

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

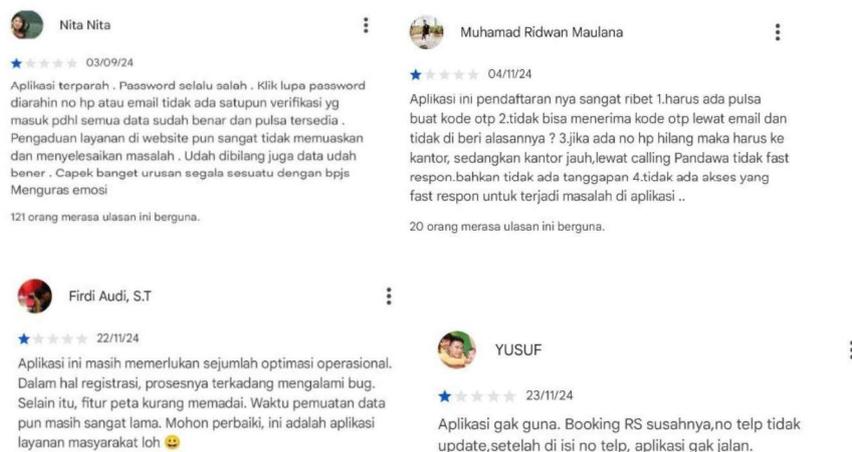
Kemudahan akses pada informasi kini menjadi kebutuhan penting bagi individu dan organisasi di era digital. Ketersediaan informasi yang cepat, akurat, dan andal ialah kunci untuk mendukung pengambilan keputusan yang efektif baik di tingkat individu maupun organisasi [1]. Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sudah merevolusi segala layanan publik, termasuk memajukan sektor kesehatan. Teknologi informasi dalam bidang kesehatan memudahkan pengelolaan rumah sakit, perawatan pasien, serta mendorong kemajuan dalam penelitian dan pengembangan ilmu kesehatan [2]. Salah satu bentuk teknologi informasi ialah adanya aplikasi seluler yang semakin bisa diandalkan untuk memfasilitasi interaksi antar pemerintah dan masyarakat serta memberikan kemudahan akses pada segala informasi dan layanan kesehatan.

Pemerintah selalu berupaya untuk menambah kualitas layanan kesehatan masyarakat melalui segala program. Setiap warga negara Indonesia punya hak dasar untuk menerima pelayanan kesehatan yang layak. Hal tersebut tertuang dalam UUD Republik Indonesia Pasal 28H ayat 3 yang membahas bila setiap individu berhak menerima jaminan sosial untuk mengembangkan potensi diri secara penuh dan menjadi pribadi yang bermanfaat. [3]. Ketentuan konstitusional tersebut menjadi landasan dicanangkannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini dirancang untuk memastikan bila semua orang punya akses ke layanan kesehatan yang memadai. Dengan demikian, program JKN ialah upaya pemerintah untuk mewujudkan amanat konstitusi dan menjamin hak atas kesehatan bagi semua rakyat Indonesia [4] Untuk menjalankan program JKN, pemerintah membentuk BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggara.

Sebagai perusahaan yang menempatkan layanan sebagai inti bisnisnya, BPJS Kesehatan terus berinovasi dalam menambah kepuasan pelanggan. Salah satu upaya yang dilaksanakan ialah pengembangan aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Aplikasi berbasis smartphone dirancang untuk mempermudah akses dan pelayanan yang diberi oleh BPJS Kesehatan [5]. Aplikasi

Mobile JKN bisa diunduh secara gratis melalui smartphone. Sesuai data dari Bahan Ajar BPJS (2023), sebanyak 16,034 juta jiwa sudah memakai aplikasi Mobile JKN, dari total 241,75 juta jiwa pemakai layanan BPJS Kesehatan di Indonesia pada tahun 2022. Inovasi dari BPJS Kesehatan diluncurkan untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat [6].

