

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan yang sangat signifikan dalam segala aspek kehidupan sehari-hari. Dengan perkembangan teknologi, pengguna dapat mengakses sistem informasi dengan lebih mudah. Di berbagai sektor, baik di dalam perusahaan atau organisasi maupun sektor pemerintahan, keberadaan sistem informasi sangatlah diperlukan. Penyajian informasi yang cepat dan akurat sangat dipengaruhi oleh sistem informasi.⁽¹⁾ Dengan menggunakan sistem komputerisasi dan aplikasi yang saat ini kompatibel dengan ponsel, organisasi dapat memperoleh manfaat dari sistem informasi. Karena ponsel pintar saat ini merupakan bagian dari teknologi yang paling banyak digunakan, banyak bisnis dan organisasi yang menawarkan layanan melalui sistem informasi berbasis aplikasi seluler. Organisasi yang telah mengadopsi sistem informasi dapat membantu mereka dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat.⁽²⁾

Pengembangan layanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu inovasi layanan kesehatan masyarakat gelombang pertama di instansi pemerintah Indonesia yang sebagian besar masih belum dapat diandalkan, tidak efektif, dan lamban dalam menyediakan layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini membuat masyarakat tidak puas dan kecewa saat mengakses pelayanan publik. Kebutuhan publik atas pelayanan yang lebih efektif dan efisien mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta memberikan pelayanan secara lebih komprehensif sehingga semua pihak dapat mendapatkan pelayanan yang memuaskan tanpa adanya diskriminasi. Salah satunya dengan menghadirkan suatu alat yang biasa dikenal dengan istilah *electronic government* atau biasa disingkat *e-government*.⁽³⁾ Salah satu instansi

di Indonesia yang sudah menerapkan *e-government* yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk meningkatkan pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui aplikasi yang disebut aplikasi Mobile JKN.

BPJS Kesehatan memberikan inovasi berupa pengembangan aplikasi Mobile JKN yang bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kepesertaan yang lebih mudah dan praktis melalui aplikasi di telepon seluler, misalnya dalam mendaftarkan peserta lain untuk kepesertaan JKN sangatlah mudah. Dengan memakai aplikasi ini, tidak perlu lagi ke kantor BPJS kesehatan untuk mendaftar. Pendaftaran ini ditujukan bagi para calon peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBPU) atau peserta mandiri yang sebelumnya belum terdaftar di BPJS kesehatan. Selanjutnya data peserta dapat diubah dengan mudah seperti merubah kelas pelayanan, merubah alamat *email*, dan nomor telepon. Melalui *smartphone* tentunya data dapat diubah dengan lebih sederhana dan menghemat waktu. Lalu dengan adanya fitur “pendaftaran pelayanan/antrean *online*” untuk akses layanan kesehatan di fasilitas kesehatan (faskes) akan sangat membantu mengurangi masalah penumpukan pada antrean di fasilitas kesehatan dan pasien tidak harus menunggu berlama-lama untuk mengantre untuk mendaftar berobat karena sudah langsung bisa dilakukan melalui aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini juga dapat dimanfaatkan tanpa batasan tempat maupun waktu, serta dapat diakses sendiri oleh peserta JKN melalui gawai masing-masing (*self service*).⁽⁴⁾

Tingkat antusiasme masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN masih tergolong rendah meskipun aplikasi ini menawarkan banyak kemudahan. Pada tahun 2022, jumlah pengguna terdaftar aplikasi Mobile JKN di Indonesia mencapai 20,5 juta dari total 248,7 juta peserta JKN Kartu Indonesia Sehat (KIS), yang berarti hanya 8,24% dari peserta JKN KIS yang memanfaatkan layanan Mobile JKN.⁽⁵⁾ BPJS Kesehatan memiliki wilayah kerja yang terbagi menjadi dua belas kedeputan wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia, di mana setiap kedeputan wilayah terdiri dari beberapa kantor cabang. Kantor Cabang Padang

termasuk dalam Kedeputan Wilayah II. Di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang yang mencakup 5 kabupaten/kota yaitu Kabupaten Kepulauan Mentawai, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Pesisir Selatan, Kota Padang, dan Kota Pariaman, per Desember 2023, terdapat sebanyak 281.687 pengguna Mobile JKN. Terkhusus di wilayah Kota Padang, tercatat sejumlah 179.269 pengguna dari 915.943 yang menjadi peserta JKN, artinya masih 19,57% pengguna dari keseluruhan peserta JKN di kota Padang.⁽⁶⁾

Selain kajian literatur dan data sekunder, peneliti juga melakukan wawancara singkat terhadap sepuluh orang pengguna layanan BPJS Kesehatan di Kota Padang guna memperoleh gambaran awal terkait pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa aplikasi tersebut masih belum sepenuhnya mudah digunakan, terutama dalam hal navigasi, pemahaman fitur, serta kendala teknis seperti akses jaringan dan kecepatan sistem. Beberapa responden juga mengungkapkan bahwa mereka hanya menggunakan aplikasi ini saat terdesak, dan lebih memilih mengakses layanan secara langsung karena merasa lebih terbantu dengan komunikasi tatap muka.

