



Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Andhi Febisatria

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Aditya Liliyan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Alamat: Jl. Slamet Riyadi No.435-437, Makamhaji, Kartasura Kabupaten Sukoharjo
Jawa Tengah

Korespondensi penulis: andhifsatria@gmail.com

Abstract: *Technological advances encourage society to be able to live side by side with technology. BPJS Health as a health insurance service provider created the Mobile JKN application to make BPJS Health services easier. This research is a qualitative research which aims to assess the public's opinion and also the public's perception from the Technology Acceleration Model (TAM) point of view. The results of this research found that the perception of ease in The use of the application is considered to be still unsatisfactory, as indicated by the many complaints from the public regarding the features and performance of the application. The findings from this research provide suggestions and implications for BPJS Health service providers and also developers of the Mobile JKN application.*

Keywords: *Consumer Perception; Mobile JKN; Technology Acceleration Model (TAM)*

Abstrak : Kemajuan teknologi mendorong masyarakat untuk bisa hidup berdampingan dengan teknologi. BPJS Kesehatan selaku penyedia layanan asuransi kesehatan menciptakan aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah layanan BPJS Kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menilai bagaimana pendapat masyarakat dan juga persepsi masyarakat dari sudut pandang Technology Acceptance Model (TAM) Hasil penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan aplikasi dinilai masih belum memuaskan, ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat mengenai fitur dan performa dari aplikasi. Temuan dari penelitian ini memberikan saran dan implikasi bagi penyedia layanan BPJS Kesehatan dan juga pengembang dari aplikasi Mobile JKN.

Keywords: Consumer Perception; Mobile JKN; Technology Acceptance Model (TAM)

PENDAHULUAN

Era Globalisasi mendorong masyarakat untuk hidup berdampingan dengan teknologi. Hal ini mendorong adanya digitalisasi di berbagai sektor kehidupan. Sektor Industri menjadi sektor yang paling terdepan dalam penggunaan teknologi. Pelayanan Konsumen adalah fokus utama dari industri dalam penggunaan teknologi (Kotler & Armstrong, 2013). Perusahaan saat ini berlomba-lomba untuk bisa memuaskan pelayanan terhadap pelanggan. Perusahaan yang paling fokus dalam pelayanan pelanggan adalah perusahaan-perusahaan yang berfokus pada bidang jasa.

Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa sangat bergantung pada pelayanan dikarenakan, produk yang dijual oleh perusahaan adalah jasa pelayanan terhadap pelanggan. Menurut Kotler (2013) Perusahaan jasa adalah organisasi yang menyediakan manfaat bagi konsumen melalui

aktivitas, kegiatan, atau proses yang tidak melibatkan produksi barang fisik. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pelanggan adalah BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam jasa asuransi pelayanan kesehatan masyarakat yang berada diseluruh Indonesia (Krisdayanti, 2021). BPJS Kesehatan memiliki pelanggan yang banyak dan tersebar di seluruh Indonesia. Jumlah pelanggan yang banyak mendorong BPJS Kesehatan untuk menggunakan teknologi Informasi sebagai sarana untuk melayani pelanggan. Menurut Bahri et al. (2023)

Pengguna Layanan BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia mencapai 241,75 juta jiwa dari total penduduk Indonesia sebesar 275,77 juta jiwa. Artinya terdapat 88 % penduduk Indonesia yang sudah menggunakan layanan BPJS Kesehatan sebagai asuransi kesehatan mereka. Sebagai perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan sebagai inti bisnisnya, BPJS Kesehatan terus melakukan inovasi untuk dapat memuaskan pelayanan pada pelanggan. Salah satu upayanya adalah dengan membuat Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Mobile JKN adalah aplikasi yang berbasis pada smartphone yang bertujuan untuk membantu pelayanan dari BPJS Kesehatan.

Pembuatan Aplikasi Mobile JKN ini tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan BPJS Kesehatan secara lebih praktis dan juga untuk mengurangi pengunjung kantor-kantor layanan BPJS Kesehatan (Kurniawan et al., 2015). Kemudahan akses pelayanan merupakan kata kunci dalam pembuatan aplikasi Mobile JKN, tetapi dalam perjalanannya masih sangat minim sekali masyarakat yang mengakses aplikasi Mobile JKN ini. Menurut data dari Bahan Ajar BPJS (2023) mengatakan bahwa terdapat 16,034 juta jiwa yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN dari total pengguna layanan BPJS Kesehatan yang berjumlah 241,75 juta jiwa di Indonesia tahun 2022. Artinya hanya terdapat 4,15 % orang yang menggunakan layanan Mobile JKN dari seluruh pengguna layanan BPJS Kesehatan. Jika melihat dari kegunaannya penggunaan aplikasi Mobile JKN seharusnya memiliki pengguna yang banyak. Tetapi dalam kenyataannya penggunaannya masih bisa digolongkan minim.

