BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini, pemanfaatan teknologi digital serta kemampuan dalam mengelola dan memanfaatkan informasi memberikan pengaruh besar terhadap berbagai sektor kehidupan. Strategi yang efektif dan ide-ide inovatif menjadi faktor utama dalam menjaga keberlangsungan organisasi di tengah perubahan tersebut. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat dan akurat di berbagai bidang seperti bisnis, industri, perdagangan, pendidikan, hingga pemerintahan, transformasi digital pun menjadi sebuah keharusan. Menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada publik merupakan salah satu fungsi dan tanggung jawab utama pemerintah, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (JDIH BPK, 2014). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan, kepentingan, dan harapan masyarakat, serta memberikan solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan melalui badan penyelenggara jaminan sosial, menjadi kewajiban penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga publik yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang pembentukannya didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS

Kesehatan hadir untuk memastikan semua warga bisa mendapat jaminan kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Seiring dengan kemajuan teknologi, BPJS Kesehatan menciptakan sebuah sistem informasi berbentuk aplikasi bernama *Mobile JKN*. Implementasi sistem informasi ini merupakan langkah strategis organisasi dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam proses bisnis guna meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas interaksi antara lembaga dan penggunanya. Hal tersebut sejalan dengan peran fundamental sistem informasi dalam organisasi yang mencakup pengelolaan data dan informasi peserta secara terintegrasi, peningkatan efisiensi operasional melalui penyederhanaan birokrasi, dukungan terhadap pengambilan keputusan bagi lembaga berbasis data *real-time*, serta penguatan kolaborasi dan komunikasi antara BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan masyarakat (Pratiwi et al., 2024). Aplikasi *Mobile JKN* dibuat untuk memudahkan peserta JKN mengakses layanan kesehatan dengan fitur-fiturnya, seperti mendaftar, memeriksa status kepesertaan, mengambil nomor antrean online di fasilitas kesehatan, dan lainnya. Dengan adanya *Mobile JKN*, diharapkan layanan kesehatan bisa lebih mudah dijangkau di era digital ini (Dhani & Indrawati, 2025).

Per 1 November 2025, aplikasi *Mobile JKN* telah diunduh lebih dari 50.000.000 kali di perangkat Android, menurut data dari *Google Play Store*. Seluruh warga Indonesia masih dapat menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*, sebuah platform layanan publik, untuk memenuhi berbagai kebutuhan kesehatan mereka secara efisien. Aplikasi ini memiliki nilai rata-rata 4,4 berdasarkan 908.228 ulasan pengguna di perangkat seluler dan nilai rata-rata 4,6 berdasarkan 5.690 ulasan pengguna di tablet, menurut penilaian pengguna di *Google Play Store* yang dapat

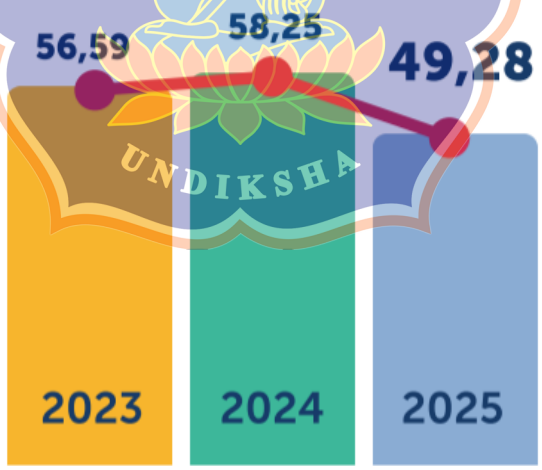
dilihat pada Lampiran 1. Namun, aplikasi *Mobile JKN* masih mendapat *rating* terendah dari sejumlah besar pengguna, menurut ulasan pengguna di *Google Play Store*. Ulasan pengguna menunjukkan berbagai kendala seperti gagal *login* meskipun data sudah benar, antrean online yang tidak dapat diakses, serta performa aplikasi yang lambat meskipun koneksi internet stabil. Selain itu, pengguna juga sering *logout* secara paksa setiap kali aplikasi diperbarui, dan keterbatasan fitur tangkapan layar (*screenshot*) yang dinilai menyulitkan pengguna untuk menyimpan informasi penting (seperti nomor antrean) saat koneksi internet tidak stabil, serta aduan lainnya dengan pemberian bintang 1 dalam *review* aplikasi yang dapat dilihat pada Lampiran 2. Kondisi tersebut membuat banyak peserta akhirnya tetap hadir langsung ke kantor BPJS atau rumah sakit untuk menerima pelayanan ataupun menyampaikan pengaduan.

