

**Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan  
Menggunakan Model Modifikasi *Unified Theory  
Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2)*  
Studi Kasus : BPJS Kesehatan Kab. Toraja Utara**

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Tifani Asri Rahayu**

**NPM: 171709526**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2021**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS MINAT PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN  
MENGUNAKAN MODEL MODIFIKASI UNIFIED THEORY  
ACCEPTANCE AND USE TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)  
STUDI KASUS : BPJS KESEHATAN KAB. TORAJA UTARA

yang disusun oleh  
TIFANI ASRI RAHAYU  
171709526

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Januari 2021

Dosen Pembimbing 1 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng  
Dosen Pembimbing 2 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng

Keterangan  
Telah menyetujui  
Telah menyetujui

Tim Penguji  
Penguji 1 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng  
Penguji 2 : Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs  
Penguji 3 : Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng.

Telah menyetujui  
Telah menyetujui  
Telah menyetujui

Yogyakarta, 25 Januari 2021  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Fakultas Teknologi Industri  
Dekan

Ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

## **LEMBAR PENYATAAN Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Tifani Asri Rahayu  
NPM : 171709526  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri  
Judul Penelitian : Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Model Modifikasi *Unified Theory Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2) Studi Kasus : BPJS Kesehatan Kab. Toraja Utara

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Januari 2021  
Yang menyatakan,

Tifani Asri Rahayu  
171709526

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Model Modifikasi *Unified Theory Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2) Studi Kasus : BPJS Kesehatan Kab. Toraja Utara”. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi dari Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah mendapat bantuan, bimbingan, kritik dan saran yang membangun, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat dan penyertaan serta kekuatan di dalam hidup penulis.
2. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng selaku Dosen Pembimbing Akademik, Magang, dan Tugas Akhir yang selalu membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng. selaku Dosen Penguji sekaligus telah menjadi seperti Dosen Pembimbing kedua bagi penulis yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan serta motivasi kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Dosen Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.

8. Ibu Ariany La'lang, selaku Kepala BPJS Kesehatan Unit Toraja Utara yang telah membantu penulis menemukan topik tugas akhir ini dan membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan selama penelitian.
9. Bapak Mahardika Salam, selaku Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik BPJS Kesehatan Cabang Makale yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di BPJS Kesehatan di Kabupaten Toraja Utara.
10. Ibu Marlin Manuk Rante, selaku Staf Bidang Penjaminan Manfaat BPJS Kesehatan Kantor Unit Toraja Utara yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan selama pengerjaan tugas akhir ini.
11. Seluruh Staf BPJS Kesehatan Unit Toraja Utara, yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan selama pengerjaan tugas akhir ini.
12. Kedua orang-tuaku Bapak Wardoyo dan Ibu Ester Mangulidi yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Kedua Adikku Glorya Adinda Masorok dan Juliatry Sarini Wardoyo yang telah membantu dan memberi dukungan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
14. Keluargaku Nenek Mariana Turu', Tante Marta Mangulidi, Tante Novina Mangulidi, Om Yohanis B. Rongre yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
15. AWC tersayang (Gref Venty Pangaribuan, Megawati Theresia, Veny Manik, Elbina Debora Muham, dan Clara Sidauruk) yang telah menjadi sahabat sekaligus menjadi keluarga keduaku dan yang telah membantu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Seluruh responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner penelitian dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Demikianlah laporan tugas akhir ini dibuat. Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dari penulis. Untuk itu, kiranya para pembaca dapat memakluminya. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 25 Januari 2021

Tifani Asri Rahayu

171709526



## ABSTRAK

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu inovasi layanan dalam bentuk digital dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang bertujuan untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan layanan yang lebih cepat. Peserta dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk cek tagihan iuran, melihat catatan riwayat pembayaran, melihat ketersediaan tempat tidur, dan lain-lain. Dari 3 wilayah unit yang dibawah oleh BPJS Kesehatan cabang Makale, jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN yang paling sedikit terdapat pada wilayah Kab. Toraja Utara yaitu hanya sebesar 3.864, sedangkan 2 wilayah unit lain sebesar (Kab. Tana Toraja : 4.353 dan Kab. Enrekang : 4.232). Oleh karena itu, pengguna aplikasi Mobile JKN di Kab. Toraja Utara perlu untuk ditingkatkan. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis untuk menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat peserta BPJS Kesehatan yang ada di Kabupaten Toraja Utara dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk menarik minat menggunakan aplikasi tersebut. Analisis dilakukan dengan menggunakan model penelitian UTAUT2 yang dimodifikasi dengan teknik analisis data SEM-PLS. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat 5 hipotesis yang ditolak dan 4 hipotesis yang diterima. Hipotesis yang diterima tersebut antara lain: PE -> BI, HB -> BI, HB -> UB, dan BI -> UB.

Kata Kunci: Mobile JKN; UTAUT2; SEM-PLS; BPJS Kesehatan

## **ABSTRACT**

*Mobile JKN application is a service innovation in digital form from the Social Security Administrator for Health (BPJS Kesehatan) which aims to make it easier for BPJS Kesehatan participants to get faster services. Participants can use the application to check contribution bills, view payment history records, see the availability of beds in the hospital, and others. Of the 3 unit areas under the Makale branch of BPJS Kesehatan, the lowest number of users of the Mobile JKN application is in North Toraja Regency, which is only 3,864, while the other 2 unit areas are (Tana Toraja Regency: 4,353 and Enrekang Regency: 4,232). Therefore, users of the Mobile JKN application in North Toraja Regency need to be increased. In this study, an analysis will be carried out to find factors that can influence the interest of BPJS Kesehatan participants in North Toraja Regency in using the Mobile JKN application and provide appropriate recommendations to attract interest in using the application. The analysis was performed using the UTAUT2 research model that was modified with the PLS-SEM data analysis technique. The results of the study found that there were 5 hypotheses rejected and 4 hypotheses accepted. The accepted hypotheses include: PE -> BI, HB -> BI, HB -> UB, and BI -> UB.*

*Keywords: Mobile JKN; UTAUT2; SEM-PLS; BPJS Kesehatan*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4. Tujuan .....	7
1.5. Batasan Masalah.....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.7. Bagan Keterkaitan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Studi Sebelumnya.....	10
2.2. Dasar Teori.....	13
2.2.1. Pengertian Analisis.....	13
2.2.2. Pengertian Minat .....	14
2.2.3. Aplikasi Mobile JKN .....	14
2.2.4. UTAUT2 .....	21
2.2.5. Populasi dan Sampel .....	24
2.2.6. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
2.2.7. SEM-PLS .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	29

