

**GAMBARAN PERSEPSI PESERTA JKN KIS TERHADAP PEMANFAATAN DAN  
KEMUDAHAN APLIKASI MOBILE JKN DI KABUPATEN TORAJA UTARA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ELMA PITA SINGKALI**

**(P17430203059)**



**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG**  
**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**PRODI D3 ASURANSI KESEHATAN**

**2023**

**GAMBARAN PERSEPSI PESERTA JKN KIS TERHADAP KEMANFAATAN DAN  
KEMUDAHAN APLIKASI MOBILE JKN DI KABUPATEN TORAJA UTARA**

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

**ELMA PITA SINGKALI**

**(P17430203059)**



**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG**  
**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**PRODI D3 ASURANSI KESEHATAN**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elma Pita Singkali

NIM : P17430203059

Program Studi : D3 Asuransi kesehatan

Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Laporan Tugas Akhir Ini yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan Laporan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Yang Membuat

Pernyataan

Rizki Mustika Riswari, S.ST. MPH

Elma Pita Singkali

NIP. 1986041920091220001

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Proposal Laporan Tugas Akhir dengan judul “Gambaran Persepsi Peserta JKN KIS Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN” oleh Elma Pita Singkali telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pembimbing Utama

Rizki Mustika Riswari, S.ST. MPH

NIP. 1986041920091220001

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir oleh Elma Pita Singkali NIM P17430203059 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan pada tanggal

### Dewan Penguji

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Ayu Tyas Purnamasari SKM, MKM

Rizki Mustika Riswari, SST., MPH

NIP. 199306122020122006

NIP. 198604192009122001

Mengetahui,

Ketua Prodi D-III Asuransi Kesehatan

Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Bernadus Rudy Sunindya, MPH

NIP. 196508021989031003

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan YME yang telah senantiasa memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III di program studi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Budi Susatia, S.KP, M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
2. Bapak/Ibu Diniyah Kholidah, SST, SGz, MPH Selaku Ketua Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
3. Bapak Bernadus Rudy Sunindya, MPH, selaku Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan
4. Bapak/Ibu Ayu Tyas Purnamasari.,MKM Selaku dosen penguji
5. Ibu Rizki Mustika Riswati, STT.,MPH, selaku dosen pembimbing
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya selama penelitian dan penyelesaian laporan tugas akhir ini

Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan

Malang, 2 Agustus 2022

Penulis

## ABSTRAK

**ELMA PITA SINGKALI**, 2023. Gambaran Persepsi Peserta JKN KIS Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Toraja Utara. Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Penguji Ayu Tyas Purnamasari.,MKM. Pembimbing Rizki Mustika Riswati, STT.,MPH.

**Latar belakang :** Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang dengan pesat. Hal ini mempengaruhi BPJS Kesehatan untuk melakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan meluncurkan Aplikasi Mobile JKN yang diharapkan member kemudahan peserta dalam melakukan kegiatan administrative dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengetahui persepsi peserta JKN KIS terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan tujuan untuk mengetahui gambaran persepsi peserta JKN terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data berupa kuesioner yang diisi oleh responden sebanyak 44 sampel dan dilaksanakan di Kabupaten Toraja Utara dengan metode purposive sampling.

**Kata Kunci :** Aplikasi Mobile JKN, Peserta JKN KIS, Persepsi Peserta JKN KIS

## **ABSTRACT**

**ELMA PITA SINGKALI, 2023.** *Final Project Report of the D3 Health Insurance Study Program at the Health Polytechnic of the Ministry of Health, Malang. Examiner Ayu Tyas Purnamasari., MKM. Advisor Rizki Mustika Riswati, STT., MPH.*

**Background:** *Information and communication technology advances have developed rapidly. This has influenced BPJS Kesehatan to make efforts to improve the quality of health services for National Health Insurance participants by launching the JKN Mobile Application which is expected to make it easier for participants to carry out administrative activities anywhere and anytime without having to come directly to the BPJS Kesehatan office. Based on this, the authors are interested in knowing the perceptions of JKN KIS participants on the use of the Mobile JKN application with the aim of knowing the description of JKN participants' perceptions of the benefits and ease of using the Mobile JKN application.*

**Methods:** *This study used a quantitative descriptive method, with data collection in the form of a questionnaire filled out by 44 samples of respondents and carried out in North Toraja Regency using a purposive sampling method.*

**Keywords:** *JKN Mobile Application, JKN KIS Participants, Perceptions of JKN KIS Participants*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	3
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori .....	4
2.1.1 Pengertian Persepsi .....	4
2.1.3 Manfaat Fitur Aplikasi Mobile JKN .....	6
2.1.4 Kerangka Konseptual.....	9
BAB III METODE PENELITIAN .....	10
3.1 Rancangan Penelitian .....	10
3.2 Populasi, Sampel , Besar Sampel dan Teknik Sampling .....	10
3.2.1 Populasi .....	10
3.2.2 Sampel.....	10
3.2.3 Besar Sampel .....	10
3.2.4 Teknik Sampling.....	11
3.3 Variabel Penelitian.....	11
3.4 Definisi Operasional .....	11
3.5 Instrumen Penelitian .....	14

