



ANALISA KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN LAYANAN MOBILE JKN PADA UPTD PUSKESMAS DEPOK DENGAN USE QUESTIONNAIRE DAN IPA

Rizal Nugraha¹⁾, Lia Mazia²⁾, Lilyani Asri Utami³⁾

^{1,2,3}*Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri*

Jln. Jatiwaringin Raya No.02 Jakarta, Indonesia

Email: ¹rizalnugraha653@gmail.com, ²lia.lmz@nusamandiri.ac.id, ³lilyani.lau@nusamandiri.ac.id

Abstract

Android applications are required to have quality and attractive appearance so that the information submitted can be received by users well in addition to attracting visitors to continue to access the android application. The features provided by the Android application must function properly according to its purpose, in addition to the ease and convenience of users in using or running the content in the Android application. All of these are aspects that are necessary in the development of an android application. The JKN Mobile Application is a form of digital transformation of the BPJS Health business model, which was originally in the form of administrative activities carried out at Branch Offices or Health Facilities, transformed into an application that can be used by participants anywhere at any time without time constraints (self service). Currently, there are > 1,000,000 users of the Android version of the JKN Mobile Application and the iOS version of the JKN Mobile Application of > 2,000 users. To find out whether the android application can be said to be of quality, it can be tested on everything in the android application. In testing the quality of the android application, the method used is the Use Questionnaire and Importance Performance Analysis (IPA) by using a questionnaire that is submitted to the specified respondents. Based on the gap analysis, it was found that Mobile JKN users at the UPTD Puskesmas Depok felt that the application still needed to be improved.

Keyword: *Usability and Convenience Analysis, Mobile JKN, IPA.*

Abstrak

Aplikasi android diharuskan memiliki kualitas dan tampilan yang menarik agar informasi yang disampaikan dapat diterima oleh penggunanya dengan baik selain harus menarik minat pengunjung untuk terus mengakses aplikasi android tersebut. Fitur yang disediakan oleh aplikasi android harus berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuannya, Selain kemudahan dan pengguna dalam memakai atau menjalankan konten yang ada dalam aplikasi android tersebut. Kesemuanya itu merupakan aspek yang perlu dalam pembangunan suatu aplikasi android. Aplikasi Mobile JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (self service). Saat ini tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak > 2.000 user. Untuk mengetahui apakah aplikasi android tersebut dapat dikatakan berkualitas maka dapat dilakukan pengujian pada keseluruhan yang ada dalam aplikasi android. Dalam pengujian kualitas aplikasi android metode yang digunakan adalah dengan Use Questionnaire dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada responden yang sudah ditentukan. Berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa pengguna Mobile JKN pada UPTD Puskesmas Depok merasa masih ada yang harus diperbaiki pada aplikasinya.

Kata Kunci: *Analisa Kegunaan dan Kemudahan , Mobile JKN, IPA.*

1. PENDAHULUAN

Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Depok dalam pelayanan kesehatannya menggunakan *Mobile JKN*. *Mobile JKN* sangat membantu proses pelayanan kesehatan pada puskesmas tersebut, tetapi selama ini belum pernah ada yang melakukan penelitian tentang kualitas dari aplikasi *Mobile JKN* tersebut di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Depok.



Aplikasi *Mobile* JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Saat ini tercatat pengguna Aplikasi *Mobile* JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 *user* dan Aplikasi *Mobile* JKN versi iOS sebanyak > 2.000 *user*. [1].

Menurut Rani, Kumar, Adarsh, Mohan, & Kiran dalam [2] “Android merupakan kombinasi dari tiga komponen yaitu, sistem operasi yang *open source* untuk *mobile*, pengembangan *platform* yang *open source* untuk aplikasi *mobile* dan sistem operasi android ini memang dibuat untuk *mobile phone*”.

Teori yang dipublikasikan tahun 2016 [3] “Android adalah sistem operasi yang bersifat *open source*. Sistem operasi ini memiliki lisensi *Apache* yang sangat terbuka dan bebas. Android adalah sebuah sistem operasi untuk perangkat *mobile* berbasis *linux* yang mencakup sistem operasi, *middleware* dan aplikasi”.

