



## Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar

Senja Narmansyah<sup>1\*</sup>, Indar<sup>2</sup>, Suci Rahmadani<sup>3</sup>, Muhammad Alwy Arifin<sup>4</sup>, Ridwan M Thaha<sup>5</sup>

<sup>1\*,2,3,4</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

<sup>5</sup>Departemen Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, FKM Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>senjanarmasya@gmail.com, <sup>2</sup>indar.sh@gmail.com, <sup>3</sup>sachy\_dany@yahoo.com, <sup>4</sup>muhawiarifin@yahoo.com, <sup>5</sup>ridwan\_609@yahoo.com

### Abstract

*JKN Mobile is an application presented by BPJS Kesehatan to make it easier for users to register, change and find membership data, obtain First Level Health Facility services and Advanced Level Referral Facility and make it easier for users to provide criticism or suggestions. BPJS participants are still lacking in utilizing the JKN Mobile application service, even though the formation of this application is expected to make it easier for the public to access health services from BPJS Kesehatan. This study aims to determine the utilization of the JKN Mobile information system in Makassar City. The type of research used is quantitative research with an analytical survey method and using a cross sectional study design. The population in this study were all BPJS Kesehatan participants in Makassar City who used the JKN Mobile application as many as 245,341 users. Sampling using nonprobability sampling technique by accidental sampling with a total sample of 100 people used. The results showed that 86% of respondents felt that the use of JKN Mobile was sufficient. The results of statistical analysis using Chi Square showed that the system quality ( $p=0.000$ ), information quality ( $p=0.000$ ) and service quality ( $p=0.000$ ). The  $p$ -value of all independent variables  $<0.05$  so that there is a relationship between system quality, information quality and service quality on the utilization of JKN Mobile in Makassar City. All variables studied in this study indicate that there is a relationship with the use of JKN Mobile. With this, it is hoped that BPJS Kesehatan will improve and develop the JKN Mobile application, especially on the registration and registration to make it more easily accessible to all groups of people and further increase socialization and education to BPJS participants regarding the procedures for using and the importance of using the JKN Mobile application.*

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

## Abstrak

*JKN Mobile* adalah aplikasi yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan pengguna melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan serta memudahkan pengguna memberikan kritik atau saran. Peserta BPJS masih kurang dalam memanfaatkan layanan aplikasi *JKN Mobile*, padahal pembentukan dari aplikasi ini diharapkan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dari BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan sistem informasi *JKN Mobile* di Kota Makassar. Jenis Penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dan menggunakan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang menggunakan aplikasi *JKN Mobile* sebanyak 245.341 pengguna. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* secara *accidental sampling* dengan total sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 86% responden merasa pemanfaatan *JKN Mobile* tergolong cukup. Hasil analisis statistik dengan menggunakan *Chi Square* menunjukkan bahwa kualitas sistem ( $p=0,000$ ), kualitas informasi ( $p=0,000$ ) dan kualitas layanan ( $p=0,000$ ). Nilai  $p$  dari seluruh variabel bebas  $<0,05$  sehingga ada hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar. Seluruh variabel yang diteliti dalam penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan terhadap pemanfaatan *JKN Mobile*. Dengan itu diharapkan pihak BPJS Kesehatan untuk meningkatkan dan mengembangkan aplikasi *JKN Mobile* terkhusus pada menu registrasi dan pendaftaran agar lebih mudah diakses oleh seluruh golongan masyarakat serta lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada peserta BPJS terkait prosedur penggunaan dan pentingnya pemanfaatan aplikasi *JKN Mobile*.

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

## PENDAHULUAN

*JKN Mobile* adalah aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Terobosan baru yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran (Wulandari, 2019). Aplikasi tersebut menjadi salah satu bentuk variasi digital dari pola bisnis BPJS Kesehatan (Putra et al., 2021). *JKN Mobile* dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu sehingga peserta dapat menikmati layanan dengan cepat (Herlinawati et al., 2021).