3.6 Metode Pengumpulan Data .....	14
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
3.7.1 Lokasi.....	14
3.7.2 Waktu penelitian .....	14
3.8 Analisis Data dan Penyajian Data.....	14
3.8.1 Analisis Data .....	14
3.8.2 Penyajian Data.....	15
3.8 Etika Penelitian.....	15
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>17</b>
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	17
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	17
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	18
4.2 Pembahasan .....	20
4.2.1 Karakteristik Responden .....	20
4.2.2 Pemanfaatan dan Kemudahan Layanan Aplikasi Mobile JKN .....	21
4.2.3 Persepsi .....	22
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>24</b>
5.1 Kesimpulan.....	24
5.2 Saran.....	24
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>25</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>26</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Definisi Operasional .....	11
Tabel 4. 1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	18
Tabel 4. 2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	18
Tabel 4. 3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	18
Tabel 4. 4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan.....	19
Tabel 4. 5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan.....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual.....	9
--------------------------------------	---

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini, kemajuan teknologi, informasi dan telekomunikasi telah berkembang dengan sangat pesat. Menurut hasil survei kominfo pada tahun 2017 menunjukkan bahwa lebih dari setengah masyarakat Indonesia atau sebesar 66,31% sudah memiliki telepon pintar atau *smartphone*. Dengan adanya telepon pintar ini dapat memberikan kemudahan bagi setiap penggunanya. Sebagai salah satu jenis media baru, *smartphone* dapat mengakses informasi dengan cepat dan mudah melalui internet (BPJS, 2017). Hal ini sangat memungkinkan bagi setiap manusia dapat melakukan berbagai jenis aktivitas dengan trend teknologi yang mengarah kepada *mobile application*, seperti pengguna media sosial.

Aplikasi berbasis *mobile (mobile application)* merupakan salah satu aplikasi berbasis internet yang berjalan pada perangkat lunak seperti *smartphone* menurut *Mobile Marketing Association* (Sari, S Hartini, 2019). Aplikasi mobile ini dapat memudahkan seseorang melakukan berbagai macam kegiatan mulai dari hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan, berbisnis dan lain sebagainya. Beberapa pelayanan publik juga memanfaatkan aplikasi *mobile* sebagai alat untuk komunikasi dan memberikan informasi sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan publik.

BPJS Kesehatan yang merupakan salah satu organisasi milik pemerintah khususnya dibidang kesehatan yang diberi amanat untuk memberikan pelayanan kesehatan berupa jaminan sosial dengan tujuan memberikan perlindungan dan memenuhi dasar hidup yang layak untuk menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional), sehingga BPJS Kesehatan tidak ketinggalan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). BPJS Kesehatan memanfaatkan aplikasi mobile untuk melakukan pelayanan publik dengan membuat inovasi terbaru yaitu meluncurkan aplikasi mobile bernama Mobile JKN.

Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian ditransformasikan ke dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses secara online dan digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa

ada batasan waktu (*self service*) (BPJS, 2017). Pada Aplikasi Mobile JKN terdapat 18 fitur yaitu, 1) Informasi Program JKN, 2) Info Lokasi Faskes, 3) Info Ketersediaan Tempat Tidur, 4) Penambahan Peserta, 5) Info Peserta, 6) Pendaftaran Pelayanan (Antrean), 7) Konsultasi Dokter, 8) Info Tindakan Operasi, 9) Pengaduan Layanan JKN, 10) Perubahan Data Peserta, 11) Info Iuran, 12) Pendaftaran Auto Debit, 13) Info Riwayat Pembayaran, 14) Skrining Riwayat Kesehatan, 15) Info Riwayat Pelayanan, 16) Info Virtual Account, 17) Skrining Mandiri Covid-19, 18) Rencana Pembayaran Bertahap.

Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus yang masuk kedalam indra manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau positif adapula persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Donsu, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Harsono, dkk (2021) tentang persepsi peserta jkn terhadap Aplikasi Mobile JKN di Klinik Pratama Surya Medika Semarang berbasis TAM (Technology Acceptance Model) menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan Aplikasi tersebut dinilai sangat bermanfaat dan sangat mudah dalam pengoperasiannya sehingga sangat membantu dan menunjang peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Surya Medika Semarang

Berdasarkan survey pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada beberapa pengguna aplikasi Mobile JKN ditemukan masih ada kendala yang dialami oleh pengguna Mobile JKN yaitu pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi, peserta mengeluh lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS pada saat melakukan pendaftaran, akun yang sudah terdaftar tiba-tiba keluar dari aplikasi dengan sendirinya yang mengharuskan peserta login kembali saat menggunakan aplikasi Mobile JKN, beberapa fitur yang tersedia tidak dapat digunakan dengan maksimal, salah satunya fitur perubahan data dikarenakan pada saat akan melakukan perubahan data berupa email diperlukan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi peserta JKN KIS terhadap kemanfaatan dan kemudahan aplikasi Mobile JKN

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan oleh peneliti di latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimanakah Gambaran Persepsi Peserta JKN KIS Kesehatan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran persepsi peserta JKN terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

#### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi peserta JKN terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis : Mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kesehatan mengenai persepsi peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN
2. Bagi Masyarakat : Sebagai tambahan informasi mengenai persepsi peserta JKN KIS terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Persepsi**

