

Original Article *)

Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Pandawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023*The Relationship of Perception of Benefits, Perception of Ease, and Interest with the Use of The Pandawa Application in The Work Area of BPJS Tangerang Branch in 2023***Teuku Hanafi^{1*}, Nina², Rahmat Supriyatna³**^{1,2,3}*Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia*

*Email Correspondent: teukuhan@gmail.com

Abstract

Introduction: As an effort to improve and increase the quality of service to the community as participants, BPJS provides technology-based services, such as the Mobile JKN application and Pandawa Administrative Services via WhatsApp, and Chika (JKN Chat Assistant). The development of digital service channels was developed so that people can access services more quickly and easily. This research aimed to determine the relationship between perceived usefulness, perceived convenience, and interest in Pandawa application.

Methods: This research used a descriptive method with a quantitative approach and a cross-sectional design. The sample in this study was 98 respondents. Primary data was obtained using a questionnaire and tested with univariate and bivariate analysis. The location of this research is Tangerang City.

Results: The results of this research were that the majority of respondents had a low intensity of using the PANDAWA application, namely 51 (55.0%), the majority of respondents said it was useful, namely 58 (59.2%), the majority of respondents said it was easy, namely 55 (56.1%), and the majority of respondents expressed interest, 53 (54.1%). The conclusion is that there is a relationship between perceived usefulness, perceived convenience, and interest in using the Pandawa application in the BPJS Tangerang branch work area in 2023, with the value of the chi-square analysis results for each variable, p-value = 0.000 ($p < 0.05$).

Discussion: It is recommended that BPJS carry out an effective outreach campaign, the application has an interface that is easy to use, intuitive, and user friendly. As an improvement effort, it is recommended to receive feedback from participants.

Keywords: application, bpjs, interest, pandawa, perception, utilization

Artikel

Disubmit (Received) : 20 November 2023

Diterima (Accepted) : 28 November 2023

Diterbitkan (Published) : 30 November 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Undang-undang nomor 36 tahun 2009 mengenai kesehatan menyatakan setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta terjangkau. Setiap orang memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam program jaminan sosial. Adanya upaya-upaya menurut pemerintah buat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan warga antara lain mengadakan sistem jaminan sosial nasional untuk menaruh kepastian pada proteksi dan kesejahteraan sosial bagi warga.¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan dinyatakan bahwa Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial.² Dalam implementasi program JKN, BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara program JKN terus berupaya untuk terus meningkatkan pelayanannya agar lebih mudah diakses oleh masyarakat dan berbasis teknologi. Upaya yang dilakukan adalah dengan memperbanyak kanal layanan digital yang dapat dimanfaatkan oleh peserta seperti aplikasi Mobile JKN dan Pandawa Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp, dan Chika (Chat Assitant JKN). Pengembangan kanal layanan digital dikembangkan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah.³ Dengan harapan masyarakat dapat menggunakan layanan BPJS Kesehatan dengan mudah tanpa tatap muka.⁴

Secara nasional pengguna PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp) cenderung menurun pada bulan Januari diketahui pengguna PANDAWA sebanyak 263.028, kemudian pada bulan Februari menurun menjadi 219.659 pengguna, dan pada bulan Maret kembali menurun ke angka 172.957, sedangkan untuk propinsi Banten juga terjadi penurunan, dari bulan Januari sebanyak 20.908 pengguna turun menjadi 18.699 pengguna pada bulan Februari dan pada bulan Maret kembali menurun menjadi 15.864 pengguna. adapun berdasarkan survey awal di wilayah Tangerang, didapat data dari kantor BPJS Cabang Tangerang bahwa pengguna PANDAWA menurun berkisar 21% dari bulan sebelumnya, secara total pengaduan yang diterima oleh kantor cabang Tangerang diketahui bahwa masih terdapat rata-rata 1.800 peserta yang melakukan pengaduan dengan datang langsung ke kantor BPJS, sedangkan rata-rata 5.843 pengaduan disampaikan melalui PANDAWA, hal tersebut masih dibawah target pengaduan yang minimal 85% pengaduan seharusnya bisa dilayani melalui pandawa. Hal ini mengindikasikan bahwa ada penurunan minat pemanfaatan aplikasi PANDAWA pada peserta JKN. Hal lain yang menjadi temuan pada saat survey awal penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh peserta JKN untuk menggunakan aplikasi PANDAWA diantaranya adalah sinyal provider yang tidak stabil, masih buta teknologi, gadget yang tidak mendukung, dan peserta tidak memiliki gadget.⁵ Pemanfaatan pelayanan termuat dalam Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dijelaskan bahwa perilaku pengguna teknologi berlandaskan pada sikap (*attitude*), minat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) dengan dua konstruk utama adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness/PU*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use/PEU*) yang menjadi penentu utama dalam perilaku penerimaan teknologi informasi. Tujuan utama TAM adalah menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna terhadap perilaku penggunaan teknologi komputer.⁶ Minat perilaku merupakan fungsi dari sikap (*attitude*) dan norma subjektif. Perilaku (*behavior*) dilakukan karena individu mempunyai minat atau keinginan untuk melakukannya atau minat perilaku akan menentukan perilakunya. Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu atau kecenderungan seseorang untuk tetap

