

kapan saja. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan guna melihat apakah penggunaan aplikasi *mobile* JKN sudah efektif atau belum.

#### **2.1.4 Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi Moble JKN**

Beberapa faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi *mobile* JKN yaitu:

- a) Peserta enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena merasa tidak paham apabila menggunakannya, sehingga peserta tidak bisa mengakses aplikasi *mobile* JKN. Bahkan masih ada juga peserta yang tidak memiliki handphone sehingga tidak dapat mengakses layanan aplikasi *mobile* JKN.
- b) Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi.
- c) Peserta yang sudah menggunakan aplikasi *mobile* JKN hanya digunakan apabila ingin mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta tersebut lebih memilih datang langsung ke kantor layanan (Sarietal.,n.d.2019).

#### **2.1.5 Teori De Lone dan Mc Lean**

Untuk standar kesuksesan suatu sistem, DeLone dan McLean (1992) memberi enam variabel, yakni Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Dampak Individu (*Individual Impact*) dan Dampak Organisasi (*Organizational Impact*). Mereka juga menjelaskan bahwa kualitas sistem ditentukan oleh performa perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, serta prosedur sistem informasi, dalam menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kesuksesan sistem informasi juga akan dinilai