Kata Persepsi seringkali digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Namun, apa makna sebenarnya dari persepsi itu sendiri? Menurut pengertian dari beberapa ahli, yang penulis simpulkan secara sederhana yaitu setiap individu dalam kehidupan sehari-hari akan menerima stimulus atau rangsang berupa informasi, peristiwa, objek, dan lainnya yang berasal dari lingkungan sekitar, stimulus atau rangsangan tersebut akan diberi makna atau arti oleh individu, proses pemberian makna atau arti tersebut dinamakan persepsi. Untuk memberikan gambaran lebih jelas lagi mengenai pengertian persepsi, berikut pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Menurut Sarlito Wirawan Sarwono (1983:89), Persepsi adalah kemampuan seseorang untuk mengorganisir suatu pengamatan, kemampuan tersebut antara lain: kemampuan untuk membedakan, kemampuan untuk mengelompokkan, dan kemampuan untuk memfokuskan. Oleh karena itu seseorang bisa saja memiliki persepsi yang berbeda, walaupun objeknya sama. Hal tersebut dimungkinkan karena adanya perbedaan dalam hal sistem nilai dan ciri kepribadian individu yang bersangkutan.

Sedangkan menurut Leavit,1978 yang diambil dari Faradina, Triska (2007:8) persepsi memiliki pengertian dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit persepsi yaitu penglihatan, bagaimana seseorang melihat sesuatu, dan dalam arti luas persepsi yaitu: pandangan atau pengertian, bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Sondang P. Siagian (1989) berpendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorisnya dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu dalam lingkungannya. Indrajaya (1986) dalam Prasilika, Tiara H. (2007:10) berpendapat persepsi adalah proses dimana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, memanfaatkan, mengalami, dan mengolah perbedaan atau segala sesuatu yang terjadi dalam lingkungannya.

### **2.1.2 Pengertian Pemanfaatan dan Kemudahan**

Pemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan pengguna suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna. Bila dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka pemanfaatan disini berarti menggunakan atau memakai sesuatu media yang berguna dalam hal ini memanfaatkan media *smartphone* untuk dapat mengakses aplikasi Mobile JKN dimanapun dan kapanpun. Dengan memanfaatkan *smartphone* sebagai media untuk akses Mobile JKN sebagai sarana untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik untuk menyelesaikan keluhan-keluhan ataupun kebutuhan yang diperlukan seperti membayar iuran BPJS Kesehatan, ubah data peserta dll.

Menurut Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan dalam tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu bebas dari usaha. Hal yang paling penting bagi pengguna adalah jumlah usaha yang dikeluarkan dalam menggunakan suatu sistem.

Menurut Iqbaria dalam Amijaya (2010:14) kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan teknologi, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang yakin dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan maka seseorang akan menggunakannya.

### **2.1.3 Aplikasi Mobile JKN**

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang bisa digunakan oleh peserta kapan saja dan dimana saja tanpa batasan waktu. Aplikasi tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika RI, Rudiantara di Jakarta. Aplikasi Mobile JKN memberikan beberapa kemudahan kepada peserta yaitu kemudahan mengubah data peserta, mengetahui informasi data keluarga peserta, mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi

Fasilitas Kesehatan, kemudahan untuk menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi mengenai JKN-KIS.

### **2.1.3 Manfaat Fitur Aplikasi Mobile JKN**

#### **1. Manfaat Aplikasi Mobile JKN**

Mobile JKN ini didukung dengan fitur-fitur yang dapat mempermudah peserta dalam mengakses pelayanan, seperti (Hanifa Nurul, 2017):

- 1) Menu Peserta
  - a. Fitur Peserta menampilkan informasi data kepesertaan dan anggota keluarganya
  - b. Fitur Ubah Data Peserta yang dapat mempermudah peserta dalam mengubah data kepesertaan seperti nomor telepon, email, alamat yang terdaftar, pindah fasilitas kesehatan dan pindah kelas rawat sehingga peserta tidak perlu lagi untuk datang ke Kantor BPJS Kesehatan
  - c. Fitur Kartu Peserta menampilkan kartu peserta JKN-Kis dalam bentuk digital yang dapat digunakan peserta saat akan menggunakan layanan kesehatan apabila lupa membawa kartu JKN-Kis
  - d. Fitur Pendaftaran Peserta digunakan untuk peserta baru dalam mendaftarkan diri menjadi peserta JKN-Kis
- 2) Menu Tagihan
  - a. Fitur Premi menampilkan tagihan iuran yang harus dibayar oleh Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU)
  - b. Fitur Pembayaran membantu peserta dalam melakukan pembayaran secara online dan menampilkan panduan pembayaran melalui channel pembayaran yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan
  - c. Fitur Catatan Pembayaran menampilkan riwayat pembayaran iuran yang telah dilakukan oleh peserta dan informasi denda yang perlu dibayar
  - d. Fitur Cek VA menampilkan nomor virtual akun peserta, nomor VA (Virtual Account) ini hanya dapat dilihat oleh peserta PBPU dan BP
- 3) Menu Pelayanan
  - a. Fitur Riwayat Pelayanan menampilkan histori pelayanan yang pernah diterima di FKTP maupun FKRTL, pengguna juga dapat memberikan rating dan komentar terhadap pelayanan yang pernah diterima