Fakta ini mengundang peneliti untuk melakukan penelitian untuk bisa memecahkan permasalahan ini. Salah satu indikator untuk melihat keberhasilan dari adanya penciptaan teknologi terbaru adalah melalui penilaian konsumen (masyarakat) mengenai hal baru tersebut (Morrison & Wardhani, 2009). Pada dasarnya konsumen akan melihat suatu teknologi terbaru dari segi kegunaannya serta dari segi kemudahan dalam penggunaannya. Ketika konsumen telah membayangkan suatu kenyamanan dalam menggunakan teknologi dan juga telah memperkirakan akan pentingnya teknologi terbaru tersebut barulah seseorang tersebut akan memiliki keinginan untuk menggunakan suatu teknologi tersebut (Davis, 1989).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang akan melihat persepsi dan penilaian konsumen (masyarakat) tentang aplikasi Mobile JKN. Persepsi masyarakat akan dilihat dari tanggapan dan komentar yang ada di platform Google Playstore terkait dengan aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan content analysis (analisis isi) sebagai design penelitiannya, dengan pengambilan data berupa komentar – komentar dari Mobile JKN yang terdapat pada platform Google Playstore. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989).

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan, masalah yang dapat diambil adalah tentang minimnya pengguna dari aplikasi Mobile JKN. Melihat dari fungsi dan tujuan pembuatan

aplikasi ini seharusnya aplikasi ini banyak dipakai oleh konsumen BPJS Kesehatan. Sehingga perlu dilihat bagaimana persepsi dan pendapat konsumen terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN ini.

KAJIAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tentang seberapa andal dan cakap sebuah penyedia layanan dalam melayani konsumennya (Kotler & Keller, 2013) Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap suatu hal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat menilai kualitas pelayanan dari penyedia layanan. Kemungkinan yang akan didapatkan adalah tentang apakah layanan tersebut disukai dan dapat diterima atau layanan tersebut tidak disukai dan tak dapat diterima.

2. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) yang mengadopsi faktor kepercayaan (belief), sikap (attitude), keinginan (intention), dan Perilaku penggunaan (user behavior relationship) dari komponen - komponen Theory of Reason Actioned (TRA) yang dikemukakan Fishbein dan Ajzen (1975). Tujuan dari Technology Acceptance Model (TAM) yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan dari suatu teknologi yang berbasis persepsi seseorang akan teknologi tersebut.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang dapat dijadikan dasar dalam pengembangan studi empiris mengenai kesiapan dan kelayakan pemanfaatan teknologi terbaru. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang paling relevan dalam memprediksi keinginan maupun kesiapan untuk mengadopsi suatu teknologi terbaru, hal ini dikarenakan Technology Acceptance Model (TAM) mengkaji tentang perilaku penerimaan teknologi dari seorang individu dalam berbagai konstruksi sistem informasi (Napitupulu et al., 2017) Technology Acceptance Model (TAM) menilai persepsi seseorang pada suatu teknologi dari segi kegunaannya (Perceived Usefulness) dan melihat suatu teknologi dari segi kemudahan dalam menggunakannya (Perceived Ease to Use). Hal tersebut dianggap faktor-faktor utama yang dapat memprediksi keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989).

3. Analisis Isi (Content Analysis)

Max Weber (dalam Eriyanto, 2013) menuliskan bahwa analisis isi adalah sebuah metode penelitian dengan menggunakan seperangkat prosedur untuk membuat inferensi yang valid dari teks. Menurut Eriyanto (2013) analisis deskriptif adalah analisis isi yang dimaksudkan untuk menggambarkan secara detail suatu pesan atau sesuatu teks tertentu. Analisis Isi digunakan untuk mencerna maksud dan juga inti dari suatu unit data kualitatif (teks, gambar, dan suara). Analisis isi menurut Holsti dalam Eriyanto (2013) merupakan teknik penelitian yang ditujukan untuk membuat kesimpulan dengan cara mengidentifikasi karakteristik tertentu pada pesan- pesan secara sistematis dan objektif.

