**ANALISIS PENGGUNAAN MOBILE JKN DENGAN
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPENCE
MODEL (TAM) DI ITSK RS dr. SOEPRAOEN**

**Jazillatul Maghfiroh¹, Fita Rusdian Ikawati², Agus Syukron Ma'ruf³
ITSK RS Dr. Soepraoen**

Email : jazilmaghfiroh03@gmail.com¹, fita.160978@gmail.com², syukron.agsyma2901@itsk-soepraoen.ac.id³

ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) meluncurkan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gunanya memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di kalangan mahasiswa rekam medis dan Informasi Kesehatan dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Pengumpulan data penelitian yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan pengumpulan data. Pemahaman penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh mahasiswa sejumlah 181 (67,1%) memberikan kemudahan melakukan pengecekan data, penambahan anggota keluarga, dan kemudahan dalam melakukan pendaftaran pasien, serta mudah melakukan pengecekan status kepesertaan. Penelitian ini menggambarkan bahwa penggunaan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini membawa dampak positif bagi penggunaannya yang memudahkan setiap pengguna untuk melakukan pengecekan data, pendaftaran peserta, penambahan peserta, dan pengecekan aktif dalam peserta.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik, Analisis, Mahasiswa.

PENDAHULUAN

Berdasarkan UUD Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Tenaga Kerja. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang di implementasikan mulai dari 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang – undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

BPJS meluncurkan Aplikasi Mobile JKN gunanya memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui Informasi Tagihan Iuran Peserta, kemudahan mendapatkan Informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS (RI,2013).

Berhubungan dengan Transformasi Layanan yang sudah banyak berpindah dari konvensional ke digital yang modern juga akan menentukan pengalaman pelanggan. Saat ini teknologi mengarah ke penggunaan Aplikasi Mobile JKN yang banyak digunakan warga sebagai media sosial mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari pengguna (Humas BPJS Kesehatan, 2017). Kini semakin banyak masyarakat yang menggunakan teknologi digital membuat masyarakat tidak perlu repot ke kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan pendaftaran JKN-KIS (Putri et al, 2017).

Penggunaan Aplikasi Mobile JKN yang seharusnya dapat memberikan manfaat dalam mengakses layanan kesehatan justru belum banyak yang tahu. Dalam hal ini, mahasiswa

ITSK RS dr. Soepraen dapat berperan penting dalam edukasi masyarakat tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN dan manfaatnya. Dengan meningkatkan pemahaman dan penggunaan Mobile JKN di masyarakat, diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.

Model TAM merupakan salah satu model teori yang paling banyak digunakan dalam penelitian terkait adopsi teknologi. Model ini dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 dan menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) (C. C. Yang, et al., 2023). Dalam konteks Mobile JKN, persepsi masyarakat mengenai kemudahan penggunaan aplikasi serta manfaat yang diperoleh dari penggunaannya menjadi faktor krusial yang perlu diperhatikan (H. Rafique, et al., 2020).

Dalam konteks ini, *Technology Acceptance Model (TAM)* menjadi alat yang tepat untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya. TAM menjelaskan bahwa dua faktor utama yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)* merupakan determinan utama dalam mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi. Oleh karena itu, pentingnya memahami bagaimana mahasiswa rekam medis memandang Aplikasi Mobile JKN dari segi manfaat yang dirasakan dan kemudahan dalam penggunaannya.

Persepsi manfaat mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitas mereka. Dalam konteks penggunaan Mobile JKN, *perceived usefulness* mengukur keyakinan pengguna bahwa aplikasi ini akan memberikan manfaat signifikan, seperti mempermudah akses layanan kesehatan, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi dalam mengurus berbagai administrasi terkait jaminan kesehatan (N. Omar, et al., 2019). Persepsi manfaat ini sangat berpengaruh dalam menentukan apakah seseorang akan memilih untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN, karena pengguna cenderung lebih tertarik pada teknologi yang mereka anggap bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan mereka.

