

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENERIMAAN LAYANAN DIGITAL JKN (MOBILE JKN, CHIKA, DAN PANDAWA) DI KOTA PALEMBANG**



**OLEH**

**NAMA : FRANSISKA NATALIA PRATAMA**

**NIM : 10011281823077**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN DAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Skripsi, 28 Maret 2022**

**Fransiska Natalia Pratama**

**Analisis Penerimaan Layanan Digital JKN (Mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) di Kota Palembang**

**Xiii, 64 Halaman, 21 Tabel, 2 Gambar, 1 Grafik, 5 Lampiran**

### **ABSTRAK**

Ancaman virus corona yang menyerang pernapasan membuat pemerintah Indonesia mengambil langkah preventif dan promotif untuk memutus rantai penularan. Perkembangan teknologi saat ini bermanfaat untuk mengurangi penyebaran covid-19. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menerapkan layanan digital JKN sehingga peserta dapat memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan dari rumah saja tanpa perlu datang ke kantor. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan layanan digital JKN (Mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) di Kota Palembang dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan menggunakan 118 sampel peserta JKN yang terdaftar BPJS Kesehatan Cabang Palembang khususnya Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling* dengan lokasi penelitian dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Palembang. Dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat (uji *chi-square*). Hasil penelitian bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi kebermanfaatan ( $p$ -value = 0,00; PR = 2,793; 95% CI = 1,879-4,151), persepsi kemudahan ( $p$ -value = 0,00; PR = 4,727; 95% CI = 2,694-8,294), sikap menuju penggunaan ( $p$ -value = 0,00; PR = 2,348; 95% CI = 1,734-3,179), minat untuk menggunakan ( $p$ -value = 0,00; PR = 7,338; 95% CI = 3,675-14,653) terhadap penggunaan nyata layanan digital JKN. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan), *Attitude Toward Using* (Sikap Menuju Penggunaan), dan *Behavioral Intention to Use* (Minat Untuk Menggunakan) terhadap *Actual Usage* (Penggunaan Nyata) di Kota Palembang. Adanya saran yang dapat dilakukan bagi pihak BPJS Kesehatan yaitu melakukan sosialisasi dengan bekerjasama dengan pihak *stakeholder* JKN.

Kata Kunci : Covid-19, Layanan Digital JKN, TAM

Daftar Pustaka: 34 (2015-2021)

**HEALTH POLICY AND ADMINISTRATION  
PUBLIC HEALTH FACULTY  
SRIWIJAYA UNIVERSITY  
Thesis, 28 March 2022**

**Fransiska Natalia Pratama**

**Analysis of JKN Digital Service Acceptance (Mobile JKN, CHIKA, and PANDAWA) in Palembang City**

**Xiii 64 Pages, 21 Tables, 2 Pictures, 1 chart, 5 Attachments**

**ABSTRACT**

*The threat of the corona virus that attacks the respiratory system has made the Indonesian government take preventive and promotive steps to break the chain of transmission. Current technological developments are useful for reducing the spread of COVID-19. The Health Social Security Administration (BPJS) applies JKN digital services so that participants can get BPJS Health services from home without having to come to the office. The purpose of this study was to analyze the acceptance of JKN digital services (Mobile JKN, CHIKA, and PANDAWA) in Palembang City using the Technology Acceptance Model (TAM) method. This study used a cross sectional design using 118 samples of JKN participants registered with BPJS Kesehatan Palembang Branch, especially Palembang City. The sampling technique was accidental sampling with the research location being carried out at the Palembang branch of BPJS Kesehatan. Analyzed using univariate and bivariate analysis (chi-square test). The results of the bivariate study showed that there was a relationship between perceived usefulness ( $p$ -value = 0.00; PR = 2.793; 95% CI = 1.879-4.151), perceived convenience ( $p$ -value = 0.00; PR = 4.727; 95% CI = 2,694-8,294), attitude towards use ( $p$ -value = 0.00; PR = 2.348; 95% CI = 1.734-3.179), interest in using ( $p$ -value = 0.00; PR = 7.338; 95% CI = 3,675-14,653) on the actual use of JKN digital services. It can be concluded that there is a relationship between the variables Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, and Behavioral Intention to Use on Actual Usage in Palembang city. There are suggestions that can be made for BPJS Health, namely socializing by collaborating with JKN stakeholders.*

