

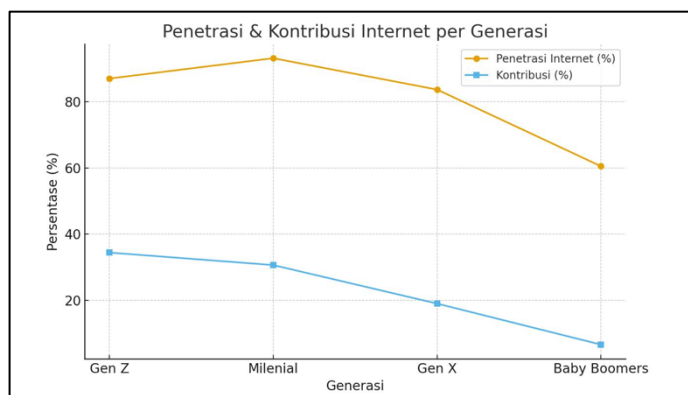
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah mengubah hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat. Di tengah era globalisasi, Teknologi Informasi (TI) berkembang pesat dan telah masuk ke semua bidang kehidupan. Kemajuan di berbagai sektor kini didorong oleh peran vital teknologi informasi. Kemajuan teknologi yang signifikan dapat teramati melalui maraknya penggunaan media sosial, menggunakan aplikasi digital, dan transformasi beragam aktivitas yang kini telah mengadopsi platform teknologi (Apyanto, 2022).

Penggunaan teknologi telah mengalami transformasi yang mengubah cara manusia berinteraksi dan mengakses informasi. Di masa awal, teknologi memberikan akses informasi yang terbatas, kemudian berkembang menjadi era digital dengan komputer yang mengubah cara pengolahan data. Revolusi internet dan media sosial menghadirkan komunikasi instan yang mengubah pola interaksi masyarakat secara fundamental. Era *smartphone* menjadikan internet dapat diakses kapan saja, menciptakan masyarakat yang terus terhubung dengan perangkat digital untuk berbagai aktivitas sehari-hari dari semua generasi (Rahayu dan Sensusiana, 2020).

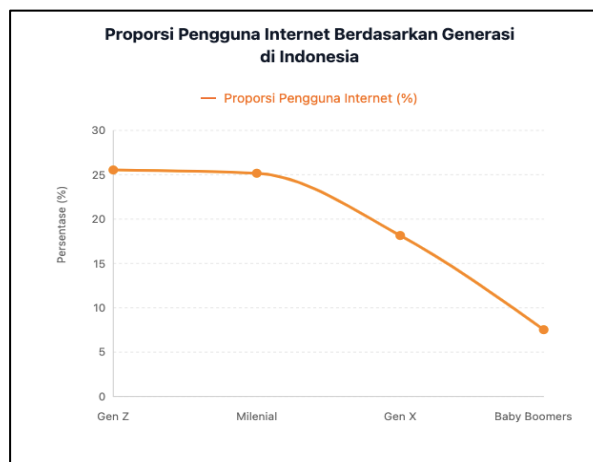
Penggunaan internet di Amerika Serikat menunjukkan tren yang sangat tinggi di berbagai generasi. Menurut *Pew Research Center* (2024), hampir semua *Millennials* di AS menggunakan internet, sementara sekitar 91% Gen X dan 85% *Baby Boomer* juga aktif menggunakannya. Data terbaru dari survei *Pew Research Center* tahun 2024 memperlihatkan bahwa 96% orang dewasa di AS telah menjadi pengguna internet. Tren ini kembali ditegaskan dalam laporan *Pew Research* (2024) yang melaporkan hasil survei terhadap 5.626 orang dewasa, di mana 96% responden menyatakan menggunakan internet secara aktif (Pew Research Center, 2024).



Gambar 1.1 Penetrasi dan Kontribusi Internet per generasi di Amerika Menurut *Pew Research Center* 2024

Begitupun penggunaan internet di Indonesia, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 78,3% pada awal 2025, meningkat pesat dari 64,8% pada tahun 2020. Peningkatan ini menandakan internet semakin menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk sebagai sarana dalam memperoleh layanan publik berbasis digital (BPS, 2024).

Kesenjangan digital antar generasi terlihat jelas dari data proporsi pengguna internet di Indonesia. Survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2025) menunjukkan bahwa Gen Z dan Milenial mendominasi penggunaan internet dengan proporsi masing-masing 25,54% dan 25,17%, yang secara kumulatif mencapai lebih dari 50% dari total pengguna internet. Sementara itu, Gen X hanya mencakup 18,15% pengguna internet, dan *Baby Boomer* berada di posisi terendah dengan 7,53%. Temuan ini mengindikasikan adanya disparitas signifikan dalam adopsi teknologi digital antar generasi, di mana generasi yang lebih tua menghadapi hambatan lebih besar dalam mengakses dan memanfaatkan internet.



Gambar 1.2 Proporsi Pengguna Internet Berdasarkan Generasi di Indonesia Menurut APJII 2025

Generasi X (1965–1980) dan *Baby Boomer* (1946–1964) tergolong “*digital immigrants*” karena lahir sebelum era digital, sehingga adaptasinya terhadap teknologi cenderung lambat. Survei Indeks Literasi Digital Indonesia 2021 menunjukkan hanya 38,8% Generasi X dan 27,9% *Baby Boomer* memiliki literasi digital di atas rata-rata nasional. Meski sebagian besar lansia di Jakarta memiliki ponsel, lebih dari separuh kesulitan menggunakan aplikasi baru (Laksmi, 2024).

Seiring dengan meningkatnya penetrasi internet, sektor kesehatan juga mengalami digitalisasi. Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika terus mendorong pemanfaatan aplikasi digital untuk meningkatkan

akses dan mutu layanan kesehatan. Salah satunya adalah implementasi sistem berbasis aplikasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas pelayanan.

Sistem kesehatan di Indonesia mulai mengalami pergeseran menuju cakupan kesehatan dunia UHC (*Universal Health Coverage*). Sebagai bagian dari upaya tersebut, pemerintah meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014 sebagai bentuk komitmen untuk menjamin hak seluruh warga negara dalam memperoleh perlindungan dan akses terhadap layanan kesehatan. Untuk mempermudah akses layanan bagi calon peserta maupun peserta JKN, Pemerintah Indonesia menghadirkan inovasi berbasis teknologi informasi berupa aplikasi *Mobile JKN* pada tahun 2017, yang tersedia untuk diunduh melalui *Google Play Store* dan *App Store* (Sudrajat *et al*, 2024).

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan wujud dari transformasi digital yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan, yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan (Hakim *et al*, 2024). *Mobile JKN* adalah aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai bentuk digitalisasi layanan administratif yang sebelumnya hanya dapat dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, sehingga kini dapat diakses langsung oleh masyarakat dan peserta melalui aplikasi tersebut (Putra *et al*, 2021). Aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi digital dalam model bisnis BPJS Kesehatan. *Mobile JKN* memungkinkan peserta untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa terikat waktu, sehingga memberikan kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh pelayanan (Narmansyah, 2022).

