

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI**  
**JKN MOBILE DI KOTA MAKASSAR**

**SENJA NARMANSYAH**

**K011181315**



*Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk*  
*Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI JKN MOBILE DI KOTA  
MAKASSAR**

**Disusun dan diajukan oleh**

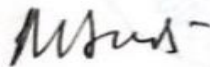
**SENJA NARMANSYAH  
K011181315**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelaksanaan Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
pada tanggal 16 Juni 2022  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. H. Indar, SH., MPH  
NIP. 1953111019860111001



Suci Rahmadani, SKM., M.Kes  
NIP. 199004012019032018

Ketua Program Studi,



Dr. Suriah, SKM., M.Kes  
NIP. 197405202002122001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Kamis Tanggal 16 Juni 2022.

Ketua : Prof. Dr. H. Indar, SH., MPH  (.....)

Sekretaris : Suci Rahmadani, SKM., M.Kes  (.....)

Anggota :

1. Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes  (.....)

2. Dr. Ridwan M. Thaha, M.Sc  (.....)

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Senja Narmansyah  
NIM : K011181315  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
No. Hp : 082157246593  
E-mail : senjanarmasya@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “**ANALISIS PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI JKN MOBILE DI KOTA MAKASSAR**” benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 22 Juni 2022  
Yang membuat pernyataan



Senja Narmansyah

## RINGKASAN

Universitas Hasanuddin  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan

**Senja Narmansyah**

**“Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar”  
(XII + 79 Halaman + 13 Tabel + 10 Lampiran)**

*JKN Mobile* adalah aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Aplikasi tersebut dihadirkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran. Peserta BPJS masih kurang dalam memanfaatkan layanan aplikasi *JKN Mobile*, padahal pembentukan dari aplikasi ini diharapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dari BPJS Kesehatan. Hal ini diduga karena peserta tidak bisa menggunakan aplikasi *JKN Mobile* atau kurangnya kualitas dari sistem informasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan sistem informasi *JKN Mobile* di Kota Makassar. Jenis Penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dan menggunakan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang menggunakan aplikasi *JKN Mobile* yaitu sebanyak 245.341 pengguna. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* secara *accidental sampling* dengan total sampel yang digunakan sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas sistem ( $p=0,000$ ), kualitas informasi ( $p=0,000$ ) dan kualitas layanan ( $p=0,000$ ) terhadap pemanfaatan sistem informasi *JKN Mobile* di Kota Makassar. Saran kepada pihak BPJS Kesehatan untuk meningkatkan dan mengembangkan sistem informasi *JKN Mobile* terkhusus pada menu registrasi dan pendaftaran agar lebih mudah diakses oleh seluruh golongan masyarakat serta lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada peserta BPJS terkait prosedur penggunaan dan pentingnya pemanfaatan sistem informasi *JKN Mobile*.

**Kata Kunci** : *JKN Mobile*, Sistem Informasi, BPJS Kesehatan

**Daftar Pustaka** : 48 (1992-2021)

## SUMMARY

Hasanuddin University  
Faculty of Public Health  
Health Administration and Policy

**Senja Narmansyah**

**“Analysis Utilization of Information System JKN Mobile in Makassar City”  
(XII + 79 Pages + 13 Tables + 10 Attachments)**

*JKN Mobile is an application that can be accessed via a smartphone. The application is presented by BPJS Kesehatan to make it easier for users to register, change and find membership data, obtain First Level Health Facility services and Advanced Level Referral Facilities and make it easier for users to provide criticism or suggestions. BPJS participants are still lacking in utilizing the JKN Mobile application service, even though the formation of this application is expected to make it easier for the public to access health services from BPJS Health. This is presumably because participants cannot use the JKN Mobile application or the lack of quality of the information system.*

*This study aims to determine the utilization of the JKN Mobile information system in Makassar City. The type of research used is quantitative research with analytical survey method and using cross sectional study design. The population in this study were all BPJS Kesehatan participants in Makassar City who used the JKN Mobile application, as many as 245,341 users. Sampling using non-probability sampling technique by accidental sampling with a total sample used of 100 people.*

*Based on the results of the study, it showed that there was a relationship between system quality ( $p=0.000$ ), information quality ( $p=0.000$ ) and service quality ( $p=0.000$ ) on the utilization of the JKN Mobile information system in Makassar City. Suggestions to BPJS Kesehatan are to improve and develop the JKN Mobile information system, especially on the registration menu so that it is more easily accessible to all groups of people and to further increase socialization and education to BPJS participants regarding the procedures for using and the importance of utilizing the JKN Mobile information system.*

**Keywords : JKN Mobile, Information System, BPJS Kesehatan**

**Bibliograph : 48 (1992-2021)**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nyalah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “**Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar**”. Shalawat dan salam tidak lupa terhanturkan kepada Baginda Rasulullah SAW sebagai suri tauladan umat manusia yang menjadi pembawa dari masa gelap gulita ke masa terang benderang. Skripsi ini disusun sebagai salah syarat dalam menyelesaikan studi program S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari segala keterbatasan, hambatan, tantangan dan kendala, akan tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan kesabaran, kekuatan dan Karunia-Nya pada seluruh proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sangat istimewa kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Mauludy Syarif dan Ibunda Seri Senarty, saudara-saudariku Muhammad Irsyad Syair, Achmad Irwan Syarif dan Fita Indah Lestari, Nenek dan Oma serta seluruh Anggota Keluarga lainnya atas segala kasih sayang, cinta, dukungan dan doa yang tiada henti hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan kali ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed selaku Dekan FKM UNHAS, Bapak Ansariadi, SKM., M.Sc.PH., Ph.D selaku Wakil

Dekan I FKM UNHAS, Bapak Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes selaku Wakil Dekan II FKM UNHAS, Bapak Prof. Sukri Palutturi, SKM, M.Kes, M.Sc, Ph.D selaku Wakil Dekan III FKM UNHAS beserta seluruh staff atas kemudahan birokrasi dan administrasi selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

2. Bapak Indra Dwinata, SKM., MPH. selaku Penasehat Akademik atas bimbingan dan arahan selama penulis menempuh perkuliahan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Dr. H. Muh. Alwy Arifin, M.Kes selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) atas bantuan, arahan dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr. H. Indar, SH, MPH selaku pembimbing 1 dan Ibu Suci Rahmadani, SKM., M.Kes selaku pembimbing 2 yang telah banyak mencurahkan tenaga dan pikirannya serta meluangkan waktunya yang berharga untuk memberikan bimbingan, dukungan, arahan yang baik selama penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes dan Bapak Dr. Ridwan M Thaha, M.Sc selaku dosen penguji atas masukan, kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak Dan Ibu Dosen FKM UNHAS terkhusus Dosen Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) FKM UNHAS atas segala



ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

7. Seluruh staff dan pegawai FKM UNHAS, terkhusus pada staff Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS atas segala bantuan dan arahan yang diberikan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini,
8. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Makassar dan staff, terkhusus Ibu Tiara dan Ibu Evi yang telah memberikan bantuan dalam hal administrasi, penelitian dan data-data penunjang lainnya yang dibutuhkan oleh penulis.
9. Teman-teman Angkatan Venom 2018 atas segala pengalaman, pembelajaran dan kenangan yang telah dilalui bersama dari masa mahasiswa baru hingga mahasiswa akhir.
10. Seluruh keluarga besar HAPSC, terkhusus teman-teman pengurus HAPSC Periode 2021-2022 atas semangat, motivasi, kerjasama dan bantuannya selama proses perkuliahan.
11. Teman-teman PBL Posko 15 Kelurahan Melayu yang telah memberikan pengalaman, dorongan dan motivasi.
12. Teman-teman KKN-PK Desa Mangepong Kecamatan Turatea Kabupaten Jeneponto atas pembelajaran, pengalaman dan kenangan yang luar biasa dan tak terlupakan.
13. Sahabat-sahabat Sosod tersayang Aliyah Maulidayana, Husnul Afifah AR, Muchliza, Rewanty Silva dan Nadhilah A. Mubarak yang selalu kebersamai selama masa perkuliahan.