menggunakan teknologi tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya.⁷ Tingkat penggunaan teknologi seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misal motivasinya untuk tetap menggunakan maupun memotivasi pengguna lain atau menambah peripheral pendukung lainnya.⁸

Penelitian sebelumnya yang membahas pemanfaatan layanan digital dari BPJS adalah sebagai berikut, Penelitian Harsono dkk, dengan sampel penelitian 38 orang peserta JKN yang terdaftar di Klinik Pratama Surya Medika Semarang menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan aplikasi mobile JKN dinilai 82,5% sangat bermanfaat dan 84% sangat mudah dalam pengoperasiannya sehingga sangat membantu dan menunjang peseserta JKN dalam mendapatkan layanan kesehatan di Klinik Pratama Surya Medika Semarang⁹, penelitian lainnya adalah penelitian Dian Mustika Rani berjudul pengaruh persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease to Use*) terhadap sikap terhadap pengaplikasian (*Attitude Toward Using*), serta pengaruh sikap terhadap pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) terhadap minat perilaku pengguna (*Behavioral Intention to Use*), didapat hasil bahwa bahwa persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh pada sikap terhadap pengaplikasian (*Attitude Toward Using*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease to Use*) berpengaruh terhadap sikap terhadap pengaplikasian (*Attitude Toward Using*), dan sikap terhadap pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (*Behavioral Intention to Use*).⁶

Berdasarkan data primer yang didapat dari kantor BPJS Tangerang mengenai penggunaan PANDAWA pada tiga bulan terakhir tahun 2023 diketahui terjadi penurunan penggunaan PANDAWA oleh peserta JKN berkisar 1.372 peserta per bulan, masih adanya peserta yang tidak menggunakan PANDAWA sebanyak kurang lebih 25% dan juga tidak tercapainya target bahwa 85% pengaduan harus melalui PANDAWA. Apabila target tersebut tidak tercapai maka terjadi angka penumpukan kunjungan ke kantor cabang dan akan berpengaruh terhadap kepuasan peserta. waktu layanan yang lebih lama, dan penurunan produktivitas pelayanan petugas. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai hubungan persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan minat dengan pemanfaatan aplikasi PANDAWA di wilayah kerja BPJS cabang Tangerang tahun 2023 dengan tujuan untuk dapat menjadi referensi pada upaya untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi PANDAWA¹⁰, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan minat dengan pemanfaatan aplikasi Pandawa di wilayah kerja bpjs cabang tangerang tahun 2023.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi¹¹. Metode deskriptif digunakan dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross sectional* yang kemudian akan dilakukan analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui gambaran mengenai pemanfaatan aplikasi Pandawa di kantor BPJS Kesehatan Cabang Tangerang. Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan cabang Tangerang pada bulan Juni 2023- Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Pandawa dengan rata-rata tiga bulan terakhir sebanyak 5.842 peserta JKN.¹³ Dengan menggunakan rumus Slovin¹² adalah sebagai berikut ditetapkan jumlah sampel sebanyak 98 responden dengan teknik "*accidental sampling*" dengan kriteria inklusi (1) Peserta yang menggunakan aplikasi Pandawa dan datang ke Kantor Cabang, (2)