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha atau kesulitan. Dalam hal Mobile JKN, *perceived ease of use* mencerminkan pandangan pengguna mengenai seberapa mudah aplikasi tersebut untuk dioperasikan, diakses, dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari (A. Tahar, et al., 2020). Jika pengguna merasa bahwa aplikasi Mobile JKN mudah digunakan, misalnya memiliki antar muka yang intuitif, navigasi yang jelas, dan tidak memerlukan banyak usaha untuk mempelajari cara menggunakannya maka mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Persepsi sikap terhadap penggunaan adalah refleksi dari perasaan positif atau negatif seseorang terhadap penggunaan teknologi tertentu. Sikap ini dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (R. Jumardi, et al., 2020). Dalam kasus Mobile JKN, jika seorang pengguna percaya bahwa aplikasi ini bermanfaat dan mudah digunakan, maka mereka akan cenderung memiliki sikap yang positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Sikap yang positif ini kemudian akan mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN secara reguler.

Persepsi minat dalam penggunaan adalah persepsi kegunaan yang merupakan ukuran kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja atau mendatangkan manfaat. Minat penggunaan adalah keputusan akhir pelanggan untuk menggunakan produk tertentu.

Persepsi penggunaan sistem sebenarnya adalah Menurut (Agustina, 2022) kemudahan penggunaan adalah ukuran sejauh mana teknologi tersebut mudah dipelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang lebih.1

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kelengkapan rekam medis dapat mempengaruhi kelancaran dalam proses klaim BPJS. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan pengelolaan rekam medis yang baik dan benar dalam mahasiswa rekam medis dapat berkontribusi pada kelancaran klaim JKN dan BPJS. Selain itu, mahasiswa rekam medis harus memahami baik tentang Mobile JKN agar dapat membantu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik lagi (Librianti, 2018).

Standar kompetensi ini disusun sebagai pedoman bagi perekam medis dan informasi kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang mendukung pelayanan kesehatan di Indonesia. Maka dari itu mahasiswa Rekam Medis harus bisa menyesuaikan diri seiring berkembangnya teknologi. Namun, dilihat dari masalah – masalah yang terjadi di kalangan mahasiswa Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) ini masih tidak diterapkan oleh banyak mahasiswa, tidak terkecuali mahasiswa kesehatan sekalipun.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan November 2024 kepada mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dengan menggunakan metode wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Aplikasi Mobile JKN di kalangan mahasiswa rekam medis dan Informasi Kesehatan dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang aplikasi, pihak terkait dalam kebijakan kesehatan, serta mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di ITSK RS dr. Soepraoen untuk meningkatkan penerimaan dan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN secara lebih optimal.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sirajuddin Saleh (2017) menyatakan bahwa metode kualitatif memandang bahwa realitas sosial yang tampak sebagai suatu fenomena dianggap memiliki makna ganda, sehingga pada tahap pengumpulan data perlu dilakukan secara tatap muka langsung dengan responden/informan yang dianggap mengetahui atau paham dengan kejadian, proses, atau objek, berdasarkan cara pandang, persepsi, dan sistem keyakinan yang mereka miliki. Fokus dari penelitian ini dengan menggunakan metode TAM yang berfokus pada Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Sikap terhadap Penggunaan, Persepsi Minat dalam Penggunaan, dan Persepsi Penggunaan Sistem Sebenarnya. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman penggunaan Mobile JKN dengan menggunakan metode TAM di ITSK RS dr. Soepraoen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengidentifikasi Aspek Persepsi Kemudahan (Perceived Easy of Use) penggunaan Mobile JKN dengan menggunakan metode TAM di ITSK RS dr. Soepraoen

Dalam penelitian ini di kumpulkan data melalui wawancara untuk mengetahui menggambarkan umum responden. Penyebaran dilakukan terhadap 181 responden yang merupakan mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan di ITSK RS dr. Soepraoen

Malang. Ditemukan bahwa sebanyak 32,9% dari total 181 mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pemahaman yang kurang terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini mencerminkan bahwa hampir sepertiga dari jumlah keseluruhan mahasiswa tersebut belum sepenuhnya memahami bagaimana memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut secara efektif.