3.2.	Identifikasi Masalah.....	30
3.3.	Penentuan Model Usulan Penelitian .....	30
3.4.	Penyusunan Hipotesis Penelitian .....	32
3.5.	Pembuatan Kuesioner.....	33
3.6.	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.7.	Pengumpulan Data .....	40
3.8.	Analisis Data dan Hasil Interpretasinya .....	41
3.9.	Alat Penelitian.....	42
3.10.	Waktu Penelitian.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1.	Analisis Demografi .....	44
4.2.	Kesan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.....	48
4.3.	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	51
4.3.1.	Uji Validitas .....	51
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	61
4.4.	Interpretasi Hasil Model Pengukuran.....	63
4.5.	Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	64
4.6.	Interpretasi Hasil Model Struktural.....	74
4.7.	Rekomendasi .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>88</b>
5.1.	Kesimpulan .....	88
5.2.	Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>98</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data jumlah pengguna Mobile JKN.....	3
Gambar 1.2. Bagan keterkaitan penelitian.....	9
Gambar 2.1. Fitur-fitur pada Aplikasi Mobile JKN.....	20
Gambar 2.2. Model UTAUT.....	21
Gambar 2.3. Model UTAUT2.....	23
Gambar 3.1. Tahap pelaksanaan penelitian.....	29
Gambar 3.2. Struktur model usulan penelitian.....	32
Gambar 4.1. Diagram jenis kelamin.....	44
Gambar 4.2. Diagram Umur.....	45
Gambar 4.3. Diagram pendidikan terakhir.....	46
Gambar 4.4. Diagram pekerjaan.....	47
Gambar 4.5. Hasil nilai <i>outer loadings</i> .....	56
Gambar 4.6. Hasil hitung nilai AVE.....	58
Gambar 4.7. Hasil hitung <i>composite reliability</i> .....	62
Gambar 4.8. Hasil uji <i>cronbach's alpha</i> .....	63
Gambar 4.9. Hasil uji <i>R-Square</i> .....	65
Gambar 4.10. Hasil uji <i>path coefficient</i> .....	67
Gambar 4.11. Hasil uji hipotesis.....	72
Gambar 4.12. Hasil uji <i>predictive relevance</i> .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian sebelumnya.....	10
Tabel 3.1. Hipotesis penelitian.....	33
Tabel 3.2. Keterangan dan skoring skala likert 7 poin.....	34
Tabel 3.3. Indikator dan pernyataan dari variabel <i>performance expectancy</i> .....	35
Tabel 3.4. Indikator dan pernyataan dari variabel <i>effort expectancy</i> .....	35
Tabel 3.5. Indikator dan pernyataan dari variabel <i>social influence</i> .....	36
Tabel 3.6. Indikator dan pernyataan dari variabel <i>facilitating condition</i> .....	36
Tabel 3.7. Indikator dan pernyataan dari variabel <i>public value</i> .....	37
Tabel 3.8. Indikator dan pernyataan dari variabel <i>habit</i> .....	38
Tabel 3.9. Indikator dan pernyataan dari variabel <i>behavioral intention</i> .....	39
Tabel 3.10. Indikator dan pernyataan dari variabel <i>use behavior</i> .....	39
Tabel 4.1. Hasil uji nilai <i>outer loadings</i> I .....	52
Tabel 4.2. Hasil uji nilai <i>outer loadings</i> II.....	53
Tabel 4.3. Hasil uji <i>outer loading</i> III .....	55
Tabel 4.4. Hasil nilai AVE.....	57
Tabel 4.5. Hasil uji <i>fornell larcker criterion</i> .....	59
Tabel 4.6. Hasil uji <i>cross loading</i> .....	60
Tabel 4.7. Hasil uji <i>composite reliability</i> .....	61
Tabel 4.8. Hasil uji <i>cronbach's alpha</i> .....	62
Tabel 4.9. Hasil uji <i>R-Square</i> .....	64
Tabel 4.10. Hasil uji <i>path coefficient</i> .....	66
Tabel 4.11. Hasil uji <i>T-Statistics</i> .....	68
Tabel 4.12. Hasil uji <i>predictive relevance</i> .....	72

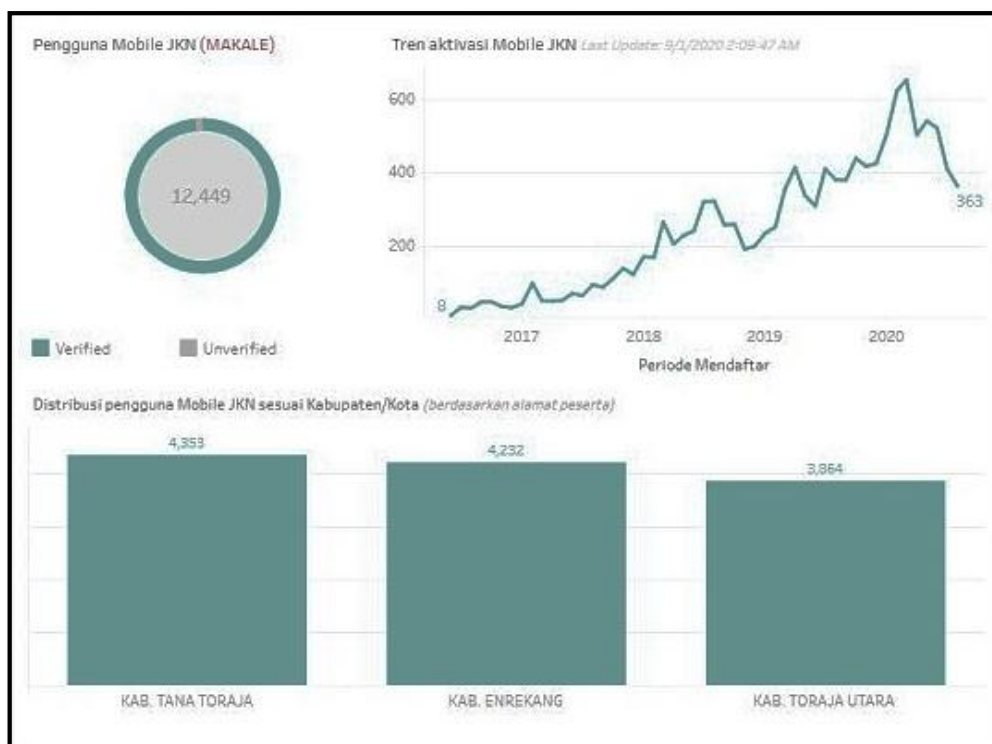
## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Aplikasi *mobile* adalah suatu program perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan dalam sebuah perangkat *mobile* seperti *smartphone* [1][2]. Kehadiran sebuah aplikasi *mobile* memberikan kemudahan bagi pengguna *smartphone* untuk menikmati suatu layanan yang dibutuhkan, hanya dalam satu genggam kapanpun dan dimana saja [3][4]. Saat ini terdapat begitu banyak aplikasi *mobile* yang bermunculan, seperti yang ada pada *Google Play* [5] maupun *App Store* [6]. Aplikasi yang ada juga sangat beraneka ragam dan telah dibagi dalam beberapa kategori berdasarkan fungsinya. Kategori-kategori tersebut antara lain : sosial, permainan, gaya hidup, kesehatan & kebugaran, kecantikan, musik & audio, keluarga, bisnis, hiburan, dan lain-lain [5]. Setiap perusahaan yang mengembangkan suatu aplikasi tentunya memiliki harapan agar aplikasi yang dibuat dapat diunduh dan dimanfaatkan oleh banyak orang berdasarkan dengan tujuan bisnis dari perusahaan tersebut. Idealnya suatu aplikasi *mobile* dapat diunduh oleh banyak orang, sehingga aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan sesuai dengan sasaran penggunanya. Seperti kesuksesan yang diraih oleh aplikasi Gojek, dimana berdasarkan data yang didapatkan pada tahun 2019 menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah diunduh oleh lebih dari 155 juta pengguna [7] dan telah menyandang gelar sebagai “*decacorn superapp*” [8]. Perusahaan yang berhasil menarik banyak pengguna untuk menggunakan aplikasinya dan membuat pengguna dapat benar-benar merasakan manfaat dari adanya aplikasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut telah berhasil/sukses mengimplementasikan inovasi/ide bisnisnya. Sebaliknya, ketika aplikasi yang diluncurkan memiliki pengguna yang sedikit atau dengan kata lain peminatnya sangat rendah maka hal tersebut perlu dipertanyakan dan dicari tahu oleh setiap perusahaan yang mengembangkan aplikasi tersebut. Hal ini

bertujuan agar perusahaan dapat memperbaiki segala kekurangan dan meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi tersebut.