Menurut Ichwan, M., Husada, M. G., & Rasyid, M. I. A. dalam [4] “Android menyediakan *platform* terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka. Awalnya, Google Inc. membeli Android Inc. yang merupakan mendatang baru yang membuat peranti lunak untuk *Handphone/smartphone*. Kemudian untuk mengembangkan Android, dibentuklah *Open Handset Alliance* (OHA), konsorsium dari 34 perusahaan peranti keras, peranti lunak, dan telekomunikasi, termasuk Google, HTC, Intel, Motorola, Qualcomm, T-Mobile, dan Nvidia”.

Kesimpulannya Android adalah sistem operasi dengan sumber terbuka, kode dengan sumber terbuka dan lisensi perizinan pada android memungkinkan perangkat lunak untuk dimodifikasi secara bebas dan didistribusikan oleh para pembuat perangkat, operator nirkabel, dan pengembang aplikasi. Selain itu, Android memiliki sejumlah besar komunitas pengembang aplikasi (apps) yang memperluas fungsionalitas perangkat, umumnya ditulis dalam versi kustomisasi bahasa pemrograman Java.

Untuk mengetahui apakah aplikasi android tersebut dapat dikatakan berkualitas maka dapat dilakukan pengujian pada keseluruhan yang ada dalam aplikasi android. Dalam pengujian kualitas aplikasi android metode yang dapat digunakan dengan *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada responden yang sudah ditentukan. [5].

Pengukuran aplikasi sistem pembelajaran di sekolah-sekolah maupun di perguruan tinggi, khususnya di program studi Sistem Informasi Fakultas Teknik UNIPMA dilakukan dengan menggunakan *tools Use Questionnaire*. Hasil angket dilakukan pengukuran dengan menggunakan skala *likert*. Dari hasil pengukuran dapat disimpulkan bahwa aplikasi *google classroom* yang digunakan sebagai *e-learning* di program studi tersebut memiliki nilai *usability* yang kurang baik. [6].

Selain menggunakan *tools Use Questionnaire* penelitian ini juga menggunakan analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA adalah sebagai alat mendiagnostik untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing. [7]

Menurut Rubin dan Chisnell dalam [4] “*Usability* berasal dari kata *usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta memberi manfaat dan kepuasan kepada pengguna”.

Definisi *usability* menurut ISO 9241:11 dalam [4] “adalah sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi dan mencapai kepuasan penggunaan dalam konteks tertentu. Konteks penggunaan terdiri dari pengguna, tugas, peralatan (*hardware, software* dan *material*)”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini menganalisa kegunaan dan kemudahan layanan *Mobile* JKN Pada UPTD Puskesmas Depok dengan *Use Questionnaire* dan IPA, kemudian berdasarkan hasil analisa akan disampaikan saran atau rekomendasi untuk pengembang guna meningkatkan kegunaan dan kemudahan layanan *Mobile* JKN Pada UPTD Puskesmas Depok.

Penelitian yang dilakukan dalam menganalisis dan mengukur kualitas layanan *website* Dinas Pendidikan Kota Malang berdasarkan sudut pandang pengguna. Data pengguna didapatkan dengan penyebaran kuesioner berdasarkan 3 dimensi pada webqual 4.0 yaitu dimensi *usability, information* dan *service interaction*. Kemudian hasil dari kuesioner tersebut dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa *website* Dinas Pendidikan Kota Malang tidak sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 94.43% atau <100% dan rata-rata hasil analisis kesenjangan sebesar -0.1675 atau < 0. Prioritas perbaikan pada *website* ini terdapat pada atribut nomor 9, 13 dan 16 yang merupakan atribut pada Kuadran A. [7]

Penelitian berikutnya bertujuan untuk menganalisis sejauh mana tingkat usabilitas sistem informasi yang ada di SMK Negeri 3 Makassar dengan menggunakan variabel, *usefulness, ease of use, ease of learning*, dan *satisfaction* dengan masing-masing indikator. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS dan *Microsoft Excel* untuk menganalisis variabel-variabel tersebut, dengan jumlah responden sebanyak 86 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ke empat variabel



yang digunakan dalam pengukuran *usability* diperoleh hasil dengan tingkat kelayakan untuk variabel *usefulness* sebesar 84,9%, *ease of use* sebesar 84,5% dengan kategori sangat berguna, variabel *ease of learning* dengan persentase 85,5% berada pada kategori sangat mudah dipelajari dan variabel *satisfaction* dengan persentase 85,3% dengan kategori sangat puas untuk digunakan. Hasil analisis *usability* secara keseluruhan diperoleh nilai persentase 84,9% dengan kategori sangat layak. [8]