Didapatkan fakta terhadap pemahaman Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R1: Awal masih bingung tetapi setelah mempelajari menjadi sangat mudah untuk digunakan

R6 : pertama kali saya menggunakan saat saya mendaftar kartu bpjs, aplikasi ini sangat membantu saya dalam pembuatan kartu bpjs tanpa harus pergi ke pusatnya. Dan aplikasi ini sangat mudah dipahami dalam fitur fitur didalamnya.

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan telah mendorong Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana untuk mempermudah akses layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, tingkat adopsi aplikasi ini masih rendah banyak mahasiswa yang kurang paham dengan aplikasi Mobile JKN. Namun sebenarnya banyak fitur-fitur yang memudahkan mahasiswa jadi menghemat waktu dan tenaga dan juga memberikan fasilitas kenyamanan yang lebih besar.

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. Adapun kemudahan terhadap pemahaman Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN sebagai berikut:

R6: fitur info peserta keluarga yang sudah terdaftar dalam bpjs membantu saya mengetahui keluarga saya yang aktif dan tidak aktif bpjs. Dan membantu saya mengetahui kapan waktu untuk pembayaran bulanan bpjs.

R4: Menurut saya fitur pendaftaran karena kita tidak perlu antri panjang

R7: Fitur yang sangat membantu adalah antrean online di fasilitas kesehatan, pengecekan status kepesertaan, serta pembayaran iuran BPJS langsung dari aplikasi. Dengan fitur-fitur ini, saya tidak perlu datang langsung ke kantor BPJS untuk mendapatkan layanan.

Pembuatan Aplikasi Mobile JKN ini tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan BPJS Kesehatan secara lebih praktis dan juga untuk mengurangi pengujung 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. Adapun kesulitan terhadap pemahaman Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN sebagai berikut:

R7: Ya, awalnya saya mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi karena harus memasukkan data yang sesuai dengan yang tercatat di BPJS. Selain itu, kadang aplikasi agak lambat dalam memuat data.

R2: Sebenarnya kalau kesulitan waktu awal2 pas rumah sakit bilang itu harus daftar melalui mobile jkn. Nah disitu kan kurang familiar gatau apa itu, cobalah download login, pas iseng buka perubahan data malah punya ayah saya yang saya rubah hehe.

R5: Iya karena masih bingung bagaimana cara menggunakannya

Penggunaan Mobile JKN ini menggunakan data-data pribadi banyaknya responden yang memiliki rasa khawatir atas data-datanya. Karena banyaknya informasi-infomasi yang beredar tentang data diri yang tersebar. Dari informasi yang tersebut membuat keraguan pada responden akan takut data dirinya tersebar. Aplikasi ini tergolong aplikasi yang gampang untuk dimengerti, namun belum banyak responden yang mengerti akan aplikasi ini yang membuat responden kesulitan dengan penggunaan aplikasi ini.

Mengidentifikasi Aspek Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness) penggunaan Mobile JKN dengan menggunakan metode TAM di ITSK RS dr. Soepraoen

Dalam penelitian ini di kumpulkan data melalui wawancara untuk mengetahui menggambarkan umum responden. Penyebaran dilakukan terhadap 181 responden yang merupakan mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan di ITSK RS dr. Soepraoen Malang. Ditemukan bahwa sebanyak 32,9% dari total 181 mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pemahaman yang kurang terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini mencerminkan bahwa hampir sepertiga dari jumlah keseluruhan mahasiswa tersebut belum sepenuhnya memahami bagaimana memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut secara efektif.

Didapatkan fakta terhadap pemanfaatan Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R5: Iya sangat jelas dan bermanfaat sekali

R3: Cukup jelas

R4: Iya sangat jelas dan bermanfaat sekali

Pemanfaatan dapat diukur antara program perencanaan dengan hasil nyata yang ada di masyarakat, sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan sebagai penentu yang kuat terhadap penerimaan pengguna suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna. Jika dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka pemanfaatan di sini berarti memanfaatkan media smartphone untuk dapat mengakses Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimanapun dan kapanpun.