*Keywords : Covid-19, JKN digital service, TAM*

*Literature :34 (2015-2021)*

## 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 diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 28 Maret 2022  
Yang bersangkutan,



Fransiska Natalia Pratama  
NIM. 10011281823077

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISIS PENERIMAAN LAYANAN DIGITAL JKN (MOBILE JKN, CHIKA, DAN PANDAWA) DI KOTA PALEMBANG

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :

FRANSISKA NATALIA PRATAMA

NIM. 10011281823077

Indralaya, 04 April 2022

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misniana, S.KM, M.KM  
NIP.197606092002122001

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive name.

Asmaripa Ainy, S. Si., M.Kes  
NIP.197909152006042005

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Analisis Penerimaan Layanan Digital JKN (Mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 28 Maret 2022.

Indralaya, 04 April 2022

### Tim Penguji Skripsi

#### Ketua :

1. (Dian Safriantini, S.KM., M.PH)  
NIP.198810102015042001

#### Anggota :

2. (Yeni, S.KM., M.KM)  
NIP. 198806282014012201

3. (Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes)  
NIP.197909152006042005

()

()

()

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

  
Dr. Misnamah, S.KM., M.KM  
NIP.197606092002122001

Koordinator Program Studi  
Kesehatan Masyarakat

  
Dr. Novrikasari, S.K.M., M.Kes  
NIP.197811212001122002

## DAFTAR PUSTAKA

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti .....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat.....	6
1.4.3 Manfaat Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.5.1 Lingkup Lokasi .....	7
1.5.2 Lingkup Waktu .....	7
1.5.3 Lingkup Materi .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian Covid-19.....	8

2.2 Jaminan Kesehatan Nasional.....	8
2.2.1 Pengertian JKN.....	8
2.2.2 Prinsip-prinsip JKN.....	9
2.2.3 Manfaat JKN.....	10
2.2.4 Kepesertaan JKN.....	11
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	13
2.3.1 Pengertian BPJS Kesehatan.....	13
2.3.2 Fungsi dan Tugas BPJS Kesehatan.....	13
2.3.3 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan.....	14
2.3.4 Kanal Komunikasi Bagi Peserta.....	15
2.3.5 Pemberian Informasi.....	18
2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	19
2.5 Penelitian Terdahulu.....	21
2.6 Kerangka Teori.....	24
2.7 Kerangka Konsep.....	24
2.8 Definisi Operasional.....	25
2.9 Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.2.3 Besar Sampel.....	30
3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Jenis Data.....	31



3.3.2 Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	32
3.4 Pengolahan Data.....	32
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	33
3.5.1 Uji Validitas.....	33
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6 Analisis Data.....	36
3.6.1 Analisis Univariat.....	36
3.6.2 Analisis Bivariat.....	36
3.7 Penyajian Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah.....	38
4.1.2 Visi dan Misi.....	38
4.1.3 Fungsi dan Tugas.....	39
4.1.4 Wilayah Kerja.....	39
4.2 Analisis Univariat.....	39
4.2.1 Distribusi Responden.....	40
4.2.2 Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan.....	41
4.2.3 Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kebermanfaatan).....	41
4.2.4 Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan)..	43
4.2.5 Variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Menuju Penggunaan).....	44
4.2.6 Variabel Behavioral Intention to Use (Minat Untuk Menggunakan) ...	46
4.2.7 Variabel <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata).....	47
4.3 Analisis Bivariat.....	49
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	52

