

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat kesiapan pengguna dalam menerima teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan atau kegagalan teknologi tersebut. Faktor-faktor pengguna dapat dijadikan indikator untuk menilai seberapa siap mereka menerima teknologi informasi tersebut.^[1] Interaksi antara sistem teknologi informasi dan individu-individu yang menggunakannya menyebabkan masalah keperilakuan (*behavioral*) dalam sistem informasi.^[2]

Kegagalan dalam menggunakan teknologi informasi bisa berasal dari keraguan terhadap penggunaannya. Tidak semua pengguna teknologi informasi mampu memanfaatkannya secara maksimal. Sebagai pengguna teknologi informasi, seseorang cenderung membutuhkan alasan yang jelas untuk memutuskan apakah suatu teknologi informasi layak digunakan atau tidak. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor individu dan karakteristik unik yang memengaruhi penggunaan atau penerimaan teknologi informasi sangat penting.^[2] Begitu juga di lingkungan kesehatan, terutama asuransi kesehatan,

Program Asuransi Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan, yang dikenal sebagai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), resmi dimulai pada tanggal 1 Januari 2014.^[3] Menurut data yang diperoleh dari website resmi BPJS Kesehatan Indonesia, jumlah penduduk Indonesia yang telah mendaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Kartu Indonesia Sehat per 31 Desember 2023 mencapai 95,75%, atau sekitar 267,31 juta peserta.

Menurut wawancara kepada pihak BPJS Kesehatan Cabang Padang, di Provinsi Sumatra Barat, 5.250.895 orang dari 5.664.988 orang yang tinggal di Provinsi

tersebut telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS. Kota Padang menjadi Kabupaten Kota di Provinsi Sumatra Barat dengan peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tertinggi sebanyak 915.943 orang peserta dari 924.840 jumlah penduduk, diikuti oleh Kabupaten Agam sebanyak 488,566 orang peserta dan Kabupaten Pesisir Selatan sebanyak 448,846 orang peserta.

Sebagian besar penduduk Kota Padang telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS. Jumlah peserta yang terdaftar sebanding dengan jumlah tugas administratif yang harus mereka selesaikan untuk mendapatkan pelayanan dari BPJS Kesehatan.^[3] Oleh karena itu, penerapan teknologi komunikasi dan informasi dalam jaminan kesehatan sangat penting untuk membantu peserta JKN-KIS dalam mengelola urusan mereka. BPJS Kesehatan telah mengambil langkah maju dengan meluncurkan Aplikasi Mobile JKN pada tanggal 15 November 2017 untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta JKN-KIS.^[4]

Aplikasi Mobile JKN menggunakan teknologi informasi dan dapat diunduh melalui Google Play Store atau App Store.^[1] BPJS Kesehatan menciptakan Aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan kemudahan dan akses bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Aplikasi ini memberikan manfaat memudahkan peserta untuk melakukan pembayaran dan mengubah data kepesertaan, mengakses informasi tentang data keluarga peserta, memeriksa tagihan iuran, mencari informasi tentang Fasilitas Kesehatan, mengajukan pengaduan, dan menerima informasi terkait JKN-KIS.^[4] Aplikasi ini komprehensif dan *user-friendly* untuk mengelola keanggotaan JKN-KIS tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan juga secara rutin menambahkan informasi terbaru ke dalam aplikasi ini.^[5]

Jumlah peserta JKN-KIS yang sudah diverifikasi melalui Aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang Padang yang mencakup 5 Kabupaten/Kota, termasuk Kabupaten Kepulauan Mentawai, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Pesisir Selatan, Kota Padang, dan Kota Pariaman, hingga Desember 2023 hanya sebanyak 281.687 orang. Di Kota Padang sendiri, jumlahnya mencapai 179.269 orang.

Jumlah peserta JKN-KIS yang memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang masih tergolong rendah., dengan selisih sebesar 19,57% dibandingkan dengan jumlah penduduk yang sudah terdaftar sebagai peserta. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami alasan mengapa jumlah orang yang menggunakan aplikasi ini masih rendah. Dengan demikian, perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan jumlah peserta yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN masih sedikit dibandingkan dengan jumlah peserta JKN-KIS yang sudah terdaftar.

