BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi digital dalam sektor kesehatan dilakukan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efektif serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara mandiri (Rokayah et al., 2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesehatan semakin penting karena mampu membantu pengelolaan administrasi dan mempermudah pelayanan bagi masyarakat dalam jumlah besar (Aripradono, 2021). Keberhasilan transformasi digital pada layanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi yang disediakan oleh pemerintah (Nazib et al., 2023).

Sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan menghadirkan Aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan administrasi secara daring. (Kusumawardhani et al., 2022). Aplikasi Mobile JKN menyediakan berbagai fitur layanan, antara lain pendaftaran dan perubahan fasilitas kesehatan, perubahan data kepesertaan, pengecekan status dan iuran, riwayat pelayanan, serta layanan antrean daring di fasilitas kesehatan (Kusumawardhani et al., 2022). Pengembangan aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi ketergantungan terhadap layanan tatap muka dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kesehatan bagi peserta JKN (Hayyana et al., 2025).

Meskipun demikian, ketersediaan aplikasi dan kelengkapan fitur layanan tidak secara otomatis menjamin tingkat pemanfaatan yang optimal oleh pengguna (Aripradono, 2021; Rahman & Chaniago, 2025). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan aplikasi layanan publik berbasis digital sering kali dipengaruhi oleh faktor psikologis pengguna, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, rasa tidak nyaman dalam menggunakan teknologi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi (Ismatullah et al., 2025; Meisari et al., 2024; Saputra et al., 2025). Keberadaan

faktor-faktor tersebut turut memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan digital secara berkelanjutan (Nazib et al., 2023).

Kondisi tersebut juga ditemukan pada pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN, di mana tidak semua peserta yang telah mengunduh aplikasi menggunakannya secara aktif dan berkelanjutan dalam mengakses layanan administrasi kesehatan (Febisatria & Liliyan, 2024; Hayyana et al., 2025). Penelitian Hayyana et al., (2025) menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti pengaruh sosial tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile JKN, sehingga mengindikasikan bahwa keputusan penggunaan aplikasi lebih dipengaruhi oleh persepsi dan kesiapan individu terhadap teknologi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa analisis penerimaan teknologi pada layanan kesehatan publik perlu difokuskan pada faktor psikologis pengguna, bukan hanya pada aspek teknis sistem (Nazib et al., 2023; Sholihah et al., 2022).

Kabupaten Kuningan merupakan salah satu daerah dengan tingkat kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional yang tinggi, yaitu sebesar 95,95%, sehingga telah memenuhi standar *Universal Health Coverage* (UHC) (Pemerintah Kabupaten Kuningan, 2023). Tingginya tingkat kepesertaan tersebut menunjukkan keberhasilan pemerintah daerah dalam menjamin akses layanan kesehatan bagi masyarakat secara luas.

Namun demikian, capaian *Universal Health Coverage* yang tinggi tidak secara otomatis mencerminkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap Aplikasi Mobile JKN sebagai kanal layanan digital. Dalam praktiknya, penggunaan Aplikasi Mobile JKN bersifat semi-wajib, terutama pada proses administrasi layanan kesehatan tertentu, sehingga penggunaan aplikasi oleh masyarakat belum tentu didasarkan pada penerimaan sukarela terhadap teknologi tersebut. Kondisi ini membuka kemungkinan bahwa sebagian pengguna memanfaatkan Aplikasi *Mobile* JKN lebih karena tuntutan sistem pelayanan kesehatan, bukan karena persepsi manfaat, kemudahan, maupun kesiapan psikologis dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, meskipun tingkat kepesertaan JKN telah tinggi, masih diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk menilai sejauh mana Aplikasi Mobile JKN benar-benar diterima oleh masyarakat dan digunakan secara berkelanjutan atas dasar kemauan pengguna.

Untuk memahami hubungan antara kesiapan psikologis pengguna dan penerimaan teknologi, penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) (Godoe & Johansen, 2012). Model TRAM merupakan integrasi antara *Technology Readiness Index* (TRI) yang dikemukakan oleh Parasuraman (2000) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). TRI mengukur kesiapan psikologis individu dalam menggunakan teknologi melalui empat dimensi, yaitu *optimism* dan *innovativeness* sebagai faktor pendorong, serta *discomfort* dan *insecurity* sebagai faktor penghambat (Parasuraman, 2000).