14. Sahabat-sahabat Sistetra tersayang Widya, Marwah dan Faikah yang selalu saling menyemangati dan memberikan motivasi serta dorongan yang tiada henti.
15. Sahabat-sahabat Fisorship tersayang Devi, Irul, Tiwi, Risal, Azra, Army dan Andika atas nasehat dan semangat yang telah diberikan.
16. Support system penulis, Kaffah yang selalu menyemangati dan menemani selama proses penyusunan skripsi ini.
17. Seluruh pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir yang penulis tidak dapat sebutkan seluruhnya satu per satu.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, dengan itu penulisan mengharapkan kritik, saran dan masukan demi perbaikan dan kesempurnaannya agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Makassar, Mei 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Sistem Informasi Manajemen .....	11
B. Tinjauan Umum Keberhasilan Sistem Informasi .....	12

C. Tinjauan Umum Tentang JKN Mobile.....	18
D. Tinjauan Umum Tentang BPJS Kesehatan .....	24
E. Sintesa Penelitian .....	30
F. Kerangka Teori .....	36
<b>BAB III KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>37</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti .....	37
B. Kerangka Konsep.....	38
C. Definisi Operational dan Kriteria Objektif.....	39
D. Hipotesis Penelitian.....	45
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
A. Jenis Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel .....	47
D. Metode Pengumpulan Data.....	48
F. Penyajian Data .....	50
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
B. Hasil Penelitian.....	53
C. Pembahasan .....	65
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74

B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta JKN-KIS .....	5
Tabel 2. 1 Sintesa Penelitian.....	30
Tabel 5. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Pengguna JKN Mobile Di Kota Makassar .....	54
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Variabel Kualitas Sistem JKN Mobile Di Kota Makassar .....	57
Tabel 5. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Sistem JKN Mobile Di Kota Makassar .....	55
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Variabel Kualitas Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar .....	58
Tabel 5. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar .....	56
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan JKN Mobile Di Kota Makassar .....	57
Tabel 5. 7 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Layanan JKN Mobile Di Kota Makassar .....	58
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Variabel Pemanfaatan JKN Mobile Di Kota Makassar .....	59
Tabel 5. 9 Distribusi Responden Berdasarkan Pemanfaatan JKN Mobile Di Kota Makassar .....	60
Tabel 5. 10 Hubungan Kualitas Sistem Dengan Pemanfaatan JKN Mobile Di Kota Makassar .....	62

Tabel 5. 11 Hubungan Kualitas Informasi Dengan Pemanfaatan JKN Mobile Di Kota Makassar .....	63
Tabel 5. 12 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Pemanfaatan JKN Mobile Di Kota Makassar .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Fitur-Fitur JKN Mobile.....	20
Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi JKN Mobile .....	22
Gambar 2. 1 Kerangka Teori Penelitian.....	36
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....	38



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian (BKPMMD)

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian (BPJS Kesehatan)

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 6. Hasil Analisis Data

Lampiran 7. Master Tabel

Lampiran 8. Keterangan Master Tabel

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 10. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi sudah berkembang secara pesat dalam waktu singkat pada segala aspek bidang kehidupan. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut dapat mempermudah pengguna dalam hal sistem informasi dan komunikasi. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi dalam hal waktu dan biaya sehingga menyebabkan setiap penggarap bisnis maupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja (Antasari and Yaniartha S, 2015).

Pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 sudah mencapai 132,7 juta pengguna dari total populasi sebesar 262 juta jiwa. Dapat diartikan bahwa sudah lebih dari setengah penduduk (51%) Indonesia sudah dapat mengakses internet. Penduduk Indonesia melakukan aktivitas secara online melalui perangkat seluler seperti *smartphone*, komputer dan tablet. Rata-rata penduduk Indonesia mengakses internet selama 8 jam 44 menit setiap hari melalui berbagai perangkat. Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan *mobile phone* sehingga waktu paling banyak dihabiskan untuk mengakses sosial media (Sari, Hartini and Andria, 2019).

Pada masa era digital, informasi kesehatan disebarluaskan melalui teknologi informasi berbasis internet. Informasi kesehatan yang diberikan juga beragam, mulai dari penyakit hingga pencegahan dan pengobatan. Perubahan status media

telekomunikasi dan informasi mengubah tidak hanya sumber informasi kesehatan, namun juga interaksi antara dokter dan pasien. Sebelum adanya *mobile health* komunikasi antara dokter dan pasien dilakukan secara langsung dan searah, namun setelah adanya *mobile health* komunikasi dilakukan secara tidak langsung antara dokter dan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan pola komunikasi antara keduanya (Nugroho, 2016).

*Mobile Health* merupakan cabang independen dari *eHealth* dan didefinisikan sebagai penggunaan gawai yang terhubung melalui internet, seperti ponsel, *smartwatch*, perangkat pemantau kesehatan untuk praktik kedokteran atau kesehatan masyarakat (World Health Organization, 2011). Gawai digunakan sebagai sarana untuk melakukan promosi kesehatan yang didukung dengan keberadaan *mobile health*. Hadirnya *mobile health* menyebabkan adanya variasi dalam melakukan konsultasi ataupun mencari informasi kesehatan dari bertatap muka secara langsung (*offline*) menjadi virtual (*online*). *Mobile health* juga memiliki dampak positif dalam hal *cost-effectiveness* dan *cost-saving* (Renaldi, Monica and Paul Lumbantobing, 2021).

*Mobile health* telah digunakan oleh masyarakat secara luas, oleh karena itu penyedia layanan tidak perlu mengalokasikan dana untuk membeli perangkat khusus sebagai media aplikasi *mobile health*. Pembuatan dan pembelian aplikasi *mobile health* yang berbasis iOS dan Android juga lebih murah dan memiliki ukuran file lebih kecil dibandingkan dengan aplikasi berbasis *eHealth* yang menggunakan PC. Aplikasi *mobile health* cukup sederhana sehingga lebih simpel digunakan dan membuat pengguna dapat dengan nyaman terbiasa menggunakan

teknologi ini. Keunggulan ini cocok untuk Indonesia yang masih kekurangan sumber daya (Efendi and Sari, 2017).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, Program jaminan sosial atau yang lebih dikenal dengan nama Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) diselenggarakan sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin setiap peserta atau anggota keluarganya akan kebutuhan dasar hidup yang layak (BPJS, 2011).

Pada tanggal 1 Januari 2014 BPJS Kesehatan telah resmi dioperasikan oleh Pemerintah atas perintah Undang-Undang BPJS (*Kementerian Komunikasi dan Informatika*, 2013). Salah satu target BPJS Kesehatan pada tahun 2019 yakni seluruh penduduk Indonesia menjadi peserta BPJS Kesehatan (Novitasari, Arso and Fatmasari, 2018). Untuk mempercepat proses pendaftaran peserta maka dilakukan perubahan subsistem informasi kesehatan agar lebih efisien dan efektif dalam mendukung kebutuhan pengolahan data dalam suatu instansi khususnya dalam instansi milik pemerintah (Asidhiqi and Hartanto, 2013).

Dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), pada tanggal 15 September 2017 BPJS Kesehatan telah merilis aplikasi “*JKN Mobile*”. Hal tersebut dilaksanakan untuk menjadi sarana yang dapat mempermudah peserta ataupun calon peserta JKN-KIS dalam kegiatan administrasi yang biasanya dilakukan di kantor cabang (BPJS, 2017). BPJS Kesehatan merepresentasikan transformasi digital dari model bisnis sebagai media pendaftaran peserta. Aplikasi ini digunakan untuk mendaftar dan mengubah data peserta JKN-KIS. Dengan anggapan bahwa Indonesia akan

mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia pada tahun 2019 (*Humas BPJS Kesehatan*, 2019).