METODE PENELITIAN

1. Design Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan pendekatan analisis isi (content analysis) sebagai metode analisis data dan teknik analisis data dengan reduksi data.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik snowball sampling. Sampel pada penelitian ini adalah komentar-komentar yang membahas tentang aplikasi Mobile JKN pada platform Google Playstore. Platform Google Playstore dipilih sebagai platform pengambilan sampel dikarenakan Google Playstore merupakan penyedia Aplikasi Mobile JKN, sehingga akan terdapat banyak komentar yang menyangkut tentang aplikasi tersebut.

3. Triangulasi Data

Triangulasi data digunakan sebagai sebuah syarat untuk mendapatkan sebuah validitas internal dan validitas eksternal (Cooper dan Schindler, 2017). Triangulasi data pada penelitian ini antara lain menggunakan metode observasi, wawancara pengguna dan juga dokumentasi data.

4. Metode Pengambilan data

Metode Pengambilan data pada penelitian ini mencakup 3 (tiga) metode untuk menunjang validitas data dan triangulasi data. Metode pengambilan data pada penelitian ini antara lain :

a. Metode Observasi

Mengamati komentar pada platform google playstore dan untuk melihat reaksi dan respon konsumen (masyarakat) terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN.

b. Metode Studi Pustaka

Mencari referensi dari penelitian terdahulu sebagai pembandingan dari hasil penelitian yang akan dikemukakan.

c. Metode Dokumentasi

Mendokumentasikan data-data pendukung yang berkaitan dengan penggunaan Mobile JKN.

5. Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis isi (content analysis). Penelitian ini akan melihat maksud dan juga inti dari setiap komentar dan juga pendapat dari tiap sampel komentar yang diambil. Hasil analisis komentar ini akan membentuk kesimpulan yang digunakan sebagai hasil dari penelitian ini.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik reduksi data, yaitu mencari kesimpulan sebanyak-banyaknya dari suatu komentar lalu di reduksi atau di klasifikasikan berdasarkan dengan keterkaitannya dengan teori dasar pada penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Hasil yang ditampilkan pada penelitian ini berupa data hasil pengamatan yang diambil dari kolom ulasan Aplikasi Mobile JKN pada platform Google Playstore. Ulasan-ulasan tersebut akan di filter dan dikategorikan berdasarkan dari maksud dan pesan yang ingin disampaikan. Beberapa rekaman layar yang berupa komentar-komentar yang mewakili tiap kategori akan di tampilkan pada penelitian ini. Proses pengkodean data kualitatif serta pengklasifikasian data akan mengacu pada Technology

Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) . Berikut akan ditampilkan sampel komentar yang dapat mewakili maksud dari keseluruhan komentar yang ada pada ulasan

Tabel 1. Sampel Komentar Konsumen (masyarakat) pada Kolom Ulasan di Google Playstore

