



**FAKTOR-FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI  
*MOBILE* JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KESEHATAN CABANG PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**NAMA : ITA ZAKIYAH PUTRI  
NIM : 10011381621089**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT(S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**



**FAKTOR-FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI  
*MOBILE* JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KESEHATAN CABANG PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S1)  
Sarjana Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

**OLEH**

NAMA : ITA ZAKIYAH PUTRI  
NIM : 10011381621089

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN DAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Skripsi, Juli 2020**

**Ita Zakiyah Putri**

**Faktor–Faktor Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang**

**Xvii, 67 halaman, 29 Tabel, 2 Gambar, 7 Lampiran**

**ABSTRAK**

Era reformasi menyebabkan berkembang pesatnya teknologi informasi diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar. BPJS Kesehatan memuat aplikasi *Mobile* JKN yang dapat memudahkan para peserta dalam kaitannya dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang. Desain penelitian ini adalah *Cross Sectional*. Sampel penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke kantor Cabang Palembang jumlah 151 orang menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat (uji korelasi menggunakan uji korelasi Spearman). Jumlah penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN 86,8%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan dengan tingkat keeratan hubungan kedua variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan) dan *Actual Usage* (Penggunaan Nyata) adalah hubungan yang kuat. Nilai koefisien korelasi bernilai positif yang artinya jenis hubungan yang searah. Terdapat korelasi atau hubungan dengan tingkat keeratan hubungan kedua variabel *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dan *Actual Usage* (Penggunaan Nyata) adalah hubungan yang kuat. Nilai koefisien korelasi bernilai positif yang artinya jenis hubungan yang searah. Terdapat korelasi atau hubungan dengan tingkat keeratan hubungan kedua variabel *Attitude Toward Using* (Sikap Menuju Penggunaan) dan *Actual Usage* (Penggunaan Nyata) adalah hubungan yang kuat. Nilai koefisien korelasi bernilai positif yang artinya jenis hubungan yang searah. Terdapat korelasi atau hubungan dengan tingkat keeratan hubungan kedua variabel *Behavioral Intention to Use* (Minat untuk Menggunakan) dan *Actual Usage* (Penggunaan Nyata) adalah hubungan yang kuat. Nilai koefisien korelasi bernilai positif yang artinya jenis hubungan yang searah. Adapun saran yang dapat dilakukan bagi pihak BPJS Kesehatan adalah dengan menambah fitur-fitur atau layanan yang dibutuhkan oleh peserta dari Aplikasi *Mobile* JKN dan melakukan sosialisasi serta memberikan dukungan kepada peserta agar semua peserta mengetahui adanya Aplikasi *Mobile* JKN.

**Kata Kunci :** BPJS Kesehatan, Penggunaan, Aplikasi *Mobile* JKN

**Kepustakaan :** 35 (1989 – 2020)

**HEALTH POLICY AND ADMINISTRATION  
PUBLIC HEALTH FACULTY  
SRIWIJAYA UNIVERSITY  
Thesis, July 2020**

**Ita Zakiyah Putri**

**The Factors Use of JKN Mobile Application for BPJS Health Participants at Palembang Branch of The Social Insurance Administration Organization  
Xvii 67 Pages, 29 Tables, 2 Pictures, 7 Attachments**

**ABSTRACT**

The reform era led to the rapid development of information technology, including the use of smart phone devices. BPJS Kesehatan contains the Mobile JKN application which can make it easier for participants in relation to the National Health Insurance (JKN) program. The purpose of this research is to determine the factors of using the JKN Mobile Application for participants in the Palembang Branch Health Social Security Administering Body. The design of this research is cross sectional. The sample of this study was the participants of BPJS Kesehatan who visited the Palembang branch office with a total of 151 people using the Accidental Sampling technique. Data were collected using a questionnaire and then analyzed using univariate and bivariate analysis (correlation test using the Spearman correlation test). Total usage of the JKN Mobile Application was 86.8%. The results of this study indicate that there is a correlation or relationship with the degree of closeness of the relationship between the two variables Perceived Usefulness and Actual Usage is a strong relationship. The value of the correlation coefficient is positive, which means that the type of relationship is unidirectional. There is a correlation or relationship with the degree of closeness of the relationship between the two variables Perceived Ease of Use and Actual Usage is a strong relationship. The value of the correlation coefficient is positive, which means that the type of relationship is unidirectional. There is a correlation or relationship with the degree of closeness of the relationship between the two variables Attitude Toward Using and Actual Usage is a strong relationship. The correlation coefficient value is positive, which means that the type of relationship is unidirectional. There is a correlation or relationship with the degree of closeness of the relationship between the two variables Behavioral Intention to Use and Actual Usage is a strong relationship. The correlation coefficient value is positive, which means the type of relationship is unidirectional. The suggestions that can be made for BPJS Kesehatan are to add features or services needed by participants from the JKN Mobile Application and conduct socialization and provide support to participants so that all participants are aware of the JKN Mobile Application.

