

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akselerasi transformasi teknologi yang terjadi secara masif dinamika digitalisasi di masa sekarang telah membawa perubahan fundamental pada berbagai lini aktivitas manusia, menciptakan pergeseran masif dalam cara individu berinteraksi dan mengelola kebutuhannya. Kemajuan teknologi digital tidak hanya mempermudah komunikasi dan akses informasi, tetapi juga menghadirkan berbagai inovasi (Salsabila & Nugroho, 2022). Digitalisasi telah menjadi kebutuhan utama bagi instansi pemerintah dan organisasi publik dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan kepada masyarakat. Dengan semakin tingginya tingkat penggunaan internet dan perangkat mobile di Indonesia, masyarakat kini menuntut pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan fleksibel melalui sistem berbasis teknologi. Hal ini menuntut setiap lembaga, termasuk lembaga pemerintah, untuk beradaptasi dan melakukan transformasi digital secara berkelanjutan.

Perkembangan teknologi informasi juga ditandai dengan meningkatnya pemanfaatan sistem informasi berbasis digital dalam berbagai sektor, baik sektor privat maupun sektor publik. Pemanfaatan teknologi tidak lagi terbatas pada pengolahan data dan penyimpanan informasi, tetapi telah berkembang menjadi sarana utama dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Penerapan teknologi

digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara terintegrasi. sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus menekan biaya operasional. kondisi ini mendorong organisasi publik untuk mengadopsi teknologi sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja dan pelayanan yang berorientasi pada preferensi masyarakat.

Pada aspek pemberian jasa kesehatan oleh instansi pemerintah, BPJS Kesehatan selaku lembaga pengelola asuransi sosial memiliki peran penting dalam upaya untuk mewujudkan aksesibilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh penduduk Indonesia telah diperkuat melalui operasionalisasi program JKN, eksistensinya telah berlangsung selama melampaui sepuluh tahun, yang dimulai sejak periode 2014 silam. BPJS Kesehatan telah berupaya melakukan berbagai inovasi berbasis digital untuk meningkatkan mutu layanan dan memperluas jangkauan pelayanan kepada peserta (Wijastuti & Febriyanti, 2024).



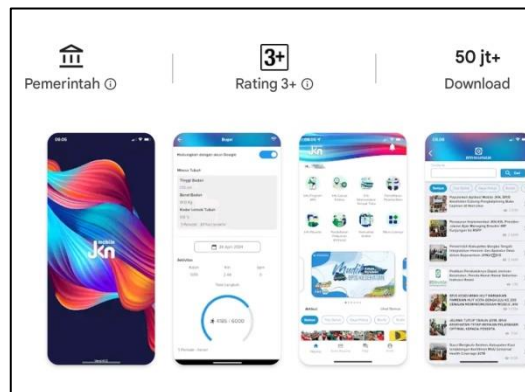
Gambar 1.1 Logo Aplikasi Mobile JKN
Sumber: *Google Play Store* (2025)

Manifestasi konkret dari akselerasi digital ini tercermin melalui peluncuran Mobile JKN, sebuah platform daring yang dikembangkan untuk menyederhanakan akses informasi bagi para penggunanya. Penyediaan aplikasi

tersebut dimaksudkan untuk menunjang kenyamanan pengguna dari kalangan peserta BPJS Kesehatan dalam mengeksplorasi setiap fungsionalitas yang ditawarkan, mulai dari reservasi antrean di fasilitas medis, verifikasi status keanggotaan, hingga pemutakhiran data pribadi. Inovasi ini diproyeksikan untuk mengoptimalkan efektivitas birokrasi, meminimalisir penumpukan antrean fisik di kantor cabang, serta menciptakan alur pelayanan yang lebih tangkas dan efisien.

Mobile JKN mengintegrasikan fungsi layanan administratif dengan kanal informasi terpadu guna mempererat komunikasi antara penyelenggara dan peserta. Melalui pemanfaatan aplikasi ini, masyarakat dapat secara mandiri mengakses pembaruan aturan JKN serta mengidentifikasi daftar penyedia layanan kesehatan yang telah terafiliasi secara *real-time*. Fitur notifikasi dan informasi layanan yang tersedia dalam aplikasi memungkinkan peserta untuk mendapatkan update secara *real time* proses tersebut dapat dilakukan secara daring tanpa harus melalui prosedur manual ataupun mendatangi pusat layanan secara langsung. Dengan demikian, Mobile JKN berperan penting dalam meningkatkan keterbukaan informasi serta memperkuat hubungan antara BPJS Kesehatan dan peserta.