Salah satu instansi yang berinovasi dan memperluas pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi digital ialah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau yang biasa disebut BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah badan publik yang bergerak dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi rakyat Indonesia dan bertanggung jawab langsung kepada presiden RI [9]. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik, saat ini BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi Mobile JKN [10]. Aplikasi Mobile JKN adalah suatu aplikasi yang didesain untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam menikmati layanan JKN-KIS tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS. Pada aplikasi Mobile JKN terdapat banyak pilihan fitur yang dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan seperti: mengecek tagihan iuran, melihat riwayat pembayaran, mengubah data peserta, mencari dan menampilkan lokasi fasilitas kesehatan terdekat, mendapatkan pelayanan kesehatan dan lain-lain [11]. Dalam pengimplementasian inovasi dari aplikasi Mobile JKN, tidak luput dari masalah dan tantangan yang akan dihadapi oleh BPJS Kesehatan. Salah satu masalah yang dijumpai oleh BPJS Kesehatan adalah terdapat wilayah yang memiliki jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN masih terbilang sedikit. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1



**Gambar 1.1. Data jumlah pengguna Mobile JKN (1 September 2020)**

Gambar di atas menampilkan data jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN yang berada pada wilayah BPJS Kesehatan cabang Makale di Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan struktur organisasinya, Kantor BPJS Kesehatan cabang Makale membawahi 3 kantor unit BPJS Kesehatan yang dibagi per kabupaten, yaitu: kantor unit BPJS Kesehatan Kabupaten Tana Toraja, kantor unit BPJS Kesehatan Kabupaten Enrekang, dan kantor unit BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara. Pada gambar di atas, terlihat bahwa jumlah pengguna Aplikasi Mobile JKN untuk wilayah Kabupaten Toraja Utara sebesar 3.864, dimana menjadi wilayah dengan jumlah pengguna yang paling sedikit diantara 2 kabupaten lain (Kab. Tana Toraja : 4.353, Kab. Enrekang : 4.232) yang berada dalam 1 kantor cabang. Hal tersebut juga didukung dari informasi yang didapatkan dari pihak BPJS Kesehatan di Kabupaten Toraja Utara, mengatakan bahwa jumlah peserta BPJS Kesehatan di wilayahnya sebesar 213.365 peserta, dan berdasarkan jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Toraja Utara yang telah disebutkan sebelumnya yaitu sebesar 3.864, menunjukkan bahwa

keberhasilan pengaktifasian aplikasi tersebut hanya sebesar 1,81%, dimana angka tersebut masih sangatlah kecil. Oleh karena itu, sangat penting bagi BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab dari masih sedikitnya pengguna Mobile JKN di wilayahnya dengan harapan kedepannya jumlah pengguna dapat ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan di atas, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi sistem yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem terhadap penerimaan teknologi baru antara lain : *Social Cognitive Theory (SCT)* [12], *Theory of Planned Behavior (TPB)* [13], *Motivational Model (MM)* [14], *Model of PC Utilization (MPCU)* [15], *Theory of Reasoned Action (TRA)* [16], *Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)* *Innovation Diffusion Theory (IDT)* [17], dan [18], *Technology Acceptance Model (TAM)* [19]. Di dalam model tersebut terdapat faktor-faktor yang telah disusun untuk mengidentifikasi penerimaan teknologi. Hal lain yang menarik adalah terdapat suatu model yang dikembangkan dengan menggabungkan model-model yang telah disebutkan sebelumnya. Penggabungan dilakukan dengan mengambil faktor-faktor pada setiap model yang telah terbukti memberi pengaruh terhadap penerimaan suatu teknologi. Model tersebut dikembangkan oleh Venkatesh et al pada tahun 2003 yang diberi nama *Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT)* [20]. Model UTAUT ditujukan untuk mengidentifikasi adopsi suatu teknologi baru yang memiliki pengguna masih sedikit [20]. Kemudian pada tahun 2012 Venkatesh et al kembali mengembangkan UTAUT menjadi UTAUT 2 [21]. Pengembangan dilakukan dengan menambahkan 3 faktor baru untuk menjelaskan perilaku konsumen.

Melalui studi literatur yang dilakukan dan mempertimbangkan kesesuaian dengan objek penelitian maka dipilihlah model UTAUT 2 sebagai dasar untuk mengidentifikasi minat penggunaan aplikasi Mobile



JKN. UTAUT 2 memiliki variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *price value*, *hedonic motivation*, *habit*, yang berperan sebagai variabel eksogen. Kemudian variabel *behavioral intention* dan *use behavior* berperan sebagai variabel endogen. Selain itu juga dilengkapi dengan tiga variabel mediasi yaitu : *age*, *gender*, dan *experience* [21]. Pemilihan dilakukan karena hal tersebut relevan dengan aplikasi Mobile JKN yang langsung digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, UTAUT2 dirancang dengan fokus pada konsumen [21], berbeda dengan model UTAUT terdahulu yang berorientasi pada organisasi [20]. Dimana, dalam konteks penelitian ini yang menggunakan aplikasi Mobile JKN adalah pengguna yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Selain itu, UTAUT 2 juga telah menggabungkan faktor-faktor dari 8 model penerimaan teknologi yang terbukti memberi pengaruh terhadap minat dan perilaku pengguna [21]. Kemudian model UTAUT 2 kembali *direview* untuk menemukan apakah model tersebut benar-benar cocok dengan objek penelitian. Setelah melakukan *review* dan berbagai pertimbangan dengan studi penelitian yang telah ada, maka peneliti melakukan modifikasi untuk menambahkan dan menghilangkan variabel yang dirasa tidak selaras dengan objek penelitian. Variabel-variabel yang dihilangkan antara lain : variabel eksogen *price value* dan *hedonic motivation* serta variabel mediasi *age*, *gender*, *experience* dihilangkan. Kemudian variabel baru yang ditambahkan adalah *public value*. Dengan demikian, pada penelitian ini variabel yang akan digunakan antara lain : *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *public value*, dan *habit*, sebagai variabel eksogen sedangkan variabel *behavioral intention*, dan *use behavior* sebagai variabel endogen.