*JKN Mobile* adalah aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Terobosan baru yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran. Selain itu, kemudahan yang diperoleh oleh pengguna *JKN Mobile* saat lupa membawa kartu cukup dengan memperlihatkan aplikasi tersebut, maka kartu sudah dapat dilihat oleh petugas secara online. Pada aplikasi *JKN Mobile* kepesertaan terdaftar per kartu keluarga bukan per individu (Wulandari, 2019).

Jumlah peserta JKN-KIS per 1 Januari 2019 terdaftar sebanyak 215.784.340 jiwa. Dari jumlah tersebut terjadi kenaikan sebesar 3,8% dari tahun 2018, yakni sebanyak 207.834.315 jiwa per 31 Desember 2018. Peserta JKN-KIS terdiri dari enam golongan jenis kepesertaan, yakni Penerima Bantuan Iuran-APBN (PBI-APBN) sejumlah 96.643.963 jiwa, Penerima Bantuan Iuran-APBD (PBI-APBD) sejumlah 33.149.203 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Pegawai Negeri (PPU-PN) sejumlah 17.206.407 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Badan Usaha (PPU-BU) sejumlah 32.697.826 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)-Pekerja Mandiri sejumlah 30.948.016 jiwa dan Bukan Pekerja sejumlah 5.138.925 jiwa (Komala and Firdaus, 2020). Di Indonesia sebagaimana target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pada tahun 2019 sebanyak 257,5 juta jiwa diharapkan menjadi peserta

JKN-KIS untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) dan mencakup kesehatan seluruh masyarakat Indonesia (Nurvita, 2019). Pada tahun 2017 jumlah penggunaan Aplikasi JKN Mobile versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan versi iOS sebanyak > 2.000 (Lubis, Salim and Jefi, 2020).

Berdasarkan data dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan Makassar Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. 1 Jumlah Peserta JKN-KIS  
Terdaftar di Kota Makassar**

No.	Jenis Kepesertaan	Jumlah
1.	PBI APBN	327.903
2.	PBI APBD	253.230
3.	PPU	454.357
4.	PBPU	344.855
5.	BP	39.838
<b>Total Peserta JKN</b>		<b>1.420.183</b>

*Sumber: BPJS Kesehatan KC Makassar 2021*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah peserta yang sudah terdaftar sebanyak 1.420.183 jiwa. Dengan jumlah penduduk di Kota Makassar sebanyak 1.462.442 jiwa (DISDKUCAPIL, 2021). Sedangkan jumlah peserta yang menggunakan aplikasi *JKN Mobile* yaitu berjumlah 245.341 pengguna (BPJS Kesehatan, 2021).

Dapat dilihat bahwa peserta masih kurang dalam memanfaatkan layanan aplikasi *JKN Mobile*, padahal pembentukan dari aplikasi ini diharapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dari BPJS Kesehatan. Hal ini diduga karena peserta tidak bisa menggunakan aplikasi *JKN*

*Mobile* atau kurangnya kualitas dari sistem informasi tersebut. Dengan demikian, maka perlu diketahui sejauh mana pemanfaatan layanan dari aplikasi tersebut dengan mengkaji terkait kesuksesan sistem informasi dari aplikasi *JKN Mobile*.

Berdasarkan hasil penelitian (Sari, Hartini and Andria, 2019) yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi *JKN Mobile* sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang Kesehatan Kabupaten Bogor” mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi *JKN Mobile* termasuk dalam kategori “efektif” dengan jumlah persentase sebesar 77,39%, tetapi antrian di kantor layanan masih belum dapat diminimalisir. Terdapat faktor-faktor rendahnya pengguna aplikasi *JKN Mobile* yaitu peserta yang masih enggan dalam penggunaan aplikasi *JKN Mobile*. Peserta cenderung memilih untuk datang langsung ke kantor layanan. Pada penelitian (Wulandari, 2019) yang berjudul “Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi *JKN Mobile*” menyatakan bahwa aplikasi tersebut sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan pada saat memberikan pelayanan, kecermatan pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif, namun penerapan aplikasi *JKN Mobile* belum mencapai target yang ditentukan.

Selanjutnya, dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Komala and Firdaus, 2020) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *JKN Mobile* Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan” menyatakan bahwa pada variabel *Efficiency*, *Fulfillment* dan *Responsiveness* secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan pada variabel *Privacy*, *Contact* dan *Reliability* secara

simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, namun secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan peserta. Pada hasil penelitian (Khusna, Ridwandono and Pratama, 2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi *JKN Mobile* di Kabupaten Sidoarjo” juga membahas terkait kepuasan peserta yaitu pada variabel *Information Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi *JKN Mobile* secara berkelanjutan, sedangkan pada variabel *Monetary Cost* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat pengguna aplikasi *JKN Mobile* secara berkelanjutan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sirajuddin and A. Atrianingsi, 2020) yang berjudul “Kepercayaan Publik (*Public Trust*) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar” memaparkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi e-JKN Mobile termasuk dalam kategori cukup tinggi yang dianalisis dengan dimensi *trust of the internet* dan *trust of the government*, sehingga aplikasi tersebut memberikan kepuasan dan manfaat kepada masyarakat yang dimana masyarakat menilai pemerintah serius dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan, tetapi pada tingkat kepercayaan atas kerahasiaan data pribadi mendapat persentase yang cukup rentan.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa pengguna *JKN Mobile* ditemukan masih terdapat kendala yang dialami oleh pengguna *JKN Mobile* yaitu pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi, peserta mengeluhkan lamanya kode OTP yang dikirimkan



melalui SMS pada saat melakukan proses pendaftaran, pengguna mengeluhkan pada saat registrasi diminta untuk harus mendaftarkan nomor rekening padahal pengguna tidak mempunyai nomor rekening, sehingga pengguna tersebut memakai nomor rekening kerabatnya agar bisa melanjutkan proses registrasi, pengguna masih sulit untuk login bahkan ada yang tidak bisa login sehingga pengguna menghubungi *call center* via telepon agar dapat login kembali, pengguna mengeluhkan lamanya pemindahan fasilitas kesehatan, masih terdapat pengguna yang kurang memahami seluruh fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada *JKN Mobile*, jaringan internet yang kurang stabil, terbatasnya pemilik hp yang berbasis *smartphone*, belum adanya regulasi terkait *JKN Mobile* dan masih kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai *JKN Mobile*. Adapun kendala yang dialami oleh petugas seperti seringnya peserta mengganti nomor *handphone*, namun tidak melaporkan data tersebut ke pihak BPJS Kesehatan. Hal tersebut dapat membuat peserta sulit dalam mengakses aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi *JKN Mobile* Di Kota Makassar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah analisis pemanfaatan sistem informasi *JKN Mobile* di Kota Makassar.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pemanfaatan sistem informasi *JKN Mobile* di Kota Makassar.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.
- b. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sarana dalam penerapan dan pengaplikasian ilmu kesehatan masyarakat yang telah diperoleh dalam perkuliahan, mengembangkan wawasan dan pengalaman peneliti, serta menjadi syarat dalam meraih gelar sarjana kesehatan masyarakat.

#### 2. Manfaat Institusi

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi BPJS Kesehatan Cabang Makassar dalam rangka meningkatkan pemanfaatan sistem informasi *JKN Mobile*.

### 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menjadi bahan acuan ataupun referensi bagi peneliti selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Sistem Informasi Manajemen**

Sistem merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang memiliki unsur yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya. Dapat dikatakan bahwa sistem merupakan suatu perihal yang memiliki keterkaitan antara satu dan lainnya demi mencapai suatu tujuan yang sama (Richardus Eko Indrajit, 2000).

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang selanjutnya akan menjadi hal yang penting bagi penerimanya (Edhy Sutanta, 2011). Informasi adalah kumpulan data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi penerima (Andri Kristanto, 2008). Adapun kualitas dari informasi dapat dilihat dari 3 hal yang sangat dominan yaitu relevansi, ketepatan waktu dan keakuratan informasi (Darmawanti and Anto J. Hadi, 2019).