5.2 Analisis Univariat.....	52
5.2.1 <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata) Layanan Digital JKN.....	52
5.2.2 Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kebermanfaatan) Terhadap <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata).....	53
5.2.3 Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan) Terhadap <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata).....	55
5.2.4 Hubungan <i>Attitude Toward Using</i> (Sikap Menuju Penggunaan) Terhadap <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata).....	59
5.2.5 Hubungan <i>Behavioral Intention to Use</i> (Minat Untuk Menggunakan) Terhadap <i>Actual Usage</i> (Penggunaan Nyata).....	61
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
6.1 Kesimpulan.....	53
6.2 Saran.....	653

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teori Technology Acceptance Model Oleh Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989).....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Analisis Penerimaan Layanan Digital JKN (Mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) di Kota Palembang .....	24

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 2. 1 Peserta Program JKN-KIS di Indonesia .....	12
--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (Persepsi Kebermanfaatan) .....	34
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	34
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Attitude Toward Using (Sikap Menuju Penggunaan).....	34
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Behavioral Intention to Use (Minat untuk Menggunakan).....	34
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Actual Usage (Penggunaan Nyata).....	35
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Pengguna Layanan Digital JKN di Kota Palembang .....	40
Tabel 4. 2 Distribusi Statistik Deskriptif .....	41
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Pengguna Layanan Digital JKN di Kota Palembang .....	41
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Perceived Usefulness (Persepsi Kebermanfaatan) .....	42
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Perceived Usefulness (Persepsi Kebermanfaatan) .....	43
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan) .....	43
Tabel 4. 7 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	44
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Attitude Toward Using (Sikap Menuju Penggunaan).....	44
Tabel 4. 9 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Attitude Toward Using (Sikap Menuju Penggunaan).....	45
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Behavioral Intention to Use (Minat Untuk Menggunakan) .....	46

Tabel 4. 11 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Behavioral Intention to Use (Minat Untuk Menggunakan) .....	47
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Actual Usage (Penggunaan Nyata) .....	47
Tabel 4. 13 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Actual Usage (Penggunaan Nyata) .....	48
Tabel 4. 14 Analisis Bivariat.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent .....	57
Lampiran 2. Kuisoner.....	58
Lampiran 3. Output Statistik.....	62
Lampiran 4. Surat Tanggapan dan Selesai Penelitian.....	76
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	77

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 mengenai Kesehatan menyatakan setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta terjangkau. Adapun sebaliknya setiap orang memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam program jaminan sosial. Adanya upaya-upaya menurut pemerintah buat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan warga antara lain mengadakan sistem jaminan sosial nasional untuk menaruh kepastian pada proteksi dan kesejahteraan sosial bagi warga (Siregar, 2020).

BPJS Kesehatan resmi dioperasikan oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014. Berdasarkan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2015, penyelenggaraan sistem jaminan kesehatan akan dilakukan secara bertahap mulai tahun 2014 dengan target seluruh individu terdaftar sebagai peserta BPJS pada 1 Januari 2019. Sistem tersebut berjalan dengan karakteristik kepesertaan yang dipersyaratkan wajib. Untuk mewujudkan hal tersebut, BPJS Kesehatan menyediakan kantor-kantor regional untuk memfasilitasi penyediaan layanan melalui implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (Sari, Sawiji and Murwaningsih, 2019).

Peserta Program JKN di Indonesia per 30 Juni 2021 sebanyak 224.909.151 peserta yang telah mendaftarkan diri ke program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (BPJS Kesehatan, 2021b). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 (Indonesia, 2018) Tentang Jaminan Kesehatan, peserta Jaminan Kesehatan adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional terdiri dari 2 kelompok, meliputi Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan Peserta non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran).



BPJS Kesehatan Cabang Palembang memiliki 5 cakupan wilayah yaitu terdiri dari Kota Palembang, Kabupaten Musi Banyuasin, Kabupaten Banyuasin, Kabupaten Ogan Ilir, dan Kabupaten Ogan Komering Ilir. Peserta Program JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang per 1 Agustus 2021 sebanyak 3.605.711 peserta yang terdiri dari wilayah Kota Palembang sebanyak 1.593.896 peserta, Kabupaten Musi Banyuasin sebanyak 589.656 peserta, Kabupaten Banyuasin sebanyak 566.645 peserta, Kabupaten Ogan Ilir sebanyak 352.025 peserta, dan Kabupaten Ogan Komering Ilir sebanyak 503.489 peserta (BPJS Kesehatan KCU Palembang, 2021).