Selain itu, hasil wawancara juga mengungkapkan hambatan lain yang cukup krusial, yaitu ketidaksesuaian data pribadi seperti nomor telepon seluler dan *email* peserta yang belum diperbarui, yang menyebabkan proses registrasi tidak dapat dilanjutkan. Ketika kondisi ini terjadi, peserta harus melakukan pembaruan data secara manual melalui kantor cabang atau layanan terkait, yang dinilai merepotkan. Kurangnya informasi mengenai manfaat aplikasi serta ketidakpahaman dalam proses penggunaan juga disebutkan oleh beberapa responden sebagai faktor yang menurunkan motivasi untuk menggunakan Mobile JKN secara rutin.

Hasil wawancara ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi Mobile JKN agar masyarakat lebih memahami dan tertarik untuk memanfaatkannya. Selain itu, perbaikan pada *user interface* dan kemudahan proses registrasi

juga menjadi poin penting untuk meningkatkan jumlah pengguna aplikasi ini. Padahal, teknologi harus dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh masyarakat sebagai pengguna untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka. Jadi, agar aplikasi ini dapat berdampak dengan optimal bagi kemudahan pelayanan administrasi kepesertaan di BPJS Kesehatan, aplikasi ini harus diterima dan digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna dengan baik.

Temuan awal ini memperkuat urgensi penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN. Dalam konteks administrasi kebijakan kesehatan, pemanfaatan teknologi informasi seharusnya mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan.⁽⁷⁾ Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap persepsi dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini menjadi sangat penting untuk mendukung perbaikan layanan dan kebijakan yang berbasis pada kebutuhan pengguna.

Faktor yang saat ini memegang peranan paling krusial dalam keberhasilan penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi adalah faktor pengguna. Siap atau tidaknya pengguna dalam menerima pemanfaatan akses teknologi informasi akan sangat mempengaruhi berhasil atau gagalnya teknologi informasi tersebut.⁽⁹⁾ Keberhasilan penggunaan teknologi seperti Aplikasi Mobile JKN dapat diketahui dengan menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi Mobile JKN. Penerimaan pengguna penting untuk menentukan keberhasilan sistem tersebut. Penerimaan pengguna merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi sebuah teknologi. Oleh karena itu, untuk mengetahui keberhasilan implementasi sebuah teknologi, diperlukan sebuah analisis bagaimana penerimaan pengguna terhadap sistem-sistem baru, termasuk juga dalam penerapan sistem informasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan yaitu aplikasi Mobile JKN.⁽⁸⁾

Dalam melakukan analisis penerimaan pengguna, terdapat banyak model yang dapat digunakan, salah satunya *Unified Theory Of Acceptance & Use of Technology* (UTAUT) 2.⁽⁹⁾

Teori ini merupakan pengembangan dan penyempurnaan dari teori penerimaan sebelumnya serta teori-teori yang berkaitan dengan motivasi dan sikap terhadap teknologi. UTAUT 2 merupakan model penerimaan teknologi yang paling komprehensif yang tersedia saat ini untuk menilai penerimaan individu terhadap teknologi.⁽⁹⁾ Model UTAUT 2 adalah model yang merupakan hasil gabungan dari delapan model penerimaan teknologi yang ada.⁽⁹⁾ UTAUT 2 memberikan landasan untuk mendeskripsikan mengapa pengguna menerima atau kurang menerima atau bahkan menolak suatu teknologi dalam sudut pandang tertentu dan memiliki potensi dalam meningkatkan pemahaman tentang penerimaan teknologi.⁽¹⁰⁾

Apabila dibandingkan dengan delapan model penerimaan teknologi yang terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa UTAUT 2 terbukti lebih tepat dan berhasil dalam menjelaskan sampai 70% berbagai varian variabel dari behavior intention. Model UTAUT 2 juga mampu digunakan pada lintas budaya diberbagai negara dan dapat diterjemahkan pada berbagai bahasa. Model UTAUT 2 yang awalnya merupakan pengembangan dari UTAUT pertama yang telah mengalami perkembangan dari sebelumnya memiliki empat kunci konstruk, yaitu: harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap niat berperilaku (*behavior intention*) dan perilaku untuk menggunakan (*use behavior*) suatu teknologi. Saat ini, UTAUT 2 menambahkan tiga konstruk baru yang ditambahkan pada UTAUT yang pertama yaitu: motivasi hedonis (*hedonic motivation*), hitungan nilai (*price of value*), dan kebiasaan (*habit*).⁽¹¹⁾

Penelitian terdahulu mengenai penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan yang menggunakan model UTAUT 2 menunjukkan bahwa beberapa faktor memengaruhi penggunaan aplikasi ini secara signifikan. Sebuah studi oleh Aris Pratama, Amirah Amini, dan Doddy Ridwandono (2022) menemukan bahwa harapan kinerja, harapan usaha, dan pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk

menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Sedangkan kondisi yang memfasilitasi dan hitungan nilai berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN.⁽¹²⁾