## 1.2. Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya maka rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dari 3 wilayah unit yang dibawah oleh BPJS Kesehatan cabang Makale, jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN yang paling sedikit terdapat pada wilayah Kabupaten Toraja Utara yaitu hanya sebesar 3.864, sedangkan 2 wilayah unit lain sebesar (Kabupaten Tana Toraja : 4.353 dan Kabupaten Enrekang : 4.232). Oleh karena itu, pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Toraja Utara perlu untuk ditingkatkan.
2. Belum diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Toraja Utara dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berikut merupakan pertanyaan penelitian yang dapat menggambarkan rumusan masalah secara lebih spesifik.

1. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Toraja Utara dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN?
2. Apa saja rekomendasi yang dapat diusulkan guna menarik minat peserta BPJS Kesehatan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN?

#### 1.4. Tujuan

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah

1. Menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Toraja Utara dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.
2. Memberikan rekomendasi yang tepat dalam penerapan aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat menarik minat peserta untuk menggunakan aplikasi tersebut.

#### 1.5. Batasan Masalah

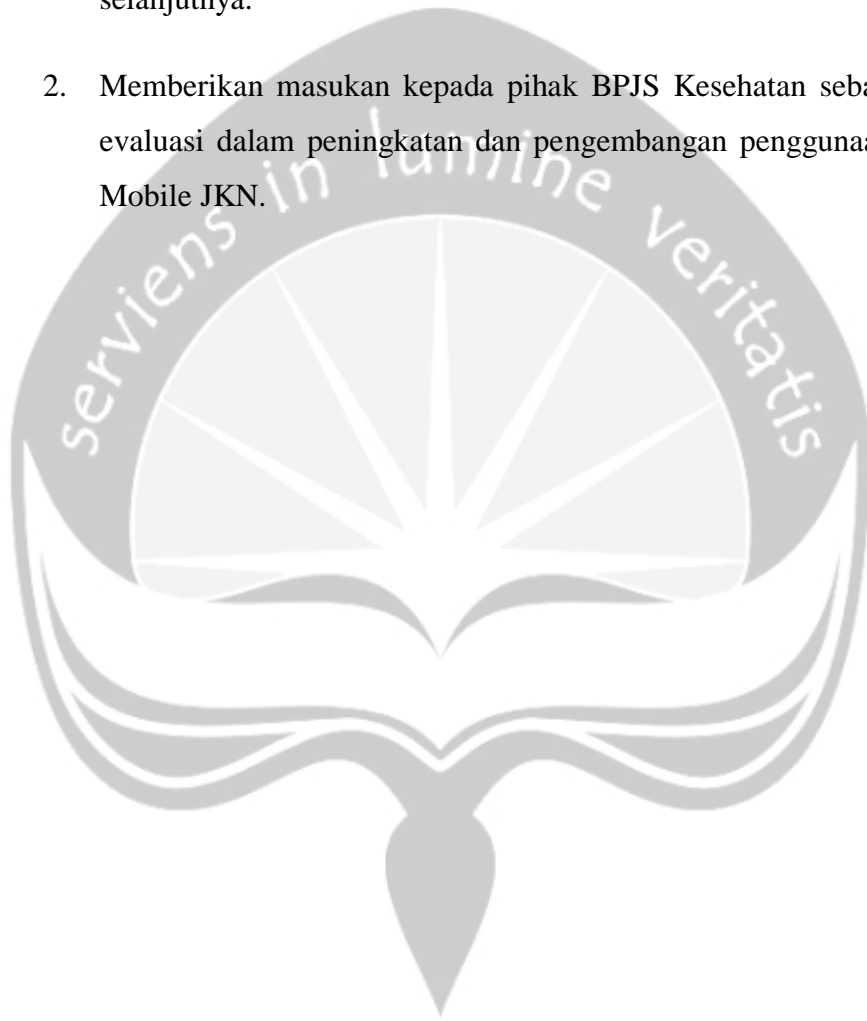
Pada penelitian ini terdapat batasan-batasan masalah yang akan Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ditujukan kepada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Toraja Utara yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN.
2. Analisis penelitian ini menggunakan model UTAUT2 yang mengalami modifikasi sehingga variabel laten yang akan diuji antara lain : *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *public value*, *facilitating condition*, dan *habit* yang berperan sebagai variabel eksogen, sedangkan *behavioral intention* dan *use behavior* berperan sebagai variabel endogen. Dari variabel-variabel yang ada, akan digunakan untuk menyusun hipotesis penelitian untuk kemudian dicari tahu kebenarannya.

## 1.6. Manfaat Penelitian

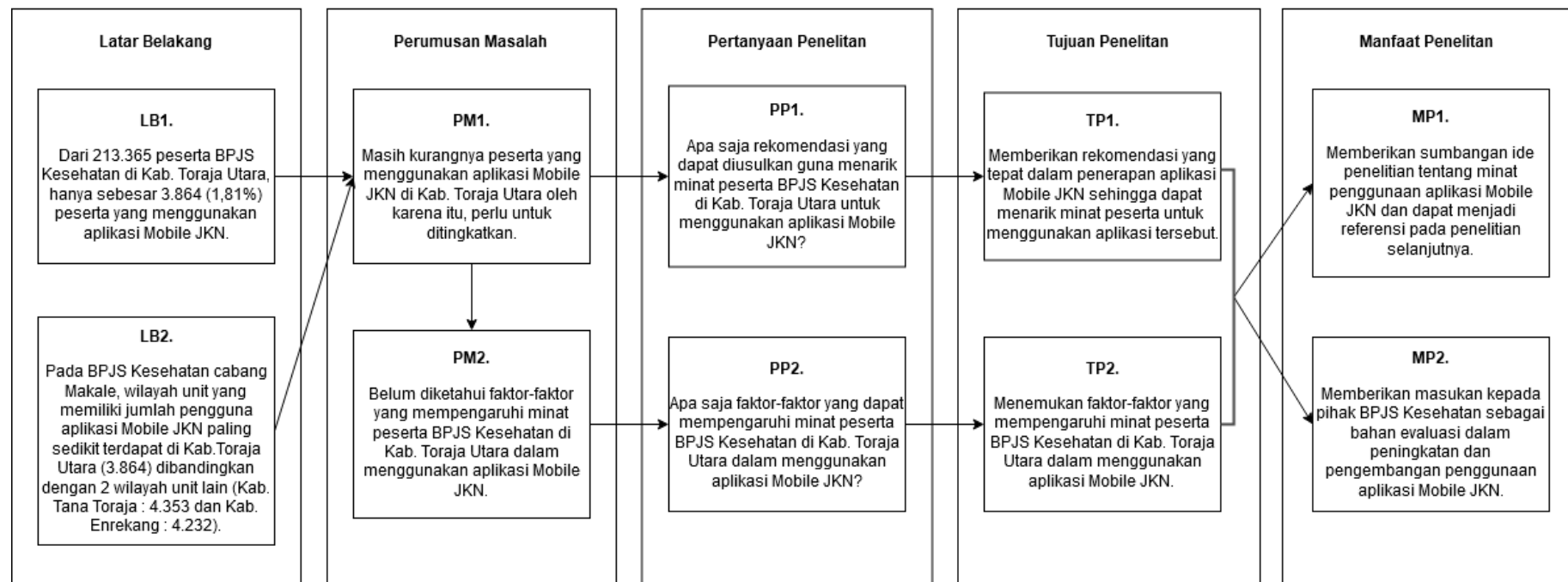
Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Memberikan sumbangan ide penelitian tentang minat penggunaan aplikasi Mobile JKN dan dapat menjadi referensi pada penelitian selanjutnya.
2. Memberikan masukan kepada pihak BPJS Kesehatan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan dan pengembangan penggunaan aplikasi Mobile JKN.



