

**ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI JKN MOBILE
TERHADAP MASYARAKAT DENGAN MENGGUNAKAN MODEL
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY
(UTAUT) DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di program studi sistem informasi S1



Oleh

SUGIANTO
09031381722108

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI JKN MOBILE TERHADAP
MASYARAKAT DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) DI KABUPATEN OGAN
KOMERING ULU TIMUR**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

SUGIANTO

NIM 09031381722108

Disetujui,

Palembang 24 April 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Pembimbing I,


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP.197811172006042001


Yadi Utama, M.Kom
NIP. 197901152008011008

HALAMAN PERSETUJUAN


Telah diuji dan lulus pada :

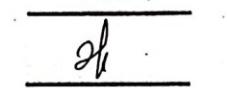
Hari : Rabu

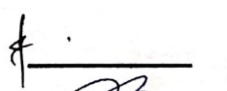
Tanggal : 16 Maret 2022


Tim Penguji :

1. Pembimbing I : Yadi Utama, M.Kom.
2. Ketua Penguji : Mira Afrina, M.Sc.
3. Anggota I : Rahmat Izwan Heroza, M.T.
4. Anggota II : Pacu Putra Suarli, M.Cs.









Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Sugianto

NIM : 09031381722108

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi JKN Mobile Terhadap Masyarakat Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Hasil pengecekan *software iThenticate/Turnitin* : 11%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari siapapun.

alembang, 24 Maret 2022

Sugianto
NIM. 09031381722108

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin, dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi JKN Mobile Terhadap Masyarakat Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur” yang mana skripsi ini di buat sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program studi sarjana (S1) di jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan serta nasehat dan motivasi dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua orang tua, ayuk, kakak ipar, dan seluruh kluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari , M.T selaku Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
4. Bapak Yadi Utama, selaku dosen pembimbing yang selalu memberi arahan dan sabar dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Mira Afrina selaku ketua penguji, Bapak Rahmaat Izwan Heroza dan Bapak Pacu Putra Suarli selaku penguji.

6. Seluruh dosen sistem informasi fakultas ilmu komputer universitas sriwijaya yang telah memberikan ilmu terhadap penulis.
7. Adeknya dan keluarga yang telah banyak memberikan semangat serta motivasi juga dukungan untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat, teman, saudara seperantauan, yang sudah banyak memberikan motivasi dan berjuang bersama-sama serta saling mendukung untuk menyelesaikan skripsi, yang tak bisa di sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi atau tugas akhir ini masih banyak sekali kekurangan jauh dari kata sempurna. Dengan adanya tulisan ini penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis sendiri khususnya, dan juga bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya serta dapat memberikan masukan sebagai sumbangan pikiran dalam penelitian penelitian selanjutnya.

Palembang, Maret 2022

Penulis,

Sugianto
NIM. 09031381722108

**ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI JKN MOBILE
TERHADAP MASYARAKAT DENGAN MENGGUNAKAN MODEL
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY
(UTAUT) DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

OLEH

**SUGIANTO
09031381722108**

ABSTRAK

Salah satu aplikasi yang di ciptakan oleh BPJS kesehatan adalah aplikasi mobile JKN, aplikasi ini di buat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan akses serta kenyamanan bagi peserta JKN-KIS yang mana aplikasi ini merupakan perubahan sistem yang manual menjadi terkomputerisasi dalam bentuk aplikasi mobile. Dengan adanya aplikasi ini masih banyak masyarakat peserta BPJS JKN KIS yang belum menggunakan dan memanfaatkan aplikasi ini khususnya di kabupaten ogan komering ulu timur. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat penerimaan aplikasi JKN mobile dan mengetahui faktor-faktor penyebab masyarakat tidak menggunakan dan memanfaatkan aplikasi ini di kabupaten ogan komering ulu timur . metode penelitian di lakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner selanjutnya di lakukan analisis dengan metode *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT). Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 165 peserta BPJS tidak menggunakan aplikasi dengan berbagai masalah dan faktor-faktornya dan sebanyak 35 responden menggunakan aplikasi di antaranya 34 responden menerima aplikasi ini dan 1 responden tidak menerima dan hubungan antar variabel atau hipotesis pada metode ini ada yang menunjukkan hasil yang positif (memiliki hubungan/ berpengaruh) dan negatif (tidak memiliki hubungan/ tidak berpengaruh).