**Keywords :** BPJS Health, Use, JKN Mobile Application

**Literature :** 35 (1989-2020)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul "Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Palembang" Telah disetujui untuk diujikan Pada Tanggal 18 Agustus 2020.

Indralaya, Indralaya, 18 Agustus 2020

**Pembimbing :**

Dian Safriantini, S.K.M., M.PH  
NIP. 198810102015042001



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul “*Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang*” telah disetujui untuk diseminarkan pada tanggal 18 Agustus 2020 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

### Panitia Sidang Ujian Skripsi

Indralaya, Agustus 2020

#### Ketua :

1. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes  
NIP. 1986031020122001

(  )

#### Anggota :

2. Yeni, S.K.M., M.KM  
NIP. 198806282014012201
3. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes  
NIP. 197909152006042005
4. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH  
NIP. 198810102015042001

(  )

(  )

(  )

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Sriwijaya



Dr. Misnaharti, S.K.M., M.KM

NIP. 197606092002122001

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ita Zakiyah Putri  
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 07 Juli 1998  
Alamat : Jl. Puncak Sekuning No. 62 RW 06 RW 02 lorok  
pakjo Palembang

### Riwayat Pendidikan Formal :

1. TK Islam Az - Zahra : Tahun 2003-2004
2. SD Islam Az - Zahra : Tahun 2004-2010
3. SMP Negeri 17 Palembang : Tahun 2010-2013
4. SMA Negeri 1 Palembang : Tahun 2013-2016
5. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya : Tahun 2016-2020  
( Peminatan Administrasi Kebijakan dan Kesehatan )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang”.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis menyadari bahwa itu tak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara moril maupun secara materil. Olehnya itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2. Ibu Dian Safriantini, S.K.M., M.PH, selaku pembimbing yang selalu mengarahkan dan memberi masukan serta saran dengan kesabaran dan kebijaksanaan.
3. Ibu Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes, selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penulisan.
4. Ibu Yeni, S.K.M., M.KM, selaku Dosen PA dan selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penulisan.
5. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penulisan.
6. Pimpinan BPJS Kesehatan yang telah memberi izin untuk meneliti di BPJS Kesehatan Cabang Palembang
7. Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat yang telah membantu penulis dalam penyelesaian pendidikan di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat.
8. Mama, Papa Seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan baik materil maupun moril bagi penulis selama mengikuti pendidikan.

9. Rekan – Rekan PP seperjuangan cik eyin suhu, nda, ega, yuni, nisa, muti, emon. Teman bercengkrama wiga, setiawan, kak fajrin, biti, tiara.
10. Rekan-rekan IKM dan AKK angkatan 2016 yang telah banyak memberi bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam rangka penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat dibutuhkan dari pembaca yang budiman untuk penyempurnaan penulisan selanjutnya. Di samping itu penyusun juga berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan semoga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan bagi pembaca . Wassalam.

Indralaya, 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat Peneitian.....	5
1.4.1 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	5
1.4.2 Bagi Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan .....	5
1.4.3 Bagi Peneliti .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.1 Lingkup Lokasi .....	6
1.5.2 Lingkup Waktu.....	6

1.5.3 Lingkup Materi.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN .....	7
2.1.1 Pengertian Aplikasi <i>Mobile</i> JKN .....	7
2.1.2 Kemudahan Menggunakan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	7
2.1.3 Fitur - Fitur Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	7
2.2. Kepesertaan .....	8
2.2.1 Keesertaan BPJS Kesehatan.....	8
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	10
2.3.1 Pengertian BPJS Kesehatan .....	10
2.3.2 Tujuan dan Manfaat BPJS Kesehatan .....	11
2.3.3 Wewenang BPJS Kesehatan .....	12
2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	12
2.5 Penelitian Terdahulu .....	16
2.6 Kerangka Teori.....	20
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS DAN POTESIS.....</b>	<b>21</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	21
3.2 Definisi Operasional.....	22
3.3 Hipotesis.....	25
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Desain Penelitian .....	26
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
4.2.1 Populasi .....	26
4.2.3 Kriteria Inklusi .....	28
4.2.4 Kriteria Inklusi .....	28
4.2.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
4.3 Jenis, Cara, dan Alat Pengumpulan Data .....	28

