



**GAMBARAN KUALITAS APLIKASI *MOBILE* JKN
PADA KALANGAN MAHASISWA PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**OLEH
KARTIKA PUTRI SEPTIYANI
NIM. 10011281520292**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2019


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul “Gambaran Kualitas Aplikasi *Mobile* JKN pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan” telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 1 Juli 2019 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.


Indralaya, Juli 2019


Panitia Sidang Ujian Skripsi


Ketua :

1. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH, AAK ()
NIP. 19881010 201504 2 001

Anggota :

2. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M ()
NIP. 19760609 200212 2 001

3. Amrina Rosyada, S.K.M., M.PH ()
NIP. 19930407 201903 2 020


4. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes ()
NIP. 19860310 201212 2 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Sriwijaya




Nur Istia Budi, S.K.M., M.Kes

NIP. 19771206 200312 1 003

HALAMAN PERSETUJUAN

Manuskrip skripsi ini dengan judul “Gambaran Kualitas Aplikasi *Mobile* JKN pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan” telah mendapatkan arahan dan bimbingan dari Pembimbing dan serta disetujui pada tanggal Juli 2019.

Indralaya, Juli 2019

Pembimbing :

1. Dr. Haerawati Idris, S.KM., M.Kes
NIP. 19860310 201212 2 001

()

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti Kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, Juli 2019



Kartika Putri Septiyani
NIM. 10011281520292

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang. Kita panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul “Gambaran Kualitas Aplikasi *Mobile* JKN pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan”.

Dalam proses kegiatan dan penyelesaian Skripsi ini, tentunya saya mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi dan saran. Maka dari itu, rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya saya sampaikan kepada :

1. Bapak Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2. Ibu Dr. Haerawati Idris, S.KM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak pengetahuan, pelajaran dan membantu serta meluangkan waktunya sehingga proses skripsi dari persetujuan judul proposal penelitian hingga sidang skripsi berlajutan dengan lancar
3. Ibu Dian Safriantini, S.K.M., M.PH, AAK selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran yang membantu dalam kesempurnaan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran yang membantu dalam kesempurnaan penelitian ini.
5. Para Dosen beserta Staff sivitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu
6. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner *online*
7. Seluruh teman-teman serta keluarga yang membantu menyebarkan kuesioner *online* melalui media sosial
8. Keluarga tersayang Ayah, Ibu dan Kakak saya yang selalu menemani di setiap langkah dan momen yang terjadi terlebih dengan mengiringi semangat, nasihat, dan juga do'a.

9. Teman-teman seperbimbingan Ibu Haera, semoga ilmu yang kita dapatkan dari dosen pembimbing menjadi suatu keberkahan dan berguna untuk masa depan
10. Teman-teman seperjuangan “Cuties”: Disnia, Moudy dan Amina yang selalu kebersamai dan menjadi *support system* saya dari awal hingga akhir masa perkuliahan
11. Teman-teman seperjuangan “Sahabat”: Amanda, Amina, Zizi, Umi, Yossi dan Vyrna yang selalu kebersamai dan menjadi *support system* saya dari awal hingga akhir masa perkuliahan
12. Rekan - rekan seperjuangan magang 2015 Cahya, Anggraini, Melisa dan Iqbal yang telah bersemangat bersama hingga Laporan Praktikum Kesehatan Masyarakat ini selesai, semoga segera dan sebaik mungkin untuk melanjutkan perjuangan selanjutnya.
13. Semua rekan-rekan mahasiswa FKM 2015 yang telah kebersamai dari awal hingga akhir masa perkuliahan
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu penulis ucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya.

Demikian Skripsi ini dibuat. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun, semoga bisa bermanfaat dan memberikan informasi bagi pembaca.