Kata kunci : analisis, penerimaan teknologi, faktor-faktor yang mempengaruhi, aplikasi JKN mobile, UTAUT.

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF ACCEPTANCE OF JKN MOBILE
APPLICATIONS TO THE COMMUNITY USING THE UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)
MODEL IN OGAN KOMERING ULU TIMUR REGENCY**

BY

SUGIANTO

09031381722108

ABSTRACT

One of the applications created by BPJS health is the JKN mobile application, this application was created with the aim to provide ease of access and convenience for JKN-KIS participants which is a manual system change to computerized in the form of mobile applications. With this application there are still many people of BPJS JKN KIS participants who have not used and utilized this application in ogan komering ulu timur district. The purpose of this study is to find out the level of acceptance of JKN mobile applications and find out the factors that cause people not to use and utilize this application in ogan komering ulu timur district. Research methods are conducted by interviews and the dissemination of questionnaires subsequently conducted in the analysis with the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). The results showed that as many as 165 BPJS participants did not use the application with various problems and factors and as many as 35 respondents used the application of which 34 respondents received this application and 1 respondent did not accept and the relationship between variables or hypotheses on this method there were those who showed positive (relationship / effect) and negative (no relationship / effect).

Keywords: analysis, acceptance of technology, influencing factors, JKN mobile application, UTAUT

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II.....	5
TINJUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terkait.....	5
2.2 Unified Theory Of Acceptance And USE Technology	11

2.3 JKN Mobile.....	14
2.4 Manfaat Mobile JKN	15
2.5 Fitur-Fitur Mobile JKN.....	16
2.6 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	18
2.7 Kerangka Pemikiran Metode UTAUT.....	19
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Kerangka Kerja	21
3.2 Diagram fishbone.....	22
3.3 Prinsip 6M+2T+1I	22
3.4 Objek Penelitian.....	23
3.5 Populasi dan sampel.....	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6.1 Jenis Data.....	24
3.6.2 Pengumpulan Data.....	25
3.7 Sekala Pengukuran.....	27
3.8 Uji Validitas.....	28
3.9 Uji Reliabilitas	29
3.10 Uji Anova (F).....	29
3.11 Uji Parsial (uji T).....	30
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31

4.1 Hasil Wawancara Dengan BPJS Kabupaten OKU Timur	31
4.2 Analisis Berdasarkan 6M+2T+1I	32
4.3 Domisili Responden.....	36
4.4 Peranan Sistem.....	37
4.5 Setatus Penerimaan Pengguna	38
4.6 Uji Validitas.....	38
4.7 Uji Reliabilitas	40
4.8 Karakteristik Responden.....	40
4.8.1 Jenis Kelamin.....	41
4.8.2 Usia	41
4.8.3 Pendidikan Terakhir.....	42
4.8.4 Pekerjaan.....	42
4.9 Uji t (Uji Statistik Parameter Parsial)	43
4.10 Pembuktian hipotesis	44
4.10.1 H1 performance expectancy terhadap behavioral intention	44
4.10.2 H2 Effort expectancy terhadap behavioral intention	45
4.10.3 H2a experience terhadap effort expectancy	45
4.10.4 H3 Social influence terhadap behavioral intention.....	45
4.10.5 H3a experience terhadap Social influence.....	46
4.10.6 H3b Voluntariness of use terhadap social influence.....	46
4.10.7 H4 Facilitating condition terhadap use behavior	46
4.10.8 H4a experience terhadap Facilitating condition	47
4.10.9 H5 Behavioral intention terhadap use behavior.....	47
4.11 Uji Anova (Uji F).....	47