Smartphone sebagai media untuk akses mobile JKN untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik untuk menyelesaikan keluhan-keluhan ataupun kebutuhan yang diperlukan seperti membayar iuran BPJS Kesehatan, mengubah data peserta dan kegiatan administratif lainnya dengan berbagai kemudahan. Program BPJS Kesehatan mempermudah peserta dan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan cukup baik akan tetapi ada beberapa fitur pelayanan yang ingin digunakan peserta JKN-KIS belum maksimal. Adapun hal menarik dan membantu terhadap pemahaman Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN sebagai berikut:

R1: Menurut saya kemungkinan membantu

R9: Iya mengurangi karena jika ingin membayar iuran bpjs bisa lewat aplikasi.

R8: Ya, sangat membantu. Sebelumnya saya harus datang langsung untuk mengurus administrasi, tetapi sekarang bisa dilakukan lewat aplikasi.

Inovasi pelayanan pada kantor BPJS Kesehatan dilakukan dengan menggunakan aplikasi mobile JKN yang bertujuan untuk memudahkan proses layanan. Aplikasi mobile JKN hadir sebagai bentuk transformasi digital dari BPJS kesehatan dengan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, khususnya berkaitan dengan pelayanan kesehatan (Abdul, 2017). Mobile JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta (Putra et al., 2021). Aplikasi mobile JKN memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Adanya Mobile JKN ini masyarakat tidak perlu memakan waktu dan tenaga untuk datang ke kantor cabang.

Aplikasi mobile JKN hingga tahun 2022 telah digunakan sebanyak 241,7 juta jiwa yang mendaftar sebagai peserta JKN. Pertumbuhan peserta pengguna aplikasi mobile JKN telah menunjukkan kemajuan yang baik dengan harapan pada tahun 2024 peserta pengguna aplikasi mobile JKN diseluruh Indonesia mencapai 98%. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS kesehatan belum optimal dalam melakukan peningkatan akses layanan kesehatan, baik dari sisi kemudahan maupun ketersediaannya (BPJS Kesehatan, 2022). Adapun contoh konkret dalam pemahaman Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN sebagai berikut:

R9: Cukup membantu karena fitur layanan nya memudahkan saya untuk mengecek status kepesertaan, membayar iuran, mencari fasilitas kesehatan terdekat, dan mengajukan perubahan data tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS.

R8: Iya, aplikasi ini membantu dalam berbagai aspek, mulai dari pengecekan status kepesertaan, pembayaran iuran, hingga mendapatkan antrean di fasilitas kesehatan. Ini menghemat waktu dan tenaga saya.

R6: Untuk pribadi saya masih belum pernah mencobanya secara langsung pada rs atau klinik tapi mungkin akan sangat membantu saya melihat pengalam pengalaman orang orang luar sana

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berusaha meningkatkan layanan mereka di era digital ini dengan membuat aplikasi mobile-JKN. Diharapkan peserta BPJS dapat lebih mudah dan cepat mendapatkan akses ke layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi ini. Ekspektasinya dengan mobile-JKN dapat mengurangi panjang antrian saat pendaftaran dan layanan kesehatan BPJS lainnya. Pengguna BPJS Kesehatan memiliki kemudahan dalam mengakses berbagai layanan melalui aplikasi Mobile JKN. Dengan aplikasi ini, mereka dapat melakukan pendaftaran BPJS dengan mudah dan cepat. Selain itu, apabila ada anggota keluarga baru yang perlu ditambahkan ke dalam kepesertaan BPJS, pengguna dapat mengurus penambahan tersebut tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan lainnya. Proses penambahan anggota keluarga ini bisa dilakukan langsung melalui Mobile JKN. Tidak hanya itu, peserta BPJS Kesehatan juga memiliki opsi untuk memperpanjang masa aktif BPJS mereka tanpa perlu repot-repot mengunjungi kantor BPJS Kesehatan.