Palembang, Juli 2019

Peneliti

Kartika Putri Septiyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
ABSTRAK INDONESIA.....	i
ABSTRAK INGGRIS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	,iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Remaja dan Mahasiswa.....	7
2.2 Persepsi.....	9
2.3 <i>Mobile Health</i>	9
2.4 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	12
2.5 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	14
2.6 <i>Mobile JKN</i>	15
2.7 Kerangka Teori.....	21

BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	26
3.1 Kerangka Konsep.....	26
3.2 Definisi Operasional.....	27
BAB IV METODE PENELITIAN.....	33
4.1 Desain Penelitian.....	33
4.2 Populasi dan Sampel.....	33
4.3 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	35
4.4 Pengolahan Data.....	36
4.5 Validitas Data.....	37
4.6 Analisis dan Penyajian Data.....	37
BAB V HASIL PENELITIAN.....	39
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
5.2 Hasil Penelitian.....	39
BAB VI PEMBAHASAN.....	57
6.1 Keterbatasan Penelitian.....	57
6.2 Pembahasan.....	57
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
7.1 Kesimpulan.....	63
7.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 5.1 Skor Penilaian Kualitas Sistem.....	46
Tabel 5.2 Skor Penilaian Kualitas Informasi.....	48
Tabel 5.3 Skor Penilaian Kualitas Layanan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Brosur Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	15
Gambar 2.2 Nomor Telepon <i>Care Center</i> BPJS Kesehatan.....	17
Gambar 2.3 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN pada <i>Google Play</i>	17
Gambar 2.4 Tampilan Depan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	18
Gambar 2.5 Form Isian Pendaftaran Pengguna <i>Mobile</i>	19
Gambar 2.6 Pilihan Layanan pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	20
Gambar 2.7 Diagram Model Kesuksesan Sistem Informasi.....	21
Gambar 5.1 Diagram Gambaran Umum Jenis Kelamin.....	40
Gambar 5.2 Diagram Gambaran Umum Domisili.....	41
Gambar 5.3 Diagram Gambaran Umum Frekuensi Penggunaan.....	42
Gambar 5.4 Diagram Gambaran Umum Fasilitas Kesehatan Primer.....	43
Gambar 5.5 Diagram Gambaran Umum Fitur yang Sering Digunakan.....	44
Gambar 5.6 Diagram Gambaran Umum Masalah yang Sering Dialami.....	45
Gambar 5.7 Diagram Hasil Kualitas Sistem.....	47
Gambar 5.8 Diagram Hasil Kualitas Informasi.....	49
Gambar 5.9 Diagram Hasil Kualitas Layanan.....	51
Gambar 5.10 Grafik Persepsi berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 5.11 Grafik Persepsi berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	54
Gambar 5.12 Grafik Persepsi berdasarkan Faskes Primer.....	55

DAFTAR ISTILAH

3G	: Telekomunikasi seluler generasi 3
4G	: Telekomunikasi seluler generasi 4
Apple Store	: layanan untuk mengunduh aplikasi pada sistem iOS
Bluetooth	: jaringan kawasan pribadi tanpa kabel
Call center/ Care center	: Pusat layanan telepon
Download	: mengunduh
eHealth	: layanan kesehatan elektronik
Facebook	: aplikasi media sosial didalam <i>smartphone</i>
For Profit Oriented	: mencari keuntungan
Google Play	: layanan untuk mengunduh aplikasi pada sistem android
Handphone	: telepon genggam/ telepon seluler
Hardware	: perangkat keras
iHeart	: aplikasi berbasis lokasi dan jantung yang dibuat peneliti dari Jepang
Impact	: dampak
Information System Success	: keberhasilan sistem informasi
Instagram	: aplikasi media sosial didalam <i>smartphone</i>
Install	: memasang aplikasi
Launching	: peluncuran
LINE	: aplikasi media sosial didalam <i>smartphone</i>
Mandatory	: wajib
Mobile	: telepon
Mobile application	: aplikasi yang terdapat didalam <i>smartphone</i>
Mobile content	: aplikasi <i>mobile</i>
Mobile health/ mHealth	: layanan kesehatan yang dapat diakses dari <i>smartphone</i>
Mobile JKN	: aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan
Non Probability Sampling	: teknik pengambilan sampel dengan tidak

	memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur populasi
<i>Online</i>	: aktif internet
<i>Output</i>	: keluaran
<i>Password</i>	: kata sandi
<i>Purposive Sampling</i>	: pengambilan sampel yang dipilih secara cermat dengan ciri-ciri yang spesifik
<i>Real time</i>	: secara langsung
<i>Record</i>	: rekaman
<i>Self Service</i>	: melakukan layanan secara mandiri
<i>Smartphone</i>	: telepon pintar (android atau iPhone)
<i>Software</i>	: perangkat lunak
<i>Update</i>	: pembaharuan
<i>Virtual account</i>	: Akun didalam aplikasi
<i>Verify</i>	: Verifikasi
<i>WhatsApp</i>	: aplikasi media sosial didalam <i>smartphone</i>