Di Indonesia sebagaimana target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pada tahun 2019 sebanyak 257,5 juta jiwa diharapkan menjadi peserta JKN-KIS untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) dan mencakup kesehatan seluruh masyarakat Indonesia (Nurvita, 2019). Pada tahun 2017 jumlah penggunaan Aplikasi JKN Mobile versi Android sebanyak  $> 1.000.000$  user dan versi iOS sebanyak  $> 2.000$  (Lubis et al., 2020). Jumlah peserta yang sudah terdaftar sebagai peserta BPJS di Kota Makassar sebanyak 1.420.183 jiwa (DISDKUCAPIL, 2021). Dengan jumlah penduduk di Kota Makassar sebanyak 1.462.442 jiwa (BPJS Kesehatan, 2021b). Adapun jumlah peserta yang menggunakan aplikasi *JKN Mobile* yaitu berjumlah 245.341 pengguna (BPJS Kesehatan, 2021a).

Kesuksesan dari sistem informasi dilihat dari beberapa hal meliputi seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna dan hal lainnya yang melihat seberapa besar efek yang didapatkan dengan hadirnya sistem informasi tersebut (Rahayu et al., 2018). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean menjadi model yang sangat banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Model tersebut menyatakan bahwa kesuksesan informasi dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan manfaat-manfaat bersih (Hendyca Putra et al., 2016).

Pemanfaatan *JKN Mobile* di Indonesia masih tergolong rendah hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian Wulandari (2019) menyatakan bahwa aplikasi *JKN Mobile* sudah baik jika dilihat dari waktu yang diperlukan pada saat memberikan pelayanan, namun penerapan aplikasi *JKN Mobile* belum mencapai target yang ditentukan (Wulandari, 2019). Pada penelitian Sari, Hartini & Andria (2019) menyatakan bahwa salah satu faktor rendahnya penggunaan aplikasi *JKN Mobile* di Kantor Cabang Kesehatan Kabupaten Bogor yaitu karena peserta enggan menggunakan aplikasi tersebut (Sari et al., 2019).

Beberapa hal yang menjadi faktor rendahnya pemanfaatan *JKN Mobile* diantaranya kualitas sistem yang menjadi tolak ukur utama kinerja sistem dari suatu aplikasi yang ditunjukkan pada saat pengguna menggunakan aplikasi tersebut baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak. Kualitas informasi dapat memperlihatkan kualitas dari informasi yang diharapkan pengguna pada aplikasi tersebut. Kualitas layanan dapat menggambarkan layanan yang diharapkan pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan penelitian Khusna, Ridwandono & Pratama (2021) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *JKN Mobile*, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *JKN Mobile* (Khusna et al., 2021).

Hasil survei peneliti pada beberapa pengguna *JKN Mobile* ditemukan masih terdapat kendala yang dialami oleh pengguna yaitu pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi, peserta mengeluhkan lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS pada saat melakukan proses pendaftaran, pengguna mengeluhkan pada saat registrasi diminta untuk harus mendaftarkan nomor rekening padahal pengguna tidak mempunyai nomor rekening, sehingga pengguna tersebut memakai nomor rekening kerabatnya agar bisa melanjutkan proses registrasi, pengguna masih sulit untuk *login* bahkan ada yang tidak bisa *login* sehingga pengguna menghubungi *call center* via telepon agar dapat *login* kembali, pengguna mengeluhkan lamanya pemindahan fasilitas kesehatan dan juga masih terdapat pengguna yang kurang memahami seluruh fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada *JKN Mobile*. Adapun kendala yang dialami oleh petugas seperti seringkali peserta mengganti nomor *handphone*, namun tidak melaporkan data tersebut ke pihak BPJS Kesehatan. Hal tersebut dapat membuat peserta sulit dalam mengakses aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi *JKN Mobile* Di Kota Makassar.”

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dan menggunakan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang menggunakan aplikasi *JKN Mobile*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan teknik *nonprobability sampling* secara *accidental sampling* dengan total sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel ini dilakukan secara kebetulan, yakni siapa saja yang bertemu dengan peneliti bisa dijadikan sebagai sampel, apabila memenuhi kriteria sebagai sumber data. Waktu dilaksanakannya penelitian yaitu pada bulan Maret – April Tahun 2022. Data diambil menggunakan kuesioner secara *offline* dan *online*. Jumlah pertanyaan tiap variabel berbeda-beda. Pada variabel kualitas sistem (*system quality*) sebanyak 6 pertanyaan, kualitas informasi (*information system*) sebanyak 5 pertanyaan, kualitas layanan (*service quality*) sebanyak 4 pertanyaan dan pemanfaatan JKN Mobile sebanyak 7 pertanyaan. Kuesioner yang digunakan bersumber dari penelitian-penelitian sebelumnya yang sejenis dengan penelitian ini. Pengolahan data menggunakan program SPSS, analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*, serta hasil yang diperoleh dalam bentuk tabel yang disertai dengan penjelasan dalam bentuk narasi.

