

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP DENGAN PENGGUNAAN
APLIKASI *MOBILE* JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2021**



**Oleh :
NISA KHAIRUNNISA
CMR0170055**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN
KUNINGAN
2021**

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP DENGAN PENGGUNAAN
APLIKASI *MOBILE* JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2021**

Nisa Khairunnisa¹, Dr.dr. Rossi Suparman.,M.Kes.,MH.²
Indrayan, S.KM.,MKM³

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan
Program Studi Kesehatan Masyarakat

Jl Lingkar Kadugede No. 02 Kuningan Telp (0232) 875874 Fax. (0232) 875847
nisakhairunnisa323@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Dewasa ini kemajuan teknologi mengarah pada penggunaan Mobile Application. Mengingat situasi dan kondisi pada era pandemi semua akses layanan administrasi di alihkan melalui jaringan. Mobile JKN merupakan suatu transformasi digital model bisnis dalam bentuk aplikasi. Peserta BPJS Kesehatan Kuningan pada tahun 2020, jumlah pengguna Mobile JKN yaitu 55.523 peserta atau sebesar 6% dari jumlah peserta yang telah terdaftar BPJS Kesehatan di Kuningan yaitu 896.121 peserta

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang adalah survei analitik. Dengan rancangan penelitian cross sectional. Dengan jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 896.121 peserta dan 100 responden. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Hasil : Tidak terdapat hubungan terhadap pengetahuan responden dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN ($0.310 \geq 0.05$), pengetahuan peserta JKN-KIS didapatkan 45 responden (45.9%) memiliki pengetahuan cukup, 40 responden (40.8%) memiliki pengetahuan baik dan 13 responden (13.3%) memiliki pengetahuan kurang. Dan tidak terdapat hubungan sikap dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada responden ($0.538 \geq 0.05$), sikap negatif responden terhadap penggunaan Mobile JKN yaitu 55 responden (55%), sedangkan sikap responden yang positif yaitu 45 responden (45%).

Kesimpulan dan Saran : Tidak terdapat hubungan pengetahuan dan sikap dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Diharapkan peserta BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, *Mobile* JKN

The Relationship of Knowledge and Attitude with the Use of the JKN Mobile Application for the Participants of BPJS Health in Kuningan Regency in 2021

Nisa Khairunnisa¹, Dr.dr. Rossi Suparman.,M.Kes.,MH.²
Indrayan, S.KM.,MKM³

Institute Of Health Science Kuningan
Study Program Of Public Health

Jl Lingkar Kadugede No. 02 Kuningan Telp (0232) 875874 Fax. (0232) 875847
nisakhairunnisa323@gmail.com

Abstract

Background: The Social Security Administering Body (BPJS) is a public legal entity that is responsible to the president and functions to organize a health insurance program for all Indonesian residents, including foreigners who work for a minimum of 6 months in Indonesia. Today's technological advances lead to the use of Mobile Applications. Given the situation and conditions in the pandemic era, all access to administrative services is diverted through the network. Mobile JKN is a digital transformation of business models in the form of applications. BPJS Kesehatan Kuningan participants in 2020, the number of Mobile JKN users is 55,523 participants or 6% of the number of participants who have registered BPJS Kesehatan in Kuningan, namely 896,121 participants

Research Methods: This type of research is an analytic survey. With a cross sectional research design. With the total population in this study, namely 896,121 participants and 100 respondents. Data collection by using a questionnaire.

Results: There is no relationship between respondents' knowledge with the use of the Mobile JKN application (0.310 0.05), knowledge of JKN-KIS participants obtained 45 respondents (45.9%) have sufficient knowledge, 40 respondents (40.8%) have good knowledge and 13 respondents (13.3 %) have less knowledge. And there is no relationship between attitudes and the use of the Mobile JKN application on respondents (0.538 0.05), the negative attitudes of respondents towards the use of Mobile JKN are 55 respondents (55%), while the positive attitudes of respondents are 45 respondents (45%).

Conclusions and Suggestions: There is no relationship between knowledge and attitudes with the use of the Mobile JKN application. It is hoped that BPJS Health participants can take advantage of administrative services by using the Mobile JKN application.