<p>★★★★★ 18/01/24</p> <p>Aplikasinya bagus memudahkan pasien untuk mendaftar</p>	<p>★★★★★ 18/07/22</p> <p>Sangat memudahkan aplikasi mobile jkn dan pandawa bpjs. Semakin memudahkan untuk pengguna baru... Sukses terus</p>
<p>★☆☆☆☆ 29/06/21</p> <p>Aplikasi gak jelas, mau masuk gak bisa", keluar tulisan belum terdaftar, giliran mau daftar, no sudah terdaftar silakan masuk, giliran mau masuk gak bisa lagi... payah Udah minta reset password 2 kali tetep gak bisa, ngabisin pulsa aja</p>	<p>★★★★★ 29/11/23</p> <p>Mantep dan luar biasa mempermudah proses dan informasi BPJS</p>
<p>★☆☆☆☆ 12/08/22</p> <p>aplikasi nya sering eror, update pembayaran perbulan suka telat , bahkan bpjs saya jadi gak aktif karna kurang update pembayaran tiap bulan, padahal tiap bulan selalu bayar. tolong diperbaiki nanti saya gnti bintang 5 lagi</p>	<p>★☆☆☆☆ 16/06/21</p> <p>Kecewa sama aplikasinya, buat ganti email aja gak bisa kesimpan terus, jaringan udah Ok tp respon aplikasi sangat lambat. instal udah 1 minggu masih gak bisa kepage</p>
<p>★★★★★ 12/08/21</p> <p>Saya sangat terbantu dengan Aplikasi Mobile JKN ini, karena disaat saya butuh pelayanan kesehatan di klinik yg dituju , bisa saya mendaftar melalui aplikasi ini, bahkan rujukan ke tingkat selanjutnya, diakses melalui aplikasi ini, sehingga, membuat waktu saya tidak begitu lama, bahkan riwayat pelayanan setelah saya gunakan, Selalu dapat saya lihat dengan aplikasi ini. sukses selalu Mobile JKN</p>	<p>★★★★★ 25/12/23</p> <p>Sangat bagus fitur dan kegunaanya</p>
<p>★☆☆☆☆ 14/04/21</p> <p>Saya mau daftar pengguna mobile, mau verif email tp gk bisa2 buat kirim kode verifikasi, padahal email saya sudah benar. Daftar via website dan via aplikasi pun sama. Gk bisa bisa. Jelek bgt sih aplikasinya!!</p>	<p>★☆☆☆☆ 16/05/20</p> <p>Selalu minta update .begitu mau diupdate tidak ada pilihan di playstore. Pilihan yang ada UNINSTAL atau BUKA. Sudah diuninstal, lalu di instal kembali pun demikian juga. Hanya habiskan data saja. #semuaMAHAL #covid19 #StayAtHome</p>
<p>★☆☆☆☆ 23/02/21</p> <p>Sulit sekali untuk registrasi nya. kendala pertama tanggal lahir tidak sesuai. Padahal Sudah memasukkan data yg diminta sesuai dengan yg tertera di kartu. Kedua kode verifikasi nya salah. Padahal sudah sesuai dengan kode yg dikirim via email. Tolong diperbaiki.</p>	<p>★☆☆☆☆ 04/06/21</p> <p>Tolong untuk pengembang aplikasi, untuk memperbaiki aplikasinya lagi. Setiap kali mau Register yang muncul "Transaksi belum dapat di proses, silahkan coba beberapa saat lagi" padahal sudah mencoba mulai 3 hari yang lalu, setiap saat mencoba register. Muncul seperti itu terus. Sempat saya coba uninstal dan instal kembali. Bahkan mencoba pakai perangkat yg lain, jawaban yang muncul tetep sama</p>
<p>★☆☆☆☆ 05/08/22</p> <p>Buat apa ada aplikasi kalau apa-apa masih lewat pandawa? Adanya aplikasi harusnya bisa memudahkan, kami udah nunggu 14 hari kira bisa otomatis aktif setelah coba update data di aplikasi taunya ngga bisa, dan tanya ke pandawa, ternyata diarahkan update data lagi mulai dr awal lagi, nunggu lagi 14 hari lagi, payah banget, kalo kaya gini nonaktifin aja aplikasinya.</p>	<p>★★★★★ 11/01/24</p> <p>Melalui aplikasi pendaftaran lebih mudah</p>
<p>★☆☆☆☆ 29/11/23</p> <p>Pelayanan online sungguh masih merepotkan saya ingin mengubah data orang tua dan saudara sendiri gak bisa via online dan telepon. Harus ke offline. Non rekomendasi</p>	<p>★☆☆☆☆ 09/01/22</p> <p>Aplikasi kurang bagus, sangat kurang memuaskan... Time out internet... Cacha error... Malah bintang setengah aja kalo bisa mah</p>
<p>★☆☆☆☆ 16/05/20</p> <p>Bagai mana login di suruh update versi terbaru, giliran di klik ok tidak ada versi update an terbaru, ngkk bisa di gunain sama sekali mobile jkn nya sekarang</p>	<p>★★★★★ 04/07/20</p> <p>Tolong dong jangan terlalu sering update... setiap mau ngecek iuran bpjs selalu disuruh update. emang ga bisa ya munculin fitur sementara tanpa update lelah udah nih ngupdate aplikasi ini terus menerus.</p>

Berdasarkan dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dari keseluruhan komentar yang ada pada kolom ulasan Mobile JKN pada platform Google Playstore, terdapat beragam komentar dari para konsumen (masyarakat) pengguna aplikasi Mobile JKN. Komentar yang dikemukakan ada yang bernada positif dan juga ada yang bernada negatif. Tetapi memang mayoritas komentar yang muncul pada kolom ulasan bernada negatif. Meskipun demikian masih terdapat juga komentar bernada positif yang rata-rata memberikan dukungan dan harapan akan kemajuan layanan dari Mobile JKN. Komentar-komentar yang ditampilkan pada Tabel 1 merupakan komentar-komentar yang mewakili seluruh komentar yang ada pada kolom ulasan. Rata-rata pengguna mengirimkan komentar dengan maksud dan tujuan yang hampir serupa. Sehingga Peneliti mencoba mengambil beberapa sampel yang relevan dan bisa menjadi perwakilan akan maksud dari komentar-komentar yang lainnya.