4.3.1 Jenis Data .....	28
4.3.2 Cara dan Alat Pengumpulan Data .....	29
4.3.3 Pengolahan Data.....	29
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	30
4.4.1 Uji Validitas .....	30
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	30
4.5 Analisis dan Penyajian Data .....	36
4.5.1 Analisis Univariat .....	37
4.5.2 Analisis Bivariat .....	37
4.5.3 Analisis Multivariat .....	39
4.5.4 Penyajian Data .....	41
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
5.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan .....	39
5.2 Hasil Penelitian.....	43
5.2.1 Analisis Univariat.....	43
5.2.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.....	43
5.2.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
5.2.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	44
5.2.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
5.2.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
5.2.1.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Perceived Usefulness Use (Persepsi Kebermanfaatan).....	46
5.2.1.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	47

5.2.1.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Menuju Penggunaan) .....	48
5.2.1.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> (Minat untuk Menggunakan).....	49
Tabel 5.9.....	49
5.2.1.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) .....	50
5.2.2 Analisis Bivariat.....	51
5.2.2.1 Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kebermanfaatan) dan <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata).....	51
5.2.2.2 Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dan <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata).....	52
5.2.2.3 Variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Menuju Penggunaan) dan <i>Actual Usage</i> (Panggunaan Nyata) .....	53
5.2.2.4 Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> (Minat untuk Menggunakan) dan <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) .....	54
5.2.3 Analisis Multivariat.....	54
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
6.1 Keterbatasan Penelitian .....	55
6.2 Pembahasan .....	55
6.2.1 Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kebermanfaatan) Terhadap <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) .....	55
6.2.2 Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan) Terhadap <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) .....	57
6.2.3 Hubungan <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Menuju Penggunaan) Terhadap <i>Actual Usage</i> (Panggunaan Nyata) .....	58
6.2.4 Hubungan <i>Behavioral Intention to Use</i> (Minat untuk Menggunakan) Terhadap <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) .....	59
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>

7.1 Kesimpulan .....	61
7.2 Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait.....	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	22
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel <i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan).....	31
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	31
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Menuju Penggunaan).....	32
Tabel 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> (Minat untuk Menggunakan).....	32
Tabel 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas variabel <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata)	
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	33
Tabel 4.7 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	34
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Palembang.....	40
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di BPJS Kesehatan Caba Palembang.....	41
Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di BPJS Kesehatan Cabang Palembang.....	41
Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di BPJS Kesehatan Cabang Palembang.....	42
Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di BPJS Kesehatan Cabang Palembang.....	42
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kebermanfaatan).....	43
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	44

Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Menuju Penggunaan).....	45
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> (Minat untuk Menggunakan).....	46
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata).....	47
Tabel 5.11 Hubungan Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kebermanfaatan) dan <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) di BPJS Kesehatan Cabang Palembang.....	48
Tabel 5.12 Hubungan Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dan <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) di BPJS Kesehatan Cabang Palembang.....	49
Tabel 5.13 Hubungan Variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Menuju Penggunaan) dan <i>Actual Usage</i> (Panggunaan Nyata) di BPJS Kesehatan Cabang Palembang.....	49
Tabel 5.14 Hubungan Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> (Minat untuk Menggunakan) dan <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) di BPJS Kesehatan Cabang Palembang.....	50
Tabel 5.15 Uji Normalitas Residual .....	55
Tabel 5.16 Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 5.17 Uji Heterokedastisitas.....	56
Tabel 5.18 Uji Autokorelasi.....	56
Tabel 5.19 Analisis Regresi Berganda.....	58
Tabel 5.20 Uji Koefisien Determinasi.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Informed Consent*
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Output Statistik
- Lampiran 4. Surat Izin Validitas Penelitian
- Lampiran 5. Surat Selesai Validitas Penelitian
- Lampiran 6. Surat Tanggapan dan Selesai Penelitian
- Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian

## DAFTAR SINGKATAN

WHO	: <i>World Health Organization</i>
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KEMENSOS	: Kementrian sosial
BPJS	: Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PPU	: Pekerja Penerima Upah
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang kepesertannya bersifat wajib. Sistem Jaminan Sosial Nasional pada dasarnya ialah program negara yang ditujukan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat terpenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak jika terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan dikarenakan menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun (Keminfo R.I, 2011)

Menurut Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk dengan tujuan menjalankan program jaminan sosial. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Setiap peserta berhak memperoleh manfaat jaminan kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Dalam Sidang *Executive Board* 144 tahun 2019, telah disepakati *WHO 13th General Program of Work* untuk mencapai target kesehatan pada tahun 2023 oleh semua negara anggota WHO, termasuk Indonesia. Target-target tersebut mencakup satu milyar orang mendapatkan manfaat *Universal Health Coverage* (UHC), satu milyar orang lebih terlindungi dari kedaruratan kesehatan

dan satu milyar orang menikmati hidup yang lebih baik dan sehat (Kemenkes R.I, 2019).