Sementara itu, TAM menjelaskan penerimaan teknologi melalui dua variabel utama, yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU), yang berdampak pada niat seseorang untuk memanfaatkan suatu sistem teknologi *(intention to use)* (Davis, 1989). Pada konteks layanan kesehatan digital yang penggunaannya didorong oleh kebutuhan layanan, seperti Aplikasi Mobile JKN, *intention to use* tidak merepresentasikan keputusan awal adopsi, melainkan mencerminkan preferensi dan intensi pengguna untuk terus menggunakan layanan digital dibandingkan dengan alternatif layanan manual (Godoe & Johansen, 2012; Nazib et al., 2023).

Kajian mengenai penerimaan Mobile JKN menggunakan pendekatan *Technology Readiness and Acceptance Model* dilakukan oleh Ibrahim et al., (2025) di RSUD Prof. Dr. Soekandar, Kabupaten Mojokerto. Studi tersebut menunjukkan bahwa kesiapan teknologi pengguna memiliki hubungan signifikan terhadap *perceived ease of use* Aplikasi Mobile JKN (Ibrahim et al., 2025). Hasil penelitian tersebut memberikan gambaran awal mengenai peran kesiapan teknologi dalam memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi layanan kesehatan digital (Ibrahim et al., 2025).

Meskipun demikian, studi yang dilakukan oleh Ibrahim et al., (2025) masih memiliki beberapa keterbatasan yang membuka peluang untuk dilakukan penelitian lanjutan. Penelitian tersebut lebih menekankan pada analisis hubungan korelasional antar variabel dan belum menguji hubungan struktural model TRAM secara komprehensif, khususnya keterkaitan

antarvariabel *perceived usefulness, perceived ease of use,* dan *intention to use* sebagaimana disarankan dalam pengembangan model TRAM (Godoe & Johansen, 2012; Nazib et al., 2023). Selain itu, penelitian Ibrahim et al., (2025) dilakukan pada konteks wilayah perkotaan dengan karakteristik pengguna yang relatif homogen, sehingga temuannya tidak selalu merepresentasikan konteks pengguna di wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan demografis yang bervariasi (Aripradono, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kesiapan teknologi pengguna terhadap penerimaan Aplikasi Mobile JKN yang diukur melalui niat menggunakan *(intention to use)*, dengan mempertimbangkan peran mediasi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menggunakan model *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) di Kabupaten Kuningan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat akademik terhadap pengembangan kajian penerimaan teknologi layanan kesehatan masyarakat dan menjadi bahan pertimbangan praktis bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang mendasari fokus pada penelitian ini dapat diidentifikasi antara lain:

1. Tingginya tingkat kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Kuningan yang telah mencapai standar *Universal Health Coverage* (UHC) belum tentu mencerminkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap Aplikasi Mobile JKN sebagai kanal layanan digital, mengingat penggunaan aplikasi tersebut bersifat semi-wajib dalam proses administrasi layanan kesehatan tertentu.
2. Tingginya kepesertaan JKN di Kabupaten Kuningan belum diikuti oleh informasi empiris yang memadai mengenai sejauh mana Aplikasi Mobile JKN dimanfaatkan secara aktif dan diterima oleh pengguna berdasarkan kemauan dan kesiapan individu.

3. Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN sebagai layanan administrasi kesehatan berbasis digital masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan kesiapan psikologis pengguna dalam menggunakan teknologi.
4. Kesiapan teknologi pengguna Aplikasi Mobile JKN yang mencakup aspek *optimisme, innovativeness, discomfort,* dan *insecurity* belum banyak dikaji secara empiris pada konteks wilayah Kabupaten Kuningan.
5. Persepsi pengguna terhadap manfaat *(perceived usefulness)* dan kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* Aplikasi Mobile JKN sebagai faktor penerimaan teknologi belum diketahui secara jelas pada konteks layanan publik kesehatan yang bersifat semi-wajib.
6. Hubungan antara kesiapan teknologi pengguna dan penerimaan Aplikasi Mobile JKN melalui peran *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* belum dianalisis secara komprehensif menggunakan model *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) pada konteks daerah nonperkotaan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan pembahasan, penelitian ini hanya mencakup beberapa aspek di bawah ini:

1. Penelitian ini dibatasi pada analisis kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN sebagai layanan administrasi kesehatan berbasis teknologi digital yang difasilitasi oleh BPJS Kesehatan.
2. Subjek penelitian adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berdomisili di Kabupaten Kuningan dan pernah memakai Aplikasi Mobile JKN.
3. Model penelitian yang diterapkan adalah *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) yang merupakan integrasi antara *Technology Readiness Index* (TRI) dan *Technology Acceptance Model* (TAM).
4. Variabel kesiapan teknologi dibatasi pada empat konstruk *Technology Readiness Index,* yaitu *optimism, innovativeness, discomfort,* dan *insecurity.*
5. Variabel penerimaan teknologi dibatasi pada konstruk *perceived usefulness* dan *perceived ease of use,* serta *intention to use* sebagai variabel dependen.

6. Penelitian ini tidak mengevaluasi aspek keamanan dan kualitas teknis sistem secara objektif, melainkan terbatas pada persepsi pengguna terhadap keamanan dan kenyamanan penggunaan Aplikasi Mobile JKN.
7. Penelitian ini menitikberatkan pada pengujian hubungan struktural antarvariabel menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga aspek pengalaman subjektif pengguna belum dianalisis secara mendalam.
8. Penelitian ini dilakukan pada satu periode pengumpulan data tertentu *(cross-sectional)* dan tidak menganalisis perubahan perilaku pengguna dalam jangka panjang *(longitudinal).*

1.4 Rumusan Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang, rumusan masalah yang dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kesiapan teknologi pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan berdasarkan dimensi *Technology Readiness Index (optimism, innovativeness, discomfort, dan insecurity)?*
2. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan berdasarkan konstruk *Technology Acceptance Model,* yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use?*
3. Bagaimana pengaruh kesiapan teknologi pengguna yang diukur melalui dimensi *Technology Readiness Index* terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan?
4. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN menggunakan pendekatan *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) di Kabupaten Kuningan.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat kesiapan teknologi pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan berdasarkan dimensi *Technology Readiness Index,* yaitu *optimism, innovativeness, discomfort,* dan *insecurity.*
2. Untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan berdasarkan konstruk *Technology Acceptance Model,* yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use.*
3. Untuk mengetahui pengaruh kesiapan teknologi pengguna yang diukur melalui dimensi *Technology Readiness Index* terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness dan perceived ease of use* terhadap *intention to use* Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis
   1) Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengujian dan penerapan *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) pada konteks layanan kesehatan digital pemerintah, khususnya pada wilayah nonperkotaan di Indonesia, sehingga memperkaya kajian Sistem Informasi terkait hubungan antara kesiapan psikologis pengguna dan penerimaan teknologi di sektor publik.
   2) Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang membahas kesiapan dan penerimaan teknologi pada aplikasi layanan publik digital, khususnya di tingkat daerah.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pengembang Aplikasi Mobile JKN (BPJS Kesehatan Pusat):
   a) Memberikan masukan berbasis persepsi pengguna terkait tingkat kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) Aplikasi Mobile JKN.
   b) Menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna (*user experience*) pada Aplikasi Mobile JKN agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan tingkat kesiapan teknologi pengguna.
2) Bagi BPJS Kesehatan Cabang Kuningan:
   a) Menyediakan gambaran empiris mengenai tingkat kesiapan psikologis peserta JKN berdasarkan dimensi *Technology Readiness Index* (TRI).
   b) Memberikan dasar pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta JKN.
3) Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan:
   a) Mendukung upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di bidang kesehatan melalui pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN.
   b) Menjadi informasi pendukung dalam upaya optimalisasi layanan kesehatan digital bagi masyarakat di Kabupaten Kuningan.

1.7 Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan kegiatan yang disusun secara bertahap sesuai dengan kebutuhan penelitian. Rincian jadwal penelitian disajikan pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 *Jadwal Penelitian*

No	Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal penelitian																
2	Studi literatur																

No	Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Penyusunan instrumen kuesioner																
4	Pilot study																
5	Revisi instrumen penelitian																
6	Pengumpulan data penelitian																
7	Pengolahan dan analisis data (SEM-PLS)																
8	Pembahasan hasil penelitian																
9	Penyusunan laporan skripsi																
10	Revisi dan finalisasi skrispi																