

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi turut membawa perubahan pada digitalisasi di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk bidang kesehatan. Penerapan transformasi digital pada pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, terutama dalam mendukung proses administrasi dan alur pelayanan pasien. Pemanfaatan sistem informasi berbasis digital dinilai mampu mengurangi permasalahan yang masih sering terjadi, seperti waktu tunggu yang lama, antrean yang menumpuk, serta beban kerja petugas yang tidak seimbang (Andreanto & Handayani, 2022). Namun, penerapan sistem informasi yang berhasil tidak cukup hanya didukung oleh tersedianya teknologi, tetapi juga pada sejauh mana sistem tersebut benar-benar dimanfaatkan oleh penggunaannya. Dalam penelitian ini, penggunaan aktual (*actual use*) mengacu pada penggunaan fitur antrean *online* Mobile JKN oleh pengguna yang diukur berdasarkan laporan diri responden (*self-reported actual use*), meliputi frekuensi penggunaan, konsistensi penggunaan, dan pemanfaatan fitur antrean *online* Mobile JKN. Pengukuran tersebut didasarkan pada jawaban responden dan bukan pada data log penggunaan aplikasi.

Salah satu penerapan digitalisasi dalam pelayanan kesehatan di Indonesia ditunjukkan melalui penggunaan aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini hadir untuk membantu peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam memperoleh berbagai layanan kesehatan secara mandiri, salah satunya melalui fitur pendaftaran antrean *online*. Sejak diperkenalkan pada tahun 2017, Mobile JKN diharapkan dapat menjadi solusi atas permasalahan antrean panjang di fasilitas kesehatan, khususnya di puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama (Suhena dkk., 2024). Dengan adanya fitur antrean *online*, pasien dapat melakukan pendaftaran tanpa harus datang lebih awal ke fasilitas kesehatan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih teratur. Meskipun demikian, ketersediaan fitur antrean *online*

tidak secara langsung menjamin bahwa sistem tersebut digunakan secara optimal oleh masyarakat.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas penggunaan antrean *online* pada aplikasi Mobile JKN dengan melihat beberapa aspek, seperti kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Sugesti dkk. (2020) menemukan bahwa pada Mobile JKN, kualitas sistem dan kualitas layanan berperan secara signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa aspek kualitas sistem dan kepuasan pengguna perlu menjadi perhatian dalam penerapan sistem informasi. Akan tetapi, penelitian sebelumnya masih cenderung berfokus pada kepuasan pengguna maupun keinginan pengguna untuk menggunakan sistem. Sementara itu, penelitian yang secara khusus melihat penggunaan aktual (*actual use*) dari fitur antrean *online*, terutama dalam lingkungan puskesmas, masih belum banyak ditemukan.

Puskesmas Selayo di Kabupaten Solok merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang telah menggunakan sistem antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan pada Oktober 2025, sistem antrean *online* tersebut sebenarnya sudah diterapkan sebelumnya, tetapi penggunaannya baru mulai dioptimalkan. Walaupun demikian, antrean manual masih berjalan berdampingan dengan antrean *online*. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari sistem e-Puskesmas dan laporan BPJS Kesehatan selama periode Oktober hingga Desember 2025, diketahui bahwa rata-rata jumlah pengguna layanan antrean manual, yaitu sekitar 2.234 orang, sementara rata-rata jumlah pengguna layanan antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN hanya sebanyak 148 orang. Rendahnya pemanfaatan antrean *online* tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem belum berjalan secara optimal, meskipun sistem telah tersedia dan diterapkan di Puskesmas Selayo. Kondisi penggunaan yang masih rendah tersebut dapat menjadi indikasi bahwa pemanfaatan sistem belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Rendahnya penggunaan ini kemungkinan berkaitan dengan bagaimana pengguna menilai kualitas sistem, informasi yang tersedia, serta

layanan yang diberikan melalui sistem. Selain itu, kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan sistem juga dapat berkaitan dengan keputusan pengguna untuk kembali memanfaatkannya. Aspek-aspek tersebut dalam penelitian ini direpresentasikan melalui *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *actual use* yang mengacu pada DeLone & McLean *IS Success Model*. Kelima aspek tersebut digunakan untuk melihat faktor yang berkaitan dengan keberhasilan penggunaan sistem informasi dalam konteks antrean *online* Mobile JKN (Yunengsih & Elvin, 2025).