- b. Fitur Pendaftaran Pelayanan peserta dapat mendaftarkan diri apabila ingin mendapatkan pelayanan di FKTP
  - c. Skrining melakukan deteksi dini gejala penyakit melalui skrining riwayat penyakit, peserta terlebih dahulu harus menjawab pertanyaan dan hasil jawabannya dapat dilihat secara langsung
  - d. Info JKN memperoleh informasi seputar JKN-Kis seperti syarat dan ketentuan pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, sanksi dan manfaat Program JKN-Kis
- 4) Menu Umum
- a. Fitur Lokasi menampilkan alamat dan lokasi Kantor BPJS Kesehatan, FKTP, dan FKRTL terdekat dengan lokasi peserta
  - b. Fitur Pengaduan Keluhan menyampaikan informasi dan pengaduan tertulis atau dapat menghubungi BPJS Kesehatan Care Center 1500 400
  - c. Fitur Pengaturan, berfungsi untuk menghapus notifikasi, mengubah kata sandi dan keluar dari aplikasi

## **2. Cara Login BPJS Kesehatan Lewat Aplikasi Mobile JKN**

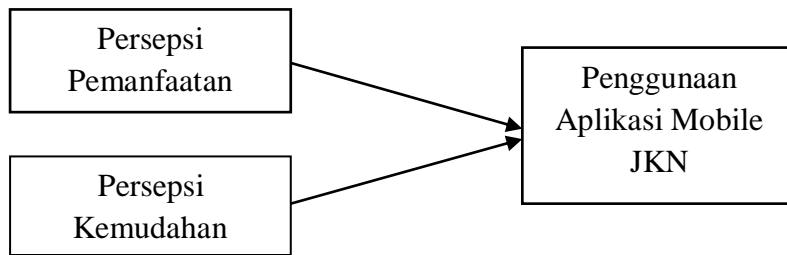
- 1) Buka aplikasi Play Store, kemudian cari dan download aplikasi Mobile JKN.
- 2) Setelah terinstal, klik menu Pendaftaran Pengguna Mobile untuk masuk di halaman register. Klik menu Login apabila sudah pernah melakukan registrasi di aplikasi Mobile JKN.
- 3) Proses registrasi dengan memasukkan data :
  - a) No. Kartu BPJS
  - b) No. KTP-NIK
  - c) Tanggal Lahir
  - d) Nama Ibu Kandung
  - e) Lalu klik Register
  - f) Masukkan password
  - g) Konfirmasi Password
  - h) Masukkan No. Hp
  - i) Email (masukkan kode verifikasi)
- 4) Setelah berhasil registrasi, akan muncul kotak dialog klik Oke untuk kembali ke halaman login.

- 5) Masukkan nomor kartu JKN/NIK, username dan password yang sudah terdaftar serta Captcha yang sesuai dengan gambar lalu klik Login untuk masuk ke halaman utama.

### **3. Cara Mendaftarkan Peserta Baru Untuk Pendaftaran PBPU/Mandiri**

- 1) Pada menu klik Pendaftaran Peserta Baru
- 2) Kemudian diminta untuk membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan yang telah dituliskan, kemudian pilih saya setuju.
- 3) Masukkan NIK yang tertera pada KTP, kemudian pilih cari.
- 4) Aplikasi akan menampilkan data peserta beserta keluarga sesuai dengan yang telah tercatat di arsip Dukcapil. Apabila tidak ditemukan maka harus segera ke kantor BPJS terdekat, dengan membawa Kartu Keluarga untuk memperbaharui data.
- 5) Kemudian mengisi kolom tentang data pribadi, serta memilih faskes dan faskes gigi. Cek kembali data yang telah dimasukkan sebelum melanjutkan proses pendaftaran.
- 6) Masukkan email aktif yang digunakan untuk melakukan pendaftaran, kemudian tekan simpan
- 7) Kemudian nomor verifikasi Mobile JKN akan masuk pada pesan email. Cek dan masukkan nomor verifikasi pop up aplikasi, kemudian tekan verifikasi.
- 8) Kemudian menampilkan data pribadi akun yang didaftarkan dan secara otomatis JKN KIS Mobile akan mengirimkan nomor akun virtual kepada seluruh anggota keluarga melalui email.
- 9) Nomor akun virtual digunakan untuk membayar iuran BPJS Kesehatan dan dapat dibayarkan tagihan iuran melalui berbagai jenis metode pembayaran misalnya ATM, Alfamart, Indomaret, Traveloka dan channel pembayaran lainnya.

#### 2.1.4 Kerangka Konseptual



**Gambar 1. 1 *Kerangka Konseptual***

Berdasarkan kerangka konseptual diatas terdapat 2 aspek dalam persepsi responden yaitu persepsi responden terhadap kemanfaatan dan kemudahan yang merupakan bagian yang menjadi fokus studi dalam penelitian ini. Persepsi responden terhadap kemanfaatan dan kemudahan dihubungkan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh responden selama mengakses aplikasi tersebut. Sehingga persepsi dan aplikasi Mobile JKN mempunyai keterkaitan dalam studi yang akan diteliti ini.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang digunakan untuk menghasilkan gambaran persepsi peserta JKN-KIS terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

#### **3.2 Populasi, Sampel , Besar Sampel dan Teknik Sampling**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek yang karakteristiknya hendak diduga. Dalam penelitian ini populasi yang dipilih adalah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di Toraja Utara, Sulawesi Selatan dengan jumlah 3176.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan.