Secara nasional, jumlah pengguna *Mobile JKN* terus meningkat, meskipun masih terdapat kesenjangan digital pada kelompok usia tertentu. Di Sulawesi Selatan sendiri BPJS Kesehatan (2025) menunjukkan pengguna *Mobile JKN* tersebar di beberapa kabupaten/kota, dengan Kota Makassar tercatat paling tinggi yaitu 34.666 pengguna. Begitupun di Makassar, Puskesmas Somba Opu memiliki jumlah pengguna tertinggi, yaitu 1.360 pengguna, disusul Puskesmas Bajeng 1.252 dan Puskesmas Pallangga 1.241.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan hasil yang sejalan dengan penelitian oleh Fatimah (2023), mencatat bahwa rendahnya pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* oleh lansia di BPJS Kesehatan Cabang Padang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang ditujukan khusus untuk kelompok usia lanjut. Meskipun informasi telah disebarkan secara umum, banyak usia 40 – 80 tahun keatas tetap kesulitan mengakses dan menggunakan aplikasi secara mandiri karena keterbatasan literasi digital dan antarmuka aplikasi yang belum ramah pengguna lanjut usia. Lansia cenderung bergantung pada bantuan keluarga atau petugas, sehingga diperlukan pendekatan edukasi yang lebih inklusif dan praktik langsung untuk meningkatkan partisipasi mereka.

Dalam melihat pemanfaatan sistem informasi *Mobile JKN* pada generasi X dan generasi *Baby Boomer* di Kota Makassar penting untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi ini. Sehingga terdapat dua

teori yang sesuai yakni yang pertama adalah teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori *Technology Acceptance Model* TAM adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem informasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Telah terjadi beberapa revisi terhadap model yang diusulkan dan dikembangkan kembali oleh Venkatesh dan Davis pada tahun 1996.

TAM adalah teori yang digunakan untuk memahami proses penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Tujuan utama dari model ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan seseorang dalam mengadopsi teknologi baru, serta untuk menggambarkan keterkaitan antara persepsi pengguna terhadap teknologi dan niat mereka untuk menggunakannya (Vankatesh dan Davis, 1996).

TAM yaitu sebuah model untuk menjelaskan dan memprediksi sikap pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan dua pengaruh faktor, yaitu persepsi pemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam konteks pemanfaatan sistem informasi *Mobile JKN*, terutama oleh Generasi X dan *Baby Boomer* di Kota Makassar, kedua faktor ini sangat penting. Generasi X dan *Baby Boomer* cenderung lebih berhati-hati dalam mengadopsi teknologi baru dibandingkan dengan generasi yang lebih muda, sehingga pemahaman mengenai *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* akan sangat menentukan apakah mereka akan merasa nyaman dan terbantu oleh penggunaan *JKN Mobile*.

Penelitian ini sejalan dengan Rahmawati *et al* (2020) mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi *mobile* di kalangan lansia Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi *mobile* kesehatan. Penelitian ini sangat relevan karena membahas bagaimana aplikasi kesehatan berbasis *mobile* dapat diterima oleh generasi yang lebih tua, seperti Generasi X dan *Baby Boomer* di Kota Makassar, yang cenderung memprioritaskan manfaat nyata dari aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Teori kedua yang relevan untuk penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al* (2003). UTAUT adalah teori yang menggabungkan beberapa model penerimaan teknologi yang lebih awal, termasuk *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi.

UTAUT bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan teknologi oleh pengguna. Model UTAUT juga mempertimbangkan *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness of use* sebagai faktor moderasi yang memengaruhi hubungan antara variabel-variabel utama dengan *Behavioral Intention* dan *Actual System Use*. Dalam UTAUT, kedua variabel utama, yaitu

Performance Expectancy dan *Effort Expectancy*, mempengaruhi *Behavioral Intention to Use*, yang pada gilirannya mempengaruhi *Actual System Use*.

Teori UTAUT menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi, kemudahan penggunaannya, pengaruh sosial, dan kondisi yang mendukung penggunaan teknologi. Teori ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi, sehingga cocok untuk menjelaskan bagaimana Generasi X dan *Baby Boomer* di Makassar akan menerima aplikasi *Mobile JKN*. Teori ini juga mempertimbangkan aspek sosial dan infrastruktur yang sangat relevan untuk kelompok usia yang lebih tua dalam mengakses dan menggunakan teknologi.

Penelitian oleh Wijayanti *et al* (2021) mengkaji adopsi aplikasi kesehatan digital oleh lansia di Indonesia. Dalam penelitian ini, *Performance Expectancy* (PE) dan *Effort Expectancy* (EE) ditemukan sebagai faktor utama yang mempengaruhi niat pengguna lansia untuk mengadopsi aplikasi kesehatan digital. Temuan ini relevan dengan pemanfaatan *Mobile JKN*, di mana Generasi X dan *Baby Boomer* di Makassar akan lebih cenderung mengadopsi teknologi jika mereka merasakan manfaatnya secara langsung dan jika aplikasi tersebut mudah digunakan.

Penelitian ini penting dilakukan karena Generasi X dan *Baby Boomer* masih menghadapi keterbatasan dalam literasi digital meskipun mereka memiliki risiko kesehatan lebih tinggi akibat faktor usia dan gaya hidup. Puskesmas Somba Opu dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki jumlah pengguna *Mobile JKN* terbanyak di Makassar, sehingga representatif untuk menggambarkan sejauh mana kelompok usia ini memanfaatkan aplikasi tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor penerimaan, kendala, dan strategi yang tepat dalam meningkatkan literasi digital kesehatan di kalangan Generasi X dan *Baby Boomer*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pemanfaatan *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis hubungan *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dengan *actual system usage* (penggunaan teknologi sesungguhnya) pengguna *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.
- b. Untuk menganalisis hubungan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dengan *actual system usage* (penggunaan teknologi)

sesungguhnya) pengguna *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.

- c. Untuk menganalisis hubungan *attitude toward using* (sikap dalam menggunakan) dengan *actual system usage* (penggunaan teknologi sesungguhnya) pengguna *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.
- d. Untuk menganalisis hubungan *behavior intention to use* (minat untuk menggunakan) dengan *actual system usage* (penggunaan teknologi sesungguhnya) pengguna *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan yang dapat menambah wawasan ilmiah dalam bidang ilmu kesehatan masyarakat, terkhusus terkait *Mobile JKN*.

2. Manfaat Institusi

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas penggunaan *Mobile JKN* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terkhususnya Generasi X dan *Baby Boomer*.

3. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan serta wawasan peneliti terkait pemanfaatan *Mobile JKN* di Puskesmas Somba Opu. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti sebagai salah satu syarat kelulusan pada Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Tinjauan Umum tentang Sistem Informasi Kesehatan

1.5.1.1 Definisi Sistem Informasi Kesehatan

Sistem informasi kesehatan memiliki peranan yang sangat strategis dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan yang efektif dan efisien. Pada setiap tahapan proses pengambilan keputusan dalam manajemen Kesehatan meliputi pengelolaan pelayanan kesehatan, institusi kesehatan, program pembangunan kesehatan, serta wilayah data kesehatan digunakan sebagai landasan utama. Selain itu, pemerintah juga berupaya meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi kesehatan sebagai bagian dari upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Infokes Indonesia, 2023).

Menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan

tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan.

1.5.1.2 Tujuan Sistem Informasi Kesehatan

Pada pelaksanaannya, Peraturan Pemerintah RI No 46 Tahun 2014 menyebutkan, pengaturan Sistem Informasi Kesehatan ini bertujuan untuk:

- a. Menjamin ketersediaan, kualitas, dan akses terhadap Informasi Kesehatan yang bernilai pengetahuan serta dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Memberdayakan peran serta masyarakat, termasuk organisasi profesi dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan; dan
- c. Mewujudkan penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan dalam ruang lingkup sistem kesehatan nasional yang berdaya guna dan berhasil guna terutama melalui penguatan kerja sama, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan.