## 1.7. Bagan Keterkaitan

Berikut merupakan bagan yang menggambarkan keterkaitan antar bab yakni latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang dapat dilihat pada gambar 1.2.



Gambar 1.2. Bagan keterkaitan penelitian

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang minat penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan model modifikasi UTAUT2 di Kabupaten Toraja Utara, ditemukan beberapa hal yang penting untuk menjadi simpulan dalam penelitian ini. Berikut merupakan kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian.

A. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini dengan memperhatikan nilai *T-Statistics* > 1,96 dan *P Values* < 0,05, ditemukan bahwa dari 9 jumlah hipotesis terdapat 4 hipotesis yang diterima. Adapun hipotesis yang diterima tersebut antara lain sebagai berikut :

1. *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*, dimana saat pengguna merasa mendapatkan keuntungan dari performa aplikasi yang baik seperti pengguna dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait layanan BPJS Kesehatan maka akan membuat pengguna semakin berniat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.
2. *Habit* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*, dimana saat pengguna merasa terbantu dengan manfaat aplikasi Mobile JKN yang diberikan dan membuat pengguna memiliki kebiasaan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN maka dapat membuat pengguna memiliki minat untuk menggunakannya di kemudian hari.
3. *Habit* berpengaruh positif terhadap *use behavior*, dimana saat pengguna merasa terbantu dengan manfaat aplikasi Mobile JKN yang diberikan dan membuat pengguna memiliki kebiasaan untuk

selalu mengakses aplikasi Mobile JKN maka akan membuat pengguna memiliki respon yang positif yang ditandai dengan timbulnya rasa senang dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

4. *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *use behavior*, dimana saat pengguna memiliki minat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN baik itu di masa yang akan datang, maupun berkelanjutan dapat mempengaruhi respon frekuensi penggunaan aplikasi tersebut dan perasaan senang dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

B. Rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak BPJS Kesehatan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan layanan tim *care center*
2. Manajemen keamanan sistem informasi
3. Menyederhanakan tampilan aplikasi Mobile JKN
4. Melakukan promosi aplikasi Mobile JKN
5. Meningkatkan sumber daya manusia yang handal

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa masih banyaknya keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis dan studi literatur secara mendalam terkait variabel-variabel potensial yang dapat mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini dikarenakan variabel baru yang ditambahkan ke dalam UTAUT2 yaitu *public value* tidak memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan di dalam penelitian ini.

2. Mencoba analisis dengan menggunakan model penerimaan teknologi yang lain. Hal ini dikarenakan lebih banyak hipotesis yang ditolak daripada yang diterima dalam penelitian ini.
3. Pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti dibidang yang serupa agar menambah jumlah sampel dengan menggunakan metode *cluster random sampling* berdasarkan kelompok wilayah anggota populasi, misalnya pengambilan sampel per kecamatan agar mendapat gambaran perwakilan populasi yang lebih baik.





## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Yuan, W. Ma, S. Kanthawala, and W. Peng, "Keep Using My Health Apps: Discover Users' Perception of Health and Fitness Apps with the UTAUT2 Model," *Telemed. e-Health*, 2015, doi: 10.1089/tmj.2014.0148.
- [2] E. Eshet and H. Bouwman, "Addressing the Context of Use in Mobile Computing: A Survey on the State of the Practice," *Interacting with Computers*. 2012, doi: 10.1093/iwc/iwu002.
- [3] Okkita Rizan and H. Hamidah, "Rancangan Aplikasi Monitoring Kamera CCTV Untuk Perangkat Mobile Berbasis Android," *Teknol. Inform. dan Komput.*, 2016.
- [4] Santoso and J. Hutahaean, "Aplikasi Toko Buku Online Berbasis Mobile E-Commerce," *Semin. Nas. R.*, 2018.
- [5] Google, "Google Play," *play.google.com*. [Online]. Available: <https://play.google.com/store/apps>.
- [6] Apple, "App Store," *Apple.com*. [Online]. Available: <https://www.apple.com/id/app-store/>.
- [7] D. Andriani, "Jumlah Pengguna Aktif Gojek di Indonesia Setara dengan Aplikasi Ride-Sharing Terbesar Dunia," *Bisnis.com*, 2019. [Online]. Available: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190829/98/1141953/jumlah-pengguna-aktif-gojek-di-indonesia-setara-dengan-aplikasi-ride-sharing-terbesar-dunia>.
- [8] B. Farras, "10 Tahun Beroperasi, Akhirnya Gojek jadi 'Decacorn SuperApp'.," *CNBC Indonesia*, 2019. [Online]. Available: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190405091708-37-64792/10-tahun-beroperasi-akhirnya-gojek-jadi-decacorn-superapp>.
- [9] BPJS Kesehatan, *Buku Panduan Layanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat*. 2018.
- [10] E. Digital, "Mobile Jkn .," *Google Play*. [Online]. Available: <https://play.google.com/store/apps/details?id=app.bpjs.mobile>.
- [11] BPJS Kesehatan, "Akses Pelayanan dalam Genggaman : BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN.," *Humas BPJS Kesehatan*, 2017.

- [Online]. Available: <https://www.bpjs-kesehatan.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>.
- [12] D. R. Compeau and C. A. Higgins, "Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, 1995, doi: 10.2307/249688.
- [13] I. Ajzen, "Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes. The theory of planned behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 1991.
- [14] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, "Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace," *J. Appl. Soc. Psychol.*, 1992, doi: 10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x.
- [15] R. L. Thompson, C. A. Higgins, and J. M. Howell, "Personal computing: Toward a conceptual model of utilization," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, 1991, doi: 10.2307/249443.
- [16] M. Fishbein and I. Ajzen, "Chapter 1. Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research," *Reading, MA: Addison-Wesley*. 1975.
- [17] E. M. Rogers, *Diffusion of Innovations, Fourth Edition*. 1995.
- [18] S. Taylor and P. Todd, "Assessing IT usage: The role of prior experience," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, 1995, doi: 10.2307/249633.
- [19] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, 1989, doi: 10.2307/249008.
- [20] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [21] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu, "Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, 2012, doi:

10.2307/41410412.