Keywords: *BPJS Health, Mobile JKN*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi ini sudah mencapai ke berbagai sektor termasuk pada sektor kesehatan. Hal ini berpotensi untuk mengubah wajah layanan kesehatan di seluruh dunia. Peran teknologi dalam teknologi kesehatan merupakan hal yang sangat penting terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan (Mustika, 2015). Mengingat perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang semakin pesat, sebagian besar masyarakat diantaranya telah menggunakan *smartphone*. Melihat semakin banyaknya masyarakat menggunakan *mobile*, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia pun tak ingin ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan

perkembangan teknologi yang ada. Aplikasi *Mobile JKN* ini diharapkan menjadi aplikasi prioritas oleh peserta. Dengan *Mobile JKN*, dapat memberikan kemudahan kepada peserta yaitu dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait data peserta JKN termasuk riwayat medis, informasi penagihan, dan ketersediaan fasilitas perawatan kesehatan (Handayani, *et,al* 2018).

Jumlah peserta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan mencapai 222,5 juta orang per 31 Desember 2020. Angka itu setara dengan 81,3% populasi di Indonesia. Yaitu dengan jumlah peserta penerima bantuan iuran (PBI) dari APBN dan APBD sebanyak 132,8 juta orang. Cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan per 4 November

2020 yaitu sebesar 85,2% dari jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat. Selanjutnya jumlah peserta yang telah terdaftar BPJS Kesehatan di Kabupaten Kuningan yaitu 896.121 peserta dari jumlah penduduk Kab. Kuningan yang berjumlah 1.087.105 jiwa.

Salah satu yang menjadi masalah dalam penggunaan aplikasi *Mobile* JKN yaitu dipengaruhi oleh pengetahuan peserta. Pengetahuan dapat didefinisikan adanya penambahan informasi pada diri seseorang setelah melakukan pengindraan terhadap suatu objek. Secara otomatis, proses pengindraan sampai menghasilkan pengetahuan dipengaruhi oleh persepsi dan intensitas perhatian terhadap objek.

Peserta BPJS Kesehatan Kuningan pada tahun 2020, jumlah pengguna *Mobile* JKN yaitu 55.523

peserta atau sebesar 6% dari jumlah peserta yang telah terdaftar BPJS Kesehatan di Kuningan yaitu 896.121 peserta. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan teknik wawancara pada 30 orang responden. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Pengetahuan dan Sikap Dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021”.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik dengan jenis penelitian Kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, menurut Heriana (2018), studi *cross sectional*

merupakan salah satu studi observasional untuk menentukan hubungan antara faktor risiko dan penyakit.

Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas / *Independent*

Variabel bebas adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pengetahuan dan sikap tentang aplikasi *Mobile* JKN.

2. Variabel Terikat / *Dependent*

Variabel terikat adalah suatu variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Badriah (2019), populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Sebagai suatu populasi, kelompok subjek tersebut harus memiliki ciri-ciri atau karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek yang lain. Ciri tersebut dapat meliputi ciri lokasi, ciri individu, atau ciri karakter tertentu. Populasi dalam penelitian ini yaitu 896.121 peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan.

2. Sampel Penelitian

Menurut Notoatmodjo (2005) sampel merupakan sebagian dari populasi yang mewakili populasi yang akan di amati atau diambil, sedangkan menurut Sugiyono (2018) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Untuk besarnya sampel dalam penelitian ini dan cara pengambilan sampel yaitu dengan teknik *purposive random sampling*. Selanjutnya untuk menentukan ukuran sampel yaitu dengan menggunakan rumus Lemeshow. Adapun jumlah sampel yang dapat ditolerir tingkat kesalahan sebesar 10%. Adapun rumus yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari populasi yaitu dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 p (1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,001}$$

$$n = 96,04$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96,04 dibulatkan menjadi 100 responden.

Instrumen Penelitian

Menurut Badriah (2019), instrumen penelitian dapat didefinisikan sebagai alat pengumpulan data yang memiliki standar validitas dan reliabilitas. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Selanjutnya menurut (Notoatmodjo, 2012), kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden (dalam hal angket) dan wawancara dalam memberikan jawaban.

