

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi telah menjadi pendorong utama dalam transformasi pelayanan publik, memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi seperti aplikasi seluler, portal daring, dan kecerdasan buatan, proses birokrasi yang sebelumnya rumit dapat disederhanakan, waktu tunggu dipangkas, dan interaksi tatap muka berkurang. tidak hanya meningkatkan kepuasan publik karena kemudahan akses dan kecepatan layanan, tetapi juga meminimalkan potensi korupsi dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas(Putri dkk.2024)

Usaha dalam mengoptimalkan program JKN di Indonesia, pada tanggal 6 Januari 2022 telah diresmikan dan ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa program JKN akan dioptimalkan melalui langkah –langkah yang menginstruksikan semua instansi pemerintah untuk berupaya mendorong peserta layanan agar menjadi peserta aktif program JKN. Selain itu upaya optimalisasi juga mencakup penyempurnaan regulasi untuk meningkatkan pelaksanaan program JKN, seperti penerima layanan wajib terdaftar sebagai peserta program JKN pada persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (Putri dkk., 2024)

Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik (Suhadi2022) Awalnya BPJS Kesehatan memberikan pelayanan publik secara konservatif dengan menempatkan kantor pelayanan di setiap daerah yang ada di Indonesia guna memudahkan masyarakat mengakses pelayanan publik. Dalam mendukung program JKN yang dicanangkan oleh pemerintah Indonesia, BPJS Kesehatan melakukan inovasi

pelayanan berbasis elektronik dengan merilis aplikasi Mobile JKN pada tanggal 15 September 2017. Untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, dan dapat dilakukan dimana saja tanpa perlu mendatangi kantor BPJS Kesehatan serta dengan aplikasi ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan(Putri dkk., 2024)

Data pengguna Aplikasi Mobile JKN di 2022 sejumlah 16.346.816 Aplikasi tersebut dapat di unduh AppStore bagi pengguna IOS dan PlayStore bagi pengguna android, Tingginya jumlah pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini cukup diminati masyarakat, namun di sisi lain masih terdapat berbagai keluhan yang muncul dari pengalaman pengguna.

Dan terdapat juga penilaian baik mengenai Aplikasi Mobile JKN di App Store maupun di Play Store. Ulasan positif ini menunjukkan bahwa di balik berbagai kendala yang ada, aplikasi ini tetap memberikan manfaat nyata bagi sebagian pengguna dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih praktis dan efisien. Hal tersebut tercermin dari komentar berikut:

Pemerintah Indonesia berupaya mengoptimalkan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui aplikasi Mobile JKN, namun masih menghadapi kendala. Berdasarkan data BPJS Kesehatan tahun 2024, jumlah peserta JKN telah mencapai lebih dari 279 juta jiwa, namun pengguna aktif aplikasi Mobile JKN masih jauh lebih rendah dibandingkan jumlah peserta JKN aktif. Meskipun aplikasi ini bertujuan mempermudah akses layanan, masalah seperti duplikasi data dan kesulitan mengubah fasilitas kesehatan seringkali mengharuskan peserta datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan, memicu kritik dan ulasan negatif. Diperlukan peningkatan kualitas aplikasi, edukasi pengguna, dan pengembangan infrastruktur untuk memaksimalkan potensi Mobile JKN dan meningkatkan kepuasan peserta. (Hilmi, 2023)

Masyarakat perlu memiliki kesiapan menyeluruh dalam menghadapi digitalisasi, yang mencakup literasi digital dasar untuk penggunaan perangkat

dan internet, akses merata terhadap infrastruktur dan perangkat digital, serta keterampilan digital yang relevan. Selain itu, perubahan pola pikir dan kemampuan beradaptasi sangat krusial agar masyarakat dapat memanfaatkan peluang dan meminimalisir dampak negatif digitalisasi. Namun, kesiapan ini terhambat oleh rendahnya literasi digital, kesenjangan akses infrastruktur dan perangkat, serta kurangnya keterampilan digital yang relevan. Ditambah lagi, resistensi terhadap perubahan pola pikir dan kesulitan beradaptasi menjadi tantangan signifikan, sehingga menghambat masyarakat untuk sepenuhnya merangkul dan mendapatkan manfaat dari transformasi digital. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, lembaga pendidikan, sektor swasta, dan inisiatif individu sangat dibutuhkan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat siap menghadapi era digital ini secara optimal.(Hilmi, 2023)

Terjadi kesenjangan yang cukup signifikan antara jumlah total peserta BPJS Kesehatan (JKN) dengan pengguna aktif aplikasi Mobile JKN. Per 30 April 2025, jumlah peserta JKN telah mencapai angka 279.981.920 jiwa, mencakup sekitar 97% dari total penduduk Indonesia. Angka ini menunjukkan presentase kepesertaan yang sangat tinggi. Namun, ketika melihat data.

