

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2019). Puskesmas diwajibkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan berbagai jenis pelayanan, jenis pelayanan tersebut salah satunya yaitu unit rekam medis. Bagian pelayanan kesehatan di puskesmas yang merupakan bagian awal dari pelayanan kesehatan yaitu bagian pendaftaran. Pendaftaran merupakan awal mula bagi pasien guna mendapat pelayanan kesehatan dan pendaftaran pasien dapat dilakukan menggunakan dua cara, yaitu pendaftaran secara *on-site* dan secara *online*. Penilaian pasien yang optimal dapat dilihat ketika pelayanan kesehatan yang diberikan pada awal mula pelayanan, yakni bagian pendaftaran (Suciono et al., 2019).

Pada unit pendaftaran inilah masyarakat melakukan registrasi pasien dengan jaminan pelayanan milik pemerintah yaitu BPJS Kesehatan. Indonesia merupakan salah satu negara yang menerapkan *Universal Health Coverage*, yaitu berupa sistem jaminan kesehatan yang memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama, berkualitas dan biaya yang murah disetiap fasilitas layanan kesehatan. Sistem kesehatan Indonesia yang bertransisi menuju UHC dengan target untuk menyediakan jaminan

kesehatan bagi seluruh masyarakat ini memiliki 4 dimensi dan 14 indikator yang digunakan untuk melihat cakupan layanan UHC di Indonesia (Pradana et al., 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), BPJS Kesehatan adalah badan usaha terbuka yang dibentuk untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Nasional. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mempunyai misi mengembangkan sistem kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia, sistem kendali mutu dan manajemen biaya, serta sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien untuk mencapai keberlanjutan program JKN (Welmin M. E. Lumi, 2023).

Puskesmas kini telah menerapkan BPJS Kesehatan sebagai program jaminan kesehatan bagi pesertanya dalam mengakses pelayanan kesehatan. Pelayanan puskesmas yang diberikan pada masyarakat dengan baik memberi dampak semakin banyaknya peserta BPJS yang mempelajari tentang manfaat dari BPJS Kesehatan. Manfaat dari BPJS Kesehatan dengan memperolehnya pelayanan kesehatan di Puskesmas dan kemudahan langsung mengakses fasilitas kesehatan tingkat lanjutan seperti rumah sakit. Dalam perkembangan era teknologi informasi BPJS memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta dengan hadirnya *Mobile JKN* pada sistem pendaftaran secara *online*.

Mobile JKN merupakan suatu aplikasi transformasi digital BPJS Kesehatan awal mulanya sebagai kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan lalu berubah menjadi suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimanapun (Wulanadary et al., 2019). Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) saat ini mulai diterapkan oleh seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk puskesmas. BPJS Kesehatan kini semakin dekat dengan masyarakat, sejak dirilisnya Aplikasi *Mobile* JKN sampai melakukan perubahan pelayanan secara manual (*face to face*) menjadi pelayanan *online* (mudah, cepat dan efisien) yang berdampak positif kepada pelayanan publik. Penerapan aplikasi *Mobile* JKN pada masyarakat yang sudah menjadi peserta JKN dapat menikmati sejumlah fitur penting terutama yang berkaitan dengan administrasi BPJS Kesehatan sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan praktis (Suhadi, 2022).

Aplikasi *Mobile* JKN diluncurkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan mengurangi permasalahan pelayanan yang lambat dan antrean yang berkepanjangan akibatnya menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Dani, 2023). BPJS RI meluncurkan aplikasi ini sejak tahun 2017 dan diterapkan menggunakan *smartphone* (Perpres RI, 2024). Peluncuran aplikasi *Mobile* JKN tersebut berupaya meningkatkan layanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Hadirnya aplikasi *Mobile* JKN mempermudah peserta asuransi menggunakan aplikasi ini dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu.

Penerapan aplikasi *Mobile JKN* memiliki berbagai manfaat akan tetapi, penggunaan aplikasi ini masih menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat. (Dirgantari et al., 2020). Oleh sebab itu, *Mobile JKN* harus memberikan perubahan yang luar biasa bagi pasien serta menjadi solusi untuk menjaga kualitas pelayanan yang aman, bermutu dan efisien.

Pengembangan *Mobile JKN* berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Untuk meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan evaluasi guna memastikan bahwa penerapan yang dilakukan telah optimal dan memberikan dampak positif terhadap penyampaian layanan kesehatan. Evaluasi tersebut diharapkan dapat mengidentifikasi capaian penyelenggaraan sistem informasi dan memperbaiki kinerja serta penerapannya. Penulis menggunakan pendekatan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dalam melakukan evaluasi sistem informasi *Mobile JKN*.