Ancaman dari penyakit menular yang berasal dari virus corona atau *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang mengganggu sistem pernapasan telah menyebar ke sejumlah negara termasuk Indonesia. Awal mulanya ditemukan di Wuhan, China pada Desember 2019 yang kemudian menjadi wabah (Negari and Eryando, 2021). Terjadi peningkatan penyebaran covid-19 di Indonesia, membuat pemerintah baik pusat maupun daerah mengambil tindakan preventif dan promotif yang bertujuan untuk memutus rantai penularan seperti dilakukan pembatasan kerumunan dan melaksanakan protokol kesehatan.

Teknologi di zaman yang modern ini sudah terbukti berkembang sangat pesat dalam membantu mendapatkan informasi dengan cara yang cepat dan akurat (Putri, Najooan and Rindengan, 2017). Tidak bisa dihindari bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah masuk ke berbagai sektor termasuk sektor kesehatan. Perkembangan teknologi saat ini dinilai bermanfaat dan memiliki dampak positif untuk mengurangi penyebaran virus covid-19. Teknologi informasi ini memiliki peranan penting dalam memperoleh informasi sehingga mampu menekan jumlah korban pandemi covid-19 lebih banyak (Kencana, 2020).

Masa pandemi saat ini, banyak jenis pelayanan untuk masyarakat terkena dampak, salah satunya pelayanan dari BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan memiliki komitmen untuk melakukan pelayanan yang paling baik kepada peserta dalam memberikan informasi bagi masyarakat atau pelayanan kesehatan. Hal ini mengharuskan BPJS Kesehatan dapat beradaptasi dengan cara layanan baru tanpa

mengurangi kualitas dari pelayanan yang sebelumnya telah berjalan baik dengan memperhatikan protokol kesehatan (BPJS Kesehatan, 2020a).

Kasus konfirmasi covid-19 di Sumatera Selatan per 24 Oktober 2021 sebanyak 59.832 orang. Diantara 5 cakupan wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Palembang, Kota Palembang memiliki jumlah konfirmasi covid-19 yang paling tinggi yaitu sebesar 30.372 orang (Riskesdas Provinsi Sumsel, 2021). Untuk mengurangi penyebaran covid-19, pihak BPJS Kesehatan Cabang Palembang menerapkan sistem pelayanan terbatas. Pelayanan tatap muka di BPJS Kesehatan Cabang Palembang yang terbatas ini hanya dibuka untuk 3 segmen peserta yaitu peserta pensiunan yang sudah lansia, peserta PBI dan PBU kelas 3 yang membutuhkan layanan tatap muka dengan dilayani oleh satu staf frontliner. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan berinovasi dengan memberikan berbagai fasilitas untuk mempermudah akses peserta JKN-KIS dalam menjangkau pelayanan di masa pandemi Covid-19 yaitu adanya layanan digital JKN seperti aplikasi *mobile* JKN, PANDAWA, dan CHIKA sehingga peserta dapat memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan dari rumah saja tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Palembang (BPJS Kesehatan, 2021e).

Aplikasi *mobile* JKN didapatkan dengan cara mengunduh pada *smartphone* masing-masing dengan memberikan kemudahan bagi peserta seperti melakukan pendaftaran dan perubahan data kepesertaan, mengetahui informasi data peserta dan tagihan serta pembayaran iuran, mendapatkan pelayanan di faskes (KIS digital), dan memberikan pengaduan serta permintaan informasi seputar JKN-KIS.

Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (PANDAWA) adalah layanan administrasi yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan kepada peserta JKN-KIS dengan media digital seperti pendaftaran baru atau bayi baru lahir; menambah anggota keluarga; mengubah jenis kepesertaan, data identitas, golongan dan gaji, serta Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP); penonaktifan peserta meninggal; perbaikan data ganda dan pengaktifan kembali kartu (BPJS Kesehatan, 2021f). Cara mengakses layanan PANDAWA dengan melalui nomor whatsapp yang tersedia pada masing-masing kantor regional.