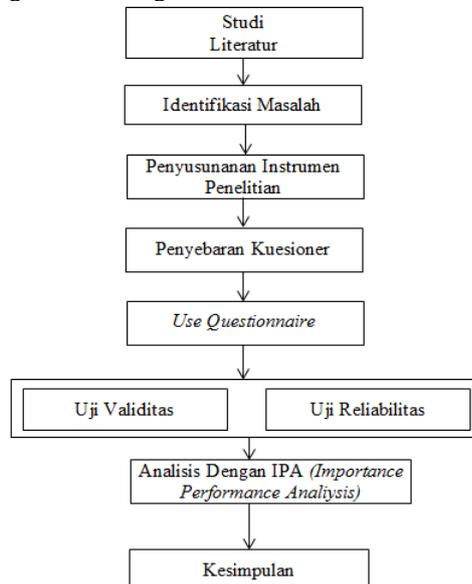
Penelitian selanjutnya yang dilakukan yaitu menganalisa aplikasi LOS (*Loan Origination System*) pada perusahaan perbankan. Dengan penggunaan Aplikasi LOS di lingkungan perusahaan, analis kredit merasa terbantu mempermudah pelaksanaan tugas dan pekerjaannya dalam mengolah data, menghitung simulasi kredit dan merekan data dari calon nasabah. Penelitian ini adalah mengukur pengaruh dari Aplikasi LOS terhadap percepatan Aproval Kredit di lingkungan perusahaan dengan mengolah hasil data kuesioner dan menganalisa hasil penelitian. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai thitung sebesar 0,218 dengan tingkat signifikansi 0,066 dengan ttabel sebesar 0,435. Berarti hasil tersebut mempunyai nilai yang sangat positif dari responden. Jadi dapat diputuskan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “Aplikasi LOS berpengaruh terhadap Percepatan Aproval Kredit”, diterima. [9]

Artikel yang dipublikasikan pada [1] menjelaskan “Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*)”.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan proses penelitian kegunaan dan kemudahan layanan *Mobile* JKN Pada UPTD Puskesmas Depok dengan *Use Questionnaire* dan IPA dilakukan dengan cara sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2 Tahapan Penelitian

- a. Studi Literatur
Mempelajari literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori dalam penelitian ini.
- b. Identifikasi Masalah
Melakukan identifikasi tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan analisa kegunaan dan kemudahan layanan *Mobile* JKN Pada UPTD Puskesmas Depok dengan *Use Questionnaire* dan IPA.



- c. **Penyusunan Instrumen Penelitian**
Tahap ini peneliti menyusun kuesioner (angket) yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dengan metode *Use Questionnaire*.
- d. **Pengumpulan Data**
 1. **Populasi dan Sampel**
Tahap ini dilakukan pencarian sampel berdasarkan populasi yang sudah ditentukan terlebih dahulu.
 2. **Pengembangan Instrumen**
Tahapan ini adalah penentuan instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penyusunan kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian yaitu identitas sumber data dan kuantitatif. Data kuantitatif diambil dua jenis data dimana data tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari *Mobile JKN*. Kemudian disusun dalam satu bundel untuk disebarkan kepada responden.
 3. **Pengujian Instrumen**
Tahap pengujian instrumen dilakukan dengan pengujian prasyarat dimana pengujian yang dilakukan untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas dari instrumen yang akan digunakan pada saat proses pengumpulan data.
- e. **Analisis Data**
Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada dengan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- f. **Kesimpulan dan Saran**
Kesimpulan diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