Berusia 17 tahun ke atas, (3) Peserta mampu mengoperasikan smartphone. Adapun kriteria eksklusif dalam penelitian ini adalah (1) Dalam kondisi sehat, (2) Peserta berusia 17 tahun ke bawah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer : merupakan materi atau kumpulan fakta yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti pada saat penelitian berlangsung. Data yang diambil berdasarkan kuesioner secara online atau melalui google form yang diberikan kepada responden dengan jumlah 98 sampel, dan data sekunder : merupakan data yang diperoleh peneliti dari pihak BPJS Kesehatan yakni data jumlah pengguna pada aplikasi Pandawa. Dengan instrumen yang digunakan adalah kuesioner, dimana pengguna mobile JKN diberikan kuesioner dari peneliti. Analisis data dalam penelitian ini berupa analisis data univariat, bivariat dan multivariat¹⁴. Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan presentasi dari setiap variabel penelitian dan untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel yang dipaparkan dalam tabel distribusi. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (*crosstab*) dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik chi-square. Uji chi-square berguna untuk menguji hubungan atau pengaruh dua variabel yang menggunakan taraf signifikan $\alpha = 0,05$.

Uji validitas data digunakan untuk mengukur valid atau tidak untuk setiap pernyataan yang membentuk variabel penelitian. Pengujian validitas ini menggunakan *pearson correlation* dengan bantuan SPSS 25. Berdasarkan tabel *Pearson Product Moment* untuk $n = 30$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, maka nilai r tabel = $df - 2$. Sehingga nilai r tabel = $30 - 2$, dan nilai r tabel adalah 0,374. Berdasarkan nilai tersebut diketahui bahwa seluruh nilai korelasi setiap pernyataan variabel nilai r hitung $>$ r tabel sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid.¹⁵

Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten. Untuk pengujian reliabilitas digunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* $>$ 0,600. Dari hasil uji reliabilitas nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel lebih besar dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 berarti seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel-Variabel Penelitian (Univariat)

	Uraian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
PEMANFAATAN			
	Intensitas Tinggi	47	48,0
	Intensitas Rendah	51	52,0
PERSEPSI MANFAAT			
	Bermanfaat	58	59,2
	Kurang Bermanfaat	40	40,8
PERSEPSI KEMUDAHAN			
	Mudah	55	56,1
	Kurang Mudah	43	43,9
MINAT			
	Minat	53	54,1

Kurang Minat 45 45,9

Sumber: hasil penelitian di kantor BPJS Kesehatan Cabang Tengerang

Berdasarkan analisa univariat yang ditampilkan pada tabel diatas, hasil penelitian dari 98 responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menunjukkan intensitas pemanfaatan aplikasi PANDAWA yang rendah (52,0%), namun memiliki persepsi manfaat yang tinggi (59,2%) dan persepsi kemudahan yang baik (56,1%). Selain itu, mayoritas responden juga menyatakan minat yang positif terhadap aplikasi tersebut (54,1%).

Tabel 2. Hubungan Variabel Dependen dengan Independen (Bivariat)

Variabel	Pemanfaatan PANDAWA						P Value	OR
	Intensitas Tinggi		Intensitas Rendah		Total			
	F	%	F	%	F	%		
Persepsi Manfaat								
Bermanfaat	42	72,4	16	27,6	58	100,0	0,000	18,375 (6,118 – 55,192)
Kurang Bermanfaat	5	12,5	35	87,5	40	100,0		
Persepsi Kemudahan								
Mudah	44	80,0	11	20,0	55	100,0	0,000	53,333 (13,875 – 205,010)
Kurang Mudah	3	7,0	40	93,0	43	100,0		
Minat								
Minat	37	69,8	16	30,2	53	100,0	0,000	8,094 (3,241 – 20,215)
Kurang Minat	10	22,2	35	77,8	45	100,0		

Sumber: hasil penelitian di kantor BPJS Kesehatan Cabang Tengerang

Berdasarkan analisis terhadap tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki persepsi bahwa aplikasi PANDAWA bermanfaat cenderung memiliki intensitas pemanfaatan yang tinggi sebesar 72,4%, sedangkan responden dengan persepsi bahwa aplikasi tersebut kurang bermanfaat memiliki intensitas pemanfaatan yang rendah sebesar 87,5%. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0.05$), mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara persepsi manfaat dan pemanfaatan aplikasi PANDAWA. Odds ratio sebesar 18,375 menunjukkan bahwa responden yang berpersepsi bahwa aplikasi PANDAWA bermanfaat memiliki peluang lebih besar, yakni 18 kali, untuk memanfaatkan aplikasi tersebut dibandingkan dengan responden yang berpendapat sebaliknya.