Pengguna aplikasi Mobile JKN, jumlahnya jauh lebih rendah. Beberapa sumber menyebutkan angka lebih rendah yaitu 39.000.000 jiwa pengguna hingga tahun 2024. Perbandingan antara peserta JKN dan pengguna Aplikasi Mobile JKN 1:7.179 menunjukkan kesenjangan yang jauh lebih besar ,untuk setiap 1 orang pengguna aktif aplikasi Mobile JKN, terdapat lebih dari 7.179 peserta JKN lainnya yang tidak menggunakannya.(Putri dkk., 2024) Perbedaan data ini, meskipun bervariasi, tetap menyoroti fakta bahwa mayoritas peserta BPJS Kesehatan belum secara aktif menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi besar untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi tersebut, baik melalui sosialisasi yang lebih gencar maupun peningkatan fitur dan kemudahan akses demi mengakomodasi kebutuhan seluruh peserta JKN di Indonesia.(Bahri dkk., 2022)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah teori yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penerimaan teknologi baru oleh individu, TAM berpendapat bahwa sikap dan perilaku seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kegunaan (Perceived Usefulness) dan kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) sistem informasi tersebut. Jika seseorang melihat manfaat dan kemudahan dalam menggunakan suatu sistem, mereka akan lebih cenderung untuk menerima dan menggunakannya. Model ini diciptakan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dan bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap teknologi dan memahami perilaku pengguna akhir. Dengan memahami mengapa suatu sistem tidak dapat diterima, langkah-langkah dapat diambil untuk memperbaiki masalah dan meningkatkan penerimaan (Fatmawati, 2023)

Penulis tertarik untuk meneliti tentang Sikap Peserta JKN Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kota Malang, Penelitian ini menarik dan sangat relevan karena berakar pada kesenjangan digital yang signifikan dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Meskipun BPJS Kesehatan telah berhasil menjangkau hampir seluruh penduduk sebagai peserta JKN (mencapai 280 juta jiwa per April 2025), pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih sangat rendah, bahkan dengan rasio hingga 1:7.179 antara pengguna aplikasi dan peserta JKN. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa upaya digitalisasi pelayanan publik, yang didukung oleh Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022, belum sepenuhnya mencapai sasaran di tingkat pengguna. Selain itu, keluhan dan ulasan negatif yang cukup banyak mengenai fitur, verifikasi, dan masalah teknis lainnya pada aplikasi Mobile JKN di platform unduhan menunjukkan adanya hambatan langsung dalam pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penting untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan peserta JKN untuk mengadopsi dan memanfaatkan aplikasi ini. Alasan penulis memakai metode *Technology Acceptance Model (TAM)* karena penulis ingin mengetahui kesiapan peserta JKN dalam menerima dan menggunakan teknologi baru yaitu Aplikasi Mobile JKN.

1.2 Rumusan Masalah

Faktor apa yang mempengaruhi kesiapan pengguna mobile JKN dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kota Malang

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kesiapan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN di BPJS menggunakan metode *teknologi acceptance model* (TAM)

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan antara persepsi kebermanfaatan dengan sikap terhadap pengguna Aplikasi Mobile JKN
2. Mengetahui hubungan antara persepsi kemudahan dengan sikap terhadap pengguna Aplikasi Mobile JKN

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mendalami pemahaman teoreti tentang adopsi teknologi (khususnya TAM) di sektor kesehatan publik. Peneliti akan meningkatkan kompetensi metodologis dalam merancang dan menganalisis data, serta berkontribusi pada literatur ilmiah terkait digitalisasi layanan JKN.

1.4.2 Bagi BPJS

Dapat memberikan masukan dan saran bagi BPJS Kesehatan guna meningkatkan pelayanan dan informasi terkait Aplikasi Mobile JKN dalam melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

1.4.3 Bagi Poltekkes Malang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai tingkat kesiapan penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan persepsi peserta JKN yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN.

1.4.4 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengedukasi masyarakat guna mempersiapkan diri untuk menghadapi era Digitalisasi