Selain itu, pengembangan Mobile JKN ditujukan untuk membangun otonomi digital bagi para anggotanya dalam menjangkau fasilitas kesehatan. Melalui platform ini, urusan birokrasi dapat diselesaikan secara personal tanpa bantuan petugas. Inovasi tersebut diproyeksikan mampu menekan frekuensi kunjungan fisik ke kantor operasional, sehingga interaksi konvensional tidak lagi menjadi ketergantungan utama.



Gambar 1.2 Pengguna Aplikasi Mobile JKN
 Sumber: *Google Play Store* (2025)

Dalam kurun waktu delapan tahun sejak 2017 hingga 2025, Mobile JKN berhasil mengumpulkan basis pengguna yang besar dengan total instalasi mencapai lebih dari 50 juta di *Google Play Store*. Aplikasi ini memungkinkan peserta untuk menuntaskan berbagai keperluan administrasi (Rahman & Chaniago, 2025). Masalah kerumunan akibat penumpukan jumlah pengunjung serta durasi penantian yang signifikan di fasilitas kesehatan sering kali menjadi hambatan utama dalam menciptakan efisiensi layanan di kantor BPJS Kesehatan diharapkan dapat teratasi melalui kehadiran aplikasi ini. Aksesibilitas layanan secara daring memungkinkan pelayanan administrasi dasar dilakukan tanpa memerlukan interaksi fisik secara langsung di kantor cabang (Nikmah *et al.*, 2024).

Meskipun aplikasi Mobile JKN telah diunduh oleh jutaan pengguna dan menyediakan berbagai fitur layanan, kenyataannya tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut belum sepenuhnya sebanding dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan. Meskipun infrastruktur layanan daring telah diimplementasikan secara luas, realitanya sebagian anggota tetap menunjukkan preferensi untuk mendatangi

kantor operasional maupun pusat kesehatan secara fisik guna menyelesaikan urusan birokrasi mereka. Terdapat jarak antara kapasitas teknologi yang tersedia dengan kecenderungan para anggota untuk menggunakannya secara aktif. Kondisi ini menuntut pemeriksaan lebih lanjut mengenai hal-hal yang memotivasi keputusan peserta untuk menggunakan Mobile JKN.



Gambar 1.3 Kondisi Kantor Cabang Sidoarjo Setelah Libur Nasional
Sumber: Foto Pribadi (2025)

Dalam praktiknya, implementasi digitalisasi layanan ini belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan pengamatan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sidoarjo, fenomena antrean panjang di loket pelayanan masih sering terjadi, terutama setelah hari libur nasional atau tanggal merah. Kantor cabang dipenuhi oleh peserta yang ingin melakukan pengurusan administrasi seperti pendaftaran peserta baru, perubahan data, maupun pengaktifan kepesertaan. Meskipun kampanye mengenai platform ini telah dilakukan secara menyeluruh, mayoritas peserta BPJS Kesehatan nyatanya masih belum mengoptimalkan penggunaan Mobile JKN dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka. Antrean yang terjadi tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi peserta, tetapi juga menghambat efektivitas pelayanan serta menambah beban kerja bagi *frontliner*.

Kondisi tersebut menandakan adanya kesenjangan antara tujuan inovasi digital dengan perilaku penggunaan masyarakat, di mana sebagian besar peserta masih memilih layanan tatap muka dibandingkan layanan digital (Eprilianto *et al.*, 2021). Salah satu penyebab utama rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN adalah kurangnya pemahaman peserta terhadap fitur dan manfaat aplikasi, serta persepsi bahwa layanan manual dianggap lebih mudah dibandingkan penggunaan aplikasi. Selain itu, beberapa peserta juga masih meragukan keamanan data dan kepercayaan terhadap sistem digital yang disediakan pemerintah.

Selain faktor pemahaman dan kebiasaan masyarakat, persepsi terhadap kemudahan penggunaan sangat berpengaruh dalam mendorong kecenderungan pengguna agar berpindah ke fasilitas berbasis daring. Peserta yang memiliki tingkat pemahaman digital yang berbeda-beda dapat memiliki pengalaman yang beragam dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Apabila aplikasi dianggap rumit, sulit dinavigasi, atau membutuhkan banyak tahapan dalam penggunaannya, maka peserta cenderung memilih cara konvensional dengan datang langsung ke kantor cabang. Situasi ini membuktikan bahwa efektivitas transformasi digital tidak semata-mata bergantung pada penyediaan infrastruktur teknologi, melainkan juga pada tingkat aksesibilitas dan kemudahan operasional bagi khalayak luas.

