



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

BPJS Kesehatan adalah sistem asuransi Kesehatan murah, yang membuka kesempatan bagi Masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam hal pembiayaan iuran perawatan kesehatannya secara mandiri, sedangkan untuk yang tidak mampu iuran tersebut menjadi tanggungan pemerintah. Dengan adanya program BPJS Kesehatan ini diharapkan seluruh rakyat Indonesia dapat terjamin kesehatannya (Kemenkes RI dalam Buku Saku BPJS, 2013).

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat dalam segala aspek kehidupan menjadikan kesempatan BPJS Kesehatan untuk membangun aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Yang dimaksudkan untuk membantu para peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus mengantri dan berdesakan ke kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan pendaftaran baru ataupun untuk melakukan pelayanan lainnya (Muchsam, dkk, 2019).

Faktor yang menjadi peranan penting dalam keberhasilan penerapan dan penggunaan teknologi informasi adalah faktor pengguna. Tingkat kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses dan tidaknya teknologi tersebut (Saputra, 2014). Salah satu yang menjadi kunci sukses keberhasilan implementasi adalah kemauan untuk menerima teknologi tersebut dikalangan pengguna. Faktor pengguna dapat menjadi tolak ukur untuk menilai penerimaan sebuah teknologi informasi oleh pengguna.

Di era digital seperti sekarang ini pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan yaitu melalui

implementasi aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), JKN sendiri merupakan program pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah berupa BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan sistem asuransi. Dengan hadirnya JKN, seluruh WNI mempunyai peluang besar untuk lebih melindungi kesehatannya.

Kantor BPJS Kesehatan sendiri merupakan salah satu kantor layanan operasional yang melayani kebutuhan peserta BPJS Kesehatan dengan fungsi berbeda antara lain bidang kepesertaan, bidang perluasan peserta dan layanan peserta BPJS serta jaminan manfaat lainnya. Peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS menjadi penting untuk dipahami karena dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana teknologi ini diterima oleh pengguna dan sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi. Dengan demikian, dapat membantu dalam pengembangan dan peningkatan layanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Peserta BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) studi kasus Pada Kantor BPJS Cabang Mojokerto”, Pada penelitian ini *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah salah satu model untuk menganalisis serta memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan computer technology agar bisa diterima (Santoso & Edwin Zusrony, 2020). Model penerimaan teknologi TAM merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. TAM dikembangkan oleh Davis berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) (Sugiri et al., 2017) dengan harapan agar jajarannya BPJS Kesehatan dapat mengetahui bagaimana pengguna mempunyai harapan



terhadap sistem Aplikasi BPJS Kesehatan agar kedepannya dapat dikembangkan menjadi sistem informasi yang dapat diterima oleh kalangan dari pengguna sistem informasi ini.

Penelitian terhadap aplikasi Mobile JKN sangat penting karena membantu BPJS Kesehatan memahami sejauh mana pengaruh penggunaan aplikasi dan kebutuhan pengguna, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya untuk pengembangan aplikasi, serta meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi oleh peserta JKN. Selain itu, penelitian juga memungkinkan BPJS Kesehatan untuk terus memperbarui dan meningkatkan fitur aplikasi agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dalam layanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian tersebut akan membantu BPJS Kesehatan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta JKN. Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah dari segi lokasi penelitian dimana pada daerah Mojokerto terjadi penurunan dalam penggunaan aplikasi JKN yang terlihat dari antrian pengguna. Hal ini menjadi evaluasi peneliti untuk melakukan penelitian penerimaan pengguna aplikasi JKN menggunakan metode TAM.

Batasan masalah pada penelitian ini ialah mengukur tingkat penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan 5 variabel penilaian yaitu *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan) sebagai X1, *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan) sebagai X2, *Behavioral Intention* (Persepsi Kecenderungan Perilaku) sebagai X3, *Actual Usage* (Persepsi Pemakai Aktual) sebagai X4 dan *Attitude Toward Using* (Sikap penerimaan) sebagai Y. saya memilih untuk meneliti aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto karena penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang



faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan adopsi aplikasi tersebut oleh pengguna. Aplikasi mobile JKN adalah bagian integral dari upaya modernisasi layanan kesehatan di Indonesia, yang memiliki potensi untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Dengan menggunakan TAM, saya juga dapat mengidentifikasi variabel-variabel seperti *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), serta faktor-faktor lain yang memengaruhi perilaku pengguna dalam menerima dan mengadopsi teknologi ini. Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh wawasan yang mendalam mengenai bagaimana aplikasi mobile JKN dapat diterima dan digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan, serta rekomendasi untuk meningkatkan adopsi teknologi ini dalam konteks layanan kesehatan di Indonesia.