Mengidentifikasi Aspek Sikap terhadap Penggunaan (Attitude Toward of Using) penggunaan Mobile JKN dengan menggunakan metode TAM di ITSK RS dr. Soepraoen

Dalam penelitian ini di kumpulkan data melalui wawancara untuk mengetahui menggambarkan umum responden. Penyebaran dilakukan terhadap 181 responden yang merupakan mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan di ITSK RS dr. Soepraoen Malang. Ditemukan bahwa sebanyak 32,9% dari total 181 mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pemahaman yang kurang terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini mencerminkan bahwa hampir sepertiga dari jumlah keseluruhan mahasiswa tersebut belum sepenuhnya memahami bagaimana memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut secara efektif.

Didapatkan fakta terhadap sikap penggunaan Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R6: Pandangan saya aplikasi ini memang sangat membantu kita dalam mengakses layanan bpjs Kesehatan dan juga sangat membantu para pekerja rs atau klinik, tapi bagaimana dengan orang tua yang tidak tau aplikasi ini, sangat membingungkan pasti, mengenal para orang tua yang umurnya sudah cukup tua akan sangat membingungkan bagi mereka yang jarang atau malah tidak pernah menggunakan handphone.

R3: Pandangan saya ya bagus banget, mendukung serta memudahkan seluruh kalangan. Tapi pasti ada kekurangannya misal kayak daerah pelosok gitu biasanya tidak punya ponsel atau internet.

R2: Sangat bagus agar memudahkan tenaga kesehatan

Sikap dalam penggunaan Mobile JKN menunjukkan bahwa sikap positif pengguna terhadap aplikasi ini sangat mempengaruhi keinginan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Sikap yang positif terhadap Mobile JKN memiliki dampak yang signifikan dan langsung terhadap niat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini. Sikap yang positif biasanya terbentuk dari pengalaman pengguna yang memuaskan dan keyakinan bahwa aplikasi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Sikap yang positif ini kemudian memperkuat niat perilaku untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN secara konsisten sesuai dengan kerangka teoritis Model TAM (Technology Acceptance Model) yang menjelaskan bahwa sikap positif terhadap teknologi adalah prediktor kuat dari niat pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks Mobile JKN, hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan niat perilaku pengguna, sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang positif dan sikap yang baik terhadap aplikasi. Didapatkan fakta terhadap sikap penggunaan Mobile JKN dan fakta menggunakan metode tradisional kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R7: Saya lebih nyaman menggunakan aplikasi karena lebih praktis. Namun, saya berharap aplikasinya bisa terus diperbaiki agar lebih stabil dan mudah digunakan oleh semua kalangan, termasuk lansia yang kurang terbiasa dengan teknologi.

R9: Iya cukup merasa nyaman karena tidak semua orang juga punya waktu datang ke kantor bpjs jadi bisa diurus online dirumah.

Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan fitur, kemudahan akses, dan dukungan teknis yang memadai. Dengan demikian, sikap yang positif terhadap Mobile JKN tidak hanya penting sebagai indikator niat penggunaan, tetapi juga sebagai elemen strategis untuk mendorong adopsi yang lebih luas di kalangan masyarakat. Selain perpanjangan masa aktif, aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk mendaftarkan BPJS dan menambahkan anggota keluarga baru secara langsung melalui ponsel mereka. Maka dari itu penggunaan

Mobile JKN ini membawa dampak positif bagi penggunanya.

Mengidentifikasi Aspek Minat dalam Penggunaan (Behavioral Intention to Use) penggunaan Mobile JKN dengan menggunakan metode TAM di ITSK RS dr. Soepraoen

Dalam penelitian ini di kumpulkan data melalui wawancara untuk mengetahui menggambarkan umum responden. Penyebaran dilakukan terhadap 181 responden yang merupakan mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan di ITSK RS dr. Soepraoen Malang. Ditemukan bahwa sebanyak 32,9% dari total 181 mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pemahaman yang kurang terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini mencerminkan bahwa hampir sepertiga dari jumlah keseluruhan mahasiswa tersebut belum sepenuhnya memahami bagaimana memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut secara efektif.