- [22] M. S. Farooq *et al.*, “Acceptance and use of lecture capture system (LCS) in executive business studies: Extending UTAUT2,” *Interact. Technol. Smart Educ.*, 2017, doi: 10.1108/ITSE-06-2016-0015.
- [23] Syamsudin, R. Meiyanti, D. Satria, R. Wahyuni, and D. I. Sensuse, “Exploring factors influence behavioral intention to use E-government services using unified theory of acceptance and use of technology 2 (UTAUT2),” in *2018 International Seminar on Research of Information Technology and Intelligent Systems, ISRITI 2018*, 2018, pp. 237–242, doi: 10.1109/ISRITI.2018.8864474.
- [24] N. Shaw and K. Sergueeva, “The non-monetary benefits of mobile commerce: Extending UTAUT2 with perceived value,” *Int. J. Inf. Manage.*, 2019, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.024.
- [25] P. Ramírez-Correa, F. J. Rondán-Cataluña, J. Arenas-Gaitán, and F. Martín-Velicia, “Analysing the acceptance of online games in mobile devices: An application of UTAUT2,” *J. Retail. Consum. Serv.*, 2019, doi: 10.1016/j.jretconser.2019.04.018.
- [26] F. A. J. Almahri, D. Bell, and M. Merhi, “Understanding Student Acceptance and Use of Chatbots in the United Kingdom Universities: A Structural Equation Modelling Approach,” in *2020 6th IEEE International Conference on Information Management, ICIM 2020*, 2020, doi: 10.1109/ICIM49319.2020.244712.
- [27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [28] Sugiarto, *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- [29] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, “When to use and how to report the results of PLS-SEM,” *European Business Review*. 2019, doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [30] A. Supangat, *Statistik dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- [31] J. D. Twizeyimana and A. Andersson, “The public value of E-Government

- A literature review,” *Government Information Quarterly*. 2019, doi: 10.1016/j.giq.2019.01.001.
- [32] C. M. Ringle, S. Wende, and J.-M. Becker, “SmartPLS 3. Bönningstedt: SmartPLS,” *Retrieved from*, 2015.
- [33] K. Wisnubroto, “Mengenal Layanan 6 Fitur Baru Aplikasi Mobile JKN,” 2020. [Online]. Available: <https://www.indonesia.go.id/layanan/kesehatan/sosial/mengenal-layanan-6-fitur-baru-aplikasi-mobile-jkn>.
- [34] P. Komunikasi, “PEMKAB TORAJA UTARA DORONG KEPALA LEMBANG PROGRAMKAN AKSES INTERNET,” *Pemkab Toraja Utara*, 2020. [Online]. Available: [http://www.torajautarakab.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=729:pemkab-toraja-utara-dorong-kepala-lembang-programkan-akses-internet&catid=9&Itemid=105](http://www.torajautarakab.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=729:pemkab-toraja-utara-dorong-kepala-lembang-programkan-akses-internet&catid=9&Itemid=105).
- [35] A. Gunasinghe, J. A. Hamid, A. Khatibi, and S. M. F. Azam, “The adequacy of UTAUT-3 in interpreting academician’s adoption to e-Learning in higher education environments,” *Interact. Technol. Smart Educ.*, 2019, doi: 10.1108/ITSE-05-2019-0020.
- [36] S. Agam, “Jakarta Perintis 100 Smart City,” 2017. [Online]. Available: <http://indonesiabaik.id/infografis/jakarta-perintis-100-smart-city>.
- [37] Bekasi kota, “Konsep Smart City, Menyelesaikan Persoalan Perkotaan Dengan Cara Thinking Out Of The Box,” *Website*, 2017. [Online]. Available: <https://www.bekasikota.go.id/detail/konsep-smart-city-menyelesaikan-persoalan-perkotaan-dengan-cara-thinking-out-of-the-box>.
- [38] R. Nurdiansyah, “Depok Kembangkan Inovasi untuk Capai 100 Persen Smart City,” *Republika.ID*, 2020. [Online]. Available: <https://republika.co.id/berita/qkbojq423/depok-kembangkan-inovasi-untuk-capai-100-persen-emsmart-cityem>.
- [39] D. Wildani, “Kota Tangerang dengan Smart City yang Fenomenal,” *Baca Tangerang*, 2018. [Online]. Available: <https://www.bacatangerang.com/kota-tangerang-dengan-smart-city-nya>

yang-fenomenal/.

- [40] K. Karunasena, H. Deng, and M. Singh, "Measuring the public value of e-government: A case study from Sri Lanka," *Transform. Gov. People, Process Policy*, 2011, doi: 10.1108/17506161111114671.
- [41] S. Megadewandanu, Suyoto, and Pranowo, "Exploring Mobile Wallet Adoption in Indonesia Using UTAUT2," *2nd Int. Conf. Sci. Technol. Eng. Manag. ICONSTEM 2016*, 2016.
- [42] P. Ifinedo, "Technology acceptance by health professionals in Canada: An analysis with a modified UTAUT model," in *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2012, doi: 10.1109/HICSS.2012.556.
- [43] A. Payne and P. Frow, "Customer Relationship Management: from Strategy to Implementation," *J. Mark. Manag.*, 2006, doi: 10.1362/026725706776022272.
- [44] J. P. Wildyaksanjani and D. Sugiana, "Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)," *J. Kaji. Komun.*, 2018, doi: 10.24198/jkk.v6i1.8754.
- [45] P. J. Supranto, *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. 2006.
- [46] T. Kristanto, M. Sholik, D. Rahmawati, and M. Nasrullah, "Analisis Manajemen Keamanan Informasi Menggunakan Standard ISO 27001 : 2005 Pada Staff IT Support Di Instansi XYZ," *JISA (Jurnal Inform. dan Sains)*, vol. 02, no. 02, pp. 1–4, 2019.
- [47] ISO/IEC, "International Standard ISO/IEC 27001," *Iso/Iec*, 2005.
- [48] A. Jaenudin, D. Wahyuningtyas, P. Dwi, and A. Pamungkas, "Sistem Pemantauan Dan Pemeliharaan Perangkat Teknologi Informasi Berbasis Web Pada Departemen IT PT Denso Indonesia Bekasi," *J. Teknol. Inf.*, 2016.
- [49] M. B. Wiryawan, "User Experience (Ux) sebagai Bagian dari Pemikiran Desain dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual," *Humaniora*, 2011, doi: 10.21512/humaniora.v2i2.3166.

- [50] S. Mutiasanti, M. T. Ananta, and H. M. Az-Zahra, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Di Indonesia Dengan Menggunakan UX Honeycomb," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput*, 2019.
- [51] P. Morville, "User Experience Design," *Semantic Studios*, 2004. [Online]. Available: [http://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design/](http://semanticstudios.com/user_experience_design/).
- [52] N. Luh Putri Ari Wedayanti, N. Kadek Ayu Wirdiani, and I. Ketut Adi Purnawan, "Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, 2019, doi: 10.24843/jim.2019.v07.i02.p03.
- [53] B. Argawan *et al.*, "Pemanfaatan Digital Marketing Channel dalam Upaya Memperluas Pemasaran Produk Jahe Merah Instan Sarongge," *J. Pemberdaya. Masy.*, 2019.
- [54] F. Oktaviani and D. Rustandi, "Implementasi Digital Marketing dalam Membangun Brand Awareness," *PRofesi humas J. Ilm. ilmu Hub. Masy.*, 2018, doi: 10.24198/prh.v3i1.15878.
- [55] "[Case Study] Warunk UpNormal: Sukses Berkat Digital Marketing Plan yang Jelas," *bisnisbisnis.id*, 2017. [Online]. Available: <http://bisnisbisnis.id/2017/08/21/cara-sukses-berkat-digital-marketing-plan-yang-jelas/>.
- [56] T. A. Ummaryroh, Yusnizal Firdaus, "Penerapan marketing 4.0 dan pengaruhnya terhadap keberhasilan kegiatan promosi pemasaran politeknik negeri sriwijaya," *J. Ris. Terap. Akunt.*, vol. 04, 2020, doi: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.3865195>.
- [57] Y. R. Widjaja, D. P. Alamsyah, H. Rohaeni, and B. Sukajie, "Peranan Kompetensi SDM UMKM Dalam Meningkatkan Kinerja UMKM Desa Cilayung Kecamatan Jatinangor, Sumedang," *J. Pengabd. Kpd. Masy.*, 2018.
- [58] \* S., "PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA (Kunci Keberhasilan Organisasi)," *INFORMASI*, 2010, doi: 10.21831/informasi.v2i2.6197.