1.5.1.3 Manfaat Sistem Informasi Kesehatan

Dari tujuan tersebut dapat disebutkan bahwa secara sistematis manajemen kesehatan dilaksanakan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Mendukung manajemen kesehatan
- b. Mengidentifikasi masalah dan kebutuhan.
- c. Meintervensi masalah Kesehatan berdasarkan prioritas.
- d. Pembuatan keputusan dan pengambilan kebijakan Kesehatan berdasarkan bukti.
- e. Mengalokasikan sumber daya secara optimal.
- f. Membantu peningkatan efektivitas dan efisiensi
- g. Membantu penilaian transparansi

1.5.2 Tinjauan Umum tentang *Mobile JKN*

1.5.2.1 Definisi *Mobile JKN*

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi dan informasi kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta melakukan berbagai layanan yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang, seperti pendaftaran, perubahan data, pengecekan tagihan iuran, hingga pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), secara online melalui perangkat seluler (Putra *et al*, 2021).

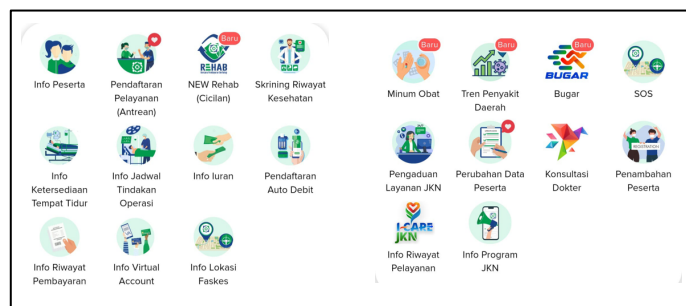
Menurut Hakim *et al* (2024), *Mobile JKN* adalah bentuk transformasi digital BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Sudrajat *et al* (2024)

menambahkan bahwa *Mobile JKN* hadir sebagai upaya mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) agar lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan demikian, *Mobile JKN* dapat dipahami sebagai aplikasi berbasis teknologi informasi yang berfungsi sebagai media layanan kesehatan digital, yang tidak hanya mempercepat proses administrasi peserta, tetapi juga mendukung optimalisasi layanan BPJS Kesehatan dalam rangka mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia.

1.5.2.2 Fitur- fitur JKN *Mobile*

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan inovasi untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN-KIS, dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *Mobile JKN* di *Google Playstore* atau *Apps Store*.



Gambar 1.3 Fitur- fitur pada Aplikasi Mobile JKN

Fitur-fitur dalam Aplikasi *Mobile JKN* terdiri dari:

1. **Fitur Peserta**
Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.
2. **Fitur Ubah Data Peserta**
Menampilkan menu ubah data peserta, meliputi perubahan nomor *handphone*, alamat email, alamat surat, pindah FKTP dan pindah kelas.
3. **Fitur Ketersediaan Tempat Tidur**
Menampilkan ketersediaan tempat tidur Rumah Sakit sesuai kelas, yang informasi ketersediaannya di *update* oleh Rumah Sakit.
4. **Fitur Obat yang Ditanggung**
Menampilkan jenis obat yang ditanggung untuk peserta JKN-KIS, meliputi nama, kandungan dan restriksi obat.
5. **Fitur Premi**
Menampilkan tagihan iuran peserta BPBU dan anggota keluarganya.
6. **Fitur Jadwal Tindakan Operasi**

Menampilkan jadwal operasi peserta sesuai nama dalam Aplikasi *Mobile* JKN dan dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, informasi jadwal operasi tersebut di update oleh Rumah Sakit.

7. Fitur Pendaftaran Pelayanan

- a) Menampilkan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang telah memiliki sistem antrean.
- b) Memberikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang pernah diterima di FKTP melalui *Walk Through Audit* (WTA).

8. Fitur Pendaftaran Auto Debit

Menampilkan panduan pendaftaran melalui *auto* debit sesuai channel *auto* debit Bank yang dipilih peserta.

9. Fitur Pembayaran

Menampilkan riwayat pembayaran iuran, denda.

10. Fitur Catatan Pembayaran

Menampilkan riwayat pembayaran iuran, denda.

11. Fitur Riwayat Pelayanan

Menampilkan histori/riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

12. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan

Berisi pertanyaan dan pernyataan terkait riwayat kesehatan. Hasil skrining riwayat kesehatan adalah risiko rendah/ sedang/ tinggi untuk penyakit DM Tipe 2, Hipertensi, Ginjal Kronik dan Jantung Koroner, serta rekomendasi yang harus dilakukan peserta berdasarkan hasil skrining riwayat kesehatan. Skrining hanya dapat dilakukan 1 (satu) tahun sekali.

13. Fitur Cek VA

Menampilkan nomor *Virtual Account* peserta.

14. Fitur Info JKN

Menampilkan informasi seputar program JKN-KIS terkait manfaat program JKN-KIS persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban serta sanksi- sanksi yang diberlakukan

15. Fitur Lokasi

Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan lokasi (alamat, telepon dan fax) kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas

Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan.

16. Fitur Pengaduan Keluhan

Peserta dapat melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon yang akan tersambung secara otomatis ke BPJS Kesehatan *Care Center* 1500 400.

17. Fitur Skrining Mandiri Covid-19

Pertanyaan-pertanyaan seputar Covid-19 untuk mengetahui potensi penularan Covid-19 pada peserta. Dalam *screening* mandiri Covid-19 ini, juga terkoneksi dengan lokasi peserta (terdapat fitur GPS) dan disinergikan dengan data dan informasi status zona di wilayah masing-masing.

18. Fitur Konsultasi Dokter

Peserta dapat melakukan konsultasi kesehatan dengan dokter di tempat FKTP terdaftar melalui aplikasi *Mobile JKN*.

1.5.3 Tinjauan Umum tentang Demografi Generasi

William Strauss dan Neil Howe (1991) mencoba mendefinisikan generasi- generasi yang ada di Amerika dalam buku mereka "*Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069*". Teori mereka tentang generasi ini banyak diambil oleh berbagai penulis jurnal dan buku yang membahas masalah-masalah antar generasi, sehingga populer istilah-istilah generasi seperti generasi *Pra-Baby Boom*, *Baby Boom*, generasi X, Y dan Z yang kita kenal saat ini. William Strauss dan Neil Howe adalah sejarawan yang menelusuri sejarah Amerika Serikat (AS) secara mendalam. Dalam buku mereka yang berjudul *Generations*, Strauss dan Howe menceritakan sejarah AS sebagai rangkaian biografi generasi dari tahun 1584.

Generasi tidak punya satu definisi pasti karena sebetulnya tokoh yang mempelajari generasi tidak hanya dua. Strauss dan Howe mendefinisikan generasi sebagai agregat dari semua orang yang lahir selama rentang waktu sekitar dua puluh tahun atau sekitar panjang satu fase dari masa kanak-kanak, dewasa muda, usia pertengahan dan usia tua. Selain itu terdapat tiga kriteria yang harus dimiliki oleh sebuah generasi yaitu usia lokasi dalam sejarah, kepercayaan dan perilaku yang sama, serta keanggotaan periode yang sama. Kriteria pertama maksudnya adalah generasi yang sama akan mengalami peristiwa sejarah penting dan tren sosial bersamaan. Hal ini akan menyebabkan sebuah generasi akan berbagi beberapa kepercayaan dan perilaku yang sama. Kriteria terakhir artinya sebuah generasi akan mengidentifikasi dirinya sebagai kelompok yang berbeda dibanding generasi lainnya.