Hal ini menandakan bahwa realisasi dari aplikasi *Mobile JKN* masih belum berjalan secara optimal, yang terlihat dari berbagai keluhan yang dikemukakan oleh pengguna. Keluhan tersebut terkonfirmasi melalui observasi awal yang diadakan peneliti lewat wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja (dapat diliihat dalam Lampiran 3). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Luh Aris Aryandeni Utami, selaku Koordinator Frontliner BPJS Kesehatan Cabang Singaraja, diketahui bahwa pihaknya telah secara intensif melakukan sosialisasi serta mendorong peserta di Kabupaten Buleleng untuk beralih ke layanan lewat *Mobile JKN*. Meskipun demikian, BPJS Kesehatan masih menemukan bahwa cukup banyak peserta yang mendatangi ke kantor cabang hanya untuk mengakses layanan yang kenyataannya sudah tersedia dalam aplikasi, seperti pendaftaran peserta dan pengaduan layanan JKN. Kondisi tersebut diperkuat oleh data per Juni

2025 yang menunjukkan bahwa dari total 651.046 peserta aktif JKN di Kabupaten Buleleng, hanya 16.008 peserta yang tercatat sebagai pengguna aktif aplikasi *Mobile JKN*, atau sekitar 2,46% dari keseluruhan peserta, sehingga mencerminkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* masih tercakup rendah (dapat dilihat dalam Lampiran 4 dan 5). Data statistik penggunaan fitur utama aplikasi *Mobile JKN* tahun 2025 menunjukkan bahwa fitur terbanyak dipergunakan yakni perubahan data dan antrean online, sedangkan fitur lainnya seperti pendaftaran autodebet, skrining, pendaftaran rehab, pengaduan layanan JKN, dan pendaftaran peserta masih relatif lebih rendah penggunaannya (dapat dilihat pada Lampiran 6). Hal ini memperlihatkan bahwa pemanfaatan fitur-fitur tertentu masih relatif terbatas dibandingkan dengan potensi jumlah peserta JKN yang ada di Kabupaten Buleleng.

Lebih lanjut, BPJS Kesehatan mengidentifikasi bahwa berbagai kendala yang dialami peserta tidak sepenuhnya disebabkan oleh kesalahan sistem aplikasi (*error system*), melainkan juga berkaitan dengan kesulitan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia. Kondisi tersebut tercermin dari masih banyaknya peserta yang mendatangi ke kantor cabang atau fasilitas kesehatan guna mengakses layanan yang sesungguhnya telah tersedia pada aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, mengacu pada hasil wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan Cabang Singaraja, peserta yang belum terbiasa menggunakan aplikasi cenderung lebih sering mengalami kendala, misalnya saat melakukan verifikasi akun atau ketika menggunakan fitur tertentu dalam aplikasi *Mobile JKN*. Fenomena ini menunjukkan adanya kemungkinan keterbatasan dalam kemampuan pengguna memanfaatkan teknologi digital, yang mengarah pada dugaan permasalahan pada

aspek literasi digital pengguna. Berdasarkan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2025 yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, pilar literasi digital terdiri atas tiga subpilar utama: literasi digital dasar, keamanan digital, dan etika digital. Laporan IMDI Tahun 2025 mengungkapkan bahwa pilar literasi digital nasional telah mengalami penurunan dengan skor 49,28 yang terlampirkan pada Gambar 1.1. Penurunan tersebut mengindikasikan masih terdapat hambatan dalam pemanfaatan platform digital, terutama terkait rendahnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal, sehingga mencerminkan adanya kesenjangan literasi digital di kalangan pengguna. Dengan begiti, perlu dikaji lebih mendalam untuk mengetahui apakah keterbatasan literasi digital pengguna juga terjadi pada peserta JKN di Kabupaten Buleleng serta bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.



Gambar 1.1 Skor Literasi Digital Tahun 2023-2025

Sumber : Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2025

Literasi digital, yang memuat kemampuan individu untuk menemukan, mengevaluasi, dan mengelola informasi secara efektif melalui platform digital, menjadi faktor krusial yang menentukan apakah pengguna dapat merasakan

kepuasan dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN* (Simamora et al., 2023). Kegagalan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi secara optimal karena keterbatasan literasi digital diduga kuat berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Sebuah aplikasi dalam organisasi dinilai andal apabila mampu memberikan kepuasan kepada para penggunanya (Suputri et al., 2025). Jika pengguna merasa frustrasi, sulit, atau tidak mendapatkan informasi yang akurat dari aplikasi, tingkat kepuasan mereka akan menurun. Hal tersebut mengungkap kelebihan dan kelemahan suatu sistem serta mencerminkan kualitas sistem informasi, maka tingkat puas tidaknya pengguna menjadi indikator yang krusial bagi perkembangan sistem (Pratomo et al., 2023). Dengan demikian, kepuasan pengguna sangat penting bagi keberhasilan adopsi aplikasi *Mobile JKN*, terutama mengingat berbagai masalah yang telah muncul dan menunjukkan bahwa pengguna kurang puas dengan aplikasi tersebut. Analisis kepuasan harus dilakukan karena mengukur tingkat kepuasan pengguna merupakan tahap penting dalam menentukan seberapa baik sebuah aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. (Iswara, 2024).