DAFTAR SINGKATAN

APJII	: Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Faskes	: Fasilitas kesehatan
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKTRL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
GPRS	: <i>General Packet Radio Service</i>
GPS	: <i>Global Positioning System</i>
GOe	: <i>Global Observatorium</i>
Humas	: Hubungan masyarakat
Jamsos	: Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PBPU	: Penerima Bantuan Penerima Upah
PDA	: <i>Personal Digital Assistant</i>
Perpres	: Peraturan Presiden
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
SMS	: <i>Short Message Service</i>
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
UU	: Undang-undang
WHA	: <i>World Health Assembly</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan dalam Kuesioner *Online*

Lampiran 2. Tampilan Kuesioner *Online*

Lampiran 3. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

Lampiran 5. *Output* SPSS

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, 1 Juli 2019

Kartika Putri Septiyani

Gambaran Kualitas Aplikasi *Mobile JKN* pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan

ABSTRAK

Salah satu perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini adalah perangkat telepon menjadi *smartphone*. Dengan pembuatan *Mobile JKN* dapat mempermudah kegiatan administratif masyarakat dalam mengurus masalah JKN. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas aplikasi *mobile JKN* yang dimanfaatkan oleh mahasiswa peserta JKN di Sumatera Selatan diukur dari: tingkat kualitas sistem, kualitas, informasi dan kualitas layanan. Penelitian ini kuantitatif *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 228 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan kuesioner *online*. Teknik analisa data dilakukan secara univariat. Hasil penelitian ini kualitas sistem memiliki hasil optimal (57,46%). Pada kualitas informasi memiliki hasil optimal (60,53%). Kemudian, pada kualitas layanan memiliki hasil optimal (58,77%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas aplikasi *Mobile JKN* dilihat dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan memiliki hasil optimal. Saran dari penelitian ini untuk BPJS Kesehatan adalah dengan melakukan peningkatan kestabilan jaringan, peningkatan informasi pelayanan, *update* tampilan dan informasi didalam aplikasi *Mobile JKN*, mengadakan sosialisasi aplikasi, dan melakukan pengembangan integrasi layanan.

ABSTRACT

One of the developments in information technology which is growing rapidly now is that the telephone devices are becoming smartphones. By making a JKN mobile application, it can facilitate public administration activities in handling JKN problems. Therefore, this study aims to analyze the quality of JKN mobile applications used by JKN participating students in South Sumatra obtained from: the level of system quality, quality of information and service quality. This research was a cross-sectional quantitative study. The research sample was JKN participant students domiciled in South Sumatra who had used the Mobile JKN application with the total of 228 participants. The sampling technique was carried out using an online questionnaire. The data analysis techniques were carried out univariately. The results of this study indicated that the quality of the system have optimal result (57,46%). On the quality of information the results have optimal result (60,53%). Then, on the quality of services have optimal results (58,77%). The conclusion of this study was that the quality of JKN Mobile Applications seen from the quality of the system, the quality of the Information and the quality of services have optimal results. Suggestions from this study for BPJS Kesehatan are to improve network stability, improve service information, update the display and information in the JKN Mobile Application, conducting application socialization, and to develop service development.