Semakin berkembangnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sudah sebanyak 222.463.022 peserta per 1 Juli 2019 yang telah mendaftarkan diri ke program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terdiri atas 2 kelompok yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan dan Peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) jaminan kesehatan. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan adalah fakir miskin dan orang tidak mampu. Peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan kesehatan adalah Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya, Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya, serta bukan Pekerja dan anggota keluarganya.

Era reformasi ini yang menyebabkan berkembang pesatnya teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang saat ini sudah dimiliki sebagian masyarakat. Jumlah pengguna telepon pintar di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 100 juta orang. Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan *mobile application*, *mobile application* yang banyak digunakan seperti media sosial saja mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi (BPJS Kesehatan, 2017).

BPJS Kesehatan terus berupaya memperluas cakupan kepesertaan untuk menjangkau seluruh warga negara menjadi peserta JKN-KIS. Salah satunya adalah dengan mengadakan sinergi bersama Kementerian Sosial (Kemensos) dalam rangka kerjasama Sistem Informasi Data untuk kepesertaan Penerima Bantuan Iuran (PBI). Adapun prosedur kepesertaan program JKN-KIS Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) yaitu melakukan pendaftaran di Kantor Cabang BPJS terdekat. Mengingat semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan teknologi *mobile*, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia pun tak ketinggalan ide. Pada Launching Aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan di-*launching* pada tanggal 15 November

2017 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* (BPJS Kesehatan, 2017).

Aplikasi *Mobile JKN* ini adalah bentuk transformasi digital model bisnis yang dimuat 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 Indonesia versi Android sebanyak >1.000.000 user dan Aplikasi *Mobile JKN* versi iOS sebanyak >2.000 user (BPJS Kesehatan, 2017). Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih dan masih rendahnya masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN-KIS maka pada tanggal 15 November 2017 peserta BPJS Kesehatan dapat melakukan kegiatan administrasi tanpa harus datang langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan dan pendaftaran peserta dapat dilakukan secara *online* yaitu melalui *Mobile JKN*. Calon peserta JKN-KIS melakukan pendaftaran secara *online* dengan menggunakan *smartphone* melalui *Mobile JKN*, sehingga sangat efektif jika dibandingkan dengan pendaftaran di Kantor Cabang BPJS Kesehatan.

Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh orang-orang yang mengikuti perkembangan teknologi baik di segala kalangan umur, oleh karenanya penting untuk mengadaptasi diri dengan trend teknologi sekarang ini. Melihat semakin banyak masyarakat yang menggunakan perangkat tersebut, BPJS Kesehatan pun tak ketinggalan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan memuat aplikasi *Mobile JKN* yang dapat memudahkan para peserta dalam kaitannya dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Fasilitas yang ditawarkan *Mobile JKN* ini dapat mempermudah kegiatan administratif masyarakat dalam mengurus masalah JKN. Jumlah penduduk Kota Palembang sendiri terhitung 1 September 2019 yang telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS berjumlah 1.517.117 jiwa dari 1.592.248 jiwa penduduk Kota

Palembang atau sekitar 95,28% penduduk. Masih banyak peserta yang belum mengetahui tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk melakukan Kegiatan administrasi tanpa harus datang langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan.

Maka dari itu, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang.

## **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. Pembuatan aplikasi *Mobile JKN* juga membantu untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia karena fasilitas yang ditawarkan aplikasi *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. Cakupan kepesertaan di Sumatera Selatan baru mencapai 72% atau sebanyak 5,91 juta jiwa dari total penduduk 8,18 juta jiwa. 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 Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk menganalisis faktor-faktor penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis hubungan antara *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penggunaan aplikasi *mobile* JKN
2. Untuk menganalisis hubungan antara *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penggunaan aplikasi *mobile* JKN
3. Untuk menganalisis hubungan antara *attitude toward using* (sikap menuju penggunaan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penggunaan aplikasi *mobile* JKN
4. Untuk menganalisis hubungan antara *behavioral intention to use* (minat untuk menggunakan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penggunaan aplikasi *mobile* JKN

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan bahan bacaan dipergustakaan sehingga dapat menambah wawasan pembaca mengenai penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Palembang

### **1.4.2 Bagi Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

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

### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan dan mengimplementasikan ilmu yang didapat di jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat konsentrasi AKK (Administrasi Kebijakan dan Kesehatan) Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Lingkup Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Palembang.