Temuan mengenai jumlah pengguna tersebut menjadi alasan untuk melihat lebih jauh bagaimana sistem antrean *online* dimanfaatkan oleh pasien dalam proses memperoleh pelayanan kesehatan. Keberadaan sistem saja belum cukup untuk menunjukkan bahwa sistem telah berjalan dengan baik apabila pemanfaatannya masih rendah (Suhena dkk., 2024). Atas dasar kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan antrean *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo. Analisis difokuskan pada *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *actual use* untuk memperoleh gambaran mengenai faktor yang berperan dalam penggunaan fitur antrean *online* tersebut.

Untuk memahami kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan DeLone & McLean *IS Success Model* sebagai dasar dalam melihat keberhasilan penggunaan sistem antrean *online* Mobile JKN. Melalui model tersebut, penelitian mengkaji peran *system quality*, *information quality*, dan *service quality* dalam kaitannya dengan *user satisfaction* serta *actual use*. Penggunaan model ini diharapkan dapat membantu memberikan penjelasan mengenai kondisi penggunaan antrean *online* Mobile JKN yang masih rendah di Puskesmas Selayo, sekaligus mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan sistem tersebut.

B. Rumusan Masalah

Setelah menguraikan permasalahan pada bagian sebelumnya, penelitian ini menetapkan beberapa pertanyaan penelitian yang menjadi dasar pembahasan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *user satisfaction* pada fitur antrean *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo?
2. Bagaimana pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *actual use* pada fitur antrean *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo?
3. Bagaimana pengaruh *user satisfaction* terhadap *actual use* pada fitur antrean *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi pembahasan agar tetap berfokus pada tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan beberapa batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengkaji berbagai faktor yang berkaitan dengan *actual use* fitur antrean *online* pada aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Selayo. Variabel *actual use* dalam penelitian ini diukur melalui laporan diri responden (*self-reported actual use*) mengenai frekuensi, konsistensi, dan pemanfaatan fitur antrean *online*, bukan berdasarkan data log penggunaan aplikasi.
2. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dibatasi pada *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *actual use*, sesuai dengan DeLone & McLean *IS Success Model*.
3. Penelitian ini tidak menilai dampak layanan kesehatan maupun kinerja organisasi puskesmas secara objektif, serta tidak menggunakan data log penggunaan aplikasi atau data transaksi individu. Penelitian ini berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kepuasan pengguna, serta penggunaan aktual yang dilaporkan oleh responden (*self-reported actual use*) melalui kuesioner.
4. Responden penelitian dibatasi pada pasien yang telah menggunakan fitur antrean *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo, sehingga tidak mencakup pengguna antrean manual atau masyarakat yang belum pernah menggunakan sistem tersebut.

5. Pengambilan data hanya mencakup pengguna di Puskesmas Selayo. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menggambarkan kondisi pada lokasi tersebut dan tidak dapat langsung diterapkan pada puskesmas atau fasilitas kesehatan dengan kondisi yang berbeda.

D. Tujuan Penelitian

Rumusan masalah yang telah dibahas menjadi dasar dalam menetapkan tujuan penelitian berikut:

1. Menganalisis pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *user satisfaction* pada pengguna fitur antrian *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo.
2. Menganalisis pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *actual use* pada pengguna fitur antrian *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo.
3. Menganalisis pengaruh *user satisfaction* terhadap *actual use* fitur antrian *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai penggunaan sistem informasi dalam lingkungan pelayanan kesehatan, khususnya pada layanan antrian *online* di tingkat puskesmas. Penelitian ini menerapkan DeLone & McLean *IS Success Model* dengan melihat hubungan *system quality*, *information quality*, dan *service quality* dengan *user satisfaction*, serta hubungan variabel-variabel tersebut dan *user satisfaction* dengan *actual use*. Hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran empiris mengenai penerapan model DeLone & McLean pada penggunaan layanan kesehatan berbasis digital, sekaligus menjadi bahan pembanding bagi penelitian lain yang membahas topik atau objek yang sejenis.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Puskesmas Selayo

Penelitian ini diharapkan dapat memperjelas faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan sistem antrean *online* Mobile JKN oleh pasien. Temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Puskesmas Selayo dalam meningkatkan pemanfaatan sistem antrean *online*, seperti melalui peningkatan sosialisasi dan pendampingan dalam penggunaan aplikasi, perbaikan alur pelayanan, serta penyampaian umpan balik kepada BPJS Kesehatan mengenai kendala kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna.

2. Bagi BPJS Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi BPJS Kesehatan mengenai pemanfaatan fitur antrean *online* Mobile JKN di tingkat puskesmas, terutama terkait persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dan tingkat penggunaan aktual fitur antrean *online* Mobile JKN. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat menjadi masukan dalam penyusunan kebijakan, pelaksanaan sosialisasi, dan peningkatan layanan Mobile JKN agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.