Terdapat perbedaan yang signifikan antara peserta Jaminan Kesehatan Nasional dan pengguna Aplikasi Mobile JKN di daerah lain di Indonesia. Salah satu contohnya adalah data peserta JKN-KIS Kabupaten Cirebon, di mana 2.030.855 orang terdaftar sebagai peserta JKN-KIS pada tahun 2021 dan 129.357 orang (6,4%) telah *men-download* Aplikasi Mobile JKN^[6]. Di Kota Makassar, jumlah peserta JKN-KIS yang sudah terdaftar mencapai 1.420.183 orang, dari total penduduk sebanyak 1.462.442 orang. Namun, hanya 245.341 orang yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, hanya sekitar 17,3% jumlah peserta JKN-KIS di Kota Makassar yang aktif menggunakan Aplikasi Mobile JKN.^[7]

Menurut ulasan yang ditulis oleh pengguna di *Apps Store*, beberapa masalah yang juga dihadapi oleh pengguna Aplikasi Mobile JKN termasuk tanggapan yang lambat dari aplikasi saat digunakan, waktu yang lama untuk mendapatkan nomor

antrian secara *online*, kesalahan yang sering terjadi saat aplikasi digunakan, dan beberapa fitur yang tidak dapat digunakan^[3].

Setelah melakukan wawancara dengan pengguna Aplikasi Mobile JKN, 7 dari 10 pengguna merasa bahwa desain aplikasi tersebut sulit untuk digunakan. Selain itu, peserta JKN-KIS yang berusia di atas 40 tahun mengatakan bahwa mereka tidak mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut, dan smartphone yang mereka miliki tidak memadai untuk mengakses aplikasi. Sebagai hasilnya, beberapa peserta JKN-KIS memutuskan untuk tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Aplikasi Mobile JKN memiliki kualitas yang baik dalam hal waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan. Namun, penelitian oleh Wulandari pada tahun 2019 menemukan bahwa penerapan Aplikasi Mobile JKN di Indonesia masih rendah dan belum mencapai target yang ditetapkan.^[8] Menurut penelitian Sari, Hartini, dan Andria tahun 2019, salah satu alasan mengapa peserta tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang Kesehatan Kabupaten Bogor adalah mereka tidak mau menggunakannya^[7].

Untuk mengevaluasi perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi baru, Venkatesh et al. pada tahun 2003 mengembangkan model yang dikenal sebagai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).^[9] Tujuan dari model UTAUT adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru, terutama dalam konteks ketika jumlah pengguna awalnya masih sedikit.^[10]

Model UTAUT membantu menjelaskan perilaku pengguna dan mengapa orang menggunakan teknologi tertentu. Ini juga dapat meningkatkan pemahaman pengguna tentang penerimaan teknologi^[11]. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti meyakini bahwa model UTAUT cocok untuk digunakan dalam mengevaluasi jumlah pengguna

Aplikasi Mobile JKN yang masih terbilang sedikit di Kota Padang. Model UTAUT akan membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi tersebut oleh masyarakat.

UTAUT terdiri dari lima variabel independen dan satu variabel dependen, serta variabel moderator. Variabel independennya meliputi harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*), dan niat perilaku (*behavioral intention*). Variabel dependennya adalah perilaku pengguna (*use behavior*), yang digunakan untuk menilai penerimaan penggunaan teknologi baru^[1].

Selain variabel independen dan dependen, UTAUT juga mencakup variabel moderator seperti gender, usia, pengalaman, dan keinginan untuk menggunakan (*voluntariness of use*). Variabel moderator ini mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen, membantu menjelaskan variasi dalam perilaku penerimaan teknologi berdasarkan karakteristik individu.^[1]

Menurut studi yang dilakukan oleh Rahayu, T. A. pada tahun 2021 tentang minat menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Toraja Utara, harapan kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku, dan niat perilaku memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan.^[10] Ini berarti bahwa semakin tinggi harapan kinerja terhadap Aplikasi Mobile JKN, semakin kuat niat seseorang untuk menggunakannya. Selanjutnya, semakin kuat niat tersebut, semakin besar kemungkinan orang tersebut benar-benar menggunakan aplikasi tersebut dalam perilaku sehari-harinya.