Manajemen merupakan suatu proses dalam mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut dengan bekerja sama dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai melalui proses yang sistematis, kooperatif, terkoordinasi dan terintegrasi dalam memanfaatkan unsur-unsurnya (Gesi, Laan and Fauziah Lamaya, 2019).

Sistem informasi merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling terkait satu sama lain dalam membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan

data, menyimpan, memproses dan mendistribusikan informasi (Budi Sutedjo Oetomo, 2006). Sistem informasi adalah kombinasi dari orang (*people*), perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), jaringan komunikasi (*communications network*) dan sumber data yang mengalami transformasi dan proses pengaliran dalam sebuah organisasi (Andri Kristanto, 2008).

Menurut Sidartha 1997 dalam (Hendyca Putra and Siswanto, 2016) Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang dibuat oleh manusia yang memiliki isi terkait manusia, organisasi, kebijaksanaan, kekuasaan dan prosedur yang bertujuan untuk mengontrol dan merencanakan pekerjaan dalam organisasi. Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem antara mesin dan manusia yang terintegrasi atau terpadu untuk menyajikan informasi demi mendukung fungsi manajemen, operasional serta pengambilan keputusan dalam menyajikan informasi manajemen (Darmawanti and Anto J. Hadi, 2019).

## **B. Tinjauan Umum Keberhasilan Sistem Informasi**

Kesuksesan dari sistem informasi dilihat dari beberapa hal meliputi seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna dan hal lainnya yang melihatkan seberapa besar efek yang didapatkan dengan hadirnya sistem informasi tersebut. Dalam mengukur tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dibutuhkan suatu model untuk menganalisis faktor-faktor mengenai kesuksesan tersebut (Rahayu *et al.*, 2018). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone

dan McLean menjadi model yang sangat banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi (Hendyca Putra and Siswanto, 2016).

Menurut DeLone dan McLean dalam (Hendyca Putra and Siswanto, 2016) Kualitas sistem adalah ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari suatu sistem informasi itu sendiri dan juga kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. DeLone dan McLean membuat model kesuksesan sistem informasi dan menyarankan untuk para peneliti untuk lebih sistematis dalam mengkombinasikan ukuran-ukuran individu dari kategori kesuksesan sistem informasi untuk menciptakan suatu instrumen pengukuran kesuksesan yang komprehensif. Pada model kesuksesan DeLone dan McLean terdapat tiga level komunikasi yang dibagi menjadi enam dimensi. *System quality* digunakan untuk mengukur kesuksesan secara *technical*, *Information quality* digunakan untuk mengukur kesuksesan secara *semantic* dan *use, user satisfaction, individual impacts* dan *organizational impact* digunakan untuk mengukur kesuksesan secara *effectiveness*. Pada tahun 2003, DeLone dan McLean mengusulkan dan memperbaiki model yang sudah diperbaiki untuk digunakan pada kasus *e-commerce* (Rahayu *et al.*, 2018).

Berikut ini penjelasan dari tiap-tiap variabel (Rahayu *et al.*, 2018) :

1) Kualitas Sistem (*system quality*)

Menurut (Jogiyanto, 2007) dalam (Setyo and Rahmawati, 2015) Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi tersebut. Kualitas sistem artinya kualitas dari segi *hardware*

ataupun *software* dalam suatu sistem informasi. Fokusnya terletak pada performa dari sistem yang dapat dilihat pada seberapa baik kemampuan perangkat lunak, perangkat keras, prosedur, kebijakan dari sistem informasi tersebut dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan dari pengguna.

Kualitas sistem mencakup sejauh mana kinerja sistem yang ditunjukkan ketika pengguna menggunakan sistem informasi dari perspektif perangkat keras dan perangkat lunak. Indikator dalam mengukur kualitas suatu sistem meliputi, sebagai berikut:

- a) Fleksibilitas (*flexibility*), sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan dari pengguna sesuai dengan kondisi yang berubah-ubah.
- b) Keandalan sistem (*reliability*), sistem dapat mengukur keandalan atas sistem yang dijalankan.
- c) Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), sistem memiliki kemudahan dalam hal mengakses informasi dan menghasilkan informasi dari suatu sistem.
- d) Keamanan sistem (*security*).
- e) Kecepatan akses (*response time*), sistem mengasumsikan respon sistem yang cepat dan tepat waktu dalam permintaan informasi.

## 2) Kualitas Informasi (*information quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas dari keluaran sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007). Pada variabel ini menunjukkan kualitas informasi yang diharapkan pengguna saat menggunakan sistem. Indikator dalam mengukur kualitas meliputi, sebagai berikut:

- a) Penyajian informasi (*format*), format informasi mengacu pada bagaimana informasi ditampilkan kepada pengguna, jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang baik maka informasi yang diberikan berkualitas sehingga dapat memudahkan pengguna dalam memahami informasi yang diberikan dari sistem informasi tersebut.
- b) Kemudahan pemahaman (*ease of understanding*).
- c) Relevansi kebutuhan (*relevance*), informasi yang diberikan memiliki manfaat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penggunanya. Relevansi informasi memiliki tingkat yang berbeda-beda sesuai pada kebutuhan pengguna.
- d) Keakurasian informasi (*accurate*), informasi harus akurat yang artinya bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus mempunyai keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
- e) Ketersediaan atau kelengkapan informasi (*completeness*), informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang



dibutuhkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

3) Kualitas Layanan (*service quality*)

Penggunaan sistem informasi mengharapkan layanan yang dapat memenuhi harapan pengguna ketika menggunakan sistem informasi. Variabel ini memastikan layanan yang diperoleh dari sistem informasi, yaitu *respon* dan *update* kepada *feedback* yang diberikan kepada pengguna. Indikator dalam mengukur kualitas suatu sistem meliputi, sebagai berikut:

- a) Waktu respon layanan (*responsiveness*), kemauan atau keinginan karyawan dalam membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pengguna.
- b) Jaminan sistem (*assurance*), penjaminan data pribadi pengguna yang tidak diberikan kepada siapapun.
- c) Empati (*empathy*), penyedia layanan dapat memahami keadaan perasaan atau memiliki pikiran yang sama dengan pengguna.

4) Penggunaan (*use*)

Penggunaan memiliki dua perspektif yaitu penggunaan nyata (*actual use*) yaitu untuk mengukur banyaknya permintaan informasi atau mencatat jumlah dari banyaknya waktu koneksi pengguna. Dan penggunaan persepsi (*perceived use*) yaitu dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang dijawab pengguna mengenai penggunaan sistem informasi (DeLone and McLean, 1992).

Pada variabel ini mengarah pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut. Indikator dalam mengukur penggunaan meliputi seluruh hal mengenai kebiasaan penggunaan sistem, seperti *nature of use* dan *frequency of use*.

5) Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

Variabel ini menjadi respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Indikator dalam mengukur kepuasan pengguna dalam suatu sistem meliputi, sebagai berikut:

- a) Efektivitas (*effectiveness*), keefektivan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna bisa mendorong kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Hal tersebut dapat dilihat dari tujuan yang dimiliki oleh pengguna dapat tercapai sesuai harapan yang diinginkan.
- b) Efisiensi (*efficiency*), keefesiansian sistem informasi dapat dilihat dari sistem informasi yang bisa memberikan solusi pada pekerjaan pengguna terhadap aktivitas pelaporan data secara efisien. Sistem informai dapat dikatakan efisien apabila tujuan pengguna bisa tercapai dengan melakukan hal yang tepat.
- c) Kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*), kepuasan dapat diukur pada rasa puas yang dirasakan pengguna. Rasa puas dapat diperoleh dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi

tersebut. Dari rasa puas itu, dapat menggambarkan sistem informasil berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

6) Manfaat-Manfaat Bersih (*net benefits*)

Manfaat-manfaat bersih adalah dampak (*impact*) keberadaan serta pemakaian sistem informasi kepada kualitas kinerja pengguna secara individu dan organisasi termasuk didalamnya meningkatkan pengetahuan, dan mengurangi lama waktu pencarian informasi. Indikator dalam mengukur manfaat-manfaat bersih suatu sistem meliputi efektivitas dan efisiensi, produktivitas dan peningkatan kinerja.