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas. Untuk menentukan valid tidaknya suatu item pertanyaan lakukan dengan membandingkan angka korelasi product moment tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka H_0

ditolak, artinya variabel valid. Sedangkan jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka H_0 gagal ditolak, artinya variabel tidak valid (Heriana. 2015). Pengujian validitas dilakukan pada lingkungan sekitar rumah peneliti dengan pengujian kepada 30 responden dengan R Tabel yaitu, 0.361 maka R Hitung > R Tabel : Valid.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji pada 30 responden didapat r hitung 0.751 > r tabel 0.361 maka hasilnya reliabel. Selanjutnya uji reliabilitas pada sikap didapat r hitung 0.738 < r tabel 0.361 maka hasil reliabel. Selanjutnya pada penggunaan aplikasi *Mobile* JKN yaitu r hitung yaitu 0.616 < 0.361 maka hasilnya reliabel . Maka berdasarkan uji reliabilitas tersebut dari pertanyaan tentang pengetahuan dan pernyataan tentang sikap

responden dan penggunaan *Mobile* JKN yaitu reliabel.

Teknik Pengumpulan Data

1. Sifat dan Sumber Data

2. Data primer atau data tangan pertama adalah data langsung dan subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berbentuk data dokumentasi atau data laporan sebelumnya.

3. Dalam penelitian ini sifat dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer

didapatkan dari kantor BPJS Kesehatan Kuningan. Sedangkan data sekunder didapatkan dari hasil pengisian kuesioer pada peserta BPJS Kesehatan Kuningan tahun 2021.

4. Cara Pengumpulan Data

Langkah- langkah pengolahan data secara manual pada umumnya melalui langkah- langkah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan (data primer) ke kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan pendekatan kepada peserta

BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan. Selanjutnya meminta izin waktu dan ketersediaan waktu dariyangbersangkutan untuk menjadi responden dalam penelitian (*informed consent*) dan peneliti menjelaskan tentang tujuan penelitian kepada peserta. Setelah itu memberikan arahan petunjuk pengisian kuesioner kepada peserta, selanjutnya peserta melakukan pengisian kuesioner.

3. Fase Pendokumentasian

Pada fase ini, peneliti telah mengumpulkan hasil- hasil penelitian yang kemudian akan dilakukan pengolahan data serta penyusunan seluruh hasil penelitian.

5. Pengolahan dan Analisis Data

4.6.1 Teknik Pengolahan Data

Menurut Heriana (2015), pengolahan data sebagai salah satu bagian dari rangkaian penelitian setelah kegiatan dan pengumpulan data. Peneliti melakukan empat tahap proses pengolahan data, yaitu :

1. *Editing*

Editing merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian dari formulir atau kuesioner.

2. *Coding*

Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data angka atau bilangan.

a) Tingkat Pengetahuan

1. *Coding* (1) : Baik, apabila *score* 76 - 100%

2. *Coding* (2) : Cukup, apabila *score* 56- 75%

3. *Coding* (3) : Kurang, apabila *score* 56%

b) Sikap

1 *Coding* (1) : Positif, apabila \geq mean / median

2. *Coding* (2) : Negatif, apabila \leq mean/ median

c) Penggunaan *Mobile* JKN

1. *Coding* (1) : Ya, apabila digunakan jika *score* 8-12

2. *Coding* (2) : Tidak, apabila tidak digunakan *score* 13-18

3. *Processing*

Pemrosesan data dilakukan dengan cara memasukkan data dari kuesioner ke paket program komputer. Ada macam-macam paket program yang dapat digunakan untuk pemrosesan data dengan

masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Pemrosesan data dilakukan dengan cara memasukkan data dari kuesioner ke *Microsoft Excel* lalu data diproses pada paket program *SPSS for Windows*.

4. *Cleaning*

Cleaning merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dimasukkan apakah ada kesalahan data atau tidak (pembersihan data).

Analisis Data

1. Analisis Univariat

Menurut Heriana (2015), tujuan analisis univariat digunakan untuk menjelaskan / mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Variabel independen yaitu pengetahuan terhadap aplikasi *Mobile JKN*.

Untuk variabel dependen adalah penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Analisis univariat pada penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi sebagai berikut :

$$\rho = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan :

ρ = Jumlah presentase jawaban

f = Frekuensi responden

n = Jumlah total pertanyaan

2. Analisis Bivariat

Menurut Badriah (2019) analisis bivariat, dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan satu sama lain, dapat dalam kedudukan yang sejajar (pada pendekatan komparasi) dan kedudukan yang merupakan sebab