2.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Variabel Penelitian	Indikator	Kode	Sub Indikator	No. Item
1.	Aspek Sistem (<i>System</i>)	Tingkat Kepentingan Aspek Sistem (<i>Importance</i>) Aspek Sistem (<i>System</i>)/X1	X11	Apakah tampilan <i>Mobile JKN</i> mudah dikenali?	1
			X12	Apakah <i>Mobile JKN</i> mudah dioperasikan?	2
			X13	Apakah tampilan warna pada <i>Mobile JKN</i> enak dilihat & tidak membosankan?	3
2.	Aspek Pengguna (<i>User</i>)	Tingkat Kepentingan Aspek Pengguna (<i>Importance</i>) Aspek Pengguna (<i>User</i>)/X2	X21	Apakah tampilan menu dalam <i>Mobile JKN</i> mudah dikenali?	1
			X22	Apakah aplikasi halaman <i>Mobile JKN</i> mudah dicari?	2
			X23	Apakah aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang ada mudah dibaca?	3
			X24	Apakah aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang dibutuhkan mudah didownload?	4
			X25	Apakah simbol-simbol gambar <i>Mobile JKN</i> mudah dipahami?	5
3.	Aspek Interaksi (<i>Interaction</i>)	Tingkat Kepentingan Aspek Interaksi (<i>Importance</i>) Aspek Interaksi (<i>Interaction</i>)/X3	X31	Apakah pada <i>Mobile JKN</i> mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan?	1
			X32	Apakah spesifikasi produk pada <i>Mobile JKN</i> yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan?	2
			X33	Apakah aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada <i>Mobile JKN</i> mudah diakses?	3
			X34	Apakah akses informasi pada setiap halaman pada <i>Mobile JKN</i> sudah terjamin keamanannya?	4
			X35	Apakah menu dan tampilan halaman <i>Mobile JKN</i> mudah diingat?	5

Sumber : [10]



Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Variabel Penelitian	Indikator	Kode	Sub Indikator	No. Item
1.	Aspek Sistem (<i>System</i>)	Tingkat Kinerja Aspek Sistem (<i>Performance</i>) / Y1	Y11	Apakah tampilan <i>Mobile</i> JKN mudah dikenali?	1
			Y12	Apakah <i>Mobile</i> JKN mudah dioperasikan?	2
			Y13	Apakah tampilan warna pada <i>Mobile</i> JKN enak dilihat & tidak membosankan?	3
2	Aspek Pengguna (<i>User</i>)	Tingkat Kinerja Aspek Pengguna (<i>Performance</i>) / Y2	Y21	Apakah tampilan menu dalam <i>Mobile</i> JKN mudah dikenali?	1
			Y22	Apakah aplikasi halaman <i>Mobile</i> JKN mudah dicari?	2
			Y23	Apakah aplikasi <i>Mobile</i> JKN yang ada mudah dibaca?	3
			Y24	Apakah aplikasi <i>Mobile</i> JKN yang dibutuhkan mudah didownload?	4
			Y25	Apakah simbol-simbol gambar <i>Mobile</i> JKN mudah dipahami?	5
3	Aspek Interaksi (<i>Interaction</i>)	Tingkat Kinerja Aspek Interaksi (<i>Performance</i>) / Y3	Y31	Apakah pada <i>Mobile</i> JKN mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan?	1
			Y32	Apakah spesifikasi produk pada <i>Mobile</i> JKN yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan?	2
			Y33	Apakah aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada <i>Mobile</i> JKN mudah diakses?	3
			Y34	Apakah akses informasi pada setiap halaman pada <i>Mobile</i> JKN sudah terjamin keamanannya?	4
			Y35	Apakah menu dan tampilan halaman <i>Mobile</i> JKN mudah diingat?	5

Sumber : [10]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu ditentukan taraf nyata (α) yaitu 5% atau 0,05 dan statistik uji yang digunakan adalah (*rho-Spearman*), Nilai kritis = nilai tabel dimana $n = 96$. $r \text{ tabel} = r_{\alpha; (n-2)} = r_{0,05; (94)} = 0,203$.

a. Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/X1

Tabel 3. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/X1

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X11	0,766	0,203	<i>Valid</i>
X12	0,801	0,203	<i>Valid</i>
X13	0,724	0,203	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 3 (tiga) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

**b. Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/X2****Tabel 4.** Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/X2

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X21	0,729	0,203	<i>Valid</i>
X22	0,708	0,203	<i>Valid</i>
X23	0,604	0,203	<i>Valid</i>
X24	0,584	0,203	<i>Valid</i>
X25	0,523	0,203	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 5 (lima) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

c. Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/X3**Tabel 5.** Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/X3