Penelitian yang dilakukan oleh Debi Mersah Putra (2022) menunjukkan bahwa harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna aplikasi Mobile JKN. Sementara itu, harapan usaha, kondisi yang memfasilitasi, hitungan nilai, dan kebiasaan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pengguna. Di sisi lain, pengaruh social dan motivasi hedonis ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna. Selain itu, perilaku pengguna aplikasi Mobile JKN juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.⁽¹³⁾

Hingga 30 April 2024, Aplikasi Mobile JKN telah menorehkan prestasi luar biasa dengan jumlah unduhan yang melampaui 10 juta. Dari 633.000 pengguna yang memberikan ulasan, aplikasi ini mempertahankan rating sebesar 4,1 dari 5. Namun, jika dilihat ulasan aplikasi tersebut di *Play Store* dan *App Store*, ditemukan banyak ulasan kritis yang memberikan wawasan penting tentang pengalaman pengguna. Dapat dilihat juga pada *Google Playstore*, masih banyak terlihat pola keluhan berulang seperti masalah *bug*, kesulitan verifikasi nomor *handphone*, dan masalah teknis lainnya. Hal ini menunjukkan masih ada area-area penting yang harus diperbaiki. *Rating* aplikasi ini juga akan mempengaruhi persepsi publik bahwa aplikasi ini masih belum optimal dan masih banyak ruang untuk peningkatan.

Penelitian yang lebih mendalam dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini, serta memberikan panduan yang jelas untuk pengembangan masa depan. Dengan memahami masalah yang dihadapi pengguna, BPJS Kesehatan sebagai pengembang aplikasi ini dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas dan penerimaan aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui penerimaan pengguna Mobile JKN di Kota Padang dengan menggunakan model UTAUT 2. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor yang Berhubungan dengan Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan kesehatan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan, termasuk dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi Mobile JKN dikembangkan untuk mendukung transformasi digital tersebut, dengan harapan dapat mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara mandiri. Namun, adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada tersedianya sistem, tetapi juga pada sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan aplikasi tersebut. Di Kota Padang, jumlah pengguna aktif Aplikasi Mobile JKN per Desember 2023 tercatat sebanyak 179.269 orang, masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan total peserta JKN yang mencapai 915.943 orang. Selain itu, masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait kinerja aplikasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana hubungan antara penerimaan pengguna Aplikasi Mobile JKN dengan variabel-variabel dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), hitungan nilai (*price of value*), dan kebiasaan (*habit*)?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penerimaan pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2025

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi penerimaan pengguna (*user acceptance*), harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), hitungan nilai (*price of value*), dan kebiasaan (*habit*) dari aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2025
2. Mengetahui hubungan harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), hitungan nilai (*price of value*), dan kebiasaan (*habit*) dengan penerimaan pengguna (*user acceptance*) Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024
3. Mengetahui faktor yang paling berhubungan dengan penerimaan pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2025

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan bahan penelitian lebih lanjut dan tambahan referensi bagi penelitian serupa atau lebih rinci di tempat yang sama atau berbeda.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi Kesehatan (BPJS Kesehatan)

Penelitian ini dapat memberikan manfaat langsung bagi BPJS Kesehatan sebagai dasar untuk mengembangkan kebijakan, program, dan strategi yang lebih

efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepesertaan di BPJS Kesehatan. Hal ini dapat berdampak positif pada kepuasan peserta, kepatuhan peserta, dan peningkatan kualitas layanan administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan.

2. Bagi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN sehingga dapat dimanfaatkan oleh Puskesmas untuk menyusun strategi edukasi dan promosi yang lebih tepat sasaran dalam mendorong masyarakat memanfaatkan aplikasi tersebut sehingga mengurangi beban kerja petugas, mempercepat layanan, dan meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar dan referensi bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan inovatif dalam mengembangkan pelayanan administrasi digital Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

4. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan penulis kesempatan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pelayanan administrasi digital terutama pada pelayanan BPJS Kesehatan. Penulis dapat mengasah keterampilan penelitian, analisis literatur, dan sintesis temuan yang diperoleh dari berbagai sumber. Selain itu, penulis dapat mengembangkan kemampuan dalam melaksanakan penelitian, dan menyusun laporan penelitian yang berkualitas.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Padang dengan menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 2. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif

dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini memiliki variabel dependen (terikat) yaitu penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN dan variabel independen (bebas) yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), hitungan nilai (*price of value*), dan kebiasaan (*habit*). Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang selama bulan Desember 2024 sampai Maret 2025. Populasi penelitian yaitu pengguna Mobile JKN di 3 FKTP Kota Padang yang merupakan representasi dari 106 FKTP yang dipilih dengan teknik *sampling multistage random sampling*. Jumlah responden yang dibutuhkan dihitung dengan menggunakan rumus Lameshow sehingga didapat jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 106 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