Indralaya, Juli 2019

Pembimbing



Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP. 19860310 201212 2 001

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini tidak dapat dielakkan lagi. Lembaga Riset Digital Marketing E-Marketer menyatakan bahwa jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia telah mencapai lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah pengguna yang sangat besar itu, Indonesia diperkirakan akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah negara Cina, India dan Amerika (Kominfo, 2015)

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi ini sudah merambah ke berbagai sektor termasuk sektor kesehatan. Hal ini berpotensi untuk mengubah wajah layanan kesehatan di seluruh dunia. Peran teknologi dalam dunia kesehatan termasuk hal yang sangat penting terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan (Mustika, 2015)

Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah perangkat telepon. Teknologi telepon berkembang menjadi telepon pintar atau *smartphone* yang memiliki banyak fitur, sehingga *smartphone* menjadi kebutuhan penting khususnya di kalangan remaja. Menurut survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2018, hampir separuh dari total pengguna internet di Indonesia merupakan masyarakat dalam kelompok usia 19-34 tahun (49,52%). Resti (2010) melakukan penelitian yang menyatakan bahwa *smartphone* sudah menjadi gaya hidup masyarakat khususnya kalangan usia muda di era globalisasi. Hal ini juga terbukti berdasarkan survey yang mengatakan bahwa kalangan remaja masih menjadi basis kuat *smartphone*.

World Health Assembly (WHA) ke-58 tahun 2005 di Jenewa mendorong setiap negara anggota WHO yang termasuk juga didalamnya Indonesia untuk mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC). *Universal Health Coverage* (UHC) adalah program yang memastikan seluruh masyarakat tanpa terkecuali untuk memiliki akses ke pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2018).

Pemerintah Indonesia melaksanakannya melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dimulai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) (Thabrany, 2014)

Setiap tahun, jumlah masyarakat yang telah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terus bertambah. 157.7 juta jiwa pada 2015, menjadi 188.7 juta jiwa pada 2016, menjadi 223 juta jiwa pada 2017, menjadi 235.1 juta jiwa pada 2018 dan mencapai 257,5 juta jiwa atau seluruh penduduk Indonesia pada 2019 (BPJS Kesehatan, 2016)

Jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan belum mencakup seluruh masyarakat (Rahmaliyah, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya tantangan besar bagi BPJS Kesehatan Sumatera Selatan dan Pemerintah Sumatera Selatan untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* di Sumatera Selatan.

Mengingat semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan teknologi *mobile*, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia pun tak ketinggalan ide. Pada *Launching* aplikasi *Mobile JKN* di Jakarta, Direktur Utama BPJS Kesehatan mengatakan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) maka BPJS Kesehatan membuat aplikasi *Mobile JKN* (Humas BPJS Kesehatan, 2017)

Aplikasi *Mobile JKN* ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Dari semula yang berupa kegiatan administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian diubah kedalam bentuk *mobile application*. Dengan transformasi ini, peserta JKN dapat melakukan kegiatan administratif dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*self service*). Pada tahun 2017 tercatat pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Indoneisa versi Andorid sebanyak >1.000.000 *user* dan Aplikasi *Mobile JKN* versi iOS sebanyak >2.000 *user* (Humas BPJS Kesehatan, 2017)

Salah satu penelitian lain mengenai aplikasi kesehatan di Jepang yang digunakan secara *mobile* bernama *iHeart*. Aplikasi ini berbasis lokasi dan denyut jantung. Sistem *iHeart* memungkinkan pasien untuk mengirim informasi tekanan darah dan denyut jantung ke rumah sakit serta unit perawatan darurat. Layanan berbasis lokasi pada aplikasi ini dapat digunakan dalam dunia kesehatan agar diketahui lokasi pasien secara akurat. Kesimpulan dari penelitian ini menyebutkan bahwa *iHeart* dapat mengurangi kemungkinan kritis seorang pasien dalam keadaan darurat. Hal ini membuktikan pemanfaatan aplikasi kesehatan secara *mobile* dapat menyelamatkan lebih banyak nyawa (Keikhosrokiani, 2013)

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Yu, *et al.* (2006) di China menjelaskan bahwa banyak tantangan adopsi dalam penerapan *mobile health*. Menurutnya aplikasi harus sepenuhnya terintegrasi kedalam alur kinerja klinis dan penilaian dalam perawatan pasien sambil menawarkan administrasi yang mudah dan memfasilitasi komunikasi antara layanan kesehatan. Pada studi lainnya, DeLone dan McLean (2003) mengusulkan model untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Dalam model modifikasi DeLone dan McLean tantangan yang paling umum untuk solusi *mobile health* adalah penerimaan kualitas yang terdiri dari tiga komponen : kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Masing-masing harus terpisah karena mempengaruhi kepuasan pengguna yang mendukung keberhasilan implementasi sistem informasi yang digunakan. Saptonoadi, *et al.* (2018) juga melakukan penelitian mengenai kualitas dan kesuksesan sistem informasi kesehatan bernama Homedika. Homedika hadir sebagai wirausaha sosial berbasis teknologi yang menghubungkan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan dengan masyarakat untuk memberikan berbagai layanan kesehatan. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini mengatakan penilaian kualitas oleh responden masuk dalam kategori cukup.