- [59] P. Nastiti and D. B. Setyohadi, "Identification of Critical Factors on Structure and Conduct using SCP Framework: Evidence from Indonesian ICT industry," in *JCSSE 2020 - 17th International Joint Conference on Computer Science and Software Engineering*, 2020, doi: 10.1109/JCSSE49651.2020.9268252.



## LAMPIRAN



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Teknologi Industri

Nomor : 6 / I A6  
Perihal : Permohonan penelitian

11 Nopember 2020

Kepada Yth.  
Kepala BPJS Kesehatan Kab. Toraja Utara,  
Jl. Poros Bolu - Rantepao, Tallunglipu Matalo, Tallunglipu,  
Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan 91833

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi, untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan ini kami mohon agar mahasiswa tersebut di bawah ini :

No.	Nama	NPM	Prodi
1.	Tifani Asri Rahayu	171709526	Sistem Informasi

diperkenankan memperoleh data / melakukan penelitian di Kantor / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna penyusunan skripsi / tugas akhir, yang berjudul "**Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan Model Modifikasi Unified Theory Acceptance And Use Technology 2 (UTAUT2) Studi Kasus : BPJS Kesehatan Kab.Toraja Utara**". dengan dosen pengampu Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng., dan akan dilaksanakan mulai bulan 11 November 2020 - selesai .

Atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
Dr. A. Teguh Siswanto  
TEKNOLOGI INDUSTRI

Tembusan :  
Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.



## KUESIONER PENELITIAN

### I. Profil Responden

Beri tanda centang (√) pada kotak yang disediakan.

1. Nama (opsional) : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
3. Umur : \_\_\_\_ tahun (*diisi dengan angka saja, cth : 25*)
4. Pendidikan Terakhir :  SMA  DIPLOMA  S1  S2  S3  Lainnya: \_\_\_\_\_
5. Pekerjaan :  PNS/TNI/POLRI  Wiraswasta  
 Pelajar/Mahasiswa  Petani  
 Pedagang  Lainnya : \_\_\_\_\_

### II. Pendapat Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Beri tanda centang (√) pada salah satu kotak yang disediakan sesuai dengan keterangan skala berikut.

\*STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, ATS = Agak Tidak Setuju,

N = Netral, AS = Agak Setuju, S = Setuju, SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban						
		STS	TS	ATS	N	AS	S	SS
<b>A.</b>	<b>Performance Expectancy (PE)</b>							
6.	Aplikasi Mobile JKN membantu saya dalam mendapatkan layanan JKN-KIS lebih cepat.							
7.	Aplikasi Mobile JKN bermanfaat dalam mendapatkan layanan JKN-KIS yang saya butuhkan.							
8.	Aplikasi Mobile JKN menghemat waktu saya dalam mendapatkan layanan JKN-KIS.							
<b>B.</b>	<b>Effort Expectancy (EE)</b>							
9.	Aplikasi Mobile JKN mudah dipelajari.							
10.	Aplikasi Mobile JKN mudah digunakan.							

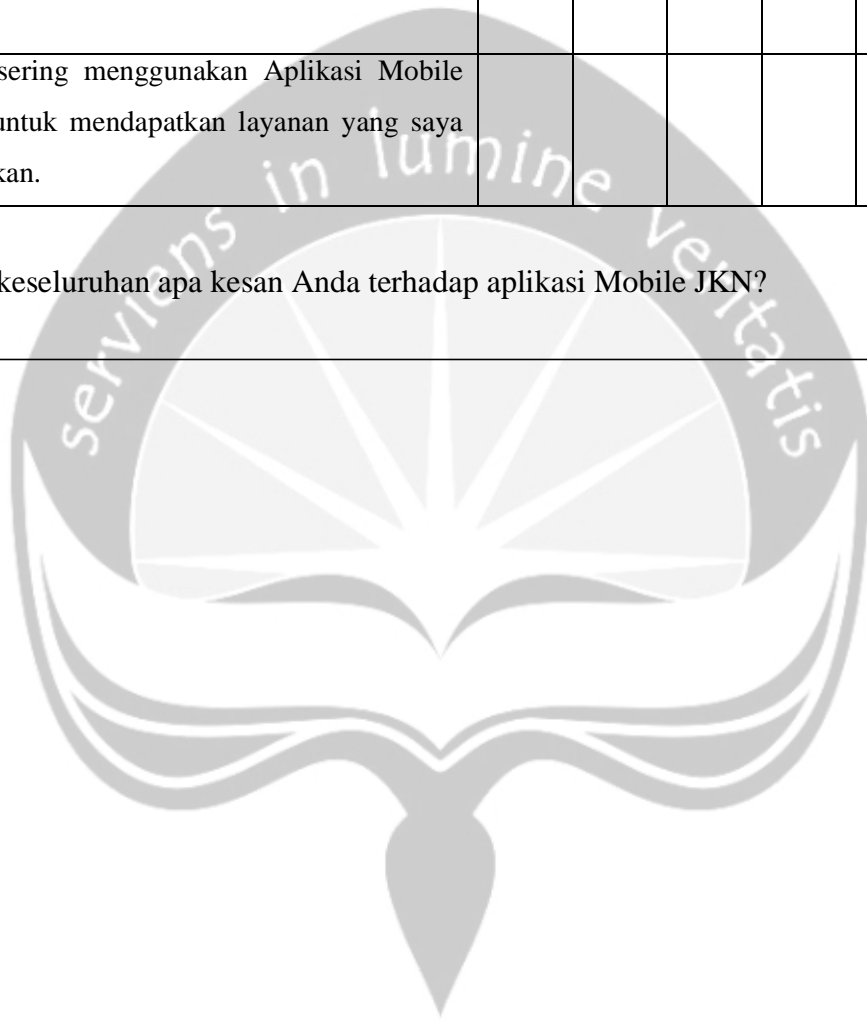
11.	Fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Mobile JKN mudah saya pahami							
12.	Tidak butuh waktu yang lama bagi saya untuk mahir dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN.							
<b>C. Social Influence (SI)</b>								
13.	Saya menggunakan Aplikasi Mobile JKN karena pengaruh dari orang yang saya percayai.							
14.	Saya menggunakan Aplikasi Mobile JKN karena pengaruh dari orang yang saya anggap penting.							
15.	Saya menggunakan Aplikasi Mobile JKN atas rekomendasi/permintaan dari pihak BPJS Kesehatan.							
16.	Secara umum, pihak BPJS Kesehatan telah mendukung para peserta BPJS Kesehatan untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN.							
<b>D. Facilitating Condition (FC)</b>								
17.	Saya memiliki sumber daya yang dibutuhkan (handphone, jaringan internet, dsb) dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN.							
18.	Saya memiliki pengetahuan yang cukup dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN.							
19.	Saya mampu mengikuti petunjuk teknis dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. (cara mendaftar, mengubah biodata, dsb).							
20.	Saya mampu menerima bantuan dari orang lain ketika kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN.							
<b>E. Public Value (PV)</b>								
21.	Aplikasi Mobile JKN menyediakan informasi yang saya butuhkan.							