Adapun kriteria pemilihan sampel adalah sebagai berikut :

- a. Peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di kantor BPJS Kesehatan Kab. Toraja Utara
- b. Menggunakan aplikasi mobile JKN
- c. Peserta BPJS Kesehatan yang bersedia mengisi kuesioner

##### **3.2.3 Besar Sampel**

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel atau jumlah responden

N = Ukuran populasi

$$d = 0,15$$

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{3176}{1 + 3176 (0,15^2)}$$

$$n = \frac{3176}{1 + 3176 (0,0225)}$$

$$n = \frac{3176}{72,46}$$

n = 43,83 dibulatkan menjadi 44 orang

### 3.2.4 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling yang merupakan teknik pengambilan data yang tidak berdasarkan pemilihan dengan kriteria atau cirri-ciri khusus untuk mendapatkan hasil relevan dari suatu tujuan penelitian. Teknik random sampling mengambil sampel secara acak.

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi peserta JKN-KIS terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Variabel penelitian dibedakan menjadi 2 dua macam, yaitu variabel independen dan variabel dependent.

### 3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan definisi dari variabel yang telah dipilih oleh peneliti.

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

<b>N O</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Alat penelitian</b>	<b>Skala</b>	<b>Penilaian</b>
1	Persepsi peserta JKN-KIS terhadap kemanfaat	Merupakan dimana responden merasa mudah menggunakan aplikasi Mobile JKN, akan merasa semakin	kuesioner	Ordinal	1. Positif : Jika hasil skor 16-24 2. Negatif : Jika hasil skor 6-15

	an	mudah mendapatkan manfaat dari aplikasi tersebut		<p>Pengukuran dengan melampirkan 6 pertanyaan dengan kriteria nilai :</p> <p>Untuk Pertanyaan Positif :</p> <p>a. Sangat Setuju (SS) = 4</p> <p>b. Setuju (S) = 3</p> <p>c. Tidak Setuju (TS) = 2</p> <p>d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1</p> <p>Untuk Pertanyaan Negatif :</p> <p>a. Sangat Setuju (SS) = 1</p> <p>b. Setuju (S) = 2</p> <p>c. Tidak Setuju (TS) = 3</p> <p>d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 4</p> <p>(Novia Widyanti, 2018)</p>
--	----	--	--	---

2	Persepsi peserta JKN-KIS terhadap kemudahan	Merupakan ukuran dimana responden meyakini bahwa dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya	Kuesioner	Ordinal	<p>1. Positif : Jika hasil skor 13-20</p> <p>2. Negatif : Jika hasil skor 5-12</p> <p>Pengukuran dengan melampirkan 5 pertanyaan dengan kriteria nilai :</p> <p>Untuk Pertanyaan Positif :</p> <p>a. Sangat Setuju (SS) = 4</p> <p>b. Setuju (S) = 3</p> <p>c. Tidak Setuju (TS) = 2</p> <p>d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1</p> <p>Untuk Pertanyaan Negatif :</p> <p>a. Sangat Setuju (SS) = 1</p> <p>b. Setuju (S) = 2</p> <p>c. Tidak Setuju (TS) = 3</p> <p>d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 4</p> <p>(Novia Widyanti, 2018)</p>
---	---	--	-----------	---------	--

Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala 1-4 untuk mewakili pendapat dari setiap responden. Nilai untuk skala tersebut yaitu :

- a. Sangat Setuju : 4

- b. Setuju : 3
- c. Tidak Setuju : 2
- d. Sangat Tidak Setuju : 1

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2019).

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner, yang berisikan beberapa pertanyaan kemudian akan dijawab oleh responden.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian.

#### **1. Kuesioner**

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner yang akan diisi oleh responden. Kuesioner tersebut terdiri dari beberapa pertanyaan yang akan diisi oleh responden dengan memberi tanda ceklis pada tempat jawaban yang telah disediakan untuk memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data yang didapatkan peneliti dari sumber pertama baik individu maupun perseorangan seperti hasil kuesioner atau observasi (Rouf,2011)

### **3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.7.1 Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan

#### **3.7.2 Waktu penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan mulai Februari-Maret 2023

### **3.8 Analisis Data dan Penyajian Data**

#### **3.8.1 Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2017:164) analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, dimana analisa ini berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sehingga kumpulan data berubah menjadi informasi yang berguna dan bertujuan untuk mendeskripsikan setiap variabel penelitian.

Analisis deskriptif yang dilakukan untuk pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Penyuntingan (*Editing*).

Penyuntingan ini sendiri merupakan kegiatan memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan oleh responden.

2. Pengkodean (*coding*).

Pemberian tanda berupa angka pada jawaban responden, tujuannya untuk menyederhanakan jawaban dari responden.

3. Tabulasi data (*tabulating*).

Kegiatan mengelompokkan data dalam bentuk tabel.

4. Memasukkan data (*entry*).

Kegiatan memasukkan data yang didapat dari hasil pengisian lembar kuesioner oleh responden ke dalam aplikasi SPSS

5. Penilaian (*scoring*).

Tahap pemberian nilai data dengan memberikan skor pada pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan responden.

6. Pembersihan data (*cleaning*).

Pengecekan kembali data-data yang sudah di entry, untuk memastikan telah terjadi kesalahan atau tidak.

### **3.8.2 Penyajian Data**

Penyajian data merupakan pemaparan hasil data yang telah diperoleh dari pengelolaan data mentah sesuai dengan tujuan penelitian. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah memahami hasil penelitian sehingga dapat menarik kesimpulan, data yang telah disimpulkan pada penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan teks.