2. Pembahasan

Berdasarkan dari observasi yang telah dilakukan terdapat komentar-komentar yang beragam dari konsumen (masyarakat). Komentar-komentar tersebut diantaranya ada yang bernada negatif dan juga positif. Komentar bernada positif biasanya menyampaikan tentang kepuasan dan juga dukungan akan

perkembangan dari aplikasi Mobile JKN. Sedangkan komentar negatif biasanya berupa keluhan dan juga kekecewaan atas performa dari aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan dari pengamatan yang telah dilakukan, rata-rata konsumen memberikan komentar positif mengenai kegunaan, yang dapat memudahkan pelayanan di BPJS Kesehatan, serta banyak yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi Mobile JKN. Sedangkan komentar-komentar negatif yang umumnya berupa keluhan, kritik dan kekecewaan yang biasanya ditunjukkan atas performa dan layanan dari aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan dari pengamatan yang telah dilakukan pada platform Google Playstore, tabel tematik yang dapat di rumuskan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Tabel Tematik Reduksi Data Komentar

Gambar 1 Merupakan tabel tematik hasil pengkodean data dari komentar-komentar yang dijadikan sampel. Berdasarkan Persepsi kegunaan para konsumen (masyarakat) rata-rata menilai bahwa aplikasi Mobile JKN sangat bagus dan membantu. Rata-rata para konsumen (masyarakat) menilai bahwa adanya aplikasi Mobile JKN dapat memudahkan mereka untuk dapat mengakses layanan dari BPJS Kesehatan. Konsumen (masyarakat) memiliki persepsi bahwa aplikasi Mobile JKN sangat berguna bagi mereka.

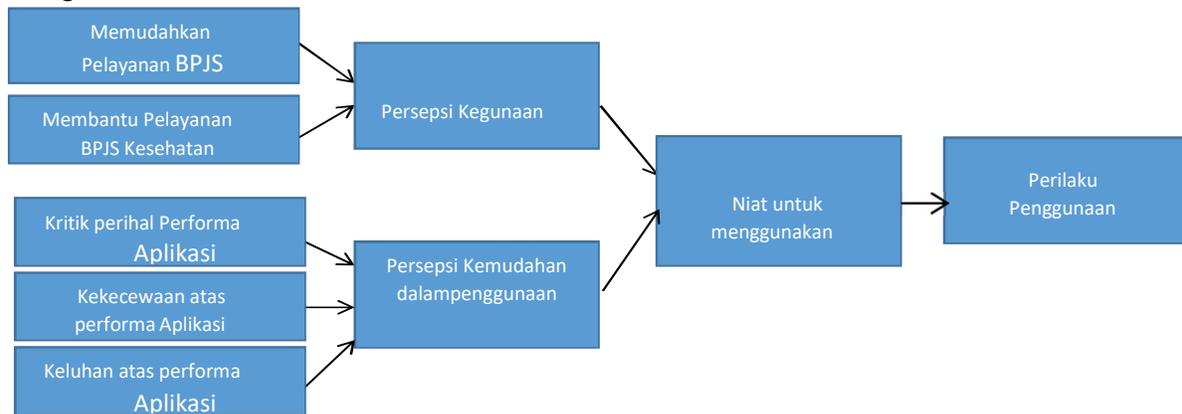
Hal merupakan salah satu faktor pendorong bagi konsumen (masyarakat) untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN ini. Secara Teoritis jika seseorang sudah mempersepsikan suatu teknologi memiliki nilai guna dalam kehidupan mereka, maka dengan sendirinya orang tersebut akan memiliki niat untuk menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989).

Berdasarkan dari tabel tematik yang telah dipaparkan juga, dapat terlihat bahwa mayoritas dari konsumen (masyarakat) merasa kecewa dengan layanan dan performa dari aplikasi Mobile JKN. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan juga kritik perihal performa dari aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar konsumen (masyarakat) menilai bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki banyak kendala dan juga sulit untuk diakses. Konsumen (masyarakat) menilai aplikasi Mobile JKN tidak mudah untuk digunakan, sehingga persepsi konsumen (masyarakat) akan kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini cenderung negatif. Secara teoritis kondisi ini dapat mempengaruhi niat konsumen (masyarakat) untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Karena Faktor kemudahan dalam pemakaian menjadi salah satu faktor kunci yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu teknologi terbaru (Davis, 1989).

Penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) sebagai teori dasar. Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) dianggap dapat menjelaskan fenomena tentang permasalahan yang diangkat pada penelitian ini. Masalah yang diangkat pada penelitian ini berkaitan dengan minimnya penggunaan aplikasi Mobile JKN. Melihat dari kegunaan dan tujuan pembuatannya seharusnya aplikasi ini banyak diakses dan digunakan oleh konsumen (masyarakat) pengguna layanan BPJS kesehatan. Kenyataannya tidak demikian masih banyak konsumen (masyarakat) yang enggan menggunakan aplikasi ini.

Technology Acceptance Model (TAM) akan menjelaskan bagaimana perilaku penerimaan dari konsumen (masyarakat) terhadap aplikasi Mobile JKN ini. Menurut hasil penelitian ini konsumen (masyarakat) merasa terbantu dan termudahkan dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini. Hasil penelitian ini menunjukkan konsumen (masyarakat) merasa bahwa aplikasi Mobile JKN sangat bermanfaat.

Menurut hasil penelitian ini konsumen (masyarakat) merasa bahwa performa dan kualitas dari layanan aplikasi Mobile JKN tidak memuaskan. Mayoritas dari konsumen (masyarakat) mengeluhkan tentang sulitnya mengakses layanan serta mengkritik tentang fitur- fitur yang sulit diakses. Hal tersebut membangun persepsi konsumen (masyarakat) yang negatif terhadap kemudahan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Secara kerangka teoritis hasil penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Teoritis Penelitian

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Hasil dari penelitian menyatakan bahwa konsumen (masyarakat) menyadari bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki kegunaan dan manfaat yang baik dalam mempermudah layanan BPJS kesehatan. Tetapi konsumen (masyarakat) juga mengemukakan bahwa performa aplikasi Mobile JKN kurang baik, sehingga tidak mudah untuk digunakan. Pada dasarnya seseorang akan tertarik untuk menggunakan teknologi terbaru jika teknologi tersebut mudah untuk digunakan dan juga memiliki manfaat untuk pengguna (Davis, 1989).

Salah satu penyebab seseorang tidak ingin menggunakan teknologi terbaru dikarenakan mereka tidak merasakan manfaat ataupun mereka merasa sulit untuk menggunakan teknologi tersebut (Chuttur, 2009). Pada penelitian ini dapat terlihat bahwa konsumen (masyarakat) merasakan aplikasi

Mobile JKN tidak mudah digunakan, dikarenakan masih terdapat kekurangan fitur dan sering terjadi error pada sistem. Hal tersebut memancing kritik dan juga keluhan dari konsumen (masyarakat) yang berimbas pada kekecewaan pada aplikasi Mobile JKN. Kurangnya kemudahan dalam penggunaan teknologi merupakan penyebab kurangnya niat untuk menggunakan suatu teknologi terbaru Lederer et al. (2000). Hal tersebut merupakan kesimpulan dari penelitian ini. Secara garis besar kesimpulan pada penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian mengenai layanan Mobile JKN. Penelitian –penelitian ini umumnya menilai kepuasan konsumenn atas kinerja performa dari aplikasi Mobile JKN. Berikut akan disajikan data penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian ini.