BAB V	52
KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Metode UTAUT	12
Gambar 2. 2 logo JKN	15
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Metode UTAUT	19
Gambar 4. 1 Diagram Fishbone faktor-faktor tidak menggunakan aplikasi JKN36	
Gambar 4. 2 Diagram Domisili Responden.....	37
Gambar 4. 3 Diagram Peranan sistem	37
Gambar 4. 4 Diagram Setatus Penerimaan	38

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Analisis Berdasarkan Faktor Masalah Dan Akar Akarnya.....	33
Tabel 4. 2 Uji Validitas dengan SPSS 26	39
Tabel 4. 3 Uji Realibilitas	40
Tabel 4. 4 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	41
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji T (Uji Statistik Parameter Parsial)	43
Tabel 4. 9 Output Uji F Variabel Social Influence, Effort Expectancy, Performance Expectancy Terhadap Variabel Behavioral	48
Tabel 4. 10 Output Uji F Facilitating Condition Terhadap Variabel Use Behavior.....	48
Tabel 4. 11 Output Uji F Experience Terhadap Variabel Facilitating Condition	49
Tabel 4. 12 Output Uji F Experience Terhadap Variabel Social Influence...	49
Tabel 4. 13 Output Uji F Experience Terhadap Variabel effort expectancy .	50
Tabel 4. 14 Output Uji F Voluntariness Of Use Terhadap Variabel Social Influence	50
Tabel 4. 15 Output uji F behavioral intention terhadap variabel use behavior	51

DAFTAR LAMPIRAN

Wawancara.....	A1
Dokumentasi Wawancara	A2
Data Responden	A3
Data Kuesioner Responden.....	A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi dalam kehidupan sehari-hari sudah menjadi sebuah kebutuhan mengingat perbedaan zaman dan perkembangan zaman seperti sekarang sudah sangat pesat sehingga tak dapat dipungkiri lagi bahwa posisi sebuah teknologi sudah menjadi kebutuhan pokok untuk selalu berdampingan dengan manusia. Dengan adanya sebuah teknologi ataupun sistem informasi akan memberi kemudahan dalam menjalankan aktivitas diri sendiri ataupun mendukung berjalannya sebuah bisnis untuk meningkatkan nilai persaingan. Sama halnya upaya pemerintah dalam meningkatkan kesehatan masyarakat memberikan sebuah terobosan berupa badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS), kartu Indonesia Sehat (KIS), dan jaminan kesehatan nasional (JKN), untuk mempermudah masyarakat dalam bidang kesehatan tak jauh dari memanfaatkan sebuah teknologi dan sistem informasi. Untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja sebuah teknologi dan sistem informasi maka harus digunakan atau dipakai oleh masyarakat maka apabila telah dipakai dan diterima oleh masyarakat dianggap teknologi ataupun sistem informasi tersebut berhasil diterapkan. Untuk mengetahui tingkat penerimaan dan apakah sebuah sistem itu berhasil atau belum dalam penerapannya maka diperlukan sebuah analisis terhadap sistem tersebut. Ada banyak metode analisis yang bisa diterapkan atau digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan salah satunya metode yang akan diterapkan adalah metode atau model *unified theory of acceptance and use of technology* (