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X31	0,784	0,203	<i>Valid</i>
X32	0,702	0,203	<i>Valid</i>
X33	0,895	0,203	<i>Valid</i>
X34	0,747	0,203	<i>Valid</i>
X35	0,823	0,203	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 5 (lima) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

d. Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1**Tabel 6.** Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y11	0,902	0,203	<i>Valid</i>
Y12	0,875	0,203	<i>Valid</i>
Y13	0,857	0,203	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 3 (tiga) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.

e. Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Pengguna (*User*)/Y2**Tabel 7.** Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/Y2

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
Y21	0,670	0,203	<i>Valid</i>
Y22	0,837	0,203	<i>Valid</i>
Y23	0,677	0,203	<i>Valid</i>
Y24	0,798	0,203	<i>Valid</i>
Y25	0,694	0,203	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 5 (lima) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan.



f. Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/Y3

Tabel 8. Perbandingan Hasil Pengujian r Hitung dengan r Tabel Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/Y3

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keputusan
X31	0,557	0,203	<i>Valid</i>
X32	0,613	0,203	<i>Valid</i>
X33	0,677	0,203	<i>Valid</i>
X34	0,636	0,203	<i>Valid</i>
X35	0,720	0,203	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 5 (lima) *item* pertanyaan dinyatakan *valid* maka penelitian ini dilanjutkan

3.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk [11]. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*.

Tabel 8. Perbandingan Hasil Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel

Variabel	Nilai <i>Croanbach's Alpha</i>	r Tabel	Keterangan
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Aspek Sistem (<i>System</i>)/X1	0,641	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Aspek Pengguna (<i>User</i>)/X2	0,618	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Aspek Interaksi (<i>Interaction</i>)/X3	0,849	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Aspek Sistem (<i>System</i>)/Y1	0,852	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Aspek Pengguna (<i>User</i>)/Y2	0,788	0,60	<i>Reliable</i>
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Aspek Interaksi (<i>Interaction</i>)/Y3	0,638	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Dasar pengambilan keputusan Uji Reliabilitas adalah Jika Nilai *Croanbach's Alpha* > 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika Nilai *Croanbach's Alpha* < 0.60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Dari tabel diatas diketahui nilai alpha untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Sistem (*System*)/X1 sebesar 0,641, nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Pengguna (*User*)/X2 sebesar 0,618, nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (*Importance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/X3 sebesar 0,849, nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Sistem (*System*)/Y1 sebesar 0,852, nilai *alpha* untuk Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Pengguna (*User*)/Y2 sebesar 0,788 dan nilai *alpha* Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (*Performance*) Aspek Interaksi (*Interaction*)/Y3 sebesar 0,638. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah *Reliable*.



3.3 Analisis Data Dengan Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan diperoleh bahwa instrumen telah valid dan reliabel maka selanjutnya dianalisa *gap* antara Tingkat Kinerja (*Performance*) dan Tingkat Kepentingan (*Importance*) pengguna terhadap kualitas *Mobile JKN* pada UPTD Puskesmas Depok yang ada saat ini yang ditunjukkan sebagai berikut:

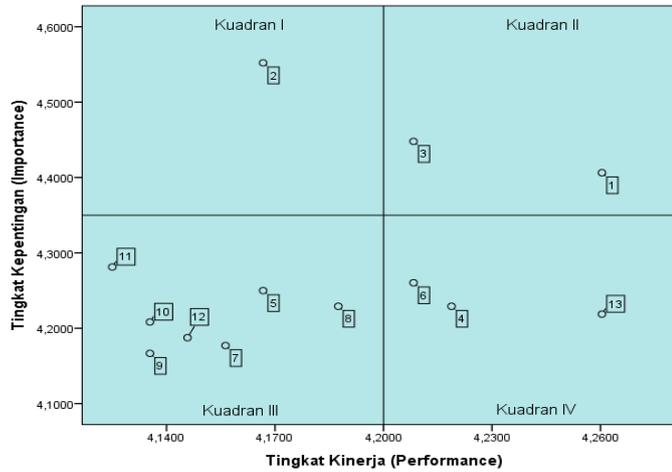
Tabel 9. Analisa Gap Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Pengguna