Baby Boomer lahir tahun 1946- 1964 generasi yang lahir setelah Perang Dunia II ini memiliki banyak saudara, akibat dari banyaknya pasangan yang berani untuk mempunyai banyak keturunan. Generasi

yang adaptif, mudah menerima dan menyesuaikan diri. Dianggap sebagai orang yang mempunyai pengalaman hidup.

Generasi X lahir tahun 1965- 1980 generasi ini lahir pada tahun-tahun awal dari penggunaan *Personal Computer* (PC), *video games*, tv kabel, dan internet. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Jane Deverson, sebagian dari generasi ini memiliki tingkah laku negatif seperti tidak hormat pada orang tua, mulai mengenal musik punk, dan mencoba menggunakan ganja. Gen X rata-rata masuk dunia kerja era 1990-an, saat terjadi berbagai perubahan besar di bidang ekonomi, kemasyarakatan, kebudayaan dan transformasi dunia industri. Watak Gen X sebagian di antaranya mencari aman. Tingkat stress memang tinggi tetapi lebih disebabkan karena kesibukan kerja. Banyak dari Gen X yang menunda perkawinan hingga 35-40 tahun. Gen X memiliki kecenderungan untuk mandiri dalam berpikir, jika tidak mampu mandiri secara ekonomi, yang menyebabkan mereka kurang konkret dalam beraksi.

1.5.4 Tinjauan Umum tentang Generasi X

1.5.4.1 Definisi Generasi X

Generasi X merupakan kelompok yang lahir setelah era *Baby Boomer*, yaitu sekitar tahun 1965 hingga 1980. Mereka tumbuh pada masa transisi besar dalam perkembangan teknologi, ekonomi, dan sosial. Generasi ini mengalami perubahan signifikan, mulai dari munculnya komputer pribadi, televisi kabel, hingga internet, yang membentuk cara berpikir dan pola hidup mereka (Strauss dan Howe, 1991).

Menurut Twenge (2017), Generasi X cenderung lebih mandiri, pragmatis, dan mampu beradaptasi dengan perubahan. Mereka juga dikenal sebagai pekerja keras, loyal, dan berorientasi pada hasil. Selain itu, Generasi X memiliki sikap yang lebih kritis terhadap otoritas dibandingkan generasi sebelumnya, namun tetap menjunjung tinggi nilai tanggung jawab.

Generasi X merupakan kelompok yang lahir pada masa awal perkembangan teknologi dan informasi, seperti munculnya *Personal Computer* (PC), video game, televisi kabel, serta internet. Generasi ini dikenal memiliki kemampuan beradaptasi dan menerima perubahan dengan baik, sehingga sering disebut sebagai generasi tangguh. Mereka memiliki karakter mandiri dan loyal, menjunjung tinggi citra, ketenaran, serta nilai materi. Selain itu, Generasi X juga dikenal sebagai pekerja keras yang memperhitungkan kontribusi mereka terhadap hasil yang dicapai perusahaan (Hamid *et al*, 2024).

Dengan karakteristik tersebut, Generasi X berperan penting dalam dunia kerja modern. Mereka berada di tengah antara *Baby Boomer* yang lebih konservatif dan Generasi Y (Milenial) yang

lebih digital, sehingga mampu menjadi jembatan dalam adaptasi teknologi maupun perubahan budaya kerja.

1.5.4.2 Karakteristik Generasi X

Generasi X saat ini menempati fase kehidupan dan karir menengah dengan karakteristik demografis yang bervariasi antar kawasan dan studi, namun secara konsisten digambarkan memiliki jumlah populasi yang lebih kecil dibandingkan *Baby Boomer* dan posisi yang lebih mapan dibandingkan Millennials (Gibson *et al*, 2011). Penelitian survei berskala besar dan tinjauan literatur menunjukkan pola demografis dan sosial yang konsisten, termasuk kecenderungan untuk membangun dan memelihara keluarga sambil mempertahankan karir yang aktif, serta heterogenitas yang signifikan dalam tingkat pendidikan dan aspirasi pekerjaan antar kawasan geografis.

Komposisi usia dan posisi kerja Generasi X menunjukkan bahwa mereka sering menduduki posisi menengah hingga senior dalam organisasi, hal ini merupakan konsekuensi alami dari posisi demografis mereka dalam spektrum usia pekerja (Oretel, 2021). Heterogenitas lintas negara menjadi faktor penting yang perlu dipertimbangkan, karena perbedaan historis dan sosial di masing-masing negara secara signifikan mempengaruhi karakteristik demografis Generasi X, sehingga generalisasi lintas budaya harus dilakukan dengan sangat hati-hati (Yogamalar dan Samuel, 2016). Implikasi praktis dari karakteristik demografis ini menuntut kebijakan sumber daya manusia untuk mempertimbangkan fase hidup yang sedang dilalui Generasi X, seperti tanggung jawab keluarga dan perencanaan pensiun, dalam merancang paket kesejahteraan dan strategi retensi karyawan.

1.5.5 Tinjauan Umum tentang Generasi *Baby Boomer*

1.5.5.1 Definisi Baby Boomer

Baby Boomer merupakan istilah yang digunakan untuk menyebut kelompok generasi yang lahir pada periode setelah Perang Dunia II, tepatnya antara tahun 1946 hingga 1964. Sebutan ini muncul karena adanya peningkatan angka kelahiran yang sangat tinggi pada masa tersebut, sehingga menimbulkan fenomena demografis yang dikenal sebagai *baby boom* (Sutrisno, 2019).

Secara umum, *Baby Boomer* dipahami sebagai generasi yang lahir dan berkembang dalam suasana sosial, politik, dan ekonomi yang relatif stabil. Mereka menjadi kelompok masyarakat yang jumlahnya signifikan dan memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan berbagai sektor, baik dalam bidang ekonomi, budaya, maupun sosial pada masanya (Setiawan, 2020).

Di Indonesia, istilah *Baby Boomer* juga digunakan untuk menggambarkan generasi yang lahir dalam rentang waktu yang sama dan memiliki pengalaman sejarah yang relatif serupa dengan fenomena global. Keberadaan mereka dipandang penting dalam studi kependudukan maupun dalam kajian manajemen sumber daya manusia, karena jumlah dan peran generasi ini cukup dominan dalam struktur populasi serta dinamika ketenagakerjaan (Pratiwi, 2021).

1.5.5.2 Karakteristik *Baby Boomer*

Generasi *Baby Boomer* merupakan kelompok yang dikenal memiliki karakteristik unik, terutama dalam pola pikir dan perilaku kerja. Mereka umumnya menunjukkan dedikasi tinggi terhadap profesi yang dijalani serta menempatkan pekerjaan sebagai bagian penting dalam hidup. Loyalitas yang kuat terhadap organisasi menjadi salah satu ciri khas generasi ini, sehingga banyak di antara mereka yang bertahan lama dalam satu institusi (Hidayat, 2018).

Selain itu, *Baby Boomer* memiliki karakter disiplin dan menghargai keteraturan. Mereka terbiasa bekerja dalam sistem yang terstruktur dengan aturan yang jelas serta menghormati hierarki pimpinan. Dengan demikian, generasi ini sering dipandang sebagai tenaga kerja yang stabil, dapat dipercaya, dan konsisten dalam menjaga kinerja organisasi (Anwar, 2019).

Walaupun demikian, *Baby Boomer* sering dianggap kurang adaptif terhadap perubahan, khususnya pada perkembangan teknologi digital yang pesat. Namun, pengalaman, komitmen, dan etos kerja yang kuat membuat generasi ini tetap menjadi sumber daya yang penting dalam lingkungan kerja yang melibatkan berbagai generasi (Lestari, 2020).