Bergantung pada masalah spesifik yang dihadapi, terdapat sejumlah teknik yang sesuai untuk digunakan dalam menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Berbagai metode seperti EUCS, PIECES, *DeLone and McLean*, serta TAM dapat digunakan sebagai metode untuk menilai tingkat kepuasan pengguna. Model *DeLone and McLean* merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi dan dikenal sebagai model yang sederhana namun memiliki tingkat validitas yang baik menurut para peneliti (D. S. Putra & Darmawan, 2021). Menurut Krisna et al. (2025), Metode PIECES digunakan karena mampu mengevaluasi sistem dari berbagai aspek penting yang memengaruhi rekam

jejak pengguna, yang meliputi 6 aspek utama yaitu "*Performance* (Kinerja), *Information* (Informasi), *Economy* (Ekonomi), *Control & Security* (Kontrol dan Keamanan), *Efficiency* (Efisiensi), dan *Service* (Layanan)". Model *Technology Acceptance Model* (TAM) dipergunakan dalam analisa apakah pengguna menerima terhadap sistem informasi dengan menitikberatkan pada pengadopsian teknologi, melalui tiga variabel utama yaitu "variabel persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), variabel kemudahan penggunaan (*Perceived Easy of Use*) dan variabel penerimaan (*Acceptance of IT*)" sejalan menurut literatur (Sihombing & Wahidin, 2025). Dibandingkan dengan model analisis lainnya, Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menawarkan keunggulan dalam menyajikan penggambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna akhir berdasarkan pengalaman nyata mereka saat berinteraksi dengan aplikasi (Fridayanti et al., 2024). Metode ini dipergunakan untuk menilai kepuasan pengguna karena model ini menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam proses evaluasi. Model ini berguna dalam mengevaluasi kepuasan pengguna dengan aspek "*Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), Format (Tampilan), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu)" sesuai studi oleh (Doll & Torkzadeh, 1988).

Dari beberapa metode yang sudah dijelaskan, Metode EUCS sangat tepat dan relevan untuk menilai aplikasi *Mobile JKN* karena sebagai layanan publik, aplikasi ini dituntut mampu menyajikan informasi yang terperinci (*Content*), data bersifat kredibel (*Accuracy*), penyajian serta tatanan informasi yang tertata baik (*Format*), *user-friendliness* bagi peserta (*Ease of Use*), serta penyampaian informasi dan umpan balik yang tepat waktu (*Timeliness*). Hasil observasi kendala pada *Google Play Store* yang diperkuat dengan observasi awal di BPJS Kesehatan Kantor

Cabang Singaraja menunjukkan bahwa berbagai permasalahan yang muncul pada aplikasi *Mobile JKN* berkaitan dengan kelima dimensi dalam model EUCS. Keluhan mengenai informasi yang tidak dapat diakses atau hilang saat pengguna otomatis *logout* mencerminkan masalah pada dimensi *Content* dan *Timeliness*. Kendala berupa antrean *online* yang gagal diambil, data yang tidak muncul, atau ketidaksesuaian informasi menggambarkan permasalahan pada dimensi *Accuracy*. Tampilan aplikasi yang dinilai kurang mendukung, termasuk keterbatasan fungsi screenshot, berhubungan dengan dimensi Format. Sementara itu, kesulitan *login*, kebingungan dalam menggunakan fitur, serta performa aplikasi yang lambat menunjukkan adanya permasalahan pada dimensi *Ease of Use*. Dengan demikian, baik hasil observasi awal maupun ulasan di *Google Play Store* mengindikasikan kelima dimensi EUCS masih menjadi sumber permasalahan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna *Mobile JKN* di Kabupaten Buleleng. Perihal ini menegaskan perlunya analisis lebih lanjut untuk memahami sejauh mana kapasitas literasi digital pengguna berperan dalam menghadapi kendala teknis tersebut guna mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* mengungkapkan bahwa, meskipun sebagian besar merasa aplikasi tersebut bermanfaat, masih didapati sejumlah pengguna yang merasakan ketidakpuasan akibat kesulitan dalam menggunakan teknologi atau kurangnya pemahaman terhadap cara kerja aplikasi. Penelitian yang dilakukan oleh Mukhlis (2021) menggunakan metode EUCS mengungkapkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* dinilai sulit dipergunakan oleh pengguna berusia di atas 40 tahun, terutama ketika terjadi kesalahan input data atau saat pengguna lupa kata sandi. Penelitian Lutfiyana et al.