### **3.8 Etika Penelitian**

Etika penelitian merupakan kegiatan yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek penelitian), institusi lembaga yang terkait dengan penelitian, serta masyarakat yang terkena dampak penelitian. Etika penelitian ini mencakup perilaku peneliti serta pengaruh yang diharapkan baik dari hasil penelitian terhadap subjek penelitian. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peserta JKN

KIS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Toraja Utara. Pada penelitian ini menerapkan prinsip etika penelitian yang meliputi :

1) Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian

Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas dan identitas kerahasiaan responden. Peneliti cukup menggunakan coding sebagai pengganti identitas responden.

2) Keadilan dan inklusivitas atau keterbukaan.

Prinsip keterbukaan dan adil mengandung makna bahwa setiap penelitian dilakukan dengan jujur dan terbuka sehingga peneliti perlu menjelaskan prosedur penelitian dan setiap subjek memiliki perlakuan yang sama dan keuntungan yang sama dalam penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara beralamatkan di Jl. Poros Bolu-Rantepao, Tallunglipu Matallo, Kecamatan Tallunglipu, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan. Dalam menjalankan tugasnya BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara dilakukan sistem lima hari kerja sebagai berikut :

- a. Hari kerja berlangsung mulai Senin-Jumat
- b. Jam kerja pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara dimulai pukul 08.00 WITA-15.00 WITA

##### **4.1.2 Visi, Misi dan Motto BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara**

###### **1. Visi BPJS Kesehatan**

Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif.

###### **1. Misi BPJS Kesehatan**

- a. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi,
- b. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- c. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- d. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS
- e. Meningkatkan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang berakuntabel, keberhati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

###### **2. Motto**

“Dengan gotong-royong semua tertolong”

#### 4.1.2 Gambaran Umum Responden

##### a. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	20	45,5
Perempuan	24	54,5
Total	44	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang (45,5%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 24 orang (54,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan.

##### b. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	9	20,5
SMP	6	13,6
SMA	10	22,7
PT	19	43,2
Total	44	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden berpendidikan terakhir SD sebanyak 9 orang (20,5%), SMP sebanyak 6 orang (13,6%), SMA sebanyak 10 orang (22,7%) dan PT sebanyak 19 orang (43,2%) Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden adalah berpendidikan akhir PT.

##### c. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Gambaran umum responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
IRT	4	9,1
Pegawai Swasta	7	15,9

Wiraswasta	20	45,5
PNS	11	2,5
TNI/Polri	2	4,5
Total	44	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden berstatus sebagai PNS sebanyak 11 orang (25%), pegawai swasta sebanyak 7 orang (15,9%), wiraswasta sebanyak 20 orang (45,5%), IRT sebanyak 4 orang (9,1%), dan TNI/Polri sebanyak 2 orang (4,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden adalah berstatus sebagai wiraswasta.

#### d. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan

**Tabel 4. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan**

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0	3	6,8	34	77,3	7	15,9	44	100
2	0	0	3	6,8	33	75,0	8	18,2	44	100
3	0	0	4	9,1	32	72,7	8	18,2	44	100
4	0	0	3	6,8	33	75,0	8	18,2	44	100
5	0	0	4	9,1	33	75,0	7	15,9	44	100
6	0	0	4	9,1	33	75,0	7	15,9	44	100
Rata-rata	0	0	3,5	8,0	33	75,0	7,5	17,0	44	100

Berdasarkan rekapitulasi hasil angket yang berkaitan dengan Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan dari nilai rata-ratanya dapat ditarik kesimpulan tentang hasil penelitian, bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan Setuju mengenai pernyataan Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan. Yaitu dengan rata-rata sebanyak 33 responden (75%) yang memberikan tanggapan Setuju.

#### e. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan

**Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan**

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

1	0	0	3	6,8	34	77,3	7	15,9	44	100
2	0	0	4	9,1	32	72,7	8	18,2	44	100
3	0	0	4	9,1	33	75,0	7	15,9	44	100
4	0	0	4	9,1	33	75,0	7	15,9	44	100
5	0	0	4	9,1	32	72,7	8	18,2	44	100
Rata-rata	0	0	3,5	8,0	33	75,0	7,5	17,0	44	100

Berdasarkan rekapitulasi hasil angket yang berkaitan dengan Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan dari nilai rata-ratanya dapat ditarik kesimpulan tentang hasil penelitian, bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan Setuju mengenai pernyataan Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan. Yaitu dengan rata-rata sebanyak 33 responden (75%) yang memberikan tanggapan Setuju.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Gambaran Persepsi Peserta JKN KIS terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Toraja Utara, berdasarkan hasil sampel dari 44 responden dilihat dari segi jenis kelamin peserta JKN KIS yang menggunakan aplikasi mobile JKN terbanyak adalah perempuan sebanyak 24 responden (54,5%) dibandingkan dengan laki-laki. Didalam penelitian Yunizar,(2020) terkait dengan jenis kelamin bahwa tidak ada kaitan langsung antara jenis kelamin peserta JKN KIS dengan penggunaan aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN adalah aplikasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan. Namun, dapat saja terdapat perbedaan dalam pola penggunaan aplikasi Mobile JKN antara peserta laki-laki dan perempuan, tergantung pada faktor-faktor seperti preferensi pengguna dan kesadaran akan manfaat dari aplikasi tersebut. Sebagai contoh, mungkin saja peserta perempuan lebih banyak menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses informasi kesehatan terkait kehamilan dan persalinan, sementara peserta laki-laki lebih banyak menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses informasi kesehatan terkait penyakit tertentu yang lebih umum dialami oleh laki-laki. Namun demikian, hal tersebut lebih didasarkan pada perbedaan preferensi individu dan bukan karena jenis kelamin secara langsung mempengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Dari segi pendidikan terakhir peserta JKN KIS terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN terbanyak adalah perguruan tinggi sebanyak 19 responden (43,2%). Muh Al, (2017) berpendapat bahwa terdapat kaitan antara pendidikan terakhir peserta JKN