BPJS Kesehatan menciptakan aplikasi Mobile JKN pada 15 November 2017, sebuah langkah adaptif pada tren teknologi informasi yang semakin mengarah pada digitalisasi dan pemakaian platform seluler. Inovasi ini mempunyai tujuan untuk menyederhanakan interaksi peserta, menambah kualitas layanan Kartu JKN, dan mendukung program Indonesia Sehat secara kesemuaan [7]. Aplikasi Mobile JKN ialah terobosan BPJS Kesehatan dalam layanan elektronik, dirancang untuk memudahkan peserta JKN dalam mengakses pelayanan kesehatan dan mengelola data kepesertaan. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan beragam fitur [8].



Gambar 1. 1 Ulasan pengguna dalam Playstore

Sesuai ulasan pada gambar 1.1, yang diterima melalui Playstore selama periode Januari hingga November 2024, mengungkapkan segala kritikan dari pemakai. Salah satu ulasan menyarankan agar panduan pemakaian yang lebih rinci disediakan, terutama terkait langkah-langkah yang harus dilaksanakan dari awal verifikasi pendaftaran hingga pendaftaran ulang di fasilitas kesehatan tujuan. Ulasan pemakai dilaksanakan bila permasalahan utama aplikasi ini ialah kurangnya keandalan dalam proses akses dan layanan, serta minimnya respon dari pihak penyedia aplikasi. Hal ini membuat pemakai merasa kesulitan dan tidak puas karena

kebutuhan pemakai tidak terpenuhi, meskipun sudah mengikuti prosedur yang ditentukan.

Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh [9] dengan judul “Analisis Kesuksesan Aplikasi M-Paspor di Kota Batam dengan Memakai Model DeLone dan McLean” mempunyai tujuan untuk meninjau bagaimana kualitas sistem, informasi, dan layanan pada aplikasi M-Paspor memengaruhi kegunaan, kepuasan pemakai, dan manfaat bersihnya. Ditemukan bila ketiga aspek kualitas tersebut secara positif dan signifikan berkontribusi pada peningkatan kegunaan dan kepuasan, yang pada akhirnya memperbesar manfaat bersih aplikasi. Penelitian lain oleh [10] yang berjudul “Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya” memakai model DeLone dan McLean, penelitian ini mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi di sektor pendidikan tinggi. Hasilnya dilaksanakan bila kualitas sistem, informasi, dan layanan secara positif memengaruhi kepuasan pemakai serta niat pemakaian sistem, yang pada gilirannya menambah manfaat bersih yang diperoleh. Skripsi ini menggarisbawahi bila kesuksesan sistem informasi dalam lingkungan akademik bergantung pada variabel-variabel yang saling mendukung.

Sesuai pada latar belakang dan penelitian terdahulu yakni terkait evaluasi keberhasilan kualitas sistem, informasi, dan layanan pada sejauh mana pemakai merasa puas yang dilaksanakan memakai model DeLone dan McLean. Model DeLone dan McLean dipilih karena model ini punya reputasi yang luas di kalangan praktisi dan akademisi sebagai alat yang komprehensif untuk mengevaluasi kesuksesan atau kegagalan sistem informasi [9]. Model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan DeLone dan McLean sering dipakai sebagai kerangka evaluasi karena sederhana tapi dianggap valid. Model tersebut mengidentifikasi enam variabel kunci yang berperan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi. Model ini dipakai dalam penelitian terkait keberhasilan sistem informasi karena dinilai mampu memberikan hasil evaluasi yang menyeluruh [11].

Dalam konteks skripsi ini, model DeLone dan McLean sangat relevan karena kemampuannya untuk mengevaluasi bagaimana sistem tersebut memadai, informasi yang disajikan, serta layanan yang diberi memengaruhi kepuasan

pemakai aplikasi JKN Mobile. Dengan mengevaluasi masing-masing komponen tersebut, skripsi ini bisa mengidentifikasi aspek yang paling berkontribusi pada kesuksesan aplikasi, sehingga hasilnya bisa dijadikan dasar untuk menambah performa dan kepuasan pemakai aplikasi JKN Mobile. Kepuasan pemakai punya dampak signifikan pada keberlanjutan pemakaian aplikasi Mobile JKN dan reputasi layanan BPJS Kesehatan [12]. Variabel seperti kemudahan akses, kualitas informasi, dan dukungan pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan tersebut. Pengalaman positif dari pemakai tidak hanya menambah tingkat adopsi aplikasi, tapi juga memperkuat reputasi BPJS Kesehatan di mata masyarakat [13]. Penting bagi BPJS Kesehatan untuk fokus pada peningkatan kepuasan pemakai, yang akan berkontribusi pada keberlanjutan pemakaian aplikasi dan penguatan reputasi layanan di masa depan.