No	Variabel Yang di Ukur	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	Skor Kepuasan
Aspek Sistem (System)				
1.	Apakah tampilan <i>Mobile JKN</i> mudah dikenali?	4,4063	4,2604	-0,1458
2.	Apakah <i>Mobile JKN</i> mudah dioperasikan?	4,5521	4,1667	-0,3854
3.	Apakah tampilan warna pada <i>Mobile JKN</i> enak dilihat & tidak membosankan?	4,4479	4,2083	-0,2396
Aspek Pengguna (User)				
4.	Apakah tampilan menu dalam <i>Mobile JKN</i> mudah dikenali?	4,2292	4,2188	-0,0104
5.	Apakah aplikasi halaman <i>Mobile JKN</i> mudah dicari?	4,2500	4,1667	-0,0833
6.	Apakah aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang ada mudah dibaca?	4,2604	4,2083	-0,0521
7.	Apakah aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang dibutuhkan mudah <i>download</i> ?	4,1771	4,1563	-0,0208
8.	Apakah simbol-simbol gambar <i>Mobile JKN</i> mudah dipahami?	4,2292	4,1875	-0,0417
Aspek Interaksi (Interaction)				
9.	Apakah pada <i>Mobile JKN</i> mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan?	4,1667	4,1354	-0,0313
10.	Apakah spesifikasi produk pada <i>Mobile JKN</i> yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan?	4,2083	4,1354	-0,0729
11.	Apakah aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada <i>Mobile JKN</i> mudah diakses?	4,2813	4,1250	-0,1563
12.	Apakah akses informasi pada setiap halaman pada <i>Mobile JKN</i> sudah terjamin keamanannya?	4,1875	4,1458	-0,0417
13.	Apakah menu dan tampilan halaman <i>Mobile JKN</i> mudah diingat?	4,2188	4,2604	0,0417

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Pada tabel dapat dilihat bahwa pada kolom Tingkat Kinerja (*Performance*) umumnya lebih rendah dari kolom Tingkat Kepentingan (*Importance*), dengan demikian untuk kolom skor kepuasan menggunakan rumus Tingkat Kinerja (*Performance*) – Tingkat Kepentingan (*Importance*) = Skor Kepuasan. Penerapan rumus tersebut diterapkan pada kolom skor kepuasan dan dapat dilihat bahwa nilai pada kolom tersebut bernilai negatif, dengan pemahaman bahwa pada variabel diuji pada responden masih ada yang belum sesuai harapan responden. Dengan kata lain dapat dikatakan pengguna *Mobile JKN* pada UPTD Puskesmas Depok belum merasa puas terhadap yang ada saat ini. Ada hal yang terkait *Mobile JKN* yang harus ditingkatkan.

Untuk mengetahui skala prioritas perbaikan *Mobile JKN* dilakukan analisis lanjutan dengan alat bantu IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana item yang ada dipetakan ke dalam grafik IPA yang terbagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik IPA Hasil Pemetaan
Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Berdasarkan di atas dapat dilihat bahwa seluruh *item* telah dipetakan ke dalam empat kuadran dengan skala prioritas sebagai berikut :

a. Kuadran I

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prioritas utama peningkatan aplikasi *Mobile JKN* yakni terdiri dari:

[2] Apakah *Mobile JKN* mudah dioperasikan?

Item di atas ini termasuk area yang penting menurut persepsi pengguna namun belum memenuhi harapan/ekspektasi pengguna sehingga perlu segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna.

b. Kuadran II

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan prestasi atau keunggulan *Mobile JKN* yang harus dipertahankan karena telah memenuhi harapan pengguna yaitu :

[1] Apakah tampilan *Mobile JKN* mudah dikenali?

[3] Apakah tampilan warna pada *Mobile JKN* enak dilihat dan tidak membosankan?

Kedua *item* di atas adalah area yang penting menurut persepsi pengguna dan dianggap telah memenuhi ekspektasi pengguna.

c. Kuadran III

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan skala prioritas yang rendah bagi pengelola *Mobile JKN* karena tidak dianggap penting oleh pengguna yaitu :

[5] Apakah aplikasi halaman *Mobile JKN* mudah dicari?

[7] Apakah aplikasi *Mobile JKN* yang dibutuhkan mudah *download*?

[8] Apakah simbol-simbol gambar *Mobile JKN* mudah dipahami?