KIS dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Peserta dengan pendidikan terakhir yang lebih tinggi cenderung lebih aktif dalam menggunakan teknologi dan aplikasi Mobile untuk memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan. Mereka mungkin lebih akrab dengan teknologi dan lebih mudah memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, peserta dengan pendidikan terakhir yang lebih tinggi juga cenderung lebih sadar akan manfaat dari penggunaan aplikasi Mobile JKN. Mereka mungkin lebih mampu memahami informasi kesehatan yang disajikan dalam aplikasi dan lebih aktif dalam memantau kondisi kesehatan mereka sendiri dan keluarga mereka. Namun, hal ini tidak berarti bahwa peserta dengan pendidikan terakhir yang lebih rendah tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN sama sekali. BPJS Kesehatan telah melakukan berbagai upaya untuk memperluas akses dan kesadaran terhadap aplikasi mobile JKN, termasuk mengadakan pelatihan dan sosialisasi untuk peserta yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi Mobile JKN tidak hanya terbatas pada peserta dengan pendidikan terakhir yang lebih tinggi, namun juga terbuka untuk semua peserta JKN KIS. (Irawan & Ainy, 2018).

Sebagian besar karakteristik responden dilihat dari segi pekerjaan adalah wiraswasta sebanyak 20 responden (45,5%), didalam penelitian Yunizar, (2020) terkait dengan pekerjaan seseorang, mengatakan bahwa tentu saja ada kaitan antara pekerjaan peserta JKN KIS dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Sebagai peserta JKN KIS, peserta dapat mengakses informasi terkait program JKN KIS dan manfaat yang dapat peserta nikmati melalui Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk mengakses informasi terkait kartu peserta, faskes yang tersedia, cek ketersediaan obat di apotik, serta mengetahui status klaim kesehatan nya secara real-time. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, Aplikasi Mobile JKN juga dapat membantu peserta dalam mengelola klaim kesehatan yang berkaitan dengan pekerjaan. Misalnya, jika pekerjaan peserta memerlukan perjalanan dinas atau bekerja di luar kota, peserta dapat menggunakan aplikasi untuk mencari faskes terdekat di wilayah tersebut, atau untuk memeriksa apakah obat tertentu tersedia di apotek terdekat. Dengan demikian, Aplikasi Mobile JKN dapat menjadi alat yang berguna bagi peserta JKN KIS, termasuk dalam mengelola kesehatan yang berkaitan dengan pekerjaan.

#### **4.2.2 Pemanfaatan dan Kemudahan Layanan Aplikasi Mobile JKN**

Berdasarkan Tabel Persepsi Masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Persepsi Responden JKN KIS dengan persepsi terbanyak adalah “persepsi positif” terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebanyak 41 responden (93,2%). Layanan Aplikasi Mobile JKN sangat berpengaruh terhadap kemanfaatan dan kemudahan bagi peserta JKN-KIS dalam mengakses layanan kesehatan. Temuan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan Layanan Aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat bagi peserta dalam mempermudah akses informasi dan layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Dengan adanya Layanan Aplikasi Mobile JKN, peserta JKN-KIS dapat melakukan berbagai aktivitas seperti melihat informasi tentang saldo iuran, mencari informasi rumah sakit terdekat, dan melakukan reservasi online. Hal ini tentu dapat memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau tidak memiliki akses mudah ke fasilitas kesehatan.

Selain itu, aplikasi mobile JKN juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan program JKN-KIS, dengan memberikan akses yang lebih mudah bagi peserta untuk memperoleh informasi tentang layanan kesehatan yang tersedia dan mengoptimalkan penggunaan dana iuran untuk pelayanan kesehatan.

Dengan adanya persepsi positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan dari Layanan Aplikasi Mobile JKN, diharapkan semakin banyak peserta JKN-KIS yang memanfaatkan aplikasi tersebut, sehingga program JKN-KIS dapat semakin efektif dalam memberikan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia.