Layanan CHIKA merupakan pelayanan informasi melalui obrolan (*chatting*) yang akan direspon oleh *Artificial Intelligence*. Peserta dapat mengakses layanan CHIKA melalui Chatting Whatsapp ke nomor 08118750400, Facebook Messenger BPJS Kesehatan, atau melalui Telegram ke ([https://t.me/BPJSKes\\_bot](https://t.me/BPJSKes_bot)). Layanannya terdiri dari memberi informasi terkait status kepesertaan dan tagihan iuran, manfaat dan prosedur pelayanan kesehatan program JKN-KIS, prosedur pendaftaran peserta program JKN-KIS, prosedur dan ketentuan perubahan data peserta, lokasi fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, dan lokasi kantor BPJS Kesehatan.

Penerimaan Teknologi Model (TAM) yang diusulkan oleh Davis (1989) menguji sikap dan perilaku pengguna untuk mengadopsi teknologi yang muncul. Dalam TAM, dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap penggunaan teknologi adalah persepsi kegunaan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU). PU berarti harapan pengguna mengenai sejauh mana teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan. PEOU mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu mudah dan langsung. PU dan PEOU pengguna adalah faktor penting yang mempengaruhi apakah pengguna akan menerima teknologi baru (Zhu and Zhang, 2021).

Penelitian yang dilakukan Imamah tahun 2021 dalam menganalisis penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSD Balung Kabupaten Jember tidak terdapat pengaruh antara persepsi manfaat pengguna (*Perceived Usefulness*) terhadap persepsi sikap pengguna (*Attitude Toward Using*). Penelitian lainnya yang membahas mengenai penggunaan pelaksanaan mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang Palembang masih ada hubungan atau interaksi menggunakan taraf keeratan interaksi variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan) dan *Actual Usage* (Penggunaan Nyata), interaksi variabel *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dan *Actual Usage* (Penggunaan Nyata), interaksi variabel *Attitude Toward Using* (Sikap Menuju Penggunaan) dan *Actual Usage* (Penggunaan Nyata), interaksi variabel *Behavioral Intention to Use* (Minat untuk Menggunakan) dan *Actual Usage* (Penggunaan Nyata) adalah hubungan yang kuat (Putri, 2020).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk menganalisis penerimaan layanan digital JKN (Mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) di Kota Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Saat ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah hal berpengaruh dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan di masa pandemi Covid-19, menyebabkan BPJS Kesehatan meluncurkan layanan digital JKN yaitu layanan administrasi kepesertaan yang biasa didapatkan di kantor cabang namun sekarang dapat diakses dari rumah melalui *smartphone* masing-masing. BPJS Kesehatan mendukung penyampaian informasi dengan cara yang akurat, relevan, dan terkini sehingga mudah diakses oleh semua orang di lokasi yang berbeda dalam format yang tersedia untuk semua orang. Maka peneliti tertarik untuk menganalisis penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) di Kota Palembang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan layanan digital JKN (Mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) pada peserta JKN di Kota Palembang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Untuk mengetahui distribusi *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *attitude toward using* (perilaku menuju penggunaan), *behavioral intention to use* (minat buat menggunakan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) pada Kota Palembang.
2. Untuk menganalisis interaksi antara *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) pada Kota Palembang.

3. Untuk menganalisis interaksi antara *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) pada Kota Palembang.
4. Untuk menganalisis interaksi antara *attitude toward using* (perilaku menuju penggunaan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) pada Kota Palembang.
5. Untuk menganalisis interaksi antara *behavioral intention to use* (minat buat menggunakan) dan *actual usage* (penggunaan nyata) penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) pada Kota Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman serta dapat menerapkan ilmu kesehatan masyarakat yang telah didapatkan saat perkuliahan dan sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

##### **1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi atau literatur untuk penelitian selanjutnya yang membahas tentang analisis penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) agar bisa dijadikan referensi ataupun menjadi bahan bacaan di perpustakaan sehingga menambah wawasan pembaca mengenai penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) di Kota Palembang.