Analisis Lusi tahun 2022 menemukan bahwa variabel Harapan Kinerja dan Niat Perilaku memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel Perilaku Penggunaan, dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Nilai signifikansi untuk

Performance Expectancy adalah 0,036 dan untuk Behavioral Intention adalah 0,000.^[11] Ini berarti ditemukan bahwa harapan kinerja dan niat perilaku memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pengguna .

Berdasarkan informasi tersebut, peneliti melakukan penelitian tentang bagaimana penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dengan judul “**Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di Kota Padang Tahun 2024**”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, jumlah pengguna Aplikasi Mobile JKN per Desember 2023 (179.269 peserta) masih terbilang sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Padang yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS (915.943 penduduk). Penelitian mengenai tingkah laku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang diperlukan karena penggunaannya masih minim, meskipun kompleksitas tugas administratif yang harus diselesaikan oleh peserta cukup tinggi. Aplikasi Mobile JKN dianggap memiliki desain yang sulit digunakan oleh sebagian pengguna. Beberapa peserta JKN-KIS yang berusia lanjut juga mengakui kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, disertai dengan keterbatasan pada smartphone mereka yang tidak memadai untuk menjalankan aplikasi tersebut. Akibatnya, sebagian peserta JKN-KIS memilih untuk tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Penelitian ini penting untuk meningkatkan jumlah pengguna Aplikasi Mobile JKN dan memperbaiki efisiensi dalam pelaksanaan tugas administratif bagi peserta JKN-KIS. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan faktor-faktor yang memengaruhi cara pengguna menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui distribusi frekuensi Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
2. Diketahui distribusi frekuensi Harapan Kinerja pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
3. Diketahui distribusi frekuensi Harapan Usaha pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
4. Diketahui distribusi frekuensi Pengaruh Sosial pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
5. Diketahui distribusi frekuensi Kondisi Memfasilitasi pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
6. Diketahui distribusi frekuensi Niat Perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
7. Diketahui distribusi frekuensi hubungan antara Harapan Kinerja dengan Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
8. Diketahui distribusi frekuensi hubungan antara Harapan Usaha dengan Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
9. Diketahui distribusi frekuensi hubungan antara Pengaruh Sosial dengan Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024

10. Diketahui distribusi frekuensi hubungan antara Kondisi Memfasilitasi dengan Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
11. Diketahui distribusi frekuensi hubungan antara Niat Perilaku dengan Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024
12. Diketahui variabel yang paling dominan berhubungan dengan Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Meningkatkan pemahaman dan ketrampilan peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.

2. Manfaat bagi BPJS Kesehatan Kota Padang

Memberikan saran dan pertimbangan yang berharga bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang untuk meningkatkan mutu sistem Aplikasi Mobile JKN dan meningkatkan pemanfaatannya di Kota Padang.

3. Manfaat bagi pembaca

Sebagai acuan untuk memperluas pemahaman tentang objek penelitian ini dan sebagai pedoman bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik atau isu yang sejenis.

1.5 Ruang lingkup

Penelitian ini memfokuskan pada wilayah Kota Padang dan menganalisis peserta JKN-KIS yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Tujuan penelitian adalah untuk menginvestigasi pengaruh model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), termasuk harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial,

kondisi fasilitas, dan niat pengguna terhadap perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang pada tahun 2024.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi yang diteliti adalah peserta JKN-KIS di 3 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Padang, total sebanyak 84.171 peserta, dengan sampel sejumlah 106 orang. Metode sampling yang digunakan adalah teknik probabilitas, yakni *proportionate stratified random sampling*. Analisis data dalam penelitian ini mencakup analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