### **C. Tinjauan Umum Tentang JKN Mobile**

Menurut *Mobile Marketing Associattion* dalam (Sari, Hartini and Andria, 2019) *Mobile application* merupakan suatu perangkat lunak yang beroperasi pada perangkat *mobile* seperti gadget. Aplikasi *mobile* merupakan sebuah aplikasi yang dapat digunakan berpindah tempat (*mobile*) sehingga pengguna bisa menggunakan aplikasi kapan saja dan dimana saja pada smartphone serta dapat pula menjalankan aktivitas rutin dari pengguna (Strecker, Kuckertz and Pawlowski, 2014). *e-health* ialah pengembangan keadaan berpikir, sikap dan komitmen terhadap jaringan, cara berpikir dan pemikiran global untuk meningkatkan kesehatan secara local, regional dan seluruh dunia dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Sari and Wirman, 2021). Sedangkan Telemedicine merupakan praktek kesehatan dengan menggunakan komunikasi audio, visual dan data yang termasuk

didalamnya yaitu perawatan, diagnosis, konsultasi, pengobatan dan pertukaran data medis serta diskusi ilmiah jarak jauh (Sari and Wirman, 2021).

Menurut Hana dalam (Setyowati, Sudaryanto and Satvikadewi, 2015) menyatakan bahwa *mobile application* ialah aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan mobilitas secara PDA (*Personal Digital Assitsnt*), *Handphone* atau telepon *seluler*. Dengan *mobile application*, pengguna dapat dengan mudah melalukan beragam aktivitas seperti, belajar, berbisnis, mengerjakan pekerjaan kantor, hiburan dan lain sebagainya. Hiburan menjadi aktivitas yang paling banyak disukai oleh 75 % pengguna *mobile application* karena pengguna memanfaatkan fasilitas *music player*, *video player* hingga games dimana pun dan kapan pun, sehingga membuat pengguna lebih mudah dalam menikmati hiburan tersebut.

*JKN Mobile* merupakan salah satu bentuk variasi digital dari pola bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya adalah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan menjadi rancangan yang dapat digunakan untuk memberikan kemudahan terutama bagi peserta kapan saja dan dimana saja tanpa adanya hambatan oleh waktu (Putra *et al.*, 2021). Dengan hadirnya *JKN Mobile* sudah memberikan beragam kemudahan bagi masyarakat, terkhusus pada layanan kesehatan. Untuk melihat tingkat penggunaan aplikasi tersebut bisa dilihat dengan seberapa baik dalam penggunaan dan pengaplikasiannya secara baik. Dengan itu, aplikasi akan memberikan banyak manfaat bagi pengguna.

*JKN Mobile* bertujuan agar peserta dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi tersebut dapat digunakan dimana pun dan kapanpun tanpa adanya batasan

waktu (*self service*). Inovasi yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan bisa mewujudkan kepuasan pengguna sebagai peserta JKN-KIS (Herlinawati, Banowati and Revilia, 2021). Aplikasi ini dapat meminimalisir antrian peserta di kantor BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memiliki banyak manfaat seperti, mendaftar dan mengubah data kepesertaan, tersedianya informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi mengenai tagihan iuran, mendapatkan pelayanan kesehatan, dapat menyampaikan kritik dan saran serta dapat melakukan permintaan informasi terkait JKN-KIS (Wulandari, 2019).

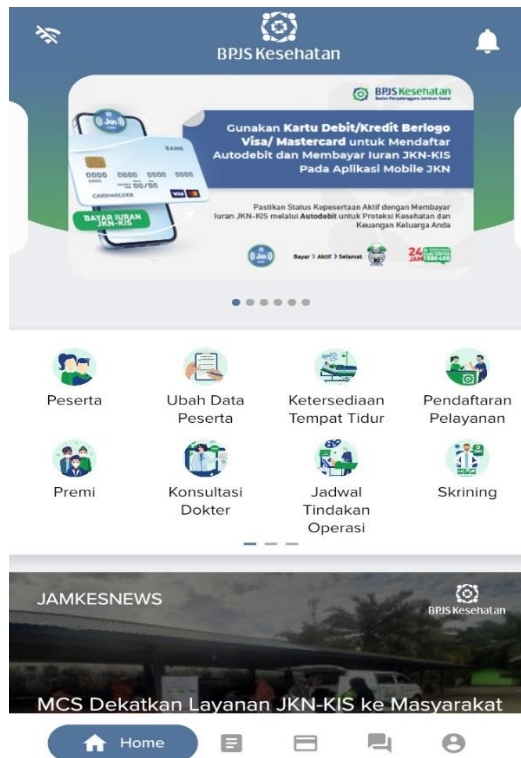


**Gambar 1. 1**  
**Fitur-Fitur JKN Mobile**

Terdapat 18 fitur pada aplikasi *JKN Mobile*, yakni:

- 1) Informasi Program JKN
- 2) Info Lokasi Faskes
- 3) Info Ketersediaan Tempat Tidur
- 4) Pendaftaran Baru Peserta
- 5) Info Peserta

- 6) Pendaftaran Pelayanan (Antrean)
- 7) Konsultasi Dokter
- 8) Info Jadwal Tindakan Operasi
- 9) Pengaduan Layanan JKN
- 10) Perubahan Data Peserta
- 11) Info Iuran
- 12) Pendaftaran Auto Debit
- 13) Info Riwayat Pembayaran
- 14) Skrining Riwayat Kesehatan
- 15) Info Riwayat Pelayanan
- 16) Info Virtual Account
- 17) Skrining Mandiri Covid-19
- 18) Rencana Pembayaran Bertahap



**Gambar 1. 2**  
**Tampilan Aplikasi *JKN Mobile***

Cara instal dan login di Aplikasi *JKN Mobile*, yakni:

- 1) Buka aplikasi Play Store atau Apple Store.
- 2) Cari aplikasi *JKN Mobile* lalu instal.
- 3) Setelah terinstal, pilih menu pendaftaran pengguna mobile agar masuk di halaman registrasi.
- 4) Pilih menu login jika sebelumnya sudah melakukan registrasi pada aplikasi tersebut.
- 5) Masukkan data yang diminta, seperti nomor kartu BPJS, Nomor KTP/NIK, dan lain sebagainya.
- 6) Setelah registrasi berhasil, pilih “oke” pada kotak dialog yang tertera untuk kembali ke halaman login.

- 7) Masukkan nomor kartu/ email/ username beserta password yang telah terdaftar dan juga masukkan Captcha yang sesuai dengan gambar, lalu pilih login untuk masuk ke halaman utama aplikasi.

Cara daftar pendaftaran baru bagi peserta PBU/Mandiri

- 1) Pilih menu 'pendaftaran peserta baru'.
- 2) Lalu anda akan diminta untuk menyetujui syarat dan ketentuan dengan mengklik 'saya setuju'.
- 3) Masukkan NIK, lalu pilih cari.
- 4) Aplikasi akan menampilkan data peserta dan keluarga sesuai data di arsip DUKCAPIL. Jika tidak tertampil, maka segera mengurusnya di kantor BPJS Kesehatan.
- 5) Isi kolom data pribadi
- 6) Isi email aktif yang anda gunakan, lalu tekan 'simpan'.
- 7) Cek dan masukkan nomor verifikasi yang terdapat di email anda ke aplikasi JKN Mobile, lalu pilih 'verifikasi'.
- 8) Data pribadi akan tertampil dan aplikasi tersebut akan mengirimkan nomor Virtual Account yang digunakan untuk membayar iuran BPJS.

Seluruh cara diatas bisa diakses kapan pun dan dimana pun hanya dengan menggunakan *smartphone* dengan koneksi internet. Pendaftaran JKN Mobile dilakukan secara online yang lebih praktis dan modern untuk memudahkan peserta agar tidak perlu lagi datang dan antri di kantor layanan BPJS Kesehatan.