Sebagai salah satu upaya dalam peningkatan layanan kesehatan di Indonesia khususnya di Sumatera Selatan, *Mobile JKN* diharapkan menjadi aplikasi prioritas oleh masyarakat terutama bagi kalangan mahasiswa di Sumatera Selatan yang berjumlah 169.025 orang pada tahun 2015 (Badan

Pusat Statistik, 2017). Tugas generasi muda yang dipelopori oleh mahasiswa ini dapat membantu mendorong perubahan kemajuan teknologi yang lebih maju. Dengan *Mobile JKN*, masyarakat dapat menemukan semua informasi terkait data peserta JKN termasuk riwayat medis, informasi penagihan dan ketersediaan fasilitas perawatan kesehatan (Handayani, *et al*, 2018). Fasilitas yang ditawarkan *Mobile JKN* ini dapat mempermudah kegiatan administratif masyarakat dalam mengurus masalah JKN. Maka dari itu, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui hasil dari gambaran kualitas aplikasi *Mobile JKN* di Sumatera Selatan yang diukur dari: tingkat kualitas sistem, kualitas, informasi dan kualitas layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saat ini merupakan hal yang cukup berpengaruh dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Penggunaan *smartphone* sudah menjadi gaya hidup masyarakat di era globalisasi dan hasil survey mengatakan bahwa kalangan remaja masih menjadi basis kuat *smartphone*. Pembuatan *Mobile JKN* juga membantu untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia karena fasilitas yang ditawarkan *Mobile JKN* ini dapat mempermudah kegiatan administratif masyarakat dalam mengurus masalah JKN. Tetapi, di Provinsi Sumatera Selatan belum seluruh masyarakat tercakup dalam Jaminan Kesehatan Nasional. Padahal pembuatan aplikasi *Mobile JKN* diperuntukkan bagi masyarakat agar mudah dalam mengakses layanan kesehatan dari BPJS Kesehatan. Maka dari itu, penulis ingin melakukan penelitian terhadap gambaran kualitas aplikasi *Mobile JKN* pada kalangan mahasiswa peserta JKN di Sumatera Selatan yang diukur dari: tingkat kualitas sistem, kualitas, informasi dan kualitas layanan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mendeskripsikan kualitas aplikasi *mobile* JKN yang dimanfaatkan oleh mahasiswa peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis karakteristik pengguna aplikasi *Mobile* JKN
2. Menganalisis aspek Kualitas sistem pada aplikasi *mobile* JKN menurut mahasiswa pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Sumatera Selatan
3. Menganalisis aspek Kualitas informasi pada aplikasi *mobile* JKN menurut mahasiswa pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Sumatera Selatan
4. Menganalisis aspek Kualitas layanan pada aplikasi *mobile* JKN menurut mahasiswa pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Sumatera Selatan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh BPJS Kesehatan dan Pemangku Kebijakan sebagai referensi mengenai kualitas aplikasi *Mobile* JKN.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan masukan kepada BPJS Kesehatan dan Pemangku kebijakan dalam menyusun strategi pada perbaharuan kualitas aplikasi *Mobile* JKN.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Sumatera Selatan yang dilaksanakan dari bulan Maret sampai bulan April 2019. Pada penelitian ini penulis hanya membahas hasil kuesioner *online* yang telah disebar melalui media sosial. Kemudian, pembahasan dimulai dari pengumpulan data dari kuesioner dan dianalisis dengan hasil interpretasi optimal atau tidak optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2018. *Usia Produktif Mendominasi Pengguna Internet*. Diambil dari <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/23/usia-produktif-mendominasi-pengguna-internet> (23-5-2019 pukul 19.16)
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Jumlah Perguruan Tinggi, Mahasiswa, dan Tenaga Edukatif (Negeri dan Swasta) dibawah Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Menurut Provinsi 2013/2014-2014/2015*. Diambil dari <https://www.bps.go.id/statictable/2015/09/14/1839/jumlah-perguruan-tinggi-mahasiswa-dan-tenaga-edukatif-negeri-dan-swasta-di-bawah-kementrian-pendidikan-dan-kebudayaan-menurut-provinsi-2013-2014-2014-2015.html> (22-5-2019 pukul 11.36)
- Boynlon, A.C., and Zmud, R.W. 1984. *An Assesment of Critical Success Factors*. Sloan Management Review (25:4), pp. 17-27
- BPJS Kesehatan. 2017. *Akses Pelayanan dalam Genggaman : BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN*. Diambil dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS> (12-12-2018 pukul 22.08)
- Daniel, D. Ronald. 1961. *Management Information Crisis*. USA: Harvard Business Review
- Davis, Gardon. B. 1992. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Bianaman Pressindo
- DeLone, W., McLean, E. .2003. *The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update*, J. Manag. Inf. Syst. 19 (4) (2003) 9e30
- Desmita. 2011. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: PT. Remaja
- Ernst and Young. 2013. *mHealth: Mobile Technology Poised to Enable a New Area in Health Care*. Ernst&Young Global Technology Center
- Ganda, Yahya. 2004. *Petunjuk Praktis Cara Mahasiswa Belajar di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Grasindo
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Handayani PW, Meigasari DA, Pinem AA, Hidayanto AN, Ayuningtyas D. 2018. *Critical Success Factors for Mobile Health Implementation in*