1.5.6 Tinjauan Umum tentang Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem / sistem informasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan sebuah sistem sesuai yang diusulkan oleh Fred Davis meliputi:

1.5.6.1 Persepsi Kemanfaatan Menggunakan Teknologi (*perceived usefulness*)

Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Persepsi kegunaan merupakan pandangan individu mengenai sejauh mana ia meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi dapat membantu meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Konsep ini menjadi salah satu faktor utama yang

memengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi serta perilaku pengguna dalam memanfaatkannya. Kegunaan dipahami sebagai keyakinan subjektif individu bahwa penggunaan teknologi tertentu mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja dalam lingkup organisasi.

Dari berbagai definisi yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan adalah pandangan pengguna terhadap suatu sistem, di mana penggunaan sistem tersebut diyakini mampu memberikan manfaat dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat dan praktis dibandingkan metode manual, serta berkontribusi pada peningkatan kinerja pengguna.

1.5.6.2 Persepsi Kemudahan Menggunakan Teknologi (*perceived ease of use*)

Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah. Menurut Davis (1989), persepsi kemudahan merujuk pada keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi tidak akan membutuhkan banyak usaha. Kemudahan diartikan sebagai kondisi tanpa hambatan atau minimnya upaya yang diperlukan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Persepsi ini dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu karakteristik teknologi itu sendiri, misalnya pengalaman pengguna dengan teknologi serupa, serta ketersediaan sarana pendukung yang membantu pengguna ketika menghadapi kesulitan dalam mengoperasikannya.

Dengan demikian, persepsi kemudahan mencerminkan keyakinan pengguna bahwa teknologi informasi dapat dioperasikan dengan mudah dan tidak sulit dipahami. Persepsi ini memberikan pengaruh positif terhadap minat seseorang dalam memanfaatkan teknologi. Penerimaan atau penolakan pengguna terhadap suatu sistem umumnya ditentukan oleh sejauh mana mereka menilai sistem tersebut mampu membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

1.5.6.3 Sikap dalam Menggunakan Teknologi (*attitude toward using*)

Niat perilaku penggunaan menggambarkan tingkat kesadaran seseorang dalam merencanakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan pada waktu tertentu di masa depan (Davis 1989). Sikap dan perilaku individu terhadap suatu sistem teknologi dapat menjadi indikator dalam memprediksi sejauh mana sistem tersebut akan digunakan. Apabila sebuah teknologi mampu memberikan keandalan serta meningkatkan

kinerja, maka pengguna akan merasa puas, yang tercermin dari perilaku mereka dalam mendukung penggunaan sistem tersebut.

Sikap terhadap penggunaan dapat dipahami sebagai kecenderungan pengguna untuk menerima atau menolak suatu sistem informasi, yang muncul sebagai konsekuensi dari pengalaman mereka dalam memanfaatkannya untuk bekerja. Pengukuran sikap terhadap penggunaan sistem informasi biasanya dilakukan melalui beberapa indikator, meliputi cara pandang (*cognitive*), perasaan/emosi (*affective*), dan komponen-komponen yang berhubungan dengan perilaku (*behaviorial component*) (Mahendra, 2016).

1.5.6.4 Minat untuk Menggunakan Teknologi (*behavioral intention to use*)

Menurut Davis (1989) Niat perilaku penggunaan merupakan suatu tingkatan seseorang mengenai rencananya secara sadar untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku di waktu yang akan datang yang telah ditentukan sebelumnya. Sikap dan perilaku pengguna terhadap suatu sistem teknologi dapat memprediksi tingkat penggunaan suatu sistem teknologi. Suatu sistem teknologi yang dapat memenuhi keandalan dan mengoptimalkan kinerja akan dapat memuaskan pengguna sistem tersebut, hal ini dapat ditunjukkan dari perilaku pengguna yang akan mendukung sistem tersebut.

1.5.6.5 Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*actual system usage*)

Menurut Davis (1989) Penggunaan sistem aktual mengacu pada kondisi nyata ketika suatu sistem benar-benar dimanfaatkan. Kepuasan pengguna akan muncul apabila mereka percaya bahwa sistem tersebut mudah digunakan serta mampu meningkatkan produktivitas kerja, yang tercermin melalui pengalaman penggunaan secara langsung.

Berhasil atau tidaknya layanan berbasis teknologi yang baru saja diluncurkan dalam meningkatkan pelayanan sangat bergantung pada sedikit banyaknya pengguna layanan tersebut. Suatu teknologi yang diluncurkan akan berhasil jika pengguna (*user*) semakin banyak jumlahnya dan terus menerus digunakan. Oleh karena itu, digunakannya teknologi oleh seseorang menjadi faktor penting.

Tabel 1.1 Sintesis Penelitian

NO	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian dan Metode Analisis	Sampel	Temuan
1.	Penulis: Damanik, F. S., Widayanti, A. W., Wiedyaningsih, C. Penerbit: <i>Indonesia Journal of Health Administration</i> (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia) Tahun: 2024 Link Akses: https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.215-230	<i>User Acceptance of Mobile-JKN: Insights from the Technology Acceptance Model</i> <i>Indonesian Journal of Health Administration</i> (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia)	Kuantitatif dengan pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM); analisis menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).	406 responden pengguna <i>Mobile JKN</i> di Indonesia	1) <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>actual system use</i>. 2) Aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang dianggap relevan, akurat, dan bermanfaat mendorong penggunaan yang lebih optimal. 3) <i>Perceived ease of use</i> juga berkontribusi positif terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna.
2.	Penulis: Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Pinem, A. A., Hapsari, I. C., Sandhyaduhita, P. I., Budi, I. Penerbit: <i>Procedia Computer Science</i> Tahun: 2020 Link Akses: https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.03.218	<i>Adoption of Mobile Health Apps in Indonesia</i> <i>Procedia Computer Science</i>	Kuantitatif dengan model TAM & UTAUT; survei kuantitatif menggunakan SEM-PLS.	300 responden pengguna aplikasi kesehatan termasuk <i>Mobile JKN</i> di Indonesia.	1) Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) dan manfaat yang dirasakan (<i>perceived usefulness</i>) berpengaruh positif terhadap adopsi aplikasi kesehatan digital. 2) Faktor kepercayaan (<i>trust</i>) dan pengaruh sosial turut memoderasi penerimaan aplikasi <i>Mobile JKN</i>.
3.	Penulis: Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., Thaha, R. M. Penerbit: Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat Tahun: 2022 Link Akses: https://doi.org/10.55987/sr.v1i3.44	Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN <i>Mobile</i> di Kota Makassar Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> ; analisis menggunakan uji <i>chi-square</i> dan regresi logistik.	100 responden, <i>accidental sampling</i> dari 245.341 pengguna <i>Mobile JKN</i> Makassar	1) Pemanfaatan sistem informasi JKN <i>Mobile</i> di Kota Makassar dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan. 2) Sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi masih perlu ditingkatkan, terutama bagi kelompok usia dewasa dan lanjut usia.