Selain itu, pada analisis persepsi kemudahan, ditemukan bahwa responden yang menganggap aplikasi PANDAWA mudah digunakan cenderung memiliki intensitas pemanfaatan yang tinggi sebesar 80,0%, sementara responden dengan persepsi bahwa aplikasi tersebut kurang mudah memiliki intensitas pemanfaatan yang rendah sebesar 93,3%. Uji chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0.05$), menandakan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan dan pemanfaatan aplikasi PANDAWA. Odds ratio sebesar 53,333 mengindikasikan bahwa responden yang menyatakan bahwa aplikasi PANDAWA mudah memiliki peluang lebih besar, yakni 53 kali, untuk memanfaatkan aplikasi tersebut dibandingkan dengan responden yang menyatakan sebaliknya.

Terakhir, pada variabel minat, ditemukan bahwa responden yang memiliki minat menggunakan aplikasi PANDAWA cenderung memiliki intensitas pemanfaatan yang tinggi sebesar 69,8%, sedangkan responden yang kurang berminat memiliki intensitas pemanfaatan yang rendah sebesar 77,8%. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0.05$), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara minat dan pemanfaatan

aplikasi PANDAWA. Odds ratio sebesar 8,094 mengindikasikan bahwa responden yang berminat menggunakan aplikasi PANDAWA memiliki peluang lebih besar, yakni 8 kali, untuk memanfaatkan aplikasi tersebut dibandingkan dengan responden yang tidak berminat.

Pembahasan

Hubungan Persepsi Manfaat dengan Pemanfaatan Aplikasi PANDAWA

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebanyak 58 responden berpersepsi bahwa aplikasi PANDAWA bermanfaat, sedangkan 40 responden lainnya berpendapat sebaliknya, yaitu bahwa aplikasi tersebut kurang bermanfaat. Melalui analisis bivariat, ditemukan bahwa sebanyak 42 responden (72,4%) yang berpersepsi bahwa aplikasi PANDAWA bermanfaat memiliki intensitas pemanfaatan yang tinggi. Sementara itu, mayoritas dari responden yang berpendapat bahwa aplikasi kurang bermanfaat memiliki intensitas pemanfaatan yang rendah, yakni sebanyak 35 responden (87,5%). Analisis chi-square menunjukkan nilai p-value = 0,000 ($p < 0.05$), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi manfaat dan pemanfaatan aplikasi PANDAWA.

Temuan ini sesuai dengan teori Davis, yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan seseorang terhadap peningkatan kinerjanya merupakan faktor penting dalam penerimaan suatu sistem. Peserta menggunakan aplikasi PANDAWA karena mereka percaya bahwa hal itu akan meningkatkan efisiensi dan kinerja administrasi mereka dengan BPJS. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Harsono, Sigit Sugiharto, dan Rinayati pada tahun 2021, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat aplikasi dapat mempengaruhi penerimaan dan pemanfaatan pengguna.

Namun, penulis mencatat bahwa meskipun ada responden yang berpersepsi bahwa aplikasi PANDAWA bermanfaat, masih terdapat peserta dengan tingkat intensitas pemanfaatan rendah. Hal ini mungkin disebabkan oleh frekuensi penggunaan yang tidak terlalu sering karena aplikasi hanya digunakan sesekali ketika ada kesulitan atau kebutuhan informasi tertentu. Oleh karena itu, penulis menyarankan untuk melakukan kegiatan promosi dan edukasi kepada peserta guna meningkatkan persepsi mereka terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi PANDAWA. Hal ini dapat membantu mengatasi permasalahan yang masih ada, terutama di kalangan peserta yang masih berpendapat bahwa aplikasi kurang bermanfaat.

Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Pemanfaatan Aplikasi PANDAWA

Berdasarkan hasil uji univariat pada Tabel 2, terlihat bahwa 55 responden menyatakan bahwa aplikasi PANDAWA mudah digunakan, sementara 43 responden lainnya menyatakan sebaliknya, yaitu bahwa aplikasi tersebut kurang mudah untuk digunakan. Melalui analisis bivariat, ditemukan bahwa mayoritas responden yang berpersepsi bahwa aplikasi PANDAWA mudah digunakan memiliki intensitas pemanfaatan yang tinggi, yaitu sebanyak 44 responden (80,0%). Di sisi lain, mayoritas dari responden yang menganggap aplikasi PANDAWA kurang mudah digunakan memiliki intensitas pemanfaatan yang rendah, yakni sebanyak 40 responden (93,0%). Analisis chi-square menunjukkan nilai p-value = 0,000 ($p < 0.05$), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan dan pemanfaatan aplikasi PANDAWA.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bandura pada tahun 1982 mengenai self-efficacy, yaitu tingkat kepercayaan seseorang terhadap kemampuannya untuk menggunakan suatu sistem. Kesimpulan ini juga mendukung penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Harsono, Sigit Sugiharto, dan Rinayati pada tahun 2021, yang

menunjukkan bahwa keseluruhan aplikasi mobile JKN dinilai sangat mudah digunakan oleh peserta.

Asumsi penelitian, ini menegaskan bahwa jika pengguna merasa bahwa penggunaan aplikasi mudah dan tidak memerlukan usaha yang berlebihan, motivasi untuk mengadopsi aplikasi tersebut cenderung lebih tinggi. Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam merangsang tindakan pengguna, memberikan manfaat dalam penghematan waktu dan biaya, serta mengurangi ketidakpastian dan kecemasan terkait pemenuhan kebutuhan administrasi BPJS. Meskipun begitu, terdapat sejumlah pengguna yang masih merasa bahwa aplikasi ini kurang mudah, kemungkinan karena tingkat kemampuan pengguna yang beragam dan keterbatasan gadget serta koneksi yang dimiliki peserta. Oleh karena itu, disarankan agar BPJS melakukan pembaruan dan evaluasi lebih lanjut terhadap aplikasi PANDAWA guna meningkatkan kemudahan penggunaan dan memastikan pemanfaatannya oleh seluruh peserta BPJS.

Hubungan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi PANDAWA

Berdasarkan hasil uji univariat pada Tabel 2, terlihat bahwa 53 responden menyatakan berminat menggunakan aplikasi PANDAWA, sementara 45 responden lainnya menyatakan kurang minat. Melalui analisis bivariat, ditemukan bahwa mayoritas responden yang berminat menggunakan aplikasi PANDAWA memiliki intensitas pemanfaatan yang tinggi, yaitu sebanyak 37 responden (69,8%). Di sisi lain, mayoritas dari responden yang kurang berminat menggunakan aplikasi PANDAWA memiliki intensitas pemanfaatan yang rendah, yakni sebanyak 35 responden (77,8%). Analisis chi-square menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara minat dan pemanfaatan aplikasi PANDAWA.

Hasil penelitian ini mendukung teori Hartono yang menyatakan bahwa minat perilaku (behavioral intention) mencerminkan keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu atau kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan teknologi tertentu. Penelitian lain yang mencakup technology acceptance model (TAM), seperti yang dilakukan oleh Dian Mustika Rani pada tahun 2020, juga menunjukkan bahwa sikap terhadap pengaplikasian berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna (Behavioral Intention to Use).⁶

Berdasarkan kesimpulan penelitian, variabel minat dianggap cukup penting karena dapat menjadi motivator utama untuk mengunduh dan memanfaatkan aplikasi PANDAWA. Pengguna yang merasa tertarik dengan tujuan atau manfaat yang dijanjikan oleh aplikasi lebih mungkin untuk mencoba dan aktif menggunakan aplikasi tersebut. Namun, peserta yang kurang berminat mungkin mengalami kurangnya pengetahuan tentang kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi PANDAWA. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi atau promosi terkait manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar BPJS meningkatkan upaya sosialisasi dan promosi guna meningkatkan minat peserta dalam menggunakan aplikasi PANDAWA.

