

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan teknologi digital pada masa sekarang menjadi kebutuhan yang primer bagi masyarakat. Kecanggihan teknologi informasi telah banyak dimanfaatkan di berbagai bidang untuk membantu dan mempermudah pelaksanaan pekerjaan, tidak terkecuali di bidang kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi diantaranya digunakan untuk menyimpan data yang aman, cepat dan efektif serta dapat mempermudah dalam mengakses data yang dibutuhkan kapan saja dan di mana berada yang menjadikan munculnya industri *Health Technology (Healthtech)*. *Healthtech* menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi dengan kegiatan pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam mendiagnosis, pengobatan, perawatan termasuk dalam manajemen kesehatan. Pemerintah telah mengeluarkan peraturan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 51 Tahun 2017 yang menjelaskan tentang adopsi *Healthtech* dengan menggunakan teknologi kesehatan yang memperhatikan keamanan pasien, efektivitas tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan termasuk kesesuaian dengan yang dibutuhkan pasien yang akan meningkatkan efisiensi biaya pengobatan pasien [1].

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (BPJS) Kesehatan mengeluarkan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan nasional (JKN) yang dapat dimanfaatkan dalam mempermudah kegiatan pelayanan kesehatan. Mobile JKN menjadi aplikasi yang efisien dan efektif dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan BPJS Kesehatan, khususnya pada masa pandemic dan pascka pandemi *Covid-19* [2]. Aplikasi JKN mobile dibuat dalam mendukung pelayanan kesehatan dengan menawarkan berbagai fitur yang dapat dimanfaatkan dengan mudah oleh masyarakat seperti: info Program JKN, okasi fasilitas kesehatan, riwayat kesehatan, pembayaran, penambahan peserta, peserta, pendaftaran antrean online di fasilitas kesehatan dan

lainnya, dimana semuanya disediakan dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat [3]. Aplikasi Mobile JKN dibuat untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan kapan dan dimanapun hanya dengan mengakses internet [4].

Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan menghadirkan JKN Mobile menjadikan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan layanan kesehatan. Kehadiran aplikasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas sebagai peserta BPJS Kesehatan [5]. Kepuasan peserta BPJS tersebut dapat mendorong warga masyarakat untuk menjadi peserta BPJS. Namun demikian, faktanya masih banyak warga masyarakat yang belum menjadi peserta BPJS. Deputi Direksi Wilayah VI BPJS Kesehatan melaporkan data yaitu 4,5 juta orang di Jawa Tengah (12%) yang belum terdaftar menjadi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) [6].

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, JKN Mobile memiliki tingkat kepuasan pengguna sebesar 73% [2]. Berdasarkan data tersebut, meskipun memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi, masih ada keluhan yang ada pada beberapa pengguna. Ada beberapa keluhan dari pengguna aplikasi Mobile JKN dari pengguna di *Play Store* di antaranya adalah tentang, kerumitan penggunaan sistem aplikasi, kualitas pelayanan yang buruk. Penelitian lainnya yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dengan adanya aplikasi JKN Mobile menggunakan metode *servqual* yang kesimpulan kepuasan masyarakat pada aplikasi JKN Mobile dalam hal fitur dan menyelesaikan kendala pada kategori kurang puas [7]. Analisis terhadap penggunaan aplikasi menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) diketahui indeks kepuasan pada dimensi *content* yaitu 79,96%, dimensi *accuracy* mencapai 78,75%, dimensi *format* mencapai 78,30%, dimensi *ease of use* yaitu 79,92%, dan untuk dimensi *timeliness* sebanyak 78,14% [8].