NO	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian dan Metode Analisis	Sampel	Temuan
4.	Penulis: Sudrajat, D. A. C., Simanjorang, C., Fitrianti, A. D., Zahra, A. S. A. Penerbit: Jurnal Biostatistik, Kependudukan, dan Informatika Kesehatan Tahun: 2024 Link Akses: https://doi.org/10.51181/bikfokes.v4i3.13255	Keterbatasan <i>Mobile JKN</i> sebagai Bentuk <i>Universal Health Coverage</i> di Era Digitalisasi: <i>Literature Review</i> Jurnal Biostatistik, Kependudukan, dan Informatika Kesehatan	<i>Literature review</i>; telaah sistematis terhadap artikel-artikel terkait pemanfaatan <i>Mobile JKN</i>.	Artikel ilmiah terkait <i>Mobile JKN</i> dan UHC yang dipublikasikan dalam kurun waktu 2017–2023.	1) Keterbatasan utama <i>Mobile JKN</i> meliputi rendahnya literasi digital pengguna, ketidakstabilan jaringan internet, dan desain antarmuka yang belum ramah bagi lansia. 2) <i>Mobile JKN</i> berpotensi mendukung UHC apabila hambatan teknis dan kapasitas pengguna dapat diatasi secara komprehensif.
5.	Penulis: Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., Ulfah, N. H. Penerbit: <i>Sport Science and Health</i> Tahun: 2023 Link Akses: https://doi.org/10.17977/um062v5i42023p312-322	Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk <i>Sport Science and Health</i>	Kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>; analisis menggunakan uji <i>chi-square</i> dan regresi logistik.	382 responden (<i>accidental sampling</i>, peserta JKN Kabupaten Nganjuk)	1) Persepsi kebermanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) berhubungan signifikan dengan minat penggunaan (<i>intention to use</i>) aplikasi <i>Mobile JKN</i>. 2) Persepsi kemudahan (<i>perceived ease of use</i>) juga berhubungan signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi. 3) Terbentuknya <i>intention</i> yang kuat tidak selalu secara otomatis berujung pada <i>actual use</i> yang optimal.

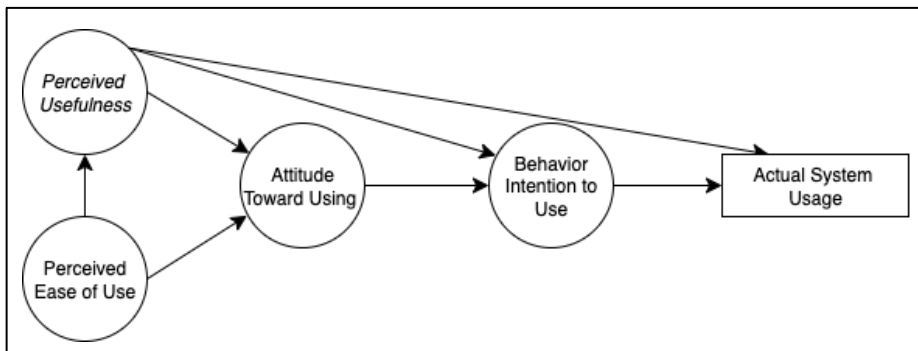
Kesimpulan Temuan :

Berdasarkan sintesis terhadap sepuluh jurnal, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas masih belum optimal. Meskipun *Mobile JKN* dinilai memiliki manfaat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, sebagian besar

pengguna usia dewasa dan lanjut usia mengalami hambatan berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman fitur aplikasi, kendala teknis sistem, serta kualitas jaringan internet. Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile JKN*, namun sosialisasi dan edukasi yang dilakukan belum sepenuhnya mampu mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan tanpa adanya pendampingan langsung. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan *Mobile JKN* pada kelompok Generasi X dan *Baby Boomer* memerlukan upaya komprehensif melalui peningkatan literasi digital, penyederhanaan fitur aplikasi, perbaikan infrastruktur teknis, serta pendampingan berkelanjutan di tingkat Puskesmas.

1.6 Kerangka Teori Penelitian

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu kerangka teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem teknologi informasi. TAM merupakan sebuah teori yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* menjelaskan mengenai teori psikologis sosial yang menjelaskan faktor-faktor psikologis yang mendorong perilaku manusia (Ramadhan *et al*, 2024). Model ini dianggap berpengaruh karena mampu menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap pemanfaatan suatu teknologi informasi. Model TAM dikembangkan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi dengan 5 faktor utama, yaitu *Perceived usefulness* (kegunaan), *Perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), *Attitude toward using technology* (sikap), *Behavioral intention to use* (intensi), dan *Actual technology use* (penggunaan teknologi sesungguhnya) (Dewi *et al*, 2025).



Gambar 1.4 Kerangka Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

Sumber : Fred Davis dan Vankatesh tahun 1989

Adapun konstruk-konstruk TAM yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)
Merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang tentang menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.
2. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) Merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang tentang penggunaan suatu teknologi untuk meningkatkan kinerja pekerjaannya
Merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang tentang penggunaan suatu teknologi untuk meningkatkan kinerja pekerjaannya.
3. Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)
Merupakan suatu perasaan seseorang ketika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan.
4. Niat Perilaku Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)
Merupakan suatu keinginan untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya.

5. Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual System Usage*)

Perilaku adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku adalah penggunaan sesungguhnya teknologi.

1.7 Kerangka Teori Konsep Penelitian

Saat ini, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi kebutuhan penting bagi dunia bisnis maupun kesehatan. Pemanfaatan TIK banyak diterapkan untuk meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, sehingga mendorong setiap pelaku bisnis maupun kesehatan untuk mengintegrasikannya ke dalam lingkungan kerja mereka. Aplikasi *Mobile JKN* adalah wujud transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan, di mana layanan administratif yang sebelumnya hanya dapat dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan dialihkan ke dalam aplikasi digital. Melalui aplikasi ini, peserta dapat mengakses layanan secara mandiri (*self service*) kapanpun dan dimana pun tanpa batasan waktu (Prasetyo dan Saufan, 2022).

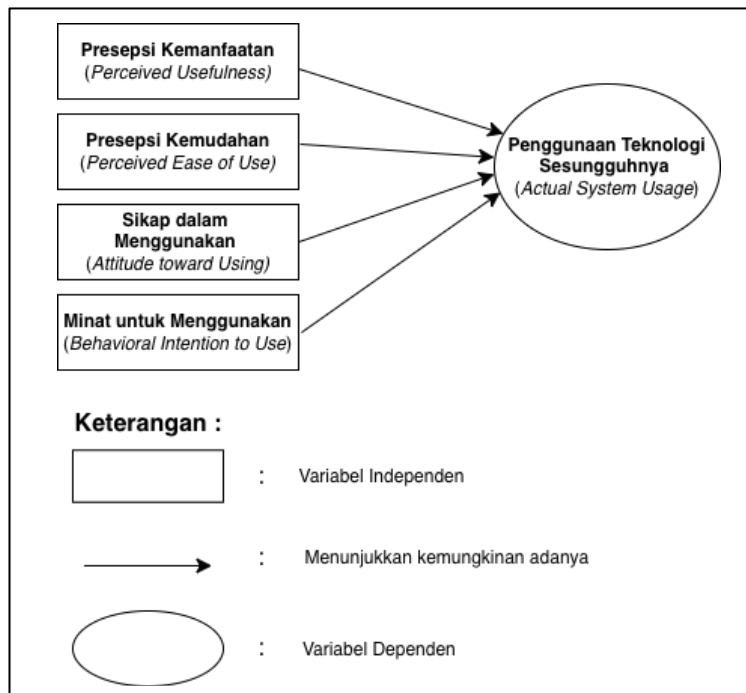
Terdapat beberapa teori yang menjelaskan terkait penerimaan terhadap teknologi pemanfaatan system informasi dalam kesehatan, salah satunya ialah Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori TAM merupakan teori yang berasal dari beberapa teori dasar yang dikombinasikan. Variabel independen pada penelitian ini ialah variabel *actual system usage* yang dapat menggambarkan bagaimana kebiasaan responden dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Model penelitian ini mengadopsi TAM yang telah dimodifikasi dengan penambahan jalur langsung (*direct effect*) dari variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Attitude Toward Using* terhadap *Actual System Use*. Modifikasi ini didasarkan pada argumen teoritis dan bukti empiris bahwa dalam konteks tertentu, pengaruh faktor-faktor penerimaan teknologi tidak sepenuhnya dimediasi oleh *behavioral intention*, melainkan dapat mempengaruhi perilaku penggunaan secara langsung (Venkatesh dan Davis, 2000).