Didapatkan fakta terhadap aspek minat penggunaan Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R4: Saat ingin melakukan pendaftaran pengobatan dan melihat tagihan pembayaran

R7: Saya menggunakannya beberapa kali dalam sebulan, terutama saat ingin mengecek status kepesertaan atau melakukan antrean online.

R1: Belum terlalu sering

Pada kenyataannya, tidak semua teknologi baru dapat diterima dengan cepat oleh masyarakat karena tentu membutuhkan waktu dan pembiasaan (Juhri, K., & Dewi, 2017). Minat pengguna dalam memanfaatkan teknologi merupakan salah satu faktor dari keberhasilan penerapan teknologi (Devi et al., 2018). Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang paling dominan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap teknologi baru (Rahimi et al., 2018). Menurut Rahayu (2015), persepsi kebermanfaatan merupakan faktor penentu dalam perilaku penggunaan, adopsi, dan akseptabilitas dari sebuah sistem informasi. Pengguna aplikasi mobile yang memiliki keyakinan terhadap kegunaan dan kemudahan layanan akan lebih menerima dengan baik serta akan tertarik untuk tetap menggunakan aplikasi mobile apabila dianggap dapat memenuhi kebutuhan mereka dan memberi mereka manfaat di masa depan (Pratama et al., 2019). Adapun minat dalam penggunaan Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R9: mungkin iya, karena jika saya sedang sakit ringan seperti batuk pilek saya bisa menggunakan KIS untuk datang periksa ke faskes yang sudah terdaftar di wilayah terdekat yang ada di mobile jkn.

R5: Iya, karena sangat membantu saya

R3: Karena memudahkan saja

Minat responden sangat bagus untuk terus menggunakan Mobile JKN karena mempermudah melakukan pengobatan dan tidak perlu mengantri dirumah sakit, karena pendaftaran untuk pengguna Mobile JKN bisa dilakukan melakukan online. Maka dari itu penggunaan Mobile JKN ini dan minat para responden sangat bagus dan tidak memakan banyak waktu dan tenaga. Dalam minat penggunaan mobilr JKN ini seseorang yang menggunakan sebuah teknologi dimana teknologi tersebut harus mudah untuk digunakan dan dioperasikan. Dengan kata lain semakin mudah suatu sistem teknologi yang digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha dalam pengoperasiannya maka akan semakin banyak orang yang akan berminat menggunakan teknologi tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh oleh Zulfikar & Apriliyati, (2022) yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan ukuran persepsi masyarakat bahwa penggunaan suatu teknologi jelas

dan tidak memerlukan banyak usaha namun tetap mudah digunakan dan dioperasikan. Adapun factor pendorong penggunaan Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R6: keingintahuan terupdate aplikasi ini, dan tidak perlu susah payah mengatiri, serta gampangnya untuk mengubah faskes saat saya di luar kota lama.

R2: Pelayanan sangat cepat

Banyak responden yang senang menggunakan aplikasi Mobile JKN ini karena pelayanan yang diberikan oleh Mobile JKN ini sangat cepat dan tidak memakan waktu. Dalam penggunaan aplikasi ini juga dapat juga untuk mengupdate data-data baru yang perlu dimasukkan dalam Mobile JKN. Wahyuni (2021) berpendapat bahwa dirilisnya aplikasi Mobile JKN akan semakin memudahkan, efektif, dan dapat mengefisienkan pelayanan pada peserta BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan mengedepankan teknologi informasi yang diharapkan dapat mempermudah kegiatan pelayanan administratif, namun pada prakteknya masih sedikit peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Mengidentifikasi Aspek Penggunaan Sistem Sebenarnya (Actual Usage) penggunaan Mobile JKN dengan menggunakan metode TAM di ITSK RS dr. Soepraoen

Dalam penelitian ini di kumpulkan data melalui wawancara untuk mengetahui menggambarkan umum responden. Penyebaran dilakukan terhadap 181 responden yang merupakan mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan di ITSK RS dr. Soepraoen Malang. Ditemukan bahwa sebanyak 32,9% dari total 181 mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pemahaman yang kurang terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini mencerminkan bahwa hampir sepertiga dari jumlah keseluruhan mahasiswa tersebut belum sepenuhnya memahami bagaimana memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut secara efektif.