Metode TAM digunakan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk teknologi *mobile*, media sosial, dan *IoT*. Metode TAM dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 yang dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Faktor persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha atau kesulitan. Penerapan *Mobile JKN*, *perceived ease of use* mencerminkan pandangan pengguna dalam mengakses, menggunakan pada kehidupan sehari-hari

(Tahar et al., 2020). Faktor persepsi manfaat mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitas mereka. Berdasarkan hal tersebut penerapan penggunaan *Mobile JKN*, *perceived usefulness* mengukur keyakinan pengguna bahwa aplikasi ini akan memberikan manfaat lebih, seperti mempermudah akses layanan kesehatan, fitur yang lengkap, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi dalam mengurus berbagai administrasi terkait jaminan kesehatan (Omar et al., 2019). Berdasarkan aspek tersebut penulis dapat melakukan evaluasi *Mobile JKN* untuk mengetahui mengenai apakah sudah ada edukasi terhadap pengguna, manfaat yang dihasilkan dalam menggunakan *Mobile JKN*, seberapa besar pemahaman pengguna terhadap *Mobile JKN*, kesiapan dalam melakukan implementasi, kualitas sumber daya manusia (SDM) yaitu pengguna *Mobile JKN* dan penerapan sistem yang dilakukan terhadap pengguna dalam penggunaan teknologi tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan mengenai penerapan *Mobile JKN* di Puskesmas Piyungan pada 30 November 2024. Puskesmas Piyungan telah menerapkan *Mobile JKN* dengan peningkatan pengguna aplikasi *Mobile JKN* sejak bulan Oktober dan sudah ter-*bridging* dengan SIMPUS Puskesmas Piyungan. Bersamaan diberlakukannya akses *Mobile JKN* tersebut tentunya diikuti dengan edukasi penggunaan *Mobile JKN* oleh petugas. Manfaat penggunaan *Mobile JKN* salah satunya data pasien sudah terintegrasi dalam sistem sehingga, dapat mendaftar di puskesmas tanpa

membawa kartu BPJS, pembuatan surat kontrol rujukan lebih cepat dibandingkan pendaftaran melalui *website* DGS Kesehatan Bantul ataupun Bantul Pedia. *Digital Government Services* (DGS) merupakan aplikasi sistem informasi puskesmas di puskesmas wilayah Kabupaten Bantul. Berbeda dengan hadirnya *Mobile JKN*, yang terintegrasi dengan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan dimanapun berada. Akan tetapi implementasi *Mobile JKN* masih ditemukan kendala yaitu, pada bulan Desember tahun 2024 masih rendahnya pengguna *Mobile JKN* pada pendaftaran *online* 3,4% lebih kecil dibandingkan target BPJS Kesehatan sebesar 8%. Berdasarkan data bulan Desember pengunjung pasien lama sebagian besar pengguna *smartphone* mendaftarkan *online* menggunakan *website* DGS Kesehatan Bantul sehari sebesar 50 pengguna. Bantul Pedia sebesar 0 pengguna, pengguna *Mobile JKN* sehari sebesar 1-2 pengguna, serta pengunjung yang mendaftarkan melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri sebesar 90% dalam sehari.

Faktor rendahnya pengguna *Mobile JKN* dilatarbelakangi pengguna harus registrasi *Mobile JKN* dengan kode OTP melalui pulsa, nomor *handphone* belum pernah terinstall di *Mobile JKN*, memori *handphone* penuh dan belum adanya penyesuaian fitur poli pada *Mobile JKN* ke poli Puskesmas Piyungan, sehingga pengguna pendaftaran *online* lebih memilih mendaftar melalui mesin APM atau *website* DGS Kesehatan Bantul. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Evaluasi Penerapan *Mobile JKN* dengan Metode

Technology Acceptance Model (TAM) dalam Sistem Pendaftaran *Online* di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul”.

B. Rumusan Masalah

Dalam era teknologi informasi, BPJS menghadirkan pendaftaran *online Mobile JKN* yang memberikan kemudahan akses pelayanan dan manfaat sistem yang sudah ter-*bridging* dengan SIMPUS Puskesmas Piyungan. Hal tersebut dilihat dari aspek persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) metode *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Perceived ease of use* yang mencerminkan pandangan pengguna dalam mengakses dan menggunakan pada kehidupan sehari-hari (Tahar et al., 2020). *perceived usefulness* mengukur keyakinan pengguna bahwa aplikasi ini akan memberikan manfaat lebih, seperti mempermudah akses layanan kesehatan, fitur yang lengkap, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi dalam mengurus berbagai administrasi terkait jaminan kesehatan (Omar et al., 2019). Penulis melakukan studi pendahuluan pada 30 November 2024 di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul. Hasil wawancara dengan admin petugas pendaftaran Puskesmas Piyungan, ditemukan permasalahan rendahnya pengguna *Mobile JKN* dan belum melakukan evaluasi penerapan *Mobile JKN* pada sistem pendaftaran *online*.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi penerapan *Mobile JKN* pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas

Piyungan Kabupaten Bantul dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui penerapan *Mobile JKN* pada sistem pendaftaran *online* berdasarkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden yang menggunakan *Mobile JKN*.
- b. Mengevaluasi penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*).
- c. Mengevaluasi penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*).
- d. Mengevaluasi penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*).
- e. Mengevaluasi penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek minat perilaku dalam penggunaan (*Behavioral Intention To Use*).
- f. Mengevaluasi penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek penggunaan senyatanya (*Actual Usage*).

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu ruang lingkup tempat, ruang lingkup waktu, dan ruang lingkup materi.

1. Ruang lingkup tempat

Penelitian dilaksanakan di Unit Pendaftaran dan Rekam Medis Puskesmas Piyungan yang beralamat di Jl. Wonosari Km. 12, Bantaran Wetan, Srimulyo, Kec. Piyungan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55792.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Piyungan pada tanggal pada bulan November 2024-April 2025.

3. Ruang Lingkup Materi

Penelitian ini berfokus pada penerapan *Mobile* JKN pada sistem pendaftaran *online* berdasarkan metode TAM.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman terkait perkembangan ilmu dan penerapan *Mobile* JKN pada sistem pendaftaran *online*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kepala Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi penerepan *Mobile* JKN pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Piyungan sehingga, dapat meningkatkan mutu pelayanan.

b. Bagi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK)

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan masukan dalam penerapan *Mobile JKN* pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Piyungan.

c. Bagi BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan evaluasi penerapan *Mobile JKN* untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang, khususnya di pelayanan primer BPJS Kesehatan.

d. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam membuat penelitian di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan mengenai penerapan *Mobile JKN* pada sistem pendaftaran *online*.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian berjudul “Evaluasi Penerapan *Mobile* JKN dengan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam Sistem Pendaftaran *Online* di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul” belum pernah dilakukan oleh penulis lain. Penelitian serupa telah dilakukan oleh beberapa penulis yang lain, diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	(Suryandari, 2023)	Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> .	Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran evaluasi SIMPUS berdasarkan persepsi kemanfaatan responden menunjukan responden setuju bahwa penggunaan SIMPUS dapat mempercepat kinerja.	Persamaan penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode TAM.	Penentuan sampel yang digunakan sebanyak 25 responden, sedangkan penelitian ini sebanyak 50 responden.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2.	(Dinata et al., 2020)	Evaluasi Pendaftaran <i>Online</i> dengan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> di Rumah Sakit Wongsonegoro Semarang.	Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian diperoleh informasi bahwa gambaran sistem pendaftaran <i>online</i> berdasarkan aspek persepsi kemudahan dapat dinilai mudah dipelajari, cukup fleksibel dan mudah digunakan, aspek persepsi kemanfaatan dinilai memiliki manfaat cukup besar dalam meningkatkan produktivitas, menjadikan pekerjaan lebih efektif dan cepat, serta aspek minat perilaku pengguna cenderung puas menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> .	Jenis penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi diukur menggunakan metode TAM.	Jenis penelitian yang digunakan metode kualitatif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
3.	(Harsono et al., 2021)	Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi <i>Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model</i> di Klinik Pratama Surya Medika Semarang.	Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif menggunakan desain penelitian <i>crossectional</i> , teknik pengambilan sampel secara <i>random sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dinilai 82,5% sangat bermanfaat dan 84% sangat mudah dalam pengoperasiannya sehingga sangat membantu dan menunjang peserta <i>JKN</i> .	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menyebar kuesioner serta bertujuan untuk mengevaluasi menggunakan metode TAM.	Jenis penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara <i>random sampling</i> .
4.	(Meisari et al., 2024)	Atensi Pengguna <i>Mobile JKN</i> dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model).	Jenis penelitian yang digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dan data dianalisis menggunakan alat analisis SmartPLS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan maupun persepsi manfaat memiliki pengaruh.	Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi atensi penggunaan <i>Mobile JKN</i> dengan pendekatan Model TAM.	Penelitian tersebut meneliti mengenai atensi pengguna <i>Mobile JKN</i> . Metode penelitian ini metode kuantitatif dengan pendekatan survei.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
5.	(Hapzi Ali et al., 2022)	Faktor Eksternal <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> pada Aplikasi Belanja Online: Adopsi <i>Technology Accepted Model</i> .	Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif-studi literatur serta proses pengolahan data diolah secara deskriptif.	Telah diakui bahwa faktor eksternal yang meliputi: <i>perceived enjoyment, self-efficacy, dan social influence</i> atau <i>sucjective norm</i> didefinisikan sebagai preferensi dari persepsi individu berdasarkan kesesuaian antara kegunaan dan kemudahan yang dirasakan yang tercermin dari perilaku untuk menggunakan aplikasi belanja online.	Persamaan penelitian ini deskriptif. Tujuan penelitian juga menggunakan model <i>Technology Acceptence Model</i> (TAM).	Jenis penelitian yang digunakan metode kualitatif-studi literatur.