### **1.5.2 Lingkup Waktu**

Waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu pada bulan April – Juli tahun 2020

### **1.5.3 Lingkup Materi**

Materi yang digunakan dalam penelitian ini adalah materi Administrasi Kebijakan Kesehatan dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2015) 'Aplikasi *Technology Acceptance Model* Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking', *Kalbisocio*, 2(1), pp. 52–63.
- Adri, M. and Yusnita (2019) 'Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi E-Pkh Berbasis Android Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* ( Tam ) Di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan', *Jurnal Kapita Seleka Geografi*, 2, pp. 20–30.
- Annisa'a Suci Mulyanti, Osa Omar Sharif, S.Si, M. and Prodi (2015) 'Analisis Minat Penggunaan Instagram Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)', 2(3).
- Arikunto, S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RINEKA CIPTA.
- BPJS Kesehatan (2017) *Akses Pelayanan dalam Genggaman : BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN.*, *Humas BPJS Kesehatan*.
- Davis, F.D., Bagozzi, P.R., W. (1989) 'User acceptance of computertechnology. A comparison of two theoretical models', (35(8) 982-1002).
- Eko, 2009. *Aplikasi SPSS dengan Statistik*. Jakarta: PRESTASI PUSTAKA
- Fatmasari dkk (2015) 'Evaluasi Penerimaan Sistem E-KTP Dengan Menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) (Studi Kasus: Kantor Camat Ilir Timur I Palembang)', *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(1), pp. 111–116.
- Garson, D. (2012). *Testing Statistical Assumptions*. Asheboro: STATISTICAL PUBLISHING ASSOCIATES.
- Hasan, I. (2010) *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: BUMI AKSARA.
- Hendra, J. and Iskandar, A. (2016) *Aplikasi Model Tam Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking Di Kantor Bank Jatim Cabang Situbondo*, *JURNAL ECOBUSS*. Available at: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id).

- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: BADAN PENERBIT UNIVERSITAS DIPONEGORO
- Jogianto, H. (2008) *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: ANDI.
- Kemenkes R.I (2019) *Kemenkes Targetkan Universal Health Coverage*.
- Keminfo R.I (2011) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Direktorat Jendral Informasi dan Komunikasi Publik.
- Kotler, P. And Keller, L. K. (2009) *Manajemen pemasaran. Terjemahan*. Jakarta: ERLANGGA.
- Malinda, S. (2019) *Pengaruh Kualitas Informasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Peserta BPJS Kesehatan*. Universitas Bakrie.
- Marginingsih, R. (2020) *Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok) 7(1)*
- Meriyani, Khudri, A. (2018) ‘Analisis Sistem Pendaftaran dan Pembayaran Iuran Premi Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang’, (2654–5438).
- Notoatmodjo, S. (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: RINEKA CIPTA.
- Pasolong, H. (2012) *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Permenkes R.I (2014) *Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta
- Perpres R.I (2011) *Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, Presiden Republik Indonesia*. Jakarta.
- Prasastika, K. (2015) *Pengujian Teori Technology Acceptance Model (TAM) untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember*. Universitas Jember.

- Putri, P. H. (2019) *Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ramadhan, et al (2017) Kemudahan penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nabasah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya) *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* V 4 (6)
- Rifky, A. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Transaksi dan Nilai Pengalaman Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi *Online Mobile Game*’, 10(1).
- Saputra, E. (2013) ‘Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)’, 10(2), pp. 229–235.
- Saryoko, A. and Sukmana, S. H. (2019) ‘Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran *Online* BPJS Kesehatan Pada Aplikasi *Mobile*’, 4(1), pp. 77–95.
- Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Wahyuni, F. (2019) *Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung*. Universitas Lampung.
- Wida, P. A. M. W. (2016) ‘Aplikasi Model Tam (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram’, *jurnal Ilmu Manajemen Saraswati*, vol 6(no 2).
- Wulandari, A., Sudarman, I. (2019) ‘Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian

Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN', *Public Policy*, 5(2).