Didapatkan fakta aspek penggunaan sistem penggunaan Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R3: Alhamdulillah lancar kadang sering keluar sendiri

R7: Aplikasinya cukup baik, tetapi terkadang lambat atau sulit login terutama saat banyak pengguna mengaksesnya bersamaan.

R1: Terkadang

Memang tidak semua responden sering malakukan penggunaan aplikasi Mobile JKN ini, karena penggunaan Mobile JKN ini hanya digunakan untuk waktu tertentu. Dalam era digital ini, penggunaan teknologi mobile telah menjadi bagian penting dari berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) oleh BPJS Kesehatan di Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang. Aplikasi mobile JKN merupakan langkah inovatif yang diambil oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Aplikasi ini memberikan akses mudah dan cepat bagi peserta JKN untuk mengelola dan memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan. Dengan menggunakan aplikasi mobile JKN. Upaya keamanan data pribadi pada penggunaan sistem penggunaan Mobile JKN kepada mahasiswa Rekam Medis ITSK RS dr. Soepraoen Malang sebagai berikut:

R8: Untuk saat ini merasa aman, tetapi bisa dikembangkan agar tidak terjadi peretasan atau kebocoran data

R9: Terkait dengan keamanan data saya merasa cukup nyaman dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Aplikasi mobile JKN mencerminkan evolusi digital dari model bisnis BPJS

Kesehatan. Data diri yang di gunakan respinden untuk mendaftar Mobile JKN ini dari awal pendaftaran sampai sekarang masih tergolong aman. Awalnya, kegiatan administratif terpusat di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Namun, sekarang, hal tersebut telah diubah menjadi aplikasi yang memungkinkan peserta untuk mengaksesnya di mana saja dan kapan saja tanpa terkendala oleh waktu (Annisa et al., 2020). Dengan menggunakan aplikasi ini, semua layanan dan informasi penting bagi peserta dapat diakses dengan mudah melalui satu perangkat. Aplikasi Mobile JKN menyediakan berbagai menu, termasuk informasi tentang peserta, pembaruan data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran layanan, informasi premi, konsultasi dokter, jadwal operasi, skrining kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran, riwayat layanan, pengaduan, informasi JKN, serta lokasi dan skrining Mandiri Covid-19 (Pohan et al., 2022)

KESIMPULAN

- A. Pemahaman mahasiswa prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang, yang berjudul “ Analisis Penggunaan Mobile JKN dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) di ITSK RS dr. Soepraoen” Meliputi persepsi kemudahan, kemanfaatan, sikap terhadap penggunaan, minat dalam penggunaan, penggunaan sistem sebenarnya. Dalam pemahaman mahasiswa tidak semua mahasiswa mengerti akan fitur-fitur yang sudah disediakan sebagian mahasiswa masih banyak yang menggunakan pelayanan langsung tanpa menggunakan Mobile JKN. Dan banyak sebagian mahasiswa yang masih wawas karena pada pendaftar mobile JKN ini menggunakan data pribadi, sebagian mahasiswa masih belum percaya dan masih wawas terhadap resiko kebocoran data yang terjadi. Maka dari itu sebagian mahasiswa tidak menggunakan Mobile JKN.
- B. Pemahaman aplikasi Mobile JKN oleh 67,1% mahasiswa memberikan kemudahan melakukan pengecekan data, penambahan anggota keluarga, dan kemudahan dalam melakukan pendaftaran priksa pasien, serta mudan melakukan pengecekan status kesertaan. Mobile JKN ini menjadi factor utama unutm mendorong sebagian besar mahasiswa menjadikan lebih mudah untuk melakukan sesuatu dan berpengaruh positif bagi yang menggunakan karena dapat mempersingkat waktu dan tenaga yang dikeluarkan.

