

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era digital yang semakin berkembang pesat, transformasi teknologi informasi menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Penerapan teknologi dalam layanan kesehatan ini membawa dampak signifikan terhadap cara masyarakat mengakses layanan kesehatan[1]. Salah satunya inovasi yang diperkenalkan oleh Pemerintah Indonesia adalah JKN Mobile, yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Kesehatan Nasional (BPJS), sebuah program aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Selain JKN Mobile, BPJS Kesehatan juga menyediakan beberapa Aplikasi digital lainnya, seperti PCare yang digunakan oleh Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) untuk pendaftaran pasien dan pencatatan rekam medis, VClaim yang membantu rumah sakit dalam mengajukan klaim pembayaran layanan kesehatan, serta eDabu yang digunakan oleh badan usaha untuk mengelola kepesertaan karyawan dalam program JKN[2]. Kehadiran berbagai aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan berbasis digital atau aplikasi.

Di antara berbagai Aplikasi digital yang disediakan BPJS Kesehatan, JKN Mobile menjadi Aplikasi utama yang langsung digunakan oleh masyarakat. Penggunaan aplikasi kesehatan JKN mobile di berbagai wilayah telah terbukti

meningkat akses kesehatan dan kualitas pelayanan media, terutama di negara-negara berkembang yang menghadapi keterbatasan infrastruktur.

Dengan demikian, studi ini memberikan wawasan yang penting bagi pemerintah daerah dan kepentingan terkait dalam pengembangan strategi yang tepat untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan JKN mobile di Kabupaten Muaro Jambi. Adopsi teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan layanan kesehatan dan efisiensi sistem administrasi kesehatan di Indoensia, termasuk di Kabupaten Muaro Jambi[3]. Wilayah tersebut merupakan salah satu daerah yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakatnya. Meskipun JKN Mobile berpotensi besar dalam mendukung pelayanan JKN, faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi adopsi aplikasi ini perlu dievaluasi. Faktor sosial dan budaya di daerah ini mungkin juga berperan penting dalam menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi baru.

Aplikasi *JKN MOBILE* memiliki beberapa fitur seperti dokumentasi rekam medis, melihat jumlah tagihan yang harus dibayar, melakukan pembaharuan data peserta serta dapat melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan secara online serta dapat melakukan konsultasi dokter secara online[4]. Berdasarkan hasil pengamatan Aplikasi JKN Mobile masih sering melakukan beberapa kesalahan sistem ketika melakukan pendaftaran pelayanan serta ketika saat melakukan konsultasi dokter melalui aplikasi sehingga harus dilakukan secara berulang ulang kali. Rating pada Google Playsrore Mobile menyatakan bahwa kepuasan terhadap kinerja aplikasi JKN Mobile masih rendah. Komentar pengguna aplikasi JKN Mobile sebagian besar menyatakan ketidakpuasan dalam penggunaan aplikasi JKN Mobile [5]. Agar

bisa meningkatkan kualitas layanan JKN Mobile, diperlukan upaya perbaikan terhadap sistem aplikasi agar lebih stabil dan dapat diandalkan, terutama dalam fitur pendaftaran dan konsultasi online, dimana pihak pengembangan perlu lebih responsif dalam menanggapi keluhan pengguna, serta melakukan pembaruan dan pengujian aplikasi secara berkala.

Arista Pratama dkk (2021) dalam penelitiannya menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi JKN Mobile di kalangan masyarakat yaitu mengidentifikasi berbagai variabel yang berpengaruh terhadap niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi tersebut[5]. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengidentifikasi variabel-variabel yang berperan penting dalam mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga mendapatkan hasil yang memberikan pemahaman tentang aspek-aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan penggunaan JKN Mobile di kalangan masyarakat.

Selain itu, Randa Gustiawan & Ulung Pribadi (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penelitian ini mengeksplorasi kegunaan Aplikasi JKN Mobile yaitu menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan dukungan institusi kesehatan sangat berpengaruh dalam mendorong masyarakat untuk mengadopsi Aplikasi tersebut[6]. Menunjukkan bahwa Adopsi JKN Mobile dapat ditingkatkan dengan memastikan aplikasi mudah digunakan dan memperkuat dukungan dari institusi Kesehatan.

Berdasarkan penelitian Rita Komala & Ahmad Firdaus, 2020 bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-Service Quality yaitu variabel Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, dan Contact terhadap kepuasan

peserta JKN-KIS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, menggambarkan bahwa variabel Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Contact secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara parsial variabel efficiency, fulfillment, dan responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, dan variabel Reliability, Privacy, dan Contact berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta [7]. Untuk meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS, fokuskan upaya pada peningkatan efisiensi, pemenuhan kebutuhan, dan responsivitas layanan, karena ketiga faktor ini memiliki pengaruh signifikan. Sementara itu, perbaikan aspek keandalan, privasi, dan kontak untuk memperkuat kepercayaan peserta meski pengaruhnya tidak signifikan.

Terkait hal tersebut maka dibutuhkan dua model untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi JKN Mobile dengan menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan TAM. Yang mana kedua model ini ialah teori yang sering digunakan untuk mengevaluasi adopsi teknologi. Model UTAUT mencakup variabel-variabel kunci dan model TAM juga mencakup variabel-variabel [8]. Dengan menerapkan model UTAUT dan TAM dalam evaluasi adopsi aplikasi JKN Mobile, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi.