[9] Apakah pada *Mobile JKN* mudah mengakses informasi produk yang ditawarkan?

[10] Apakah spesifikasi produk pada *Mobile JKN* yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan?

[11] Apakah aplikasi transaksi pembayaran yang tersedia pada *Mobile JKN* mudah diakses?

[12] Apakah akses informasi pada setiap halaman pada *Mobile JKN* sudah terjamin keamanannya?

Ketujuh *item* di atas merupakan area yang dianggap tidak penting oleh pengguna sehingga prioritasnya rendah dan dapat diabaikan oleh pengelola.

d. Kuadran IV

Item yang termasuk dalam kuadran ini merupakan area yang dianggap berlebihan karena tidak dianggap penting oleh pengguna namun persepsi/kinerjanya tinggi yaitu :

[4] Apakah tampilan menu dalam *Mobile JKN* mudah dikenali?

[6] Apakah aplikasi *Mobile JKN* yang ada mudah dibaca?

[13] Apakah menu dan tampilan halaman *Mobile JKN* mudah diingat?

Keseluruhan 3 *item* di atas perlu dialihkan sumber dayanya kepada skala prioritas yang lebih tinggi yakni kuadran I atau kuadran II.



4. KESIMPULAN

Aplikasi Mobile JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi kedalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Saat ini tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak > 2.000 user. Dalam pengujian kualitas aplikasi android metode yang digunakan adalah dengan *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada responden yang sudah ditentukan. Berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa pengguna Mobile JKN pada UPTD Puskesmas Depok merasa masih ada yang harus diperbaiki pada aplikasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] bpjs.kesehata.go.is, "Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS," <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>, 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-Mudahan-Peserta-JKN-KIS>.
- [2] R. Wati and S. Ernawati, "Perancangan Aplikasi Kamus Bahasa Jawa-Indonesia Berbasis Android," *J. Techno Nusa Mandiri*, vol. 15, no. 2, p. 93, 2018.
- [3] F. Latifah and A. S. Abimanyu, "Perancangan Aplikasi android Rekapitulasi Hasil Pemilu Sementara Menggunakan Algoritma Sequential Sercing Berbasis Mobile," *J. Techno Nusa Mandiri*, vol. XIII, no. 1, pp. 32–41, 2016.
- [4] B. O. Lubis and A. Salim, "Aplikasi Android Untuk Menentukan Jarak Terpendek Antar Terminal Di Jakarta," in *SENSITif 2016*, 2016, no. April, pp. 87–100.
- [5] B. O. Lubis, A. Salim, and Jefi, "Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire," *J. Saintekom*, vol. 10, no. 1, pp. 65–76, 2020.
- [6] N. Asnawi, "Pengukuran Usability Aplikasi Google Classroom Sebagai E-learning Menggunakan USE Questionnaire (Studi Kasus: Prodi Sistem Informasi UNIPMA)," *Res. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 1, no. 01, p. 17, 2018.
- [7] A. Al Baiti, Suprpto, and A. Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, p. hlm. 885-892, 2017.
- [8] E. S. Rahman and D. Vitalocca, "ANALISIS USABILITAS MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE PADA SISTEM INFORMASI SMK NEGERI 3 MAKASSAR," *J. Mekom*, vol. 5, no. 1, pp. 16–22, 2018.
- [9] B. O. Lubis, B. Santoso, A. M. B. Aji, A. Haidir, and A. Salim, "Analisis Penggunaan Aplikasi LOS Terhadap Percepatan Aproval Kredit," *J. Speed – Sentra Penelit. Eng. dan Edukasi*, vol. 11, no. 3, pp. 6–13, 2019.
- [10] D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekata Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," *Bul. Pos dan Telekomun.*, vol. 14, no. 1, p. 51, 2016.
- [11] I. Mahendra, "Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Mengevaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Pada PT . Ari Jakarta," *Sist. Inf. STMIK Antar Bangsa*, vol. 5, no. 2, pp. 183–195, 2016.
- [12] S. Ahdan and S. Setiawansyah, "Android-Based Geolocation Technology on a Blood Donation System (BDS) Using the Dijkstra Algorithm," *IJAIT (International J. Appl. Inf. Technol.)*, pp. 1–15, 2021.