Skripsi ini mempunyai tujuan untuk mengevaluasi keberhasilan aplikasi Mobile JKN dalam menambah kepuasan pemakai sekaligus mempermudah akses layanan kesehatan di Indonesia. Hasil dari skripsi ini diharapkan bisa memberikan rekomendasi evaluasi untuk menambah kualitas aplikasi dan layanan, serta memberikan pemahaman terkait dampak kualitas sistem, informasi dan layanan pada kepuasan pemakai aplikasi Mobile JKN yang dipakai oleh BPJS Kesehatan. Skripsi ini juga akan memberikan rekomendasi yang tidak hanya berfokus pada perbaikan teknis, tapi juga pada aspek-aspek yang bisa menambah kepuasan dan kepercayaan pemakai pada aplikasi mobile JKN.

Hasil skripsi bisa menjadi acuan yang berharga bagi pengelola BPJS Kesehatan untuk melaksanakan perbaikan yang signifikan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang dari program JKN dan menambah kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Skripsi ini juga diharapkan bisa memberikan wawasan bagi pemangku kepentingan lainnya dalam memahami pentingnya pengalaman pemakai dalam konteks layanan kesehatan berbasis teknologi.

1.2 Rumusan Masalah

Berfokus pada latar yang membelakangi skripsi ini, maka rumusan masalah skripsi ini yakni bagaimana hasil evaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi

keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN memakai model DeLone dan McLean?

1.3 Batasan Penelitian

Dalam mencapai output yang akurat dan fokus pembahasan yang jelas serta menghindari bias, batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Objek skripsi terbatas pada pemakai aplikasi JKN Mobile yang sudah memakai aplikasi sedikitnya tiga kali pemakaian dalam satu tahun terakhir.
2. Versi aplikasi Mobile JKN yang dipakai oleh responden ialah minimal versi 4.8.0 atau versi terbaru.
3. Variabel skripsi ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, niat memakai, kepuasan pemakai, dan manfaat bersih
4. Skripsi ini tidak mencakup faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah atau kondisi teknis di luar aplikasi.
5. Data diambil secara nasional, tanpa fokus pada wilayah atau daerah tertentu di Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, tujuan dari skripsi ini ialah untuk memahami bagaimana hasil evaluasi faktor-faktor yang memdampaki keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN memakai model DeLone dan McLean.

1.5 Manfaat Penelitian

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk memberikan wawasan tentang manfaat dari aplikasi mobile JKN dengan mengadaptasi model DeLone dan McLean.

Bagi Perusahaan:

1. Memberikan wawasan terkait komponen kualitas sistem, informasi, dan layanan yang penting untuk menambah kepuasan pemakai aplikasi JKN Mobile.
2. Menjadi acuan untuk perbaikan dan pengembangan fitur-fitur aplikasi yang lebih responsif pada kebutuhan pemakai.
3. Membantu dalam merumuskan strategi pengembangan yang lebih efektif guna memaksimalkan adopsi aplikasi.

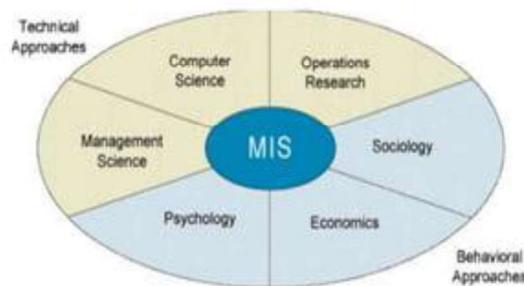
4. Menyediakan data dan evaluasi yang bisa dipakai untuk pengambilan keputusan terkait investasi dalam teknologi dan pengembangan aplikasi.
5. Menambah loyalitas pemakai melalui peningkatan pengalaman pemakai sesuai hasil skripsi.