Selain itu, variabel dependen pada penelitian ini yaitu Persepsi Kemanfaatan (*perceived usefulness*), Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*), Sikap terhadap Teknologi (*attitude toward using*), Minat Menggunakan (*behavioral intention to use*) (Ramadya, 2022). Konstruk-konstruk yang merupakan komponen TAM pada penelitian sistem informasi dan teknologi, dimaksudkan untuk penggunaan suatu teknologi tertentu, sehingga penggunaan istilah *behavior* (perilaku) diartikan sebagai perilaku menggunakan teknologi. Berdasarkan alasan tersebut, TAM juga banyak diungkapkan secara lebih spesifik pada penggunaan teknologi maupun *Mobile JKN* (Muliati, 2019).

Variabel persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) akan menilai responden percaya bahwa pengguna *Mobile JKN* akan meningkatkan performa responden dalam bekerja. Pada variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menilai akan kemudahan responden, yaitu tingkatan dimana responden percaya bahwa *Mobile JKN* dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Selain itu, sikap untuk menggunakan teknologi (*behavioral intention to*

use) menilai tingkat keinginan atau niat responden menggunakan *Mobile JKN* secara terus menerus dengan asumsi bahwa responden mempunyai akses terhadap informasi (Davis, 1989).



Gambar 1.5 Kerangka Konsep

1.8 Hipotesis Penelitian

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dengan *actual system usage* (penggunaan teknologi sesungguhnya) pengguna *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dengan *actual system usage* (penggunaan teknologi sesungguhnya) pengguna *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) dengan *actual system usage* (penggunaan teknologi sesungguhnya) pengguna *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara *behavioral intention use* (minat untuk menggunakan) dengan *actual system usage* (penggunaan teknologi sesungguhnya) pengguna *Mobile JKN* pada Generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu.

1.9 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Tabel 1.2 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria objektif	Skala ukur
1.	Persepsi Kemanfaatan Menggunakan <i>Mobile</i> JKN (<i>Perceived Usefulness</i>)	<i>Perceived Usefulness</i> dalam penelitian ini adalah tentang keyakinan akan kemanfaatan saat menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Kuesioner tertutup mengenai <i>perceived usefulness</i> menggunakan skala likert 1 - 5	Kriteria objektif pada penilaian ini menggunakan rumus skor standar, sebagai berikut : Baik : Skor 13 – 20 Kurang Baik : Skor $\leq$ 13	Ordinal
2.	Persepsi Kemudahan Menggunakan <i>Mobile</i> JKN (<i>Perceived Ease of Use</i>)	<i>Perceived Ease of Use</i> dalam penelitian ini adalah keyakinan akan kemudahan penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Kuesioner tertutup mengenai <i>perceived ease of use</i> menggunakan skala likert 1- 5	Kriteria objektif pada penilaian ini menggunakan rumus skor standar, sebagai berikut : Baik : Skor 13 – 20 Kurang Baik : Skor $\leq$ 13	Ordinal
3.	Sikap Terhadap Menggunakan <i>Mobile</i> JKN (<i>Attitude Toward Using</i>)	<i>Attitude Toward Using</i> pada penelitian ini adalah perasaan umum responden menguntukan atau tidak menguntungkan dalam menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Kuesioner tertutup mengenai <i>attitude toward using</i> menggunakan skala likert 1 - 5	Kriteria objektif pada penilaian ini menggunakan rumus skor standar, sebagai berikut : Baik : Skor 13 - 20 Kurang Baik : Skor $\leq$ 13	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria objektif	Skala ukur
4.	Minat untuk Menggunakan <i>Mobile JKN</i> (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	<i>Behavioral Intention to Use</i> pada penelitian ini adalah perilaku responden untuk tetap mengaplikasikan <i>Mobile JKN</i>	Kuesioner tertutup mengenai <i>behavioral intention to use</i> menggunakan skala likert 1-5	Kriteria objektif pada penilaian ini menggunakan rumus skor standar, sebagai berikut : Baik : Skor 13 - 20 Kurang Baik : Skor ≤ 13	Ordinal
5.	Penggunaan Teknologi Sesungguhnya pada Penggunaan <i>Mobile JKN</i> (<i>Actual System Usage</i>)	<i>Actual System Usage</i> dalam penelitian ini adalah tingkat pemanfaatan nyata aplikasi <i>Mobile JKN</i> oleh responden dalam kehidupan sehari-hari.	Kuesioner tertutup mengenai <i>actual system usage</i> menggunakan skala likert 1 - 5	Kriteria objektif pada penilaian ini menggunakan rumus skor standar, sebagai berikut : Baik : Skor 13 - 20 Kurang Baik : Skor ≤ 13	Ordinal

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Jenis dan Desain Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam studi ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan objektif mengenai pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* oleh generasi X dan *Baby Boomer* di Puskesmas Somba Opu. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, di mana data dikumpulkan hanya dalam satu waktu atau periode tertentu. Desain ini memungkinkan peneliti untuk melihat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada dua kelompok usia tersebut di Puskesmas Somba Opu. Data yang dikumpulkan akan menggambarkan pemanfaatan aplikasi secara langsung pada saat kunjungan, serta memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi oleh masing-masing kelompok usia.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Somba Opu terletak di Jl. Mesjid Raya No.20, Sungguminasa, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 sampai dengan Februari 2026.

2.3 Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini berjumlah **(1.360)** orang yang merupakan pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Somba Opu. Data jumlah populasi tersebut diperoleh berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Kota Makassar 2025. Dari keseluruhan populasi tersebut, terdapat responden yang termasuk dalam kategori Generasi X dan *Baby Boomer*.

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, sehingga peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Dalam penentuan sampel, penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di mana peneliti memilih responden berdasarkan kemudahan akses atau ketersediaan pada saat penelitian berlangsung siapa saja yang kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria, langsung dijadikan sampel (Subhaktiyasa, 2024). Kriteria dalam penelitian ini ditetapkan untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria inklusi dalam

penelitian ini adalah responden yang termasuk dalam kategori Generasi X (46 – 61) tahun, *Baby Boomer* (62 – 80), terdaftar sebagai peserta JKN, pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, responden bersedia berpartisipasi dan mengisi kuesioner secara lengkap. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah responden yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner, tidak termasuk dalam rentang usia Generasi X dan *Baby Boomer*, atau bukan pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus *Lemeshow*. Rumus *Lemeshow* adalah rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti (Rosyida dan Priantilianingtiasari, 2023).

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi

d = Tingkat Kesalahan

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{(0,07)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0049}$$

$$n = 195,99 \approx \mathbf{196}$$

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow* dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), nilai proporsi (p) sebesar 0,5, dan tingkat kesalahan (d) sebesar 7%. Penggunaan presisi 7% masih dapat diterima dalam penelitian kesehatan masyarakat selama sampel masih dapat mewakili populasi. Penelitian dalam *American Journal of Business and Strategic Management* (2025) menggunakan *margin of error* sebesar 7% dalam penentuan sampel dan menyatakan bahwa batas kesalahan antara 3%–7% masih umum digunakan dalam penelitian sosial. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak **196** responden. Dalam penelitian ini, digunakan teknik *split sampling*, di mana total 196 responden dibagi menjadi dua kelompok yaitu 98 responden perkategori. Setiap kelompok mewakili bagian dari populasi untuk memastikan pengumpulan data yang lebih seimbang dan representatif dari pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Somba Opu (Honrug, 2022).