## **D. Tinjauan Umum Tentang BPJS Kesehatan**

### **1. Pengertian BPJS**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional untuk seluruh masyarakat Indonesia. Visi dan misi dari BPJS Kesehatan yaitu menjadi badan penyelenggara dalam mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan berupaya untuk memperbesar cakupan kepesertaan dengan target seluruh masyarakat Indonesia untuk mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* (Nurmalasari, Temesvari and Maulana, 2020).

Dalam UU Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) terbagi menjadi dua yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang mulai di implementasikan pada 1 Januari 2014. Berdasarkan UU No. 40 tahun 20014 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dilaksanakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*). Jaminan Kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Sari, Hartini and Andria, 2019).

Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014, Jaminan kesehatan adalah jaminan perlindungan kesehatan agar

peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran ataupun yang dibayarkan oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk sebagai badan penyelenggara program Jaminan Kesehatan. Adapun penyelenggaraan dari program tersebut yaitu, kepesertaan, iuran kepesertaan, penyelenggara pelayanan kesehatan, kendali mutu dan biaya serta pelaporan dan *utilization review* (Peraturan BPJS, 2013).

Berdasarkan UU BPJS pasal 14 mengemukakan bahwa setiap warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang telah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan sudah wajib mendaftarkan pekerjaannya sebagai peserta BPJS. Selain itu, orang atau keluarga yang tidak bekerja pada suatu perusahaan juga wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya menjadi peserta BPJS. Tiap peserta BPJS ditarik iuran yang nilainya ditentukan, sedangkan untuk warga miskin iurannya akan ditanggung oleh pemerintah dalam program bantuan iuran. Bukan hanya pekerja sektor formal, pekerja formal pula wajib menjadi peserta BPJS. Tiap pekerja wajib melakukan pendaftaran dan pembayaran iuran sesuai tingkatan manfaat yang dipilih (Saryoko, Hendri and Sukmana, 2019).

Landasan Hukum BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2015), yaitu:

- 1) Undang-Undang Dasar 1945
- 2) UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

- 3) UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada pengelolaan BPJS Kesehatan

BPJS dibagi menjadi dua bagian yang diatur dalam UU no. 24 tahun 2011 (BPJS, 2011), yaitu :

- 1) BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan memiliki fungsi dalam melaksanakan program jaminan kesehatan.

- 2) BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan apabila terjadi kecelakaan kerja, program jaminan pada hari tua, program di hari pensiun dan program jaminan saat kematian.

## **2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan**

Visi dari BPJS Kesehatan yaitu “Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif” (BPJS Kesehatan, 2015).

Misi dari BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2015), yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- 2) Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara Dana Jaminan Sosial dan Biaya manfaat yang terkendali.
- 3) Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.

- 4) Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
- 5) Meningkatkan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatian dengan prinsip tata Kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

### **3. Tujuan BPJS**

Program BPJS bertujuan untuk mewujudkan terlaksananya pemberian jaminan kesehatan yang layak kepada seluruh masyarakat Indonesia. BPJS berkoordinasi bersama presiden dan bertanggung jawab kepada presiden.

Prinsip dari BPJS (BPJS Kesehatan, 2015), yaitu :

- 1) Gotong Royong
- 2) Keuntungan
- 3) Transparan
- 4) Hati-hati
- 5) Akuntabilitas
- 6) Portabilitas
- 7) Mewajibkan masyarakat menjadi anggota
- 8) Dana amanat
- 9) Hasil pengelolaan
- 10) Dana yang didapatkan dan digunakan untuk mengembangkan program dan demi kepentingan bersama.

#### **4. Tugas dan Wewenang BPJS**

Tugas BPJS dalam UU no. 24 tahun 2011 (BPJS, 2011), yaitu :

- 1) Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran peserta dan pemberi kerja.
- 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- 4) Mengelola data jaminan sosial demi kepentingan peserta.
- 5) Mengumpulkan dan mengelola data dari peserta jaminan sosial.
- 6) Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan jaminan sosial.
- 7) Memberikan informasi terkait penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta serta masyarakat.

Wewenang BPJS dalam UU no. 24 tahun 2011 (BPJS, 2011), yaitu:

- 1) Menagih pembayaran iuran.
- 2) Menempatkan dana jaminan sosial sebagai inventasi jangka pendek maupun jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana dan hasil yang memadai.
- 3) Melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan terhadap kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan program jaminan sosial nasional.

- 4) Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan terkait besar pembayaran fasilitas kesehatan yang berpatokan pada standar tarif yang ditetapkan pemerintah.
- 5) Menghentikan atau membuat kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- 6) Mengenaikan sanksi administrasi kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- 7) Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang terkait ketidakpatuhan dalam melakukan pembayaran iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 8) Melaksanakan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka jaminan sosial.

## E. Sintesa Penelitian

**Tabel 2. 1**  
**Sintesa Penelitian**

<b>NO.</b>	<b>PENULIS/ TAHUN</b>	<b>JUDUL</b>	<b>TUJUAN</b>	<b>METODE</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>HASIL</b>
1.	Fitria Ichsani & Sri Hartono/2020	Analysis of Satisfaction of National Health Insurance JKN Participants Through Quality of Mobile Services and Confidence Mediated by Decision to Choose JKN Mobile Service on BPJS Kesehatan of Pekanbaru	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis kepuasan peserta JKN jaminan kesehatan nasional melalui kualitas layanan mobile dan keyakinan yang dimediasi oleh keputusan memilih layanan JKN Mobile pada BPJS kesehatan kota Pekanbaru, dengan mengukur indikator-indikator yang mempengaruhi variabel kualitas layanan, kepercayaan, keputusan dan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Variabel Independen: kualitas layanan dan kepercayaan diri. Variabel Dependen: keputusan memilih dan kepuasan peserta.	Kualitas layanan JKN Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih layanan JKN Mobile, Keyakinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih layanan JKN Mobile, Kualitas layanan JKN Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih layanan JKN Mobile, Keyakinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih layanan JKN Mobile dan Keputusan memilih layanan JKN Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih layanan JKN Mobile.

			kepuasan.			
2.	Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono dan Arista Pratama/2021	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi JKN Mobile Di Kabupaten Sidoarjo	Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mHealth terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan, serta hubungan monetary cost terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Sidoarjo.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Variabel Independen: system quality, interaction quality, information quality dan monetary cost. Variabel Dependen: user satisfaction dan continual usage.	Variabel Interaction Quality dan Information Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi JKN Mobile, sedangkan variabel System Quality dan Monetary Cost tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi JKN Mobile. Variabel Information Quality berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi JKN Mobile secara berkelanjutan, sedangkan variabel System Quality, Interaction Quality, User Satisfaction dan Monetary Cost tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi JKN Mobile secara berkelanjutan.
3.	Mieke Nurmalasari, Nauri Anggita Temesvari dan Silvia Ni'matul Maula/2020	Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS	Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah respons masyarakat positif, negatif, atau netral terhadap	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.	Variabel Independen: Sentimen positif, Sentimen negatif dan Sentimen netral. Variabel Dependen: Mobile-JKN dan	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dari 528 tweet, 222 tweets (42%) positif, 153 tweets (29%) adalah netral dan 152 tweets (29%) negatif. Persentase tertinggi adalah sentimen positif dan tweet tentang kemudahan