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Poli Klinik Sekolah Polisi Negara (SPN) Purwokerto pada tanggal 4 – 6 Maret 2024 dengan menemui 30 peserta BPJS yang sedang memeriksakan kesehatannya, diketahui hanya 20 orang

yang sudah menggunakan aplikasi JKN mobile (66,67%). Dari 10 peserta BPJS yang belum menggunakan aplikasi BPJS memberikan alasan karena *gaptek* sebanyak 7 orang (70%) dan 3 orang (30%) menyatakan karena tinggalnya dekat dengan Poli Klinik sehingga tidak merasa perlu menggunakan aplikasi JKN Mobile. Adapun dari 20 orang yang sudah menggunakan aplikasi JKN Mobile, sebanyak 5 orang menyatakan cukup sering menggunakan aplikasi JKN Mobile (25%), sebanyak 10 orang menyatakan jarang menggunakan aplikasi JKN Mobile (50%) dan sisanya sebanyak 5 orang (25%) menyatakan tidak pernah menggunakan aplikasi tersebut meskipun sudah menginstal menggunakan HP Android.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, peneliti terdorong untuk mengkaji lebih lanjut penggunaan aplikasi Mobile JKN menggunakan Metode *System Usability Scale*. Tingkat *usability* akan menentukan tingkat penerimaan pada sistem tersebut. Tingkat *usability* yang tinggi bisa menentukan sistem lebih dikenal dalam jangka panjang, akibat pengguna dapat merasakan manfaat dengan adanya sistem tersebut. Sebaliknya, apabila tingkat *usability* rendah maka tidak akan bertahan lama, meskipun sudah dibuat sesuai kebutuhan dan menelan biaya yang besar dalam proses pembuatannya [9]. Kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yaitu instrumen untuk mengukur *usability* aplikasi berdasarkan pendapat subjektif pengguna yang berisi 10 pertanyaan [10].

Metode SUS digunakan untuk mengevaluasi aplikasi yang disediakan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi yang dianalisis sesuai persepsi pengguna, sehingga aplikasi dapat dilihat nilai kebergunaan bagi penggunanya. Metode analisis *usability* didasarkan pada persepsi yang dilakukan setelah seseorang menggunakan aplikasi tersebut. Penggunaan metode ini dipilih karena yang dinilai adalah pengguna akhir yang memanfaatkan aplikasi tersebut secara langsung sehingga dapat menjamin obyektivitas hasil analisis. Metode ini dengan mendapatkan persepsi pengguna menggunakan kuesioner yang terdiri atas 10 pertanyaan yang disusun menggunakan skala likert dengan 5 pilihan jawaban. Hasilnya mudah dalam perhitungan yang tidak rumit termasuk juga mudah dipahami. Metode SUS juga dapat diakses secara gratis dan tidak membutuhkan

biaya dan metode ini sudah terbukti menjadi alat uji *usability* yang *valid* dan *reliable*, sampel yang dianalisis ukuran kecil [11].

## **1.2 Perumusan Masalah**

Peserta BPJS Kesehatan di Provinsi Jawa Tengah masih belum mencapai 100 %. Berbagai upaya telah dilakukan agar seluruh warga masyarakat dapat menjadi peserta BPJS termasuk dengan menggulirkan aplikasi JKN Mobile yang bertujuan untuk mempermudah peserta mengakses berbagai jenis pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi aplikasi Mobile JKN pada aspek *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Hasil penelitian bisa dijadikan bahan rekomendasi bagi BPJS dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS terkait dengan berbagai aspek yang akan dinilai tingkat *usability* sistemnya. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana *usability* dari aplikasi Mobile JKN dengan metode SUS.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan penelitian, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana evaluasi *usability* sistem pada aplikasi Mobile JKN menggunakan metode SUS ?.

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah digunakan oleh peneliti untuk memfokuskan penelitian agar pokok permasalahan peneliti lebih terarah dan menghindarkan dari penyimpangan. Adapun pembatasan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Metode yang digunakan untuk proses perhitungan data dengan metode SUS.
2. Pada penelitian ini mendeskripsikan tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN, dengan data populasi diperoleh dari *review* pengguna aplikasi pada *Google Play Store*.
3. Sasaran penelitian peserta BPJS yang sudah menggunakan aplikasi JKN Mobile.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk menilai tingkat *usability* sistem aplikasi Mobile JKN dengan metode SUS.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

### **1.6.1 BPJS Kesehatan**

1. Hasil penelitian bisa memberikan informasi tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS.
2. Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai acuan dan pertimbangan dalam meningkatkan *usability* aplikasi JKN Mobile.

### **1.6.2 Pengguna Aplikasi Mobile JKN**

Hasil penelitian dapat memberikan informasi tentang respon peserta BPJS terhadap aplikasi mobile JKN.