Pada sudut pandang yang berbeda, aspek keamanan menjadi komponen krusial dalam konteks aplikasi layanan kesehatan yang mengelola data pribadi dan data medis peserta. Kekhawatiran terhadap potensi kebocoran data,

penyalahgunaan informasi pribadi, serta keraguan terhadap perlindungan sistem digital dapat menurunkan kepercayaan pengguna, meskipun aplikasi tersebut menawarkan berbagai manfaat. Oleh karena itu, persepsi keamanan perlu mendapat perhatian khusus karena berpotensi memperkuat atau justru melemahkan.

Pola pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dianalisis melalui lensa *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Dalam kerangka kerja ini, keberterimaan sebuah inovasi teknologi dipahami sebagai buah dari sinergi antara nilai guna yang dirasakan serta tingkat kepraktisan dalam pengoperasiannya oleh pengguna. Keyakinan bahwa suatu sistem mampu menyederhanakan tanggung jawab dan mengoptimalkan hasil kerja menjadi inti dari variabel manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Di sisi lain, kemudahan penggunaan menitikberatkan pada asumsi bahwa sistem tersebut dapat dioperasikan secara intuitif dan efisien. Walaupun upaya pengenalan dan penyebaran informasi mengenai platform tersebut sudah dijalankan secara masif, pemanfaatan layanan digital ini secara komprehensif nyatanya belum sepenuhnya dilakukan oleh para pengguna untuk menunjang aktivitas pemenuhan kebutuhan mereka sehari-hari (Rahmawati & Rosa, 2023).

Selain dua variabel utama dalam TAM, penelitian ini juga menambahkan variabel keamanan sebagai faktor eksternal yang dianggap relevan dalam konteks penggunaan aplikasi layanan publik. Aspek keamanan merupakan instrumen krusial yang merefleksikan tingkat kepercayaan individu terhadap perlindungan

serta autentisitas infrastruktur digital yang mereka operasikan. Dalam konteks pelayanan publik seperti BPJS Kesehatan, kepercayaan terhadap sistem digital pemerintah menjadi faktor kunci dalam menentukan apakah masyarakat bersedia beralih dari layanan konvensional ke layanan berbasis teknologi. Ketika peserta percaya bahwa data pribadinya aman dan sistem aplikasi dapat diandalkan, Sehingga, besar kemungkinan mereka akan lebih terdorong untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan.

Sudut pandang kegunaan atau *perceived usefulness* menitikberatkan pada penilaian subjek terhadap aspek aplikasi Mobile JKN dapat mempermudah dalam menuntaskan berbagai urusan administratif secara lebih akseleratif dan efektif. Fitur-fitur seperti pendaftaran antrean *online*, pengecekan status kepesertaan, dan pembayaran iuran secara digital merupakan bentuk manfaat langsung yang dapat dirasakan pengguna. Ketika peserta merasa aplikasi memberikan nilai tambah dan efisiensi, minat mereka untuk terus menggunakan aplikasi akan meningkat.

Selain memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi, persepsi manfaat juga tercermin dari kemampuan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi dari aspek durasi, sumber daya manusia, serta pengeluaran finansial yang perlu dialokasikan oleh para anggota. Dengan adanya layanan digital, peserta tidak lagi diharuskan untuk melakukan kunjungan fisik ke kantor cabang maupun fasilitas kesehatan hanya untuk mengurus keperluan administratif, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan biaya transportasi. Manfaat ini menjadi semakin penting bagi peserta yang memiliki keterbatasan waktu, jarak,

maupun mobilitas. Bertambah besarnya aspek kemanfaatan yang dirasakan oleh peserta dalam adopsi aplikasi Mobile JKN, maka dorongan untuk memanfaatkan layanan digital ini secara kontinu akan semakin besar seiring dengan meningkatnya faktor tersebut.

Sementara itu, Persepsi akan kemudahan operasional berkaitan erat dengan sejauh mana sebuah platform dianggap tidak membingungkan, di mana pengguna tidak merasa terbebani oleh kompleksitas prosedur saat berinteraksi dengan teknologi tersebut. Dalam pengoperasian aplikasi Mobile JKN, elemen *user friendliness* dalam studi ini mencakup kejelasan desain antarmuka, alur penggunaan yang sistematis, serta kemudahan dalam menjangkau layanan inti tanpa prosedur yang berbelit-belit. Peningkatan efisiensi dan rendahnya hambatan teknis pada aplikasi berkontribusi langsung terhadap penguatan intensitas niat pengguna untuk memanfaatkannya sebagai solusi digital.

Persepsi kemudahan juga berkaitan dengan seberapa mudah aplikasi Mobile JKN digunakan oleh peserta dari berbagai usia dan latar belakang. Aplikasi yang memiliki tampilan jelas, menu yang sederhana, serta langkah penggunaan yang tidak rumit akan membuat peserta lebih cepat memahami cara pengoperasiannya. Ketika peserta merasa bahwa Mobile JKN mudah digunakan dan tidak membingungkan, mereka akan lebih nyaman dalam memanfaatkannya. Rasa nyaman tersebut dapat mengurangi keengganan menggunakan teknologi dan mendorong peserta untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatannya.