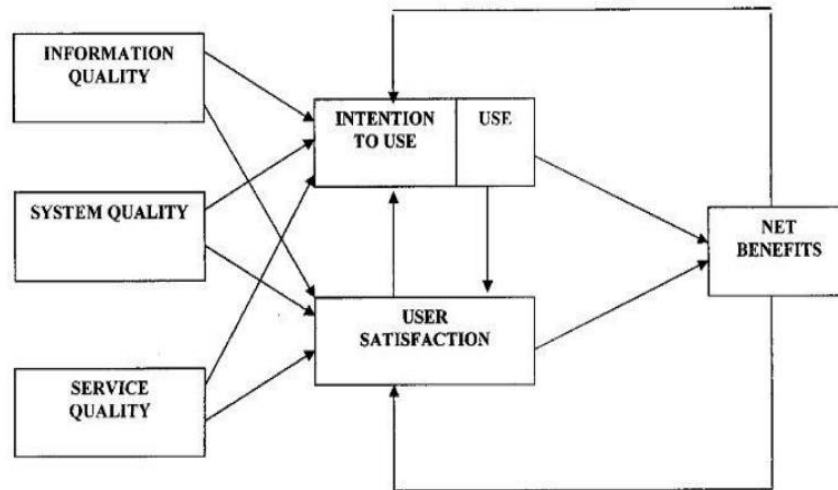
		Kesehatan Tahun 2019	aplikasi mobile-JKN ini.		pelayanan BPJS Kesehatan.	membantu layanan kesehatan dan efektivitas layanan menggunakan JKN.
4.	Ayu Wulandari, Sudarman dan Ikhsan/2019	Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi JKN Mobile	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas inovasi pelayanan yang diberikan melalui aplikasi JKN Mobile.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan.	Pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi JKN Mobile.
5.	Rita Komala dan Achmad Firdaus/2020	Analisis Kualitas Layanan JKN Mobile Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh E-Service Quality yaitu variabel Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness dan Contact terhadap kepuasan peserta JKN-KIS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif.	Variabel Independen: Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness dan Contact. Variabel Dependen: Kepuasan Peserta.	Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Contact secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dan juga secara persial efficiency, fulfillment, dan responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, sedangkan Reliability, Privacy, dan Contact berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.
6.	Bayu Karunia Putra, Reygina Marta Dewi, Yulia	Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah	Pelayanan dan Informasi.	Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah JKN Mobile telah memberikan kemudahan

	Hasna Fadilah dan Ali Roziqin/2021	Melalui JKN Mobile Di Kota Malang	efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi JKN Mobile (BPJS kesehatan online) ini di kalangan masyarakat.	kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik studi literature.		bagi masyarakat dalam berbagai sisi yang ada untuk kedepannya nanti.
7.	Herlinawati, Lilis Banowati dan Devi Revilia/2021	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi JKN Mobile	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi JKN Mobile pada masa Pandemi Covid-19.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Variabel Independen: Aplikasi JKN Mobile. Variabel Dependen: Kepuasan peserta.	Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi JKN Mobile pada masa pandemi Covid-19.
8.	Baginda Oloan Lubs, Agus Salim dan Jefa/2020	Evaluasi Usability Sistem Aplikasi JKN Mobile Menggunakan Use Questionnaire	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa unggul dan pentingnya penerapan teknologi informasi untuk menghasilkan suatu sistem informasi yang berguna untuk menjawab kebutuhan pengguna, dengan mengevaluasi dan menganalisis sistem informasi yang telah	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Variabel Independen: system, user dan interaction. Variabel Dependen: Kepuasan peserta.	Aspek system masuk dalam kategori sangat baik, aspek user masuk kategori baik dan aspek interaction dikategori sangat baik, sehingga JKN Mobile telah memiliki aspek nilai usability yang sangat baik.

			tertanam pada smartphone (smartphone) pengguna yang menggunakan.			
9.	Lisa Mila Sari, Sri Hartini dan Fredi Andria/2019	Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>JKN Mobile</i> Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang dapat menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi JKN Mobile dan bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi tersebut di Kantor Cabang Kabupaten Bogor.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Variabel Independen: Kualitas system (system quality), Kualitas informasi (information quality) dan Kualitas layanan (service quality). Variabel Dependen: Kepuasan pengguna (user satisfaction) dan Manfaat-manfaat bersih (net benefits).	Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi JKN Mobile yaitu disebabkan oleh peserta yang enggan menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit sinyal dan hanya menggunakan aplikasi apabila ingin mengecek kepesertaan dan tagihan iuran. Penggunaan aplikasi JKN Mobile di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor berada pada kategori “sukses” atau “efektif”, namun dinilai belum mampu meminimalisir antrian yang terjadi di Kantor Layanan.
10.	Andi Saryoko, Hendri dan Sulaeman Hadi Sukmana/2019	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran <i>Online</i> BPJS Kesehatan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.	Aplikasi JKN Mobile dan Kepuasan masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa senang atau puas dengan adanya aplikasi mobile JKN yang telah

		Pada Aplikasi <i>JKN Mobile</i>	online BPJS Kesehatan pada aplikasi JKN Mobile menggunakan metode SERVQUAL.			memberikan nilai positif atau memuaskan.
--	--	---------------------------------	---	--	--	--

## F. Kerangka Teori



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Teori Penelitian**

Sumber: DeLone & McLean (2003) dalam (Rahayu *et al.*, 2018)

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEP**

#### **A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti**

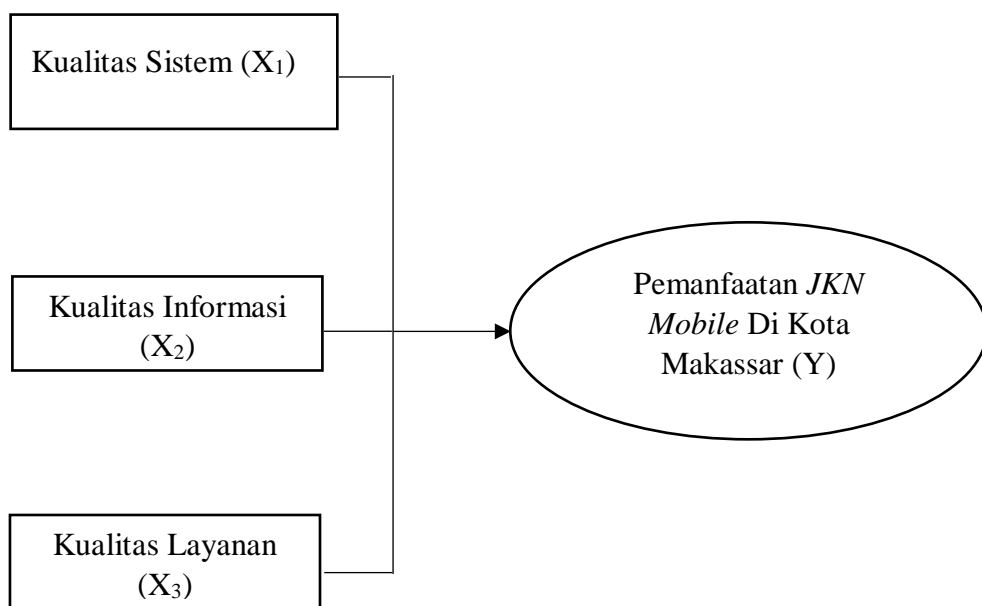
Kesehatan merupakan hal yang paling utama bagi seluruh masyarakat Indonesia. Oleh karenanya, peran pemerintah menjadi sangat penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dalam hal peningkatan pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan menjadi unsur yang memiliki pengaruh terhadap peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kehidupan saat ini (Putra *et al.*, 2021).

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan mengembangkan suatu inovasi terbaru berupa layanan berbasis teknologi informasi yaitu *JKN Mobile*. Inovasi tersebut merupakan suatu aplikasi dari BPJS Kesehatan yang awalnya berupa kegiatan administratif di kantor cabang atau fasilitas kesehatan yang diubah menjadi suatu aplikasi yang bisa digunakan oleh peserta JKN-KIS dimana saja dan kapan saja (Wulandari, 2019). Aplikasi *JKN Mobile* diharapkan dapat meminimalisir antrian pada kantor cabang BPJS Kesehatan dengan melakukan pelayanan terbaik kepada peserta. Aplikasi tersebut dihadirkan sebagai bentuk usaha dari BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada perusahaan (Sari, Hartini and Andria, 2019).