UTAUT). Salah satu aplikasi yang di ciptakan oleh BPJS kesehatan adalah aplikasi mobile JKN, aplikasi ini di buat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan akses serta kenyamanan bagi peserta JKN-KIS. Aplikasi ini sendiri di ciptakan dengan kegunaan yang lengkap yang berupa dapat memuat informasi hingga dapat di gunakan untuk merubah data peserta dan juga dari aplikasi ini peserta dapat mengecek jumlah iuran. Dengan adanya aplikasi ini peserta dapat secara leluasa memanfaatkannya untuk mengurus kepesertaan JKN-KIS secara *online* dan tidak perlu datang ke kantor BPJS, dan di aplikasi ini pihak BPJS menyematkan berbagai informasi yang segar (Humas BPJS 2020). Alasan atau permasalahan yang di bahas pada penelitian ini yaitu banyaknya masyarakat belum menggunakan dan mengetahui aplikasi jkn mobile terkhusus masyarakat pedesaan meskipun akses internet sudah mendukung, yang kedua faktor-faktor apa yang menyebabkan aplikasi ini tidak di gunakan atau di dimanfaatkan oleh masyarakat, padahal aplikasi ini di buat agar mempermudah masyarakat pengguna BPJS itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat penerimaan aplikasi JKN mobile dan mengetahui faktor-faktor penyebab masyarakat tidak menggunakan dan memanfaatkan aplikasi ini di kabupaten ogan komering ulu timur .

Dari latar belakang yang tertulis di atas peneliti akan mengangkat judul penelitian yang di gunakan sebagai skripsi dengan judul **“ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI JKN MOBILE TERHADAP MASYARAKAT DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) DI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. bagaimana menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi JKN mobile dengan menggunakan metode UTAUT ?
2. faktor-faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat tidak menggunakan aplikasi JKN mobile ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian yang terdapat pada latar belakang di atas maka dalam penelitian ini di dasari untuk sebuah tujuan melihat dan mengetahui tingkat penerimaan dan juga penggunaan dari aplikasi JKN mobile serta faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat tidak menggunakan aplikasi JKN mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna aplikasi JKN mobile.
2. Untuk mengetahui variabel-variabel dari metode yang mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi JKN *mobile*.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor dan penyebab masyarakat tidak menggunakan aplikasi jkn mobile.

1.5 Batasan Masalah

1. Pada peneilitian ini di batasi hanya untuk mengetahui tingkat penerimaan aplikasi JKN mobile dan faktor penyebab tidak di gunakanya aplikasi JKN mobile oleh masyarakat.
2. Penelitian ini di batasi wilayah yang mencangkup kabupaten ogan komering ulu timur.

3. Penelitian ini menerapkan atau menggunakan metode *unified theory of acceptance and use technology* (UTAUT).
4. Dalam penelitian di batasi dengan mengambil beberapa responden untuk mewakili dari banyaknya pengguna BPJS sebagai acuan atau sampel untuk menilai tingkat penerimaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, M., Wulandari, D. A. R., & Ar Ruhimat, Q. A. (2019). Evaluasi Penerimaan End-User terhadap Aplikasi University Customer Care Center (UC3) Universitas Jember dengan Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *INFORMAL: Informatics Journal*, 4(2), 68. <https://doi.org/10.19184/isj.v4i2.13962>
- Humas [BPJS \(2020, juni 13\) pengertian JKN.Retrieved juli 12,2021 from bpjs website: BPJS Kesehatan \(bpjs-kesehatan.go.id\)](#)
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2017). Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>
- hidayat,anwar. (2017). Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail. [\(statistikian.com\)](#)
- kho,dickson.(2021). Pengertian Skala Likert (Likert Scale) dan Menggunakannya. [Pengertian Skala Likert dan Cara Menggunakan Skala Likert \(teknikelektronika.com\)](#)
- Lestara Permana, G. P., & Dewi, L. P. K. (2020). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Ovo Dengan Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut) Di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 186. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i2.2331>

- Nadiyah Hidayati, Y. R. (2020). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Gojek menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus: SMK MVP ARS Internasional). *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 1(1).
- Prasetyo, D. Y., & Program. (2017). Penerapan Metode UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan Website KKN LPPM UNISI. *Jurnal SISTEMASI*, 6(2), 26–34.
- Pratama, Z. A., Hayuhardhika, W., Putra, N., & Herlambang, A. D. (2019). *Evaluasi Penerimaan Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang Diimplementasikan di Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. 3(6), 5225–5234.
- Thesa, T., & Nofiantoro, W. (2016). Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing : Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT. *Multinetics*, 2(2),