SARAN

A. Bagi Institusi

Institute pendidikan ITSK RS dr. Soepraoen malang disarankan untuk melakukan penyesuaian kurikulum dalam pelatihan mengenai aplikasi Mobile JKN. Agar semua mahasiswa memahami dan memafaatkan fitur Mobile JKN ini banyak menyikatkan waktu dan tenaga. Agar semua mahasiswa mengerti tentang betapa pentingnya menggunakan Mobile JKN ini.

B. Bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan meningkatkan penggunaan aplikasi ini agar mahasiswa tidak kesulitan melakukan penggunaan aplikasi Mobile JKN ini. Memberikan arahan kepada mahasiswa untuk datang kekampus agar mahasiswa lebih mengerti dan lebih memahami tantang fitur Mobile JKN. Meningkatkan keamanan data agar data yang sudah didaftarkan tidak tersebar dan disalah gunakan dan menjaga rahasia data pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Andhi Febisatria, A. L. (2024). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* , 384-394.

- Ade Putri, D. (2019). FAKTOR PREDISPOSISI YANG BERHUBUNGAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGIKUTI JKN-KIS PADA PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI POLIKLINIK DALAM RSUD KOTA MADIUN.
- A. Tahar, H. A. Riyadh, H. Sofyani, and W. E. Purnomo, "Perceived ease of use, perceived usefulness, security and intention to use e-filing: The role of technology readiness," *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, vol. 7, no. 9, pp. 537–547, 2020, doi: 10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537.
- C. C. Yang, S. Y. Yang, and Y. C. Chang, "Predicting Older Adults' Mobile Payment Adoption: An Extended TAM Model," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 20, no. 2, 2023, doi: 10.3390/ijerph20021391.
- Firdaus, M., et al. 2022. Analisis Penerimaan E-Learning MOLS Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Sains, Aplikasi, Komputasi dan Teknologi Informasi*. 4(1): 01-09.
- H. Rafique, A. O. Almagrabi, A. Shamim, F. Anwar, and A. K. Bashir, "Investigating the Acceptance of Mobile Library Applications with an Extended Technology Acceptance Model (TAM)," *Comput. Educ.*, vol.145, 2020, doi: 10.1016/j.compedu.2019.103732.
- Librianti, S. (2018). Pengelolaan Rekam Medis untuk Meningkatkan Kelancaran Klaim BPJS Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2),45-50.
- N. Omar, Z. A. Munir, F. Q. Kaizan, S. Noranee, and S. A. Malik, "The Impact of Employees Motivation, Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Employee Performance among Selected Public Sector Employees," *Int. J. Acad. Res. Bus. Soc. Sci.*, vol. 9, no. 6, pp. 1128–1139, 2019, doi: 10.6007/ijarbss/v9-i6/6074.
- Panduan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat JKN-KIS (2022 : 22)
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75, 2014 tentang Pelayanan Kesehatan
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223.2022.vol8(2).10491
- R. Jumardi, "Evaluasi E-Learning Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model," *J. Technopreneursh. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 2, pp. 34–41, 2020, doi: 10.36085/jtis.v3i2.887
- Saleh, S. 2017. Analisis Data Kualitatif. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Shera, D. 2016. TAYUBAN DI GRUP NANJUNG JAYA ENCLING KARANG HEGAR KABUPATEN SUBANG. Subang: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sudiby. 2013. Buku Ajar Metodologi Riset Keperawatan. Jakarta:Trans Info (Rika Rinjani, 2022)Media
- Syamsuddin, N., et al. 2023. Dasar-Dasar Metode Penelitian Kualitatif. Ke1 penyunt. Lombok Tengah: YAYASAN HAMJAH DIHA
- UU No 40 Tahun 2004 Pasal 20 ayat 1,2,3 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- UU No 40 Tahun 2004 Pasal 21 ayat 1,2,3 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Wicaksono, S. R., 2022. Teori Dasar Technology Acceptance Model. Ke1 penyunt. Malang: CV. Seribu Bintang
- Zulfa, N. M. (2024). Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Aplikasi Mobile JKN Peserta BPJS di kabupaten Malang. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8, 108 - 112.