Indonesia. Heliyon 2018;4(11):e00981. Published 2018 Nov 27. doi:10.1016/j.heliyon.2018.e00981

Ismael, A. G., Jabar, E. K. 2013. *Effective System for Pregnant Women Using Mobile GIS*. International Journal of Computer Applications (0975-8887). Vol. 64 (11)

Istianingsih & Utami W. 2009. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*. Simposium Nasional Akuntansi XII, 1-70

Jamsos Indonesia. 2015. *Definisi BPJS Kesehatan*. Diambil dari http://www.jamsosindonesia.com/teropong/subdetail/bpjs-kesehatan_397/definisi-bpjs-kesehatan-24 (20-12-2018 pukul 19.31)

Johnson, James A. and Michael Friesen. 1995. *The Success Paradigm: Creating Organizational Effectiveness Through Quality and Strategy*. New York: Quorum Books. ISBN 978-0-89930-836-4

Keikhosrokiani. P, N. Mustaffa, N. Zakaria, M. Sarwar. 2013. *Wireless positioning techniques and location-based services: a literature review*, in: J. Park, J.Y. Ng, H.Y. Jeong, B. Waluyo (Eds.). Multimedia and Ubiquitous Engineering. Lecture Notes in Electrical Engineering, vol 240, Springer, Dordrech

Kemenkes. 2017. *Buku Pegangan Sosialisasi JKN*. Diambil dari <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf> (20-12-2018 pukul 19.24)

Kemenkes. 2018. *Upaya Indonesia Capai Universal Health Coverage Tahun 2019*. Diambil dari <http://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20180502/4725818/upaya-indonesia-capai-universal-health-coverage-tahun-2019/> (14-12-2018 pukul 12.18)

Kominfo. 2018. *Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia*. Diambil dari https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan_media (12-12-2018 pukul 22.04)

Kotler, P. & Keller, K. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Labrique, A. B., Vasudevan, L., Kochi, E., Fabricant, R., Mehl, G. 2013. *mHealth Innovations as Health System Strengthening Tools: 12 Common Application and a visual framework*. Global Health Science & Practice, p. 1-12. Doi: Glob Health Sci Pract 10.9745/GHSP-D-13-00031.