Berdasarkan teori DeLone dan McLean dalam (Rahayu *et al.*, 2018), terdapat enam elemen dalam mengukur kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Dari 6 elemen tersebut penulis menggunakan

3 elemen sebagai variabel independen dalam mengukur pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar. Kualitas sistem dapat melihat sejauh mana kinerja sistem dari aplikasi *JKN Mobile* yang ditunjukkan pada saat pengguna menggunakan aplikasi *JKN Mobile* baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak. Kualitas informasi dapat memperlihatkan kualitas dari informasi yang diharapkan pengguna pada aplikasi *JKN Mobile*. Kualitas layanan dapat menggambarkan layanan yang diharapkan pengguna ketika menggunakan aplikasi *JKN Mobile*.

### B. Kerangka Konsep



**Gambar 3. 1**

#### **Kerangka Konsep**

○ : Variabel Dependen

□ : Variabel Independen

Variabel dependen atau terikat dari penelitian ini yaitu pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar (Y), sedangkan variabel independen atau bebas yaitu Kualitas Sistem (X<sub>1</sub>), Kualitas Informasi (X<sub>2</sub>) dan Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>).

### C. Definisi Operational dan Kriteria Objektif

#### 1. Kualitas Sistem (*system quality*)

##### a. Definisi Operasional

Kualitas sistem mencakup sejauh mana kinerja sistem yang ditunjukkan ketika pengguna menggunakan sistem informasi dari perspektif perangkat keras dan perangkat lunak. Indikator dalam mengukur kualitas suatu sistem meliputi fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keamanan sistem (*security*) dan kecepatan akses (*response time*) (Rahayu *et al.*, 2018).

##### b. Skor

Kriteria penilai yang digunakan dalam variabel ini yaitu skala Likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk menghitung pendapat, persepsi dan sikap terkait peristiwa ataupun fenomena sosial (Widagdo, Handayani and Suharto, 2021).

Jumlah pertanyaan : 6

Kategori : 4

- |                        |     |
|------------------------|-----|
| a) Sangat Setuju       | = 4 |
| b) Setuju              | = 3 |
| c) Tidak Setuju        | = 2 |
| d) Sangat Tidak Setuju | = 1 |



$$\begin{aligned} \text{Skor tertinggi} &= \text{jumlah pertanyaan} \times \text{skor tertinggi} \\ &= 6 \times 4 \\ &= 24 (100\%) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor terendah} &= \text{jumlah pertanyaan} \times \text{skor terendah} \\ &= 6 \times 1 \\ &= 6 (25\%) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Range (R)} &= X - Y \\ &= 100\% - 25\% \\ &= 75\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Interval (i)} &= R/K \\ &= 75/2 \\ &= 37,5\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor standar} &= \text{skor tertinggi} - \text{interval} \\ &= 100\% - 37,5\% \\ &= 62,5\% \end{aligned}$$

c. Kriteria Objektif

Cukup apabila persentase jawaban responden mendapatkan skor  $\geq 62,5\%$

Kurang apabila persentase jawaban responden mendapatkan skor  $< 62,5\%$

## 2. Kualitas Informasi (*information quality*)

### a. Definisi Operasional

Pada variabel ini menunjukkan kualitas informasi yang diharapkan pengguna saat menggunakan sistem. Indikator dalam mengukur kualitas meliputi penyajian informasi (*format*), kemudahan pemahaman (*ease of*

*understanding*), relevansi kebutuhan (*relevance*), keakurasian informasi (*accurate*) dan ketersediaan atau kelengkapan informasi (*completeness*) (Rahayu *et al.*, 2018).

b. Skor

Kriteria penilai yang digunakan dalam variabel ini yaitu skala Likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk menghitung pendapat, persepsi dan sikap terkait peristiwa ataupun fenomena sosial (Widagdo, Handayani and Suharto, 2021).

Jumlah pertanyaan : 5

Kategori : 4

- a) Sangat Setuju = 4
- b) Setuju = 3
- c) Tidak Setuju = 2
- d) Sangat Tidak Setuju = 1

Skor tertinggi = jumlah pertanyaan x skor tertinggi  
= 5 x 4  
= 20 (100%)

Skor terendah = jumlah pertanyaan x skor terendah  
= 5 x 1  
= 5 (25%)

Range (R) = X - Y  
= 100% - 25%  
= 75%

$$\begin{aligned} \text{Interval (i)} &= R/K \\ &= 75/2 \\ &= 37,5\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor standar} &= \text{skor tertinggi} - \text{interval} \\ &= 100\% - 37,5\% \\ &= 62,5\% \end{aligned}$$

### c. Kriteria Objektif

Cukup apabila persentase jawaban responden mendapatkan skor  $\geq 62,5\%$

Kurang apabila persentase jawaban responden mendapatkan skor  $< 62,5\%$

## 3. Kualitas Layanan (*service quality*)

### 1. Definisi Operasional

Penggunaan sistem informasi mengharapakan layanan yang dapat memenuhi harapan pengguna ketika menggunakan sistem informasi. Variabel ini memastikan layanan yang diperoleh dari sistem informasi, yaitu *respon* dan *update* kepada *feedback* yang diberikan kepada pengguna. Indikator dalam mengukur kualitas suatu sistem meliputi waktu respon layanan (*responsiveness*), jaminan sistem (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Rahayu *et al.*, 2018).

### 2. Skor

Kriteria penilai yang digunakan dalam variabel ini yaitu skala Likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk menghitung pendapat, persepsi dan sikap terkait peristiwa ataupun fenomena sosial (Widagdo, Handayani and Suharto, 2021).

Jumlah pertanyaan : 4

Kategori : 4

a) Sangat Setuju = 4

b) Setuju = 3

c) Tidak Setuju = 2

d) Sangat Tidak Setuju = 1

Skor tertinggi = jumlah pertanyaan x skor tertinggi  
= 4 x 4  
= 16 (100%)

Skor terendah = jumlah pertanyaan x skor terendah  
= 4 x 1  
= 4 (25%)

Range (R) = X - Y  
= 100% - 25%  
= 75%

Interval (i) = R/K  
= 75/2  
= 37,5%

Skor standar = skor tertinggi - interval  
= 100% - 37,5%  
= 62,5%

### 3. Kriteria Objektif

Cukup apabila persentase jawaban responden mendapatkan skor  $\geq 62,5\%$

Kurang apabila persentase jawaban responden mendapatkan skor < 62,5%

#### 4. Pemanfaatan JKN Mobile

##### a. Definisi Operasional

Pemanfaatan teknologi sebagai manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya. Indikator dalam mengukur pemanfaatan meliputi intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (Rahmawati, 2012).

##### b. Skor

Kriteria penilai yang digunakan dalam variabel ini yaitu skala Likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk menghitung pendapat, persepsi dan sikap terkait peristiwa ataupun fenomena sosial (Widagdo, Handayani and Suharto, 2021).

Jumlah pertanyaan : 7

Kategori : 4

- a) Sangat Setuju = 4
- b) Setuju = 3
- c) Tidak Setuju = 2
- d) Sangat Tidak Setuju = 1

Skor tertinggi = jumlah pertanyaan x skor tertinggi  
= 7 x 4  
= 28 (100%)

Skor terendah = jumlah pertanyaan x skor terendah  
= 7 x 1

$$= 7 (25\%)$$

$$\text{Range (R)} = X - Y$$

$$= 100\% - 25\%$$

$$= 75\%$$

$$\text{Interval (i)} = R/K$$

$$= 75/2$$

$$= 37,5\%$$

$$\text{Skor standar} = \text{skor tertinggi} - \text{interval}$$

$$= 100\% - 37,5\%$$

$$= 62,5\%$$

c. Kriteria Objektif

Cukup apabila persentase jawaban responden mendapatkan skor  $\geq 62,5\%$

Kurang apabila persentase jawaban responden mendapatkan skor  $< 62,5\%$

#### D. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Null ( $H_0$ )

- a. Tidak ada hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.
- b. Tidak ada hubungan antara kualitas informasi (*information system*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.
- c. Tidak ada hubungan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.

2. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )

- a. Ada hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.
- b. Ada hubungan antara kualitas informasi (*information system*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.
- c. Ada hubungan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.