## HASIL

Hasil analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan jumlah 59 orang (59%), sedangkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang (41%). Karakteristik berdasarkan kelompok umur terbanyak yaitu kelompok umur 18-24 dengan jumlah 47 orang (47%), sedangkan yang terendah yaitu kelompok umur  $\geq 55$  dengan jumlah 4 orang (4%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA/MA/SEDERAJAT dengan jumlah 43 orang (43%), sedangkan yang terendah yaitu SMP/MTS/SEDERAJAT dengan jumlah 1 orang (1%). Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terbanyak yaitu Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 37 orang (37%), sedangkan yang terendah yaitu Pedagang dengan jumlah 1 orang (1%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	41	41
Perempuan	59	59
<b>Umur</b>		
18-24	47	47
25-34	31	31
35-44	11	11
45-54	7	7
$\geq 55$	4	4
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMP/MTS/SEDERAJAT	1	1
SMA/MA/SEDERAJAT	43	43
Akademi (D1/D2/D3)	10	10
Sarjana (D4/S1)	42	42
Pascasarjana (S2/S3)	4	4

<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Ada	4	4
<b>Pekerjaan</b>		
Ibu Rumah Tangga	8	8
Pelajar/Mahasiswa	37	37
PNS/TNI/POLRI	12	12
Karyawan	21	21
Wiraswasta	17	17
Pedagang	1	1

Sumber: Data Primer, 2022

Hasil analisis univariat berdasarkan variabel kualitas sistem yang termasuk kategori cukup sebanyak 89 responden (89%) dan kategori kurang sebanyak 11 responden (11%). Variabel kualitas informasi yang termasuk kategori cukup sebanyak 90 responden (90%) dan kategori kurang sebanyak 10 responden (10%). Berdasarkan variabel kualitas layanan yang termasuk kategori cukup sebanyak 86 responden (86%) dan kategori kurang sebanyak 14 responden (14%). Dan variabel pemanfaatan *JKN Mobile* yang termasuk kategori cukup sebanyak 86 responden (86%) dan kategori kurang sebanyak 14 responden (14%). (Tabel 2).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Kualitas Sistem</b>		
Cukup	89	89
Kurang	11	11
<b>Kualitas Informasi</b>		
Cukup	90	90
Kurang	10	11
<b>Kualitas Layanan</b>		
Cukup	86	86
Kurang	14	14
<b>Pemanfaatan JKN Mobile</b>		
Cukup	86	86
Kurang	14	14

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 3, analisis bivariat kualitas sistem terhadap pemanfaatan *JKN Mobile* berdasarkan tabel menunjukkan bahwa 89 responden yang kualitas sistem cukup terdiri dari 85 responden (95,5%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 4 responden (4,5%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Sedangkan pada kualitas sistem kurang terdapat 11 responden yang terdiri dari 1 responden (9,1%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 10 responden (90,9%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hasil uji analisis *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p = 0,000$ , maka dengan itu nilai  $p \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas sistem dengan pemanfaatan *JKN Mobile*.

Berdasarkan kualitas informasi terhadap pemanfaatan *JKN Mobile* menunjukkan bahwa 90 responden yang kualitas informasi cukup terdiri dari 85 responden (95,6%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 4 responden (4,4%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Sedangkan pada kualitas informasi

kurang terdapat 10 responden yang terdiri dari 0 responden (0,0%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 10 responden (100,0%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hasil uji analisis *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p = 0,000$ , maka dengan itu nilai  $p \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas informasi dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar.