Selanjutnya, keamanan menjadi aspek penting dalam penggunaan sistem digital, terutama dalam konteks layanan publik yang mengelola data pribadi masyarakat. Keamanan pengguna terhadap sistem akan terbentuk ketika mereka merasa bahwa informasi pribadi mereka aman, aplikasi tidak mudah mengalami gangguan, dan pihak pengelola bertanggung jawab atas keamanan data. Kurangnya kepercayaan terhadap sistem seringkali menjadi alasan utama mengapa sebagian masyarakat enggan menggunakan layanan digital, meskipun aplikasi tersebut sebenarnya lebih efisien.

Orientasi penelitian ini berpusat pada niat perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi, atau yang secara teknis dikenal sebagai *behavioral intention to use*, sebagai elemen kunci yang dievaluasi, sebagai cerminan dari kecenderungan pemakai dalam merespons teknologi melalui keinginan untuk menggunakannya kembali di masa depan. Dalam konteks ini, intensitas peserta untuk menggunakan Mobile JKN sangat bergantung pada evaluasi subjektif mereka terhadap aspek utilitas, simplifikasi, serta perlindungan data. Keyakinan akan kemudahan, fungsionalitas, dan kredibilitas aplikasi secara linear akan memperkuat niat penggunaan. Namun, apabila platform tersebut dinilai kompleks, kurang bermanfaat, atau berisiko secara keamanan, pengguna akan cenderung kembali pada metode pelayanan konvensional di kantor fisik.

Kepercayaan masyarakat dan kesiapan para pengguna merupakan pilar penting dalam adopsi teknologi layanan publik, yang melampaui sekadar penyediaan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa aspek manusiawi dan

psikologis memiliki peran yang setara dengan aspek teknis dalam transformasi digital. Fenomena antrean panjang di BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo menjadi bukti bahwa adopsi digital belum optimal, meskipun Mobile JKN telah diproyeksikan untuk mempermudah akses pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan observasi pada fenomena di atas, maka fokus problematika yang menjadi pembahasan utama dalam penelitian ini dipetakan ke dalam poin-poin berikut :

1. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo?
2. Apakah persepsi manfaat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo?
3. Apakah persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo?
4. Apakah keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat secara parsial terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan secara parsial terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan secara parsial terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Pencapaian tujuan dalam penelitian ini diproyeksikan tidak terbatas pada temuan data, melainkan juga memberikan dampak positif yang nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta implementasi di lapangan, yakni :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pendalaman terhadap kajian strategis di bidang administrasi pelayanan publik elektronik diharapkan dapat terwujud melalui hasil yang ditemukan dalam penelitian ini. Dengan menambah referensi terkait faktor yang

mendorong preferensi pengguna terhadap sistem digital di sektor kesehatan, studi ini diharapkan dapat menjadi kompas bagi riset selanjutnya. Terutama bagi mereka yang ingin membedah efektivitas platform digital pada organisasi pemerintah atau perusahaan jasa sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Bagi pihak BPJS Kesehatan, khususnya pada unit kerja di wilayah Sidoarjo, temuan ini diharapkan dapat berfungsi sebagai rujukan manajerial dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas layanan digitalnya, terkait aspek yang berdampak pada akseptabilitas serta penggunaan aktual aplikasi Mobile JKN. Output penelitian ini diharapkan menjadi landasan pengambilan keputusan yang berbasis data, baik dalam upaya pengembangan aplikasi, peningkatan kegiatan sosialisasi, serta menjadi instrumen dalam mengokohkan kredibilitas instansi di mata para anggota terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

2. Bagi Peserta BPJS Kesehatan

Studi ini diproyeksikan mampu memperluas wawasan para anggota mengenai nilai guna serta simplifikasi yang ditawarkan oleh Mobile JKN. Dengan pengetahuan yang lebih mendalam, diharapkan muncul dorongan yang lebih kuat bagi masyarakat untuk mengadopsi platform digital tersebut dalam menjangkau layanan kesehatan.

3. Manfaat Bagi Penulis

Melalui studi ini, penulis mentransformasikan wawasan teoretis dari bangku kuliah menjadi sebuah temuan empiris yang relevan. Selain itu, pelaksanaan penelitian ini turut mengasah kemampuan analisis, berpikir kritis, serta kemampuan merumuskan solusi terhadap permasalahan nyata yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan maupun masyarakat.