22.	Saya tidak ragu menggunakan Aplikasi Mobile JKN karena merupakan aplikasi resmi BPJS Kesehatan yang bekerja sama dengan pemerintah RI.							
23.	Secara umum, inovasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan telah memberikan kontribusi yang baik dalam pelayanan publik.							
24.	Saya mendukung Aplikasi Mobile JKN untuk terus digunakan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.							
<b>F.</b>	<b>Habit (HB)</b>							
25.	Menggunakan Aplikasi Mobile JKN telah menjadi kebiasaan bagi saya untuk mendapatkan layanan JKN-KIS.							
26.	Saya selalu menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan layanan JKN-KIS.							
27.	Tanpa diperintah saya secara otomatis akan menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan layanan JKN-KIS							
<b>G.</b>	<b>Behavioral Intention (BI)</b>							
28.	Saya berniat menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan layanan JKN-KIS di masa yang akan datang.							
29.	Saya berencana menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan layanan JKN-KIS di masa yang akan datang.							
30.	Saya memperkirakan bahwa saya akan menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan layanan JKN-KIS di masa yang akan datang.							

31.	Saya akan merekomendasikan Aplikasi Mobile JKN ke peserta lain yang masih belum menggunakan aplikasi ini.							
<b>H. Use Behavior</b>								
32.	Saya senang menggunakan Aplikasi Mobile JKN.							
33.	Saya sering menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan layanan yang saya butuhkan.							

34. Secara keseluruhan apa kesan Anda terhadap aplikasi Mobile JKN?

---





PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	SI1	SI2	SI3	SI4	FC1	FC2	FC3	FC4	PV1	PV2	PV3	PV4	HB1	HB2	HB3	BI1	BI2	BI3	BI4	UB1	UB2
7	7	7	5	6	6	5	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	7	7
6	6	6	7	7	7	7	7	7	2	6	6	7	7	7	6	6	6	6	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	2	2	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
6	6	6	6	6	6	6	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	6	6	6	6	6	3	3	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
7	7	6	6	6	7	5	1	1	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7
7	7	6	6	6	5	5	1	1	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6
7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
7	7	7	6	6	7	7	5	5	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	7	6	6	6	7	4	4	2	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6
6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6
7	7	7	6	6	6	6	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	6	5	4	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	3	5	6	5	6	6	6	6	6	4	6
6	6	7	7	7	6	6	6	5	4	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
6	6	7	6	7	7	7	2	2	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	7	6	6

PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	SI1	SI2	SI3	SI4	FC1	FC2	FC3	FC4	PV1	PV2	PV3	PV4	HB1	HB2	HB3	BI1	BI2	BI3	BI4	UB1	UB2
7	6	7	6	6	6	5	6	2	5	6	6	5	5	6	6	7	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6
6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	5	2	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	6	6	6	7	6	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	2	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6
7	7	7	7	7	7	7	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	6	6	6	6	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	7	6	6	4	6	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	6	6	6
1	2	2	6	2	2	6	2	2	6	6	6	6	6	6	2	6	2	2	2	6	2	2	3	3	6	3	6
6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	5	4	4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6
6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	7	6	6	6	6	7	7	7	2	7	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	6	6	6





PE1	PE2	PE3	EE1	EE2	EE3	EE4	SI1	SI2	SI3	SI4	FC1	FC2	FC3	FC4	PV1	PV2	PV3	PV4	HB1	HB2	HB3	BI1	BI2	BI3	BI4	UB1	UB2
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	3	2	2	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6



**TABEL REVISI**

<b>No.</b>	<b>Tugas Revisi</b>	<b>Halaman Revisi</b>
1.	Gambar harus dipanggil dan diawali dengan narasi.	Setiap gambar telah diawali dengan narasi pada : Gambar 3.1. → Hal. 29, Gambar 4.1. → Hal. 44, Gambar 4.2. → Hal. 45, Gambar 4.3. → Hal. 46, Gambar 4.4. → Hal. 47.
2.	Tabel harus dipanggil dan diawali dengan narasi.	Setiap tabel telah diawali dengan narasi pada : Tabel 3.3. → Hal. 35, Tabel 3.4. → Hal. 35, Tabel 3.5. → Hal. 36, Tabel 3.6. → Hal. 36, Tabel 3.7. → Hal. 37, Tabel 3.8. → Hal. 38, Tabel 3.9. → Hal. 39, Tabel 3.10. → Hal. 39, Tabel 4.1. → Hal. 52, Tabel 4.4. → Hal. 57, Tabel 4.5. → Hal. 59, Tabel 4.6. → Hal. 60, Tabel 4.7. → Hal. 61, Tabel 4.8. → Hal. 62.
3.	Gambar diberi rujukan referensi.	Gambar telah diberi rujukan referensi pada : Gambar 2.2. → Hal. 21, Gambar 2.3. → Hal. 23.
4.	Tabel diberi rujukan referensi.	Tabel telah diberi rujukan referensi pada : Tabel 3.3. → Hal. 35, Tabel 3.4. → Hal. 35, Tabel 3.5. → Hal. 36, Tabel 3.6. → Hal. 36,

		Tabel 3.7. → Hal. 37, Tabel 3.8. → Hal. 38, Tabel 3.9. → Hal. 39, Tabel 3.10. → Hal. 39.
5.	Tabel jangan diberi <i>style zebra striped table</i> .	<i>Style</i> tabel telah diubah pada : Tabel 4.4. → Hal. 57, Tabel 4.7. → Hal. 61, Tabel 4.8. → Hal. 62, Tabel 4.9. → Hal. 64, Tabel 4.10. → Hal. 66, Tabel 4.11. → Hal. 68, Tabel 4.12. → Hal. 72.
6.	Referensi literatur yang belum ada di daftar pustaka agar dimasukkan.	Referensi No. 13 – 59 telah dimasukkan ke Daftar Pustaka Hal. 92 – 97.
7.	Latar belakang ditambahi sumber yang sesuai.	Latar belakang telah ditambahi sumber dan penjelasan yang sesuai. Terdapat pada Hal. 1 – 5.
8.	Pada bagan keterkaitan, tujuan penelitian dibuat menjadi 2 tujuan.	Tujuan penelitian telah dibuat menjadi 2 tujuan. Terdapat pada Hal. 9.
9.	Pada rekomendasi ditambah sumber pendukung.	Rekomendasi telah ditambah dengan sumber pendukung. Terdapat pada Hal. 82 – 87.
10.	Cara penulisan interpretasi hasil uji hipotesis perlu diperbaiki.	Penulisan interpretasi hasil uji hipotesis telah diperbaiki pada Hal. 68 – 71.