Berdasarkan kualitas layanan terhadap pemanfaatan *JKN Mobile* menunjukkan bahwa 86 responden yang kualitas layanan cukup terdiri dari 86 responden (100,0%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 0 responden (0,0%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Sedangkan pada kualitas layanan kurang terdapat 14 responden yang terdiri dari 0 responden (0,0%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 14 responden (100,0%) yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hasil uji analisis *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p = 0,000$ , maka dengan itu nilai  $p \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar (Tabel 3).

Tabel 3. Distribusi Hubungan antara Dimensi dengan Pemanfaatan JKN Mobile

Variabel	Pemanfaatan JKN Mobile				Total		p
	Cukup		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Kualitas Sistem</b>							
Cukup	85	95,5	4	4,5	89	100	0,000
Kurang	1	9,1	10	90,9	11	100	
<b>Kualitas Informasi</b>							
Cukup	86	95,6	4	4,4	90	100	0,000
Kurang	0	0	10	100	10	100	
<b>Kualitas Layanan</b>							
Cukup	86	100	0	0	86	100	0,000
Kurang	0	0	14	100	14	100	

Sumber: Data Primer, 2022

## PEMBAHASAN

Kualitas sistem menjadi ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada hubungan antara pengguna dan sistem (Setyo et al., 2015). Kualitas sistem biasanya terfokus pada karakteristik kinerja dari sistem. Kualitas dari sistem tersebut dapat dilihat dari segi *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak) yang akan mempengaruhi performa dari sistem tersebut dengan melihat kemampuan dari prosedur dan kebijakan dari sistem informasi dalam menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (Hendyca Putra et al., 2016).

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa 89 responden yang kualitas sistem cukup terdiri dari 85 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 4 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi tingkat pemanfaatan *JKN Mobile*. Pengguna merasa kualitas sistem dari *JKN Mobile* sudah tergolong sistem informasi yang baik dan dapat diakses dengan mudah dan nyaman serta dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Sedangkan pada kualitas sistem kurang terdapat 11 responden yang terdiri dari 1 responden yang termasuk pemanfaatan

*JKN Mobile* yang cukup dan 10 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasakan kualitas sistem dari *JKN Mobile* kurang baik, namun pengguna tetap memanfaatkan *JKN Mobile* tersebut. Hal ini dikarenakan masih terdapat pengguna yang merasa prosedur dari *JKN Mobile* tergolong tidak mudah dan pengguna masih ragu akan proteksi dan kerahasiaan data pada *JKN Mobile* tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wara, Kalangi dan Gamaliel (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan penggunaan. Apabila sistem *JKN Mobile* berkualitas, maka pengguna akan merasa mudah dalam menggunakannya dan *JKN Mobile* akan menjadi sistem informasi yang dapat diandalkan pada situasi dan kondisi tertentu dengan prosedur yang cepat serta terjamin keamanannya (Wara et al., 2021).

Kualitas informasi dapat menjadi pengukuran keluaran dari suatu sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat menjadi pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Dengan itu, kualitas informasi merupakan suatu pengukuran yang memiliki fokus terhadap keluaran yang dihasilkan oleh sistem dan nilai keluaran bagi pengguna

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa 90 responden yang kualitas informasi cukup terdiri dari 85 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 4 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik akan mempengaruhi tingkat pemanfaatan *JKN Mobile*. Pengguna merasa kualitas informasi dari *JKN Mobile* sudah tergolong sistem informasi yang bisa dipercaya kebenarannya, informasi yang disajikan lengkap dan jelas serta informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sedangkan pada kualitas informasi kurang terdapat 10 responden yang terdiri dari 0 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 10 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasakan kualitas informasi pada *JKN Mobile* kurang baik, namun pengguna tetap memanfaatkan *JKN Mobile* tersebut. Hal ini dikarenakan masih terdapat pengguna yang merasa bahwa informasi dalam aplikasi *JKN Mobile* kurang update atau tidak selalu diperbaharui tiap waktu dan juga bahasa yang digunakan dalam *JKN Mobile* tidak mudah untuk dipahami oleh seluruh golongan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati, Hermaliani & Sulistyowati (2020) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi. Pemberian informasi yang akurat, cepat dan tepat menjadi salah satu hal yang dibutuhkan pengguna sehingga kualitas informasi dari sistem informasi akan tergolong baik (Ernawati et al., 2020).