Bagi Peneliti:

1. Memperluas pengetahuan terkait penerapan model DeLone dan McLean dalam konteks aplikasi kesehatan di Indonesia.
2. Menambah referensi literatur untuk penelitian di bidang kesuksesan sistem informasi dan kepuasan pemakai.
3. Menyediakan dasar bagi penelitian lanjutan yang bisa mengeksplorasi faktor lain yang memdampaki kepuasan pemakai.
4. Memberikan pengalaman praktis dalam metodologi penelitian dan analisis data di bidang teknologi informasi.
5. Mendorong kolaborasi antar akademisi dan praktisi dalam mengembangkan aplikasi yang lebih baik.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi ialah kumpulan komponen yang saling terkait dalam menghimpun, tahapan, penyimpanan, serta menyebarluaskan informasi guna mendorong mengambil keputusan dan kontrol suatu organisasi [14].



Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Sumber. Laudon 2014

Dalam diagram yang ditunjukkan pada gambar 1.2, sistem informasi punya 6 dimensi yang dibagi kedalam 2 pendekatan ialah pendekatan teknikal (*technical approach*) dan pendekatan perilaku (*behavioral approach*). Pendekatan teknikal lebih fokus pada pemakaian model berbasis matematika dan metodologi kuantitatif

untuk memahami serta mempelajari sistem informasi, dengan menitikberatkan pada aspek teknologi dan efisiensi operasional.

Sebaliknya, pendekatan perilaku berfokus pada aspek manusiawi dalam sistem informasi, seperti perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, serta respon dan interaksi pemakai pada sistem. Pemakaian *smartphone* sebagai perangkat mobile sudah berkembang pesat, tidak sekedar sebagai alat komunikasi, namun juga untuk sarana dalam mengakses segala dengan fleksibel memakai aplikasi mobile. Aplikasi mobile ini mendukung Sistem Informasi (SI) dengan menyediakan platform yang memudahkan pemakai dalam mengakses, mengelola, dan memproses data secara efisien [15].

Skripsi yang mempunyai tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pada aplikasi Mobile JKN termasuk dalam pendekatan perilaku (*behavioral approaches*). Hal ini disebabkan oleh fokus penelitian yang berfokus bagaimana kepuasan pemakai memengaruhi pemanfaatan sistem informasi. Oleh karena itu, skripsi ini bisa dikategorikan sebagai bagian dari pendekatan perilaku. Model ISSM DeLone dan McLean [16] ialah kerangka evaluasi yang dirancang untuk menilai seberapa baik sebuah sistem informasi mencapai tujuan organisasi dan memuaskan pemakainya. Keberhasilan ini diukur sesuai enam aspek kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pemakai, dan manfaat bersih.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika yang dipakai sebagai acuan dalam skripsi ini, antar lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Selain itu, juga memuat relevansi Sistem Informasi dan sistematika penulisan pada skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang berkaitan dengan skripsi serta kajian penelitian sebelumnya yang menjadi referensi untuk skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini memaparkan teknik yang dipakai dalam skripsi, termasuk proses identifikasi masalah, metode pengumpulan data, pengambilan sampel, pengembangan kuesioner, pengujian reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan output skripsi terkait evaluasi kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi Mobile JKN memakai model DeLone dan McLean dengan uji hipotesis dan implikasi pada hasil skripsi yang dilaksanakan

BAB V PENUTUP

Bagian ini membahas kesimpulan serta saran yang diberi oleh peneliti sesuai pembahasan hasil skripsi pada bab sebelumnya, yang mungkin bisa diterapkan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat referensi yang digunakan dalam penulisan skripsi dan mendukung evaluasi skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang dipakai sebagai penunjang skripsi.