##### **1.4.3 Manfaat Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan maupun evaluasi dalam analisis penerimaan layanan digital (mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA) di Kota Palembang.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Lingkup Lokasi**

Pelaksanaan penelitian dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Palembang.

### **1.5.2 Lingkup Waktu**

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan januari 2022.

### **1.5.3 Lingkup Materi**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerimaan layanan digital (*mobile JKN, CHIKA, dan PANDAWA*) di Kota Palembang dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2015) ‘Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking’, *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 2(1), pp. 52–63.
- Amanda, G. (2021) *BPJS Kesehatan Perkuat Pemahaman Soal Digitalisasi JKN-KIS*, *REPUBLIKA.co.id*. Available at: <https://www.republika.co.id/berita/qww1re423/bpjs-kesehatan-perkuat-pemahaman-soal-digitalisasi-jknkis> (Accessed: 23 March 2022).
- BPJS Kesehatan (2017) ‘Aspek Pengelolaan Program JKN’, p. 138. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/54dbe3f0d5bba8dab5ab0ba6809fa146.pdf>.
- BPJS Kesehatan (2019) *Visi dan Misi, BPJS Kesehatan*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2> (Accessed: 26 July 2021).
- BPJS Kesehatan (2020a) *BPJS Kesehatan Optimalkan Pelayanan Non Tatap Muka Dengan “PANDAWA”*, *BPJS Kesehatan*. Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1665/BPJS-Kesehatan-Optimalkan-Pelayanan-Non-Tatap-Muka-Dengan-Pandawa> (Accessed: 29 July 2021).
- BPJS Kesehatan (2020b) *Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia, BPJS Kesehatan*.
- BPJS Kesehatan (2021a) ‘*BPJS Kesehatan Mendengar*’ *Ajak Stakeholders JKN-KIS Suarakan Aspirasinya*. Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1848/BPJS-Kesehatan-Mendengar-Ajak-Stakeholders-JKN-KIS-Suarakan-Aspirasinya> (Accessed: 7 April 2022).
- BPJS Kesehatan (2021b) *Data Kepesertaan Nasional, BPJS Kesehatan*. Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs> (Accessed: 17 July 2021).
- BPJS Kesehatan (2021c) ‘*Dirut BPJS Kesehatan Tinjau Layanan Digital di Kalimantan Balikpapan*’. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/d2458918a41211f83317f758d9e434c1.pdf>.

- BPJS Kesehatan (2021d) *Fungsi dan Tugas, BPJS Kesehatan*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30>.
- BPJS Kesehatan (2021e) *Pandawa, Mudahkan Pengurusan Kepesertaan JKN-KIS Tanpa Tatap Muka, BPJS Kesehatan*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1928/PANDAWA-Make-it-Easy-to-Manage-JKN-KIS-Membership-Without-Going-Face-to-Face> (Accessed: 17 July 2021).
- BPJS Kesehatan (2021f) *Pengurusan JKN-KIS Dimudahkan Lewat Layanan PANDAWA, BPJS Kesehatan*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1820/Pengurusan-JKN-KIS-Dimudahkan-lewat-Layanan-PANDAWA> (Accessed: 29 July 2021).
- Fatmawati, E. (2015) 'Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan', *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), pp. 1–13. Available at: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>.
- Herlinawati, Banowati, L. and Revilia, D. (2021) 'Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN', *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), pp. 78–84. doi: 10.36763/healthcare.v10i1.114.
- Imamah, I. W. R. (2021) 'Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di RSD Balung Kabupaten Jember', p. 139.
- Indonesia, P. R. (2018) *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Jober, N. F. and Harjoko, A. (2018) 'Evaluasi SIMRS Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) pada bagian rawat inap RSUD Abepura Jayapura Provinsi Papua', *Journal of Information Systems for Public Health*, 3(2), pp. 1–8.
- Kencana, W. H. (2020) 'Peran Dan Manfaat Komunikasi Pembangunan Pada Aplikasi Pelacak Covid-19 Sebagai Media Komunikasi Kesehatan (Kajian



