

**ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE* JKN DALAM
PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* DI INSTALASI
RAWAT JALAN RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY
KANDANGAN**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Nawwara Hayyana
2110912220023



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Oktober, 2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 18 Oktober 2024



Nawwara Hayyana

Skripsi

**ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE* JKN DALAM PELAYANAN
PENDAFTARAN *ONLINE* DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD
BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nawwara Hayyana

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **29 Oktober 2024**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Fauzie Rahman, SKM., MPH

Andini Octaviana Putri, SKM., M. Kes

Pembimbing Pendamping



Nur Laily, SKM., M. Kes

Vina Yulia Anhar, SKM., MPH

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Laily Khairivati, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

ABSTRAK

ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE* JKN DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

Nawwara Hayyana

Kesehatan merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 2023, setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Pemerintah Indonesia berkomitmen menyediakan layanan kesehatan melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Dalam upaya mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC), BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017 untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta BPJS melakukan pendaftaran online, memperoleh informasi, serta memproses klaim secara lebih efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku penggunaan Mobile JKN dalam pendaftaran online di instalasi rawat jalan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Metode penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan desain cross-sectional. Responden penelitian berjumlah 107 responden dengan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ekspektasi kinerja ($p\text{-value}=0,001$), ekspektasi usaha ($p\text{-value}=0,001$), dan kondisi yang memfasilitasi ($p\text{-value}=0,001$) dengan perilaku penggunaan Mobile JKN. Namun, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara pengaruh sosial dan perilaku penggunaan mobile JKN ($p\text{-value}=0,259$). Berdasarkan temuan ini, disimpulkan bahwa faktor ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, dan dukungan fasilitas memainkan peran penting dalam mendorong penggunaan Mobile JKN, sedangkan pengaruh sosial tidak memiliki dampak yang signifikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan strategi peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN di rumah sakit.

Kata kunci: Mobile JKN, Teori UTAUT, pendaftaran online

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE USE OF MOBILE JKN IN ONLINE REGISTRATION SERVICES IN THE OUTPATIENT INSTALLATION OF RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

Nawwara Hayyana

Health is an important indicator in measuring the success of national development. Based on Law no. 17 of 2023, every citizen has the right to receive safe, quality and affordable health services. The Indonesian government is committed to providing health services through the National Health Insurance (JKN) which is managed by BPJS Health. In an effort to realize Universal Health Coverage (UHC), BPJS Health developed the Mobile JKN application in 2017 to facilitate public access to health services. This application allows BPJS participants to register online, obtain information, and process claims more efficiently. This study aims to analyze factors related to the behavior of using Mobile JKN in online registration at the outpatient installation of RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. The research method used was analytical observational with a cross-sectional design. The research respondents amounted to 107 respondents using accidental sampling technique. The research results show that there is a significant relationship between performance expectations (p -value=0,001), effort expectations (p -value=0,001), and facilitating conditions (p -value=0,001) towards use behavior of Mobile JKN. However, no significant relationship was found between social influence towards use behavior of Mobile JKN (p -value=0,259). Based on these findings, it is concluded that the factors of performance expectations, effort expectations, and facilitating conditions take an important role in encouraging the use behavior of Mobile JKN, while social influence does not have a significant impact. It is hoped that this research can become the basis for developing strategies to increase the use of the Mobile JKN application in hospitals.

Keywords: *Mobile JKN, UTAUT Theory, online registration*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGGUNAAN MOBILE JKN DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN”**, tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Lambung Mangkurat (Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si), Dekan Fakultas Kedokteran (Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M.Pd., FISPH., FISCM), Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (Laily Khairiyati, SKM., MPH), dan Unit Pengelola Skripsi dan P2M (Anggun Wulandari, SKM., M.Kes) yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi dalam pelaksanaan penelitian.

Dosen pembimbing utama (Fauzie Rahman, SKM., MPH) dan dosen pembimbing pendamping (Nur Laily, SKM., M.Kes) yang telah berkenan dalam memberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini. Kedua dewan penguji (Andini Octaviana Putri SKM., M.Kes dan Vina Yulia Anhar, SKM., MPH) yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan yang telah memberikan izin sehingga penelitian dapat dilaksanakan.

Kedua orangtua (Rusmadi, S.Pd dan Hj. Hirdawati Ratmi, Amd. Keb), kedua adik saya (Alifa Aina dan Muhammad Luthfi Haris) beserta keluarga besar, sahabat maupun rekan-rekan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat FKIK ULM Angkatan 2021, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang sampai saat ini selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan, doa, masukan, saran, serta bantuan finansial selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Banjarbaru, 15 Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. <i>Mobile</i> JKN	11
B. Pendaftaran <i>Online</i> Rumah Sakit	13
C. Teori UTAUT	15
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	24
A. Landasan Teori	24
B. Kerangka Teori.....	25
C. Kerangka Konsep	26
D. Hipotesis	26
BAB IV METODE PENELITIAN	28
A. Rancangan Penelitian	28

B. Populasi dan Sampel.....	28
C. Instrumen.....	30
D. Variabel Penelitian	33
E. Definisi Operasional.....	33
F. Prosedur Penelitian.....	35
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	37
H. Cara Analisis Data.....	38
I. Tempat dan Waktu	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Karakteristik Responden	39
B. Analisis Univariat.....	40
C. Analisis Bivariat	45
BAB VI PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4. 1	Item instrumen penelitian	31
4. 2	Definisi Operasional	33
5. 1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	39
5. 2	Distribusi Frekuensi Perilaku Penggunaan Mobile JKN	41
5. 3	Distribusi Frekuensi Ekspektasi Kinerja.....	42
5. 4	Distribusi Frekuensi Ekspektasi Usaha.....	43
5. 5	Distribusi Frekuensi Pengaruh Sosial	44
5. 6	Distribusi Frekuensi Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi.....	44
5. 7	Hubungan antara Ekspektasi Kinerja dengan Perilaku Penggunaan Mobile JKN.....	46
5. 8	Hubungan antara Ekspektasi Usaha dengan Perilaku Penggunaan Mobile JKN.....	49
5. 9	Hubungan antara Pengaruh Sosial dengan Perilaku Penggunaan Mobile JKN.....	51
5. 10	Hubungan antara Kondisi-kondisi yang memfasilitasi dengan Perilaku Penggunaan Mobile JKN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
3. 1	Model UTAUT oleh Venkatesh, <i>et al</i> (2003)	25
3. 2	Kerangka Konsep Penelitian.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Permintaan Data untuk Studi Pendahuluan
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Balasan Perizinan Penelitian
4. Surat Izin Uji Validitas dan Reabilitas
5. Surat Balasan Izin Uji Validitas dan Reabilitas
6. Surat Keterangan Kelaikan Etik
7. Penjelasan Sebelum Persetujuan
8. Informed Consent dan Kuesioner Uji Validitas dan Reabilitas Responden
9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
10. Informed Consent dan Kuesioner Penelitian Responden
11. Hasil Uji statistik
12. Dokumentasi
13. Draft Artikel