#### **4.2.3 Persepsi**

Berdasarkan Tabel Pengetahuan dan Persepsi peserta JKN KIS dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN responden dengan persepsi terbanyak adalah “persepsi positif” terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebanyak 41 responden (93,2%) . Muh Al, dikutip dalam Manurung (2017) berpendapat dengan adanya tingkatan derajat penyakit yang dirasakan semakin berat dan keinginan individu untuk sembuh itulah yang menyebabkan semakin perlu adanya pelayanan kesehatan, begitu pula dengan kebutuhan layanan kesehatan, semakin tinggi kebutuhan kesehatan individu terhadap suatu layanan maka semakin tinggi pula keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Persepsi merupakan proses individu untuk dapat mengenali suatu objek

tidak berdiri sendiri dengan menggunakan alat individu, persepsi seseorang terhadap suatu objek tidak berdiri sendiri melainkan dari beberapa faktor dari luar dirinya(Zamroni, 2013). Dapat disimpulkan sebagian responden memiliki persepsi positif terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN hal ini dikarenakan menurut Asrinawaty, (2021) responden sudah memandang positif terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN yang mampu memberikan kemudahan dan keuntungan bagi responden. Persepsi yang baik mengenai Aplikasi Mobile JKN akan mendorong masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. (Irawan & Ainy, 2018). Masyarakat dengan persepsi baik lebih banyak menjadi peserta Aplikasi Mobile JKN karena dinilai masyarakat mampu dalam membiayai pembiayaan kesehatan dengan iuran yang cukup terjangkau.(Kurniawan, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardana B & Suharto S, (2017) yang berpendapat bahwa semakin baik pengetahuan yang dimiliki semakin baik persepsinya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebanyak 33 responden (75%) yang memberikan tanggapan setuju
2. Mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebanyak sebanyak 33 responden (75%) yang memberikan tanggapan setuju.
3. Responden sudah memandang positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan aplikasi Mobile JKN maka semakin banyak yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN karena persepsi yang baik mengenai Mobile JKN akan mendorong masyarakat dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi tersebut.

#### **5.2 Saran**

##### **5.1.2 Bagi Peserta BPJS**

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi tambahan untuk memperoleh informasi dan menambah pengetahuan bagi peserta BPJS Kesehatan.

##### **5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan persepsi peserta JKN KIS.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPJS, K. (2017). Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS. BPJS Kesehatan.<https://www.bpjskesehatan.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>
- LM Sari, S Hartini, F. A. (2019). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Antrian di Kantor Cabang Kesehatan Kabupaten Bogor. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Antrian Di Kantor Cabang Kesehatan Kabupaten Bogor
- Andre, S. (2019). Aktivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Padang. Aktivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Padang.
- Harsono, Sigit Sugiharto, Rinayati. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang
- Ahmad Reza Pahlevi. (2018). Analisis pengaruh motivasi, persepsi konsumen, dan sikap konsumen terhadap keputusan pembelian produk di kota Malang
- Permata, F. (2015). Persepsi Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mandiri dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jom Fisip*, 2(2),1-5. <https://media.neliti.com/media/publications/32554-ID-persepsi-masyarakat-pengguna-badan-penyelenggara-jaminan-sosial-bpjs-kesehatan-m.pdf>
- Rustamaji, I. (2019). Manfaat Aplikasi Mobile JKN-KIS, Cara Pendaftaran Hingga Kemudahan Yang Akan Di Dapatkan Pengguna
- Widyanti, N. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri Pada Pasien Di RSUD Labuang Baji Kota Makassar
- Denik, C. (2022). Tingkat Kepuasan Peserta JKN KIS Terhadap Aplikasi Mobile JKN Di Kecamatan Lawang

**LAMPIRAN**  
**Lembar Angket (Kuesioner)**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

**Petunjuk Pengisian :**

Jawablah setiap butir pertanyaan dibawah ini dengan memilih jawaban yang benar

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
3. Pendidikan terakhir :
  - a. SD
  - b. SMP/Sederajat
  - c. SMA/Sederajat
  - d. Perguruan Tinggi
4. Pekerjaan :
  - a. Ibu Rumah Tangga
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. PNS
  - e. TNI/POLRI

**B. KUESIONER PERSEPSI**

**Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah dengan cermat setiap butir pertanyaan
2. Berikan tanda ceklis (√) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan persepsi atau pendapat Anda. Dengan pilihan jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

### Kuesioner Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	STS
1.	Dengan aplikasi mobile JKN dapat membantu saya dalam memperoleh informasi tentang data peserta dan keluarga secara cepat.				
2.	Menggunakan aplikasi mobile JKN membantu saya dalam memperoleh informasi tentang tagihan dan pembayaran iuran dengan mudah.				
3.	Melalui aplikasi mobile JKN membantu saya dalam memperoleh data layanan Kesehatan di fasilitas Kesehatan dengan cepat dan mudah.				
4.	Dengan aplikasi mobile JKN saya dapat menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS.				
5.	Dengan aplikasi mobile JKN saya dapat mendaftar dan mengubah data kepesertaan dengan mudah tanpa harus ke kantor BPJS.				
6.	Dengan aplikasi mobile JKN membantu saya dalam melakukan pendaftaran pelayanan di fasilitas Kesehatan tingkat pertama tanpa harus datang ke fasilitas Kesehatan pertama				

### Kuesioner Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	STS
1.	Untuk belajar mengoperasikan aplikasi mobile JKN bagi saya tidak sulit.				
2.	Saya dapat dengan mudah mengoperasikan aplikasi mobile JKN dalam melakukan pendaftaran dan perubahan data peserta				
3.	Dalam pencarian informasi kepesertaan dan anggota keluarga saya dapat dengan mudah mengoperasikan dalam aplikasi mobile JKN				
4.	Saya dapat melakukan pendaftaran pelayanan Kesehatan di fasilitas Kesehatan pertama melalui pengoperasian aplikasi mobile JKN dengan mudah				
5.	Aplikasi mobile JKN secara keseluruhan mudah dioperasikan				