2.4 Instrumen Sampel

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner melalui *Google Form*. Kuesioner dalam penelitian ini dibagi ke dalam dua bagian, yaitu identitas responden dan pertanyaan khusus. Pertanyaan khusus pada penelitian ini dibagi menjadi lima bagian sesuai dengan variabel penelitian, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *behavioral intention* dan *actual system usage*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dikembangkan dan diadaptasi dari beberapa penelitian sebelumnya. Kuesioner terdiri dari lima variabel utama dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Pertama, variabel *Perceived Usefulness* (PU) yang mengukur persepsi kemanfaatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* diadaptasi dari Rahmawati, Novita, dan Pradesan (2022) yang telah merancang kuesioner analisis penerimaan teknologi menggunakan TAM. Kedua, variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) yang mengukur persepsi kemudahan penggunaan aplikasi diadaptasi dari Sudrajat, Handayani, dan Azzahro (2024) yang menganalisis penerimaan aplikasi *Mobile JKN* menggunakan TAM. Ketiga, variabel *Attitude Toward Using* (ATU) yang mengukur sikap responden dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* diadaptasi dari Hakim, Pratiwi, dan Rahmawati (2024) yang meneliti pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* berbasis TAM di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Keempat, variabel *Behavioral Intention to Use* (BU) yang mengukur niat responden untuk menggunakan aplikasi diadaptasi dari Rahmawati, Novita, dan Pradesan (2022). Kelima, variabel *Actual System Usage* (AU) yang mengukur penggunaan aktual aplikasi *Mobile JKN* diadaptasi dari Putra, Wijaya, dan Santoso (2021) yang menganalisis *actual system use* aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan. Dalam kuesioner pada penelitian ini, seluruh jawaban responden di kelompokkan berdasarkan indikator skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei, yang terdiri (Sugiyono, 2017) :

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

a) Analisis Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan kriteria: suatu item dinyatakan valid apabila r hitung $> r$ tabel (0,361) dan nilai signifikansi $< 0,05$. Uji validitas ini dilaksanakan pada bulan November, sebelum penelitian utama dilakukan. Pengujian dilakukan kepada 30 responden yang dipilih secara acak dan memiliki karakteristik yang mirip dengan kriteria sampel penelitian, yaitu termasuk dalam kelompok Generasi X dan *Baby Boomer*. Uji coba ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen telah memenuhi syarat kelayakan sebelum digunakan pada responden penelitian yang sebenarnya. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh 20 item kuesioner memiliki r hitung $> 0,361$ dan nilai signifikansi 0,000, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten serta layak digunakan dalam penelitian utama. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen. Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan batas minimal reliabilitas sebesar 0,70. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,90. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Hasil uji validitas dan reliabilitas secara rinci terlampir pada Lampiran 4.

2.5 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap yang melibatkan pemberian kuesioner dan wawancara terstruktur. Pertama, responden yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang mengunjungi Puskesmas Somba Opu, dipilih secara acak bertahap untuk memastikan representasi yang merata dari dua kelompok usia Generasi X dan *Baby Boomer*. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah jenis kuesioner yang dirancang dengan pertanyaan yang memiliki pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam kuesioner ini, responden hanya perlu memilih satu atau beberapa jawaban dari pilihan yang ada, sehingga memudahkan pengumpulan data yang terstruktur dan analisis statistik. Karena jawabannya sudah tersedia, data yang diperoleh dapat dihitung, dibandingkan, dan dianalisis secara kuantitatif dengan lebih efisien. Selain kuesioner tertutup, penelitian ini juga menggunakan wawancara berbasis *Google Form*. Namun, mengingat keterbatasan pemahaman teknologi pada kedua generasi, khususnya *Baby Boomer*, wawancara dilakukan dengan cara peneliti yang membacakan pertanyaan dari *Google Form* dan mencatat jawaban responden secara langsung. Pendekatan ini memastikan bahwa seluruh responden dapat menjawab pertanyaan dengan tepat tanpa terbatas oleh kemampuan mengoperasikan perangkat digital, sekaligus menjaga konsistensi pengumpulan data.

2.6 Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi statistik Jamovi 2.6.45 *version*. Analisis data yang dilakukan pada program tersebut yang dibagi menjadi dua, yaitu:

a) Analisis Univariat

Analisis univariat adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis satu variabel dalam dataset secara terpisah, tanpa mempertimbangkan hubungan antara variabel tersebut dengan variabel lain. Tujuan utama dari analisis univariat adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai distribusi, tren, dan pola yang ada dalam satu variabel. Pada analisis univariat, variabel yang dianalisis dapat berupa variabel kuantitatif (seperti pendapatan, usia, atau skor ujian) atau variabel kualitatif (seperti jenis kelamin, status perkawinan, atau kategori pekerjaan) (Kinneer *et al*, 2011). Analisis univariat dalam penelitian ini mencakup seluruh variabel penelitian (5 variabel TAM) serta karakteristik responden, yang semuanya disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan gambaran umum.

b) Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel. Tujuan utama dari analisis bivariat adalah untuk mengidentifikasi apakah ada hubungan atau signifikansi antara kedua variabel tersebut. Analisis bivariat dapat dilakukan untuk variabel kuantitatif, kualitatif, atau kombinasi keduanya (Pallant, 2020). Penelitian ini menggunakan uji *Chi-Square* sebagai metode analisis statistik dalam pengujian hubungan antar variabel. Penggunaan uji ini didasarkan pada karakteristik penelitian yang merupakan studi kuantitatif dengan desain analitik observasional menggunakan pendekatan *cross sectional*. Uji *Chi-Square* digunakan untuk menguji empat hubungan antar variabel. Keempat hubungan tersebut meliputi hubungan antara *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dengan *actual system usage*, hubungan antara *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dengan *actual system usage*, hubungan antara *attitude toward using* (sikap dalam menggunakan) dengan *actual system usage*, serta hubungan antara *behavioral intention to use* (niat untuk menggunakan) dengan *actual system usage*. Adapun syarat yang harus dipenuhi dalam penggunaan uji *Chi-Square* yang pertama adalah tidak boleh ada *actual count* atau F0 dengan nilai 0 (nol) pada *cell*. Kedua, jika tabel kontingensi adalah 2×2, tidak boleh ditemukan frekuensi harapan atau *expected count* (fh) yang kurang dari 5 pada satu *cell* pun. Ketiga, jika bentuk tabel adalah lebih dari 2×2, baik itu 2×3 atau lebih, tidak boleh ada *cell* dengan *expected count* (fh) kurang dari 5 lebih dari 20% (Heryana, 2020).

2.7 Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini berupa tabel yang dilengkapi dengan narasi untuk memperjelas penjelasan dari tabel data. Tabel merupakan salah

satu alternatif penyajian data yang sering digunakan pada data numerik yang dilengkapi dengan garis serta kolom yang melahirkan sel-sel tabel untuk menyajikan data. Tabel memiliki beberapa unsur yang wajib ada, seperti judul tabel, judul baris, judul kolom, isi sel berupa data, dan sumber data yang biasanya diletakkan pada bagian bawah tabel.