(2023) menunjukkan bahwa sekitar 25% masyarakat merasa tidak puas karena masih mengalami keterbatasan dalam kemampuan teknologi, belum memahami cara penggunaan aplikasi, serta menilai fitur yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan peserta. Penelitian oleh Herlinawati et al. (2021) yang dilakukan di Kabupaten Cirebon menunjukkan bahwa meskipun mayoritas peserta puas terhadap layanan pendaftaran *online Mobile JKN* di kala pandemi Covid-19, sebagian lainnya masih tak puas karena kendala gagap teknologi, fitur yang dianggap kurang lengkap, serta kurangnya pemahaman dalam penggunaan aplikasi. Penelitian oleh Mantiri et al. (2024) turut mengungkap bahwa peserta BPJS Kesehatan masih memiliki pemahaman yang rendah dalam mempergunakan aplikasi *Mobile JKN*. Ini menggambarkan ada faktor-faktor signifikan yang belum sepenuhnya teridentifikasi dalam upaya memahami pengalaman pengguna secara keseluruhan. Namun, penelitian yang ada masih terbatas dalam menganalisis secara mendalam bagaimna literasi digital memengaruhi kepuasan pengguna *Mobile JKN*.

Merujuk dari kendala-kendala yang melatarbelakangi penelitian ini, maka penelitian ini diadakan dengan judul **"Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Dengan Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"**. Studi ini menjadi penting untuk menganalisis secara mendalam pengaruh literasi digital terhadap kepuasan pengguna Mo*bile JKN* dengan menerapkan model EUCS, yang mengambil studi kasus pada peserta JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Buleleng. Masyarakat Kabupaten Buleleng memiliki tingkat literasi digital yang beragam dalam memanfaatkan layanan JKN berbasis digital. Kondisi ini sejalan dengan hasil wawancara pada observasi awal, yang

menunjukkan adanya tantangan dalam adopsi layanan digital yaitu peserta masih kerap datang ke kantor untuk layanan yang tersedia di aplikasi. Keragaman literasi ini menjadikannya konteks yang tepat untuk menilai pengaruh literasi digital terhadap kepuasan pengguna *Mobile JKN*. Diharapkan, temuan dari studi ini dapat memberikan masukan strategis bagi BPJS Kesehatan, terkhusus di Kabupaten Buleleng. Masukan tersebut dapat digunakan untuk mengembangkan aplikasi yang lebih inklusif dan meningkatkan kepuasan layanan kesehatan digital bagi seluruh lapisan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa pertanyaan utama yang akan dikaji dalam literatur ini, yakni:

1. Bagaimana tingkat literasi digital dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang diukur menggunakan model EUCS di Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimana pengaruh literasi digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Buleleng?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan pada model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat literasi digital dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Buleleng berdasarkan pengukuran menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Untuk menganalisis pengaruh literasi digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Buleleng.
3. Untuk menyusun rekomendasi perbaikan aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan hasil pengukuran dan analisis menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun yang menjadi ruang lingkup dalam studi ini yakni :

1. Responden penelitian adalah pengguna aktif Aplikasi *Mobile JKN* yang berdomisili di wilayah Kabupaten Buleleng, Bali.
2. Variabel Literasi Digital diukur mengacu pada instrumen dari Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2025 yang disusun oleh Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia.
3. Variabel Kepuasan Pengguna diukur menggunakan instrumen model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yakni dengan lima dimensi (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*).
4. Penelitian ini membatasi diri dan tidak meneliti faktor lain di luar literasi digital yang mungkin mempengaruhi kepuasan, seperti kualitas jaringan internet, spesifikasi gawai, atau mutu layanan fasilitas kesehatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada pembahasan di atas terdapat beberapa manfaat yang diharapkan penulis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Studi ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan di bidang sistem

informasi dan manajemen kesehatan. Dengan menganalisis secara mendalam peran literasi digital terhadap kepuasan pengguna *Mobile JKN*, studi ini akan menyajikan pemahaman yang lebih terkait faktor-faktor yang menjadi pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi di berbagai segmen masyarakat, sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan teori dan penelitian lanjutan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi BPJS Kesehatan: Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas aplikasi *Mobile JKN* dan perancangan strategi sosialisasi serta edukasi yang lebih efektif dan tepat sasaran. Ini memungkinkan BPJS Kesehatan, khususnya Kantor Cabang Singaraja, untuk melayani seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Buleleng secara lebih inklusif.

   b. Bagi Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*: Jika rekomendasi penelitian diterapkan, pengguna akan merasakan peningkatan kualitas dan kemudahan penggunaan aplikasi, sehingga manfaat layanan JKN digital dapat diakses dan dirasakan secara lebih optimal. Ini juga dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya literasi digital dalam pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi, mendorong inisiatif peningkatan kemampuan digital masyarakat, dan berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang lebih adaptif terhadap kemajuan teknologi.