Disimpulkan bahwa aplikasi Pandawa bermanfaat untuk peserta BPJS dalam memenuhi kebutuhan administrasi dalam pelayanan kesehatan. Peserta dapat mengakses informasi yang dengan mudah terkait program jaminan kesehatan BPJS, termasuk melakukan penambahan atau pengurangan anggota keluarga, perbaikan atau perubahan data diri dan identitas, pengaktifan kembali kartu, dan perubahan jenis kepesertaan. Hal tersebut dapat diakses oleh peserta dengan mudah tanpa harus datang ke kantor BPJS, cukup melalui smartphone dan langsung ditanggapi dengan cepat maksimal 1 x 24 jam oleh petugas BPJS.

Disarankan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan agar memperbaiki beberapa kesulitan yang masih dirasakan oleh peserta pengguna agar minat untuk menggunakan aplikasi PANDAWA lebih meningkat lagi. Pada sisi persepsi manfaat disarankan BPJS Kesehatan melakukan kampanye sosialisasi yang efektif untuk mengenalkan aplikasi Pandawa kepada peserta BPJS Kesehatan dan mengajak mereka untuk mengunduh dan memanfaatkannya. Pada aspek persepsi kemudahan disarankan agar aplikasi Pandawa memiliki antarmuka yang mudah digunakan, intuitif, dan ramah pengguna. Buat desain yang responsif agar dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat seperti smartphone dan tablet. Dan untuk meningkatkan minat disarankan untuk menyediakan fitur edukasi dalam aplikasi, seperti video, artikel, atau panduan singkat tentang bagaimana program BPJS Kesehatan berfungsi, manfaat yang diberikan, dan cara menggunakan layanan kesehatan dengan benar, dan juga menyediakan tutorial atau webinar reguler untuk peserta tentang cara menggunakan aplikasi Pandawa dengan efektif. Sebagai upaya perbaikan disarankan agar menerima umpan balik dari peserta secara teratur dan gunakan informasi tersebut untuk terus meningkatkan aplikasi Pandawa.

Makna Singkatan

BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
PANDAWA : Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp

Persetujuan Etik

Penelitian ini telah melalui proses uji etik pada komisi etik penelitian kesehatan Universitas Indonesia Maju dan dinyatakan lulus uji etik dengan nomor: 7891/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/VIII/2023.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini merupakan penelitian independent, tidak ada konflik kepentingan individu dan organisasi.

Pendanaan

Penelitian ini menggunakan sumber dana pribadi.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh Teuku Hanafi sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

References

1. Depkes RI. Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta Republik Indones. 2009;
2. Undang-Undang RI. Undang- Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Presiden Republik Indonesia. 2004.
3. Putri FLB, Najooan XBN, Rindengan YDY. Sistem Informasi Pemetaan Fasilitas Kesehatan BPJS Berbasis Android di Kota Bitung. J Tek Inform. 2017;11(1).

4. BPJS Kesehatan. Pengurusan JKN-KIS Dimudahkan Lewat Layanan PANDAWA, BPJS Kesehatan. 2021.
5. BPJS Tangerang. Data Pengguna Aplikasi Pandawa. 2023.
6. Rani DM. Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile (Studi Kasus Pada Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan). Artik Karya Ilm Mhs. 2020;
7. Hartono J. Sistem Informasi Keperilakuan, Penerbit Andi. Yogyakarta; 2007.
8. Davis FD. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Q. 1989;319–40.
9. Harsono H, Sugiharto S, Rinayati R. Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. J Ilm Manaj Kesatuan. 2021;9(2):191–200.
10. BPJS Kesehatan. Panduan Penggunaan PANDAWA. 2023.
11. Soendari T. Metode penelitian deskriptif. Bandung, UPI Stuss, Magdal Herdan, Agnieszka. 2012;17.
12. Slovin E. Slovin's formula for sampling technique. Retrieved July 21, 2021. 2021.
13. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2013.
14. Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Bandung: Alfabeta; 2016.
15. Hidayat AA. Metode penelitian kesehatan paradigma kuantitatif. Health Books Publishing; 2015.

*) Original Article.

--- ISJMHS ---