Lemeshow, S. & David W.H.Jr, 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (terjemahan)*. Yogyakarta: Gadjahmada University Press

- Mustika, Meryl. 2015. *Perkembangan Teknologi Informasi dalam Aspek Kesehatan*. Yogyakarta : UGM Press
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parameswari, R., Prabakan, N. 2012. *An Enchanced Mobile Health Care Monitoring System in Mobile Cloud Computing*. International Journal of Advanced Research in Computer and Communication Engineering. Vol. 1 (10): 804-807
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Published in Journal of Retailing, 64(1): 12-40.
- Poerwadarminta, W. J. S. 2005. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka
- Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan FK UGM. 2017. Diambil dari <http://manajemen-pelayanankesehatan.net/overview-pelayanan-kesehatan-primer/> (12-12-2018 pukul 22.43)
- Rahmaliyah, 2018 *Survey Peserta JKN-KIS*. Diambil dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS> (12-12-2018 pukul 22.08)
- Resti 2015. *Penggunaan Smartphone di kalangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*. Universitas Riau: Jurnal Jom FISIP
- Rockart, John F. 1979. *Chief Executives Define their Own Data Needs*. Published in Sussex Business Review
- Rockart, John F. 1986. *A Primer on Critical Success Factors*. Published in The Rise of Managerial Computing: The Best of the Center for Information Systems Research, edited with Christine V. Bullen. (Homewood, IL: Dow Jones-Irwin), 1981, OR, McGraw-Hill School Education Group
- Saptonoadi, C., Herlambang, A., & Wijoyo, S. 2018. *Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dan Model Delone and Mclean*. Dipublikasikan dalam Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 2, no. 12, p. 6386-6390, agu. 2018. ISSN 2548-964X

- Saragih, Hoga & Safariana, Siti. 2014. *Analisis Kualitas Aplikasi Online Berbasis Web pada Perum Perumnas*. Publish in Journal of Information System Vol. 10
- Saraswati, F. & Sulastyaningtyas, D. 2009. *Pengaruh Intensitas Penggunaan Teknologi Komunikasi Terhadap Tingkat Keintiman Komunikasi Interpersonal*. Dipublikasikan dalam Jurnal Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Multivariat, Edisi revisi, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Shatz, M.T. & Ratzan, S.C. 2011. *The Potential of an Online and Mobile Health Scorecard for Preventing Chronic Disease*. Journal of Health Communication. 16:sup2, 175-190, DOI: [10.1080/10810730.2011.602464](https://doi.org/10.1080/10810730.2011.602464)
- Siregar, C. J. 2006. *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG
- Statiskian. 2012. *Menghitung Besar Sampel Penelitian*. Diambil dari <https://www.statistikian.com/2012/08/menghitung-besar-sampel-penelitian.html> (26-12-2018 pukul 21.01)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastri. 2012. *Efektivitas Model Pembelajaran Berbasis Masalah Pada Materi Reaksi Redoks Dalam Meningkatkan Keterampilan Memberikan Alasan Dan Menarik Kesimpulan Serta Penguasaan Konsep Siswa*. Lampung: Universitas Lampung
- Sulhan, Najib. 2010. *Karakter Guru Masa Depan*. Surabaya: JP Books.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. 230-243. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta Jakarta
- Thabrany H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Urbach, N. & Muller, B. 2011. *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society*. Dwivedi, Y. K., Wade, M. & Schneberger, S. L. (eds.). New York: Springer, Vol. 1. p. 1-18 18 p. (Integrated Series in Information Systems; vol. 28)
- Wade, C. & Tavris, C. 2007. *Psikologi: Edisi Kesembilan Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Wedan, Mas. 2016. *Pengertian Pendidikan dan Tujuan Pendidikan Secara Umum*. Diambil dari <https://silabus.org/pengertian-pendidikan/> (19-5-2019 pukul 22.13)

- Widyastuti, Yani. 2009. *Kesehatan Reproduksi*. Yogyakarta: Fitrimaya
- Willis, S. 2011. *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta
- World Health Organization. 2011. *Mhealth : New Horizon For Through Mobile Technologies (Based on The Finding Second Global Survey on E-Health)*. Global observatory for eHealth series volume 3. ISBN 978-92-4-156425-0
- Yu, P., M. Wu, H. Yu, G. Xiao. 2006. *The Challenges For The Adoption Of M-Health*. In: 2006 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics, Shanghai, 2006, pp. 181e186.