Kualitas layanan digunakan sebagai pengukuran kualitas dari dukungan penyedia sistem informasi kepada pengguna sistem. Jika layanan sesuai dengan harapan pengguna, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna tersebut. Penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang sangat erat. Apabila tingkat penggunaan tinggi maka, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan itu, penggunaan harus lebih diutamakan agar meningkatkan kepuasan pengguna (Wara et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa 86 responden yang kualitas layanan cukup terdiri dari 86 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 0 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi tingkat pemanfaatan *JKN Mobile*. Pengguna merasa kualitas layanan dari *JKN Mobile* sudah tergolong layanan yang terjamin keamanannya dan dapat meminimalisir antrian

di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Sedangkan pada kualitas layanan kurang terdapat 14 responden yang terdiri dari 0 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang cukup dan 14 responden yang termasuk pemanfaatan *JKN Mobile* yang kurang. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasakan kualitas layanan pada *JKN Mobile* kurang baik, namun pengguna tetap memanfaatkan *JKN Mobile* tersebut. Hal ini dikarenakan masih terdapat pengguna yang merasa bahwa layanan pengaduan keluhan pada *JKN Mobile* kurang baik. Pengguna beranggapan bahwa keluhan pengguna tidak dapat langsung diproses dengan cepat dan tanggapan yang diberikan terhadap keluhan kurang cepat tanggap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wara, Kalangi & Gamaliel (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Tingkat penggunaan yang baik pada suatu sistem akan mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga pengguna tidak akan menggunakan suatu sistem jika tidak merasakan kepuasan dari sistem tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu adanya hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap pemanfaatan *JKN Mobile* di Kota Makassar. Adapun saran bagi pihak BPJS Kesehatan untuk meningkatkan dan mengembangkan sistem informasi terkhusus pada menu registrasi dan pendaftaran pada *JKN Mobile* agar lebih mudah diakses oleh seluruh golongan masyarakat serta meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada peserta BPJS terkait prosedur penggunaan dan pentingnya pemanfaatan sistem informasi *JKN Mobile*. Dan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode dan teori yang berbeda agar dapat menjadi bahan perbandingan dari yang penulis lakukan serta memperluas sampel agar mendapatkan keakuratan data yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2021a). *Profil Data Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di Kota Makassar*. April, 1–2. Retrieved from <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>
- BPJS Kesehatan. (2021b). *Profil Jumlah Peserta JKN-KIS Di Kota Makassar*. Retrieved from <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>
- DISDKUCAPIL. (2021). *Data Penduduk – DISDUKCAPIL KOTA MAKASSAR*. Retrieved from <https://dukcapil.makassar.go.id/data-penduduk/>
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2020). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 58–67.
- Hendyca Putra, D. S., & Siswanto, M. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 16(2), 1–4. doi: 10.25047/jii.v16i2.291
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84. doi: 10.36763/healthcare.v10i1.114
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN PENGGUNAAN BERKELANJUTAN*

*APLIKASI MOBILE JKN DI KABUPATEN SIDOARJO. 2(2), 152–161.*

- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefi, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal SAINTEKOM*, 10(1), 65. doi: 10.33020/saintekom.v10i1.131
- Nurvita, S. (2019). Gambaran Kepesertaan JKN Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 217–222. doi: 10.14710/JMKI.7.3.2019.217-222
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., Putro, P. W., Yogyakarta, A. J., Babarsari, J., & 55281, J. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 34–46. doi: 10.24002/IJIS.V1I1.1704
- Sari, L. M., Hartini, S., & Andria, F. (2019). *EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN SEBAGAI STRATEGI MEMINIMALISIR TINGKAT ANTRIAN DIKANTOR CABANG BPJS KESEHATAN KABUPATEN BOGOR.*
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 1–11. Retrieved from [related:download.portalgaruda.org/article.php?article=189496&val=6468&title=PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA \(Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat \(AP2T\) di PT. PLN \(Persero\) Area](https://portalgaruda.org/article.php?article=189496&val=6468&title=PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area)
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). PENGUJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN PADA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL,"* 12(1), 38–50.
- Wulandari, A. (2019). *Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn Innovation of Health Bpjs in Giving Services To the Community : Jkn Mobile Applications. 5(2).*