- Media Komunikasi Dalam Perspektif Sosial)', *Jurnal Komunikasi dan Media*, 5(1), pp. 83–95.
- Khusairi, H. (2020) 'Peran Masyarakat dan Mahasiswa dalam Mengatasi Covid-19 Melalui Pembentukan Kelompok Relawan Sat Gugus', *Al-Dzahab*, 1(1), pp. 18–30.
- Negari, N. and Eryando, T. (2021) 'Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pencatatan dan Pelaporan Kasus Covid-19 (Aplikasi Silacak Versi 1.2.5) Menggunakan Technology Acceptance Model ( TAM ) di UPT Puskesmas Cipadung Kota Bandung', *Bikfokes*, 1(3), pp. 160–176.
- Oktavian, D. (2018) 'Sampel', *Jurnal Novum*, 1(1), pp. 19–29.
- Pribudi, G., Sumartias, S. and Setianti, Y. (2017) 'Kualitas Pelayanan Call Center BPJS Kesehatan Cabang Bandung Dengan Sikap Pasien', *Seminar Nasional Riset Terapan*, pp. 130–134. Available at: <http://ejournal.lppmunsera.org/index.php/senasset/article/view/437>.
- Putri, F. L. B., Najoan, X. B. N. and Rindengan, Y. D. . (2017) 'Sistem Informasi Pemetaan Fasilitas Kesehatan BPJS Berbasis Android di Kota Bitung', *Jurnal Teknik Informatika*, 11(1). doi: 10.35793/jti.11.1.2017.16923.
- Putri, I. Z. (2020) 'Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang'.
- Rahmani, V. T. (2021) 'Analisis E-Customer Relationship Management BPJS Kesehatan Republik Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19 dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan'.
- Riskesdas Provinsi Sumsel (2021) 'Laporan Provinsi Sumatera Selatan', *Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 19(9), pp. 1–21. Available at: <http://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/lpb/article/view/3665>.
- Rohman, S. (2020) 'Penerapan Technology Acceptance Model Pada Kualitas User Experience Aplikasi Multimedia Company Profile Bpjs Kesehatan Wonosobo',

- Device*, 10(1), pp. 9–14. doi: 10.32699/device.v10i1.1480.
- Sari, I. P., Sawiji, H. and Murwaningsih, T. (2019) ‘Analisis Kepuasan Pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar’, *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, pp. 10–11.
- Sero, D. S. (2021) *BPJS Kesehatan Gandeng Media Sebarkan Informasi Layanan Digital Program JKN-KIS*, *indotimur.com*. Available at: <https://indotimur.com/kesehatan/bpjs-kesehatan-gandeng-media-sebarkan-informasi-layanan-digital-program-jkn-kis>.
- Siregar, W. S. (2020) *Pelaksanaan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Sesuai Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Deli Serdang*, Universitas Sumatera Utara.
- Trisna, W. V., Daniati, S. E. and Sari, T. P. (2020) ‘Evaluasi Penggunaan Aplikasi Primary Care (P-CARE) BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Se-Kota Pekanbaru Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)’, *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 3(2), pp. 152–161.
- Tsai, C. H. (2014) ‘Integrating Social Capital Theory, Social Cognitive Theory, and the Technology Acceptance Model to Explore a Behavioral Model of Telehealth Systems’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 11(5), pp. 4905–4925. doi: 10.3390/ijerph110504905.
- Wahyudi, W., Mukhsin, M. and Nopus, H. (2021) ‘Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 5(1), pp. 98–116.
- Zhu, M. and Zhang, Y. (2021) ‘Medical and public health instructors’ perceptions of online teaching: A qualitative study using the Technology Acceptance Model 2’, *Education and Information Technologies*. doi: 10.1007/s10639-021-10681-2.