Dalam model UTAUT, Venkatesh (2003) berpendapat bahwa *Performance Expectations* (PE), *Effort Expectations* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitation*

conditions (FC) memainkan peran penting sebagai penentu langsung penerimaan pengguna dan perilaku penggunaan. Keempat konstruksi ini telah didefinisikan ulang berdasarkan model pesaing yang ada [9]. Model UTAUT menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan sistem sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama ini seperti, PE mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu mereka mencapai keuntungan dalam kinerja kerja. EE menunjukkan tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem. SI mengacu pada sejauh mana seseorang merasakan bahwa orang lain yang penting percaya bahwa mereka harus menggunakan sistem baru. FC mencerminkan sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Selain itu model ini juga menambahkan variabel moderator utama seperti jenis kelamin, usia, kesukarelaan, dan pengalaman telah dimasukkan ke dalam model UTAUT.

Selain itu dalam model TAM dikembangkan untuk menggambarkan perilaku pengguna tentang penggunaan teknologi berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Bisa kita lihat untuk metode TAM yang digunakan dalam penelitian ini meliputi persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan. Dengan menambahkan metode TAM dapat digabungkan untuk membangun metode lain untuk menentukan perbandingan variable mana yang lebih sesuai untuk digunakan [8]. Model TAM ini termasuk salah satu model yang dapat menjelaskan tentang pendekatan penerimaan teknologi metode TAM juga telah banyak digunakan untuk membantu memahasi dan menjelaskan perilaku pengguna terhadap sistem informasi.

Dengan demikian, bertujuan memberikan wawasan yang penting bagi pemerintah daerah dan kepentingan terkait dalam pengembangan strategi yang tepat untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan JKN mobile di Kabupaten Muaro Jambi. Maka perlu dilakukan sebuah langkah evaluasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi menggunakan model UTAUT dan TAM. Dengan memahami faktor-faktor yang menghambat dan mendorong penggunaan aplikasi, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu BPJS Kesehatan dan pemerintah dalam mengoptimalkan penggunaan JKN Mobile sebagai alat untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan. Hasil analisis dapat mengetahui di mana metode terbaik untuk menganalisis penerimaan teknologi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Faktor Adopsi JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi menggunakan Metode UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*) dan Technology Acceptance Model (TAM)”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirumuskan masalah utama dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana mengevaluasi Faktor Adopsi JKN Mobile di Kabupaten Muaro Jambi menggunakan Metode UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*) dan Technology Acceptance Model (TAM)”?**

1.3 BATASAN MASALAH

Peneliti menetapkan batasan untuk masalah yang akan dibahas agar penelitian ini tidak terlalu luas dan menyimpang dari topik yang sebenarnya. Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Muaro Jambi, dengan responden yang terdiri dari pengguna aplikasi JKN Mobile.
2. BPJS kesehatan memiliki beberapa Aplikasi digital, seperti Mobile JKN, PCare, VClaim, dan eDebu. Namun penelitian ini hanya fokus pada aplikasi JKN Mobile, yang digunakan oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mengakses layanan kesehatan, mendaftar fasilitas, dan mengecek status kepesertaan. Untuk aplikasi lainnya tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Data di analisis menggunakan metode Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan Software SmartPLS.
4. Penelitian ini menggunakan dua model yaitu model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) untuk menganalisis factor yang mempengaruhi adopsi aplikasi JKN MOBILE. Model UTAUT ini meliputi empat Variabel: *Performance Expectations* (PE), *Effort Expectations* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitation conditions* (FC). Dan Model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan dua variabel: persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*).
5. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu dari tahun 2023-2024.

6. Pengumpulan data dilakukan menggunakan penyebaran Kuesioner pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi Faktor adopsi JKN Mobile di kabupaten Muaro Jambi.
2. Untuk membandingkan atau menentukan model secara signifikan mana yang lebih baik dalam menjelaskan faktor-faktor adopsi aplikasi JKN Mobile di lingkungan penelitian.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoretis dalam bidang Sistem Informasi, khususnya terkait adopsi teknologi dengan menggunakan model UTAUT dan TAM. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin menganalisis faktor adopsi aplikasi serupa.
2. Penelitian ini dapat berkontribusi dalam menguji validitas dan reliabilitas model UTAUT dan TAM dalam konteks adopsi aplikasi layanan kesehatan digital di Indonesia, khususnya JKN Mobile.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah daerah dan BPJS Kesehatan sebagai dasar untuk mengembangkan strategi peningkatan

- adopsi aplikasi JKN Mobile. Rekomendasi dari penelitian ini dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan digital;
4. Dengan meningkatnya adopsi JKN Mobile, masyarakat di Kabupaten Muaro Jambi dapat lebih mudah mengakses layanan BPJS Kesehatan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
 5. Penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya penggunaan teknologi dalam mempermudah akses ke layanan kesehatan, sehingga mendorong transformasi digital di sektor kesehatan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan laporan Tesis dibagi menjadi menjadi beberapa bagian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, keterbatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini mencakup landasan teoritis yang mencakup teori-teori yang berfungsi sebagai panduan dalam analisis dan pemecahan

masalah. Selain itu, bab ini mencakup tinjauan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, literatur review, model konseptual yang digunakan pada penelitian ini, hipotesis penelitian, definisi operasional, penyusunan instrumen, pengumpulan data, serta analisis dan pembahasan (*Outer dan Inner*)

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan analisis masalah dan solusi masalah, pembahasan karakteristik responden, pembahasan analisis Statistik Deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil perbandingan peneliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran untuk menejerial dan penelitian selanjutnya.