## 1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana tingkat penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta BPJS Kesehatan yang berada di wilayah Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan metode TAM?
- 2) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di wilayah Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan metode TAM?

## 1.3 Batasan Masalah

- 1) Pengambilan sampel data pada pengguna aplikasi Mobile JKN keanggotaan BPJS Kesehatan di wilayah Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan metode TAM?
- 2) Metode yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dan metode pengumpulan data berupa kuisisioner yang di olah menggunakan SPSS.



- 3) Variabel yang digunakan sebagai penilaian ada 5 yaitu *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan) sebagai X1, *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan) sebagai X2, *Behavioral intention* (Persepsi kecenderungan perilaku) sebagai X3, *Actual Usage* (Persepsi pemakai aktual) sebagai X4, dan *Attitude Toward Using* (Sikap penerimaan) sebagai Y.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan metode TAM.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di beberapa wilayah Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan metode TAM.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Output dari penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi sistem dan juga ada beberapa pihak yang akan mendapatkan manfaat dari analisis ini:

- 1) Pengguna Mobile JKN

Meningkatkan pengalaman pengguna menyediakan layanan kesehatan yang lebih efisien dan mudah di akses serta memungkinkan pengguna untuk memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi kesehatan dan layanan medis.

- 2) Pihak BPJS Kesehatan

Dapat menjadi masukan bagi pihak BPJS Kesehatan dalam mengembangkan aplikasi Mobile JKN dan mendorong penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.



### 3) Penulis

Penelitian ini merupakan lahan pembelajaran dalam bidang analisis investasi teknologi jaringan komputer berupa penerimaan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan.

### 4) Unipdu

Penelitian ini akan memperkaya pustaka penelitian universitas yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

## 1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif (Morissan, 2017) penelitian dengan metode kuantitatif menuntut variabel yang teliti dapat diukur. Lebih lanjut Morisson menyampaikan bahwa bentuk penelitian ini memberikan perhatian pada seberapa sering suatu variabel muncul dan umumnya menggunakan angka untuk menyampaikan suatu jumlah. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan *statistic* sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di lingkungan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto.

### 1. Pengumpulan Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada pengguna aplikasi Mobile JKN di beberapa wilayah Kantor BPJS Kesehatan Mojokerto. Kuesioner dirancang untuk mencakup berbagai aspek yang relevan dengan penerimaan pengguna terhadap aplikasi, seperti kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan dan kendala yang dihadapi.



## 2. Pengolahan Data

Data dari kuesioner kemudian diolah menggunakan *software* SPSS untuk analisis kuantitatif. Analisis ini mencakup teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan signifikansi dalam data.

## 3. Analisis Pengunjung

Melalui analisis pengunjung, peneliti memperoleh wawasan tentang perilaku pengguna saat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Ini meliputi frekuensi penggunaan, fitur yang paling sering digunakan, dan masalah yang sering dihadapi pengguna selama interaksi dengan aplikasi.

## 4. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan dengan memproses data hasil wawancara menjadi kategori-kategori yang dapat diukur secara numerik, seperti kategori “kepuasan pengguna”, “tingkat kemudahan penggunaan” dan “manfaat yang dirasakan” dapat diidentifikasi dan diukur menggunakan skala penilaian numerik.

## 5. Analisis Populasi

Selain itu, peneliti juga melakukan analisis dari populasi secara keseluruhan untuk mendapatkan pemahaman tentang preferensi. Kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi JKN BPJS Kesehatan di wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto. Analisis ini membantu dalam memberikan konteks yang lebih luas dan memahami dinamika penggunaan aplikasi dalam Masyarakat.



## 6. Pengujian dengan Metode TAM

Pengujian menggunakan metode TAM dilakukan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto. Dua dimensi utama yang dinilai adalah *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Dengan menganalisis data kuesioner menggunakan model TAM, peneliti dapat mengukur tingkat kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut:

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, identifikasi, pembatasan dan perumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

### BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan teori yang mendeskripsikan pengertian analisis, penerimaan pengguna, Mobile JKN, *Technology Acceptance Model* (TAM).

### BAB 3 METODE EVALUASI SISTEM

Bab ini berisi tentang perbandingan metode, populasi dan sampel, teknik sampling, uji reabilitas dan validitas.

#### BAB 4 ANALISIS KINERJA SISTEM

Bab ini berisi tentang deskripsi uji reabilitas dan validitas.

#### BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.



