

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat sehingga memberikan perubahan besar pada kehidupan manusia. Kemajuan perkembangan teknologi informasi dirasa sangat bermanfaat dan berperan penting sehingga membantu masyarakat dalam segala hal. Salah satu teknologi informasi yang memberikan dampak signifikan dalam segala bidang adalah bidang kesehatan.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering digunakan adalah aplikasi *mobile*. Hampir semua aspek kehidupan menggunakan aplikasi *mobile* mulai pemerintahan hingga masyarakat. Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang dirancang khusus untuk platform *mobile* seperti *IOS*, *android*, atau *windows mobile* yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun. Kemajuan teknologi ini dapat membantu pengolahan data atau informasi secara cepat, efisien, dan akurat [1]. Melalui aplikasi *mobile*, pengguna dapat mengakses sejumlah informasi-informasi penting menggunakan *smartphone* yang terkoneksi dengan layanan internet.

Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah wujud nyata pengembangan aplikasi BPJS kesehatan *mobile* dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal bagi pengguna. Melalui aplikasi ini, pengguna

dapat mengakses beragam informasi terkait program jaminan kesehatan nasional secara cepat, mudah dan dapat diakses dimana saja dan kapanpun. Aplikasi ini mempunyai banyak fitur yang mempermudah peserta BPJS untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan baik di tingkat pertama ataupun tingkat lanjut. *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) mempunyai 14 fitur yang menarik, yaitu informasi kepesertaan, ubah data peserta, kartu peserta pendaftaran peserta, premi, pembayaran (berisi informasi tata cara pembayaran iuran), riwayat transaksi pembayaran, *Virtual Account*, riwayat pelayanan, pendaftaran pelayanan, skrining, info JKN, lokasi dan pengaduan keluhan [2].

Kesuksesan suatu sistem informasi dapat dilihat dari berbagai hal antara lain melalui seberapa baik kualitas sistem (*system quality*), bagaimana tingkat penggunaan (*use*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan berbagai hal lain yang menentukan seberapa besar dampak yang dihasilkan dengan adanya sistem informasi tersebut [3]. Mengacu pada uraian penjelasan diatas, diketahui bahwa aplikasi *Mobile JKN* telah beroperasi sejak tahun 2016 maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan sudut pandang pengguna.

Akan tetapi dari ulasan yang diunggah oleh pengguna aplikasi *Mobile JKN* di *Google Play store* terdapat beberapa permasalahan yaitu kesulitan login kedalam aplikasi (*system quality*). Tampilan menu yang kurang menarik (*user satisfaction*). Oleh sebab itu diperlukan adanya evaluasi terkait permasalahan yang terdapat dalam aplikasi *Mobile JKN*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pada penelitian ini bermaksud untuk melakukan analisis kesuksesan pada aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* 2003. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengangkat sebuah judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu “Bagaimana mengetahui kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*?

1.3 BATASAN PENELITIAN

Agar tidak terjadinya pembahasan yang diluar permasalahan dan topik penulisan ini, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah tersebut sebagai berikut ;

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*.

2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* dengan variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Mobile JKN* di wilayah Jambi.
4. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui *google form*.
5. Tools yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu SmartPLS
6. Analisis menggunakan metode SEM.
7. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Rao Purba dan angket menggunakan skala likert.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna dari aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*.
2. Membantu pihak aplikasi *Mobile JKN* dalam mengetahui kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Tentang tindakan apa yang harus

dilakukan untuk pengembangan aplikasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi bahan tambahan atau panduan serta dapat menjadi sumber referensi untuk mengembangkan penelitian tersebut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti dalam mendukung pemahaman terhadap penelitian yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi *Mobile* JKN.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian objek dan gambaran umum objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kepuasan pengguna pada aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.