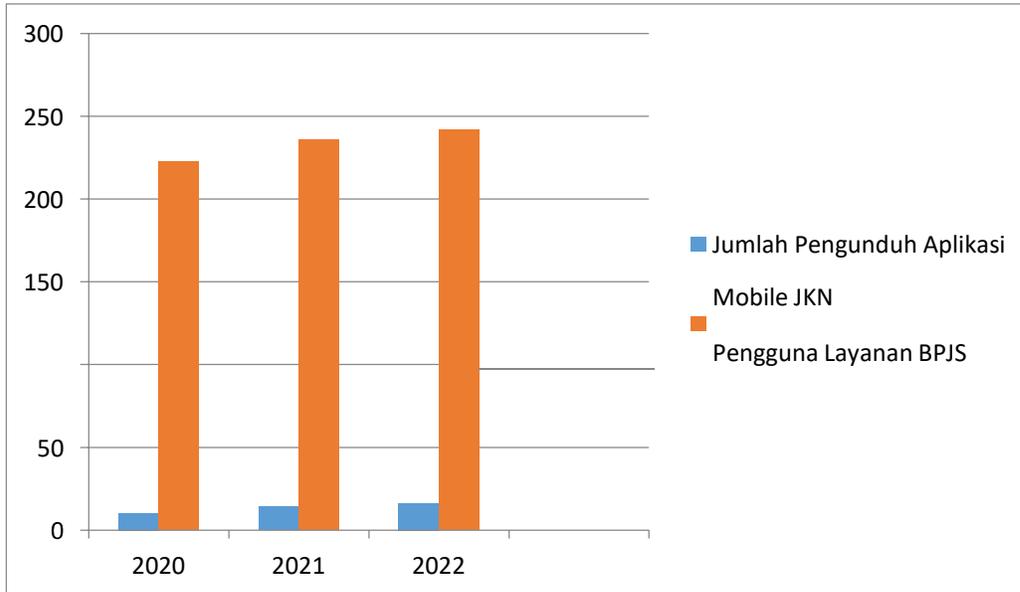
Penulis	Judul	Tahun	Hasil Penelitian
Wardiah et al.	Studi Efektivitas layanan <i>Mobile JKN</i> pada peserta layanan BPJS Kesehatan Kota Jambi	2022	Kualitas layanan dan Kepuasan aplikasi <i>Mobile JKN</i> masih dikisaran 60 % sehingga masih perlu perbaikan dan penyesuaian
Bahri et al.	Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> menggunakan metode <i>service quality</i>	2022	Indeks kepuasan pelanggan (IKP) masih dikisaran angka 70 % sehingga masih perlu banyak peningkatan dari segi kualitas pelayanan
Fatimah, Humairah	Implementasi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> diI BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang	2023	Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di kota padang masih minim, dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat dan pelayanan aplikasi yang masih sering terjadi <i>error</i>
Saryoko et al.	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	2019	Tingkat Kepuasan Masyarakat saat melakukan Pendaftaran Online Pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i> masih dikisaran angka 73 % bisa dikatakan baik tetapi masih terdapat beberapa fitur yang harus diperbaiki.
Nihriroh et al.	Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Menggunakan <i>Impotance Performance Analysis</i>	2023	Tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan <i>Mobile JKN</i> sebesar 65 %, dan perlu ada beberapa perbaikan dari segi fitur dan performa aplikasi.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dari penelitian terdahulu, terlihat bahwa kualitas layanan dari aplikasi Mobile JKN belum bisa memuaskan keinginan konsumen secara signifikan. Layanan dan kualitas aplikasi masih perlu ada perbaikan terutama terkait dengan fitur-fitur aplikasi. Kemudahan dalam menggunakan yang meliputi keandalan fitur-fitur tersebut merupakan faktor yang bisa mempengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN (Humairah, 2023).

Hasil penelitian ini menilai bahwa tingkat kepuasan konsumen atas manfaat dan juga kemudahan dalam penggunaan aplikasi mempengaruhi keinginan konsumen (masyarakat) untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hasil Penelitian ini senada dengan data yang diperoleh dari BPJS Kesehatan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna Mobile JKN dibandingkan dengan pengguna layanan BPJS Kesehatan masih sangat timpang setiap tahunnya. Meskipun trendnya mengalami peningkatan, jumlah perbandingan

pengguna aplikasi Mobile JKN dan pengguna layanan BPJS kesehatan semakin tahun justru semakin timpang. Berikut adalah data perbandingan jumlah pengguna layanan BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi Mobile JKN.



Gambar 3. Perbandingan Jumlah Pengunduh Aplikasi Mobile JKN dan Pengguna Layanan BPJS Kesehatan. (Bahan Ajar BPJS Kesehatan, 2023)

Berdasarkan data pada Gambar 3, terlihat jelas belum adanya perubahan yang signifikan terkait pengguna layanan Mobile JKN dan pengguna layanan BPJS Kesehatan. Ketimpangan ini masih terus terjadi setiap tahun dan jumlah ketimpangannya relatif stabil. Artinya jumlah penambahan pengguna baru layanan BPJS Kesehatan dengan Pengguna Aplikasi Mobile JKN relatif sama dan cenderung ketimpangannya tidak mengalami penurunan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini yang mengatakan bahwa persepsi konsumen yang masih merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN menjadi faktor yang membuat konsumen (masyarakat) enggan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

2. Implikasi Teoritis

Penelitian ini menghasilkan dua implikasi, yaitu implikasi praktis dan juga implikasi teoritis. Secara teoritis terbukti model Technology Acceptance Model (TAM) dapat menjelaskan fenomena dan masalah yang berkaitan dengan penggunaan teknologi terbaru. Pada penelitian ini fenomena yang diangkat berkaitan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Secara garis besar Technology Acceptance Model (TAM) dapat menjelaskan dan mengidentifikasi masalah yang terjadi terkait dengan minimnya penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat.

3. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kurangnya kepuasan konsumen akan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN menjadi indikasi penyebab tidak banyak konsumen (masyarakat) yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Saran yang bisa ditawarkan bagi pihak BPJS Kesehatan adalah untuk membuat masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN, harus dilakukan pembenahan dari segi keandalan dan juga fitur dari aplikasi Mobile JKN. Keluhan konsumen yang terlalu banyak menandakan perlu adanya perbaikan dan juga inovasi dalam

pengembangan aplikasi Mobile JKN. Bagi pengembang aplikasi Mobile JKN, diharapkan mampu memperbaiki fitur –fitur terkait akses aplikasi, perubahan data dan juga perubahan faskes. Hal tersebut menjadi poin-poin utama yang kerap dikeluhkan oleh para pengguna.

4. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mengambil data dari beberapa sampel komentar pada platform Google Playstore. Kedepan mungkin pengambilan data bisa dilakukan dengan tambahan dari komentar – komentar dari sosial media yang berkaitan dengan aplikasi Mobile JKN. Peneliti juga merekomendasikan penelitian selanjutnya untuk bisa menguji pengaruh kualitas layanan dan juga kebermanfaatan aplikasi terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pengujian secara empiris dengan metode kualitatif bisa menjadi lanjutan dari temuan pada penelitian ini.

Terakhir, peneliti menyarankan penelitian selanjutnya untuk menggunakan teori lain yang relevan untuk dapat menjelaskan permasalahan penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat. Prespektif penelitian bisa diarahkan pada penilaian kinerja aplikasi ataupun penilaian kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
- BPJS Kesehatan 2022, “Penerapan Asuransi Sosial Dalam Jaminan Kesehatan Nasional”, Jakarta: Corporate University, 2023
- Chuttur, M. (2009). Technology acceptance, information system deployment, TAM, information system theory. *Sprouts*, 9(2009), 9-37.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. (2014). *Business research methods*. Mcgraw-hill.
- Davis, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: *Information Seeking Behavior and Technology Adoption*, 205-219.
- Eriyanto, 2013, *Analisis Isi Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- Fatimah, H. H. (2023). Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN diI BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 25124- 25130.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975), *Belief, Attitude and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. London: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. M. (2010). *Principles of marketing*. Pearson Education India.
- Krisdayanti, Wike. “Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan”, Medan: Repository UMSU, 2021.
- Kurniawan, M. F., Siswoyo, B. E., Mansyur, F., Aisyah, W., Revelino, D., & Gadistina, W. (2016). Pengelolaan dan pemanfaatan dana kapitasi (monitoring dan evaluasi Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia). *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 5(3), 122-131.

- Lederer, A. L., Maupin, D. J., Sena, M. P., & Zhuang, Y. (2000). The technology acceptance model and the World Wide Web. *Decision support systems*, 29(3), 269-282.
- Napitupulu, D., Simarmata, J., Abdillah, L. A., Setiawan, M. I., Ahmar, A. S., Rahim, R., ... & Erliana, C. I. (2017, November). Analysis of Technology Acceptance Model (TAM) on E-Learning System. In *2017 International Conference on Education and Technology (2017 ICEduTech)* (pp. 247-251). Atlantis Press.
- Nihriroh, A. Z., Arifianto, D., & Zakiyyah, A. M. (2023). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Impotance Performance Analysis. *Jurnal Smart Teknologi*, 4(2), 184-191.
- Saryoko, A. S., Hendri, H. H., & Sukmana, S. H. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Bpjs Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN. In *Proceeding Seminar Nasional STMA Trisakti*. (Vol. 4, No. 1, pp. 77-95).
- Wardiah, R., Izhar, M. D., & Lanita, U. (2022). STUDI EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) KOTA JAMBI. *Jurnal Endurance*, 7(3), 607-614.