

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dalam upaya kesehatan tingkat pertama (Kemenkes RI No.19, 2024). Pengelola puskesmas berkewajiban untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja dengan berbagai jenis layanan kesehatan yang baik kepada masyarakat, salah satunya adalah unit rekam medis (Ginting, Santoso and Rostyaningsih, 2024). Bagian awal dari pelayanan kesehatan di puskesmas yaitu bagian pendaftaran.

Pendaftaran adalah proses layanan kesehatan yang meliputi pengisian data identitas dan sosial pasien untuk rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap. Data identitas yang mencakup nomor rekam medis, nama, dan NIK pasien. Sistem informasi kesehatan wajib mendukung proses registrasi *online* yang mencakup penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Melalui aplikasi *Mobile JKN*, masyarakat dapat melakukan pendaftaran khususnya pada registrasi *online* yang sudah bekerjasama dan didukung oleh jaminan kesehatan milik pemerintah yaitu BPJS (Permenkes RI No. 24, 2022).

BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), untuk mengembangkan sistem kesehatan yang mencakup seluruh masyarakat Indonesia dengan

mengimplementasikan sistem pengendalian mutu, manajemen pembiayaan, dan mekanisme pembayaran pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien (Lumi *et al.*, 2023).

Informasi di era digital saat ini telah memberikan dampak besar dalam berbagai sektor pelayanan publik termasuk bidang kesehatan. Pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada peserta JKN, salah satunya dengan mengembangkan aplikasi *Mobile JKN* (Apriyani *et al.*, 2024). BPJS Kesehatan mulai mengembangkan aplikasi ini pada 15 September 2017. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan, khususnya bagian pendaftaran secara *online* (Pamungkas, Priyadi and Herawati, 2022).

Aplikasi *Mobile JKN* adalah sebuah aplikasi transformasi digital yang disediakan oleh layanan kesehatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Aplikasi tersebut berfungsi untuk mempermudah peserta mengakses berbagai layanan *Mobile JKN* secara mandiri, seperti pendaftaran, antrean *online*, akses ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL), serta pengecekan status kepesertaan (Yuliastuti and Jawahir, 2023). Oleh karena itu, aplikasi *Mobile JKN* diharapkan dapat memberikan perubahan ke arah yang lebih baik serta dapat memberikan dampak positif yang nyata bagi pasien, kemudian juga dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang aman, berkualitas dan efisien.

Dalam implelementasinya, aplikasi *Mobile JKN* masih menghadapi berbagai kendala. Hasil penelitian Utami, Asnawi & Firah di Klinik Pratama Bertha Kota Medan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memahami tata cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, serta tidak semua peserta JKN-KIS memiliki *smartphone*, sehingga peserta yang bertempat tinggal di luar daerah perkotaan mengalami keterbatasan dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Dengan adanya masalah ini mau tidak mau masyarakat yang tinggal di daerah perkampungan harus datang ke kantor BPJS terdekat, oleh karena itu aplikasi ini kurang relevan untuk digunakan di daerah yang susah mendapatkan sinyal (Utami, Asnawi and Firah, 2023).

Selain itu, hasil penelitian Khafiliyani & Prasastin di Kantor BPJS Wonogiri menyatakan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* masih rendah karena sebagian besar masyarakat masih belum memahami fitur atau menu yang tersedia, yang disebabkan oleh keterbatasan informasi (Khafiliyani and Prasastin, 2023). Penelitian Narmansyah *et al.* (2022) menemukan bahwa pengguna kesulitan dalam melakukan registrasi, terutama pada saat OTP (*One-Time Password*) terlambat diterima serta kegagalan adanya keharusan memasukkan nomor rekening yang menjadi hambatan bagi sebagian peserta dan juga beberapa pengguna mengalami gagal *login* sehingga harus menghubungi *call center*. Selain itu, perubahan fasilitas kesehatan yang lambat, kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi juga turut menjadi kendala. Petugas BPJS juga mengalami kesulitan akibat seringnya peserta mengganti nomor *handphone* yanpa memperbarui data.

Salah satu metode analisis untuk mengetahui seberapa besar tingkat pemanfaatan registrasi *online* menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* yaitu dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini dikembangkan oleh Davis (1989). Model TAM merupakan sebuah teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat berpengaruh diterimanya suatu sistem serta mendeskripsikan bagaimana suatu sistem dapat diterima dan digunakan oleh pengguna sistem dalam mendukung pekerjaannya. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemanfaatan pada sistem informasi (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam suatu sistem tersebut (Rahman and Chaniago, 2025). Oleh Karena itu, metode TAM merupakan metode yang cocok digunakan dalam penelitian ini.

Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta termasuk salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang telah menerapkan sistem registrasi *online* melalui aplikasi *Mobile JKN*. Implementasi aplikasi *Mobile JKN* terhadap pasien BPJS di Puskesmas Umbulharjo I dimulai pada awal tahun 2023. Sebelum tahun 2023 tersebut, pasien umum maupun peserta BPJS melakukan registrasi *online* melalui aplikasi JSS (*Jogja Smart Service*), media sosial (*Whatsapp*) dan *offline* melalui loket pendaftaran.

Pemanfaatan layanan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta tersebut, telah memberikan kemudahan bagi peserta khususnya dalam melakukan pendaftaran. Registrasi tanpa harus datang langsung ke loket

pendaftaran, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan mengoptimalkan alur pelayanan pasien. Meski dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 3 Desember 2025 melalui wawancara dengan Koordinator Ruang Rekam Medis dan Pendaftaran Puskesmas Umbulharjo I, diperoleh informasi bahwa pemanfaatan registrasi *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Umbulharjo I belum optimal. Target capaian pemanfaatan layanan tersebut ditetapkan sebesar 15% dari total kunjungan pasien per tahun. Akan tetapi, data tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 69.002 pasien yang berkunjung, hanya 7.157 pasien yang memanfaatkan fitur registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN*. Angka ini setara dengan 10,3% dari total kunjungan, yang berarti target capaian 15% belum terpenuhi. Data tersebut menunjukkan bahwa hanya sekitar 20 pasien per hari yang memanfaatkan fitur registrasi *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* pada tahun 2025. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan registrasi *online* oleh pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Umbulharjo I masih tergolong rendah.

Dari hasil wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa rendahnya pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta kesulitan pasien dalam mengoperasikan aplikasi. Hambatan teknis juga sering ditemukan pada proses verifikasi akun yang memerlukan pulsa SMS dan pemindaian wajah, sehingga banyak pasien merasa prosedur tersebut

menyulitkan. Selain itu, 61.845 pasien (89,7%) yang tidak memanfaatkan registrasi *online*, sebagian di antaranya masih lebih nyaman melakukan pendaftaran secara langsung karena sudah terbiasa dengan cara lama atau harus bergantung pada bantuan anggota keluarga untuk menggunakan aplikasi. Padahal, jika digunakan dengan benar, sistem ini sangat membantu dalam mengurangi antrean dan memotong waktu tunggu pasien. Kesenjangan antara potensi manfaat teknologi dengan tingkat adopsi yang rendah menunjukkan perlunya dilakukan analisis lebih lanjut mengenai bagaimana sesungguhnya pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Umbulharjo I.

Permasalahan rendahnya pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* ini menjadikan peneliti tertarik untuk menganalisisnya dalam bentuk karya tulis ilmiah dengan mengangkat judul penelitian “Analisis Pemanfaatan Registrasi *Online* pada Aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Umbulharjo I”. Peneliti memilih pendekatan TAM karena model ini mampu menganalisis sejauh mana persepsi kemanfaatan (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived ease of use*) memengaruhi sikap (*Attitude toward using*) serta niat pasien dalam menggunakan (*behavioral intention to use*) mempengaruhi sikap serta niat pasien dalam menggunakan registrasi *online* pada aplikasi tersebut (Rahman and Chaniago, 2025). Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektifitas pemanfaatan dalam menggunakan aplikasi tersebut serta memberikan rekomendasi bagi pengelola.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Umbulharjo I?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Umbulharjo I.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui karakteristik responden yang memanfaatkan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Umbulharjo I.
- b. Menganalisis pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan persepsi kemudahan pengguna (*Perceived ease of use*).
- c. Menganalisis pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan persepsi kemanfaatan penggunaan (*Perceived usefulness*).
- d. Menganalisis pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan sikap terhadap penggunaan (*Attitude toward using*).
- e. Menganalisis pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan niat perilaku dalam penggunaan (*Behavioral intention to use*).

- f. Menganalisis pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan penggunaan senyatanya (*Actual usage*).

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu ruang lingkup waktu, ruang lingkup tempat, ruang lingkup materi dengan penjabaran sebagai berikut:

1. Ruang lingkup waktu

Penelitian ini dimulai pada tanggal 29 Mei sampai dengan 4 Juni 2026.

2. Ruang lingkup tempat

Penelitian dilaksanakan di Unit Pendaftaran dan Rekam Medis Puskesmas Umbulharjo I yang beralamat di Jl. Veteran No.43, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165.

3. Ruang lingkup materi

Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan metode TAM.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan, di bidang manajemen informasi Kesehatan, khususnya mengenai perkembangan ilmu pengetahuan dalam pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN*.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Puskesmas Umbulharjo I

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan analisis internal untuk mengetahui sejauh mana registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* dimanfaatkan oleh pasien, serta menjadi dasar perbaikan layanan pendaftaran pasien agar lebih efektif, efisien, dan ramah pengguna.

b. Bagi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK)

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan serta menjadi sumber pembelajaran dan meningkatkan pemahaman mengenai pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Umbulharjo I.

c. Bagi BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk peningkatan mutu pelayanan dan fitur layanan aplikasi *Mobile JKN*, terutama dalam integrasinya dengan sistem pelayanan puskesmas. Mendukung pencapaian transformasi digital layanan kesehatan nasional yang lebih efektif dimasa mendatang pada kepuasan peserta 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 pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN*.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian berjudul “Analisis pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile* JKN dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Umbulharjo I” belum pernah dilakukan oleh peneliti lain. Penelitian serupa telah dilakukan oleh beberapa penulis yang lain, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
1.	(Rahman and Chaniago, 2025).	Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran <i>Online</i> .	Kuantitatif, dengan desain survei (100 responden di Bekasi).	PEOU dan PU memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN.	Persamaan: Penelitian ini menganalisis penggunaan <i>Mobile</i> JKN untuk pendaftaran <i>online</i>. Perbedaan: Tempat penelitian berbeda dan subjek penelitian adalah masyarakat umum di Bekasi.

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
2.	(Oktariani, Asegaf and Devitra, 2025).	Evaluasi Faktor Adopsi JKN <i>Mobile</i> Di Kabupaten Muaro Jambi Dengan Menggunakan Metode Utaut (<i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i>) Dan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).	<i>SEM-SmartPLS</i> (393 responden).	Model UTAUT lebih baik dalam menjelaskan adopsi; faktor kondisi pendukung (FC) berpengaruh paling kuat.	Persamaan: Penelitian ini meneliti faktor apa saja yang membuat seseorang mau menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN. Perbedaan: Penelitian ini ruang lingkupnya sangat luas (satu kabupaten bekasi) dan membandingkan dua metode (UTAUT dan TAM).
3.	(Utami, Asnawi and Firah, 2023).	Analisis Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan.	Kualitatif (Observasi dan wawancara).	Fitur <i>Mobile</i> JKN membantu aktivitas administratif antrean <i>online</i> membuat antrean di klinik tidak lagi menumpuk.	Persamaan: Penelitian ini meneliti pemanfaatan aplikasi untuk membantu pelayanan pasien BPJS. Perbedaan: Peneliti ini menggunakan metode kualitatif dan berlokasi tempat penelitian yang berbeda.
4.	(Sulistyarini, Kristanto and Rimawati, 2025).	Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN untuk pendaftaran An-	Kuantitatif deskriptif (30 responden).	Mayoritas responden (60%) menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Persamaan: Penelitian ini sama-sama membahas pemanfaatan antrean <i>on-</i>

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
		trean <i>Online</i> di Klinik Pratama Bethesda.		dalam kategori baik untuk pendaftaran an-trean.	<i>line</i> pada aplikasi <i>Mobile</i> JKN. Perbedaan: Penelitian ini fokus pada deskripsi persentase tingkat pengguna di sebuah klinik Pratama.
5.	(Sanjaya <i>et al.</i> , 2025).	Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) <i>Online</i> BPJS pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025.	Kuantitatif <i>cross sectional</i> (100 responden).	Seluruh Variabel TAM memiliki hubungan signifikan dan positif dengan tingkat kepuasan pengguna.	Persamaan: Penelitian ini sama-sama menggunakan model TAM untuk menganalisis <i>Mobile</i> JKN. Perbedaan: Subjek penelitian adalah pasien Rumah Sakit dan berlokasi tempat penelitian yang berbeda.
6.	(Meisari, Widyaningrum and Prameswari, 2024).	Atensi pengguna <i>Mobile</i> JKN dengan Pendekatan Model TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).	Kuantitatif dengan <i>SmartPLS</i> .	Persepsi kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap atensi pengguna, sikap positif pengguna menjadi faktor penting	Persamaan: Penelitian ini menggunakan pendekatan model TAM untuk menganalisis perilaku pengguna <i>Mobile</i> JKN sebagai objek pe-

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
				yang memperkuat niat untuk terus menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i> .	nelitian. Perbedaan: Penelitian ini fokus pada atensi pengguna, bukan pada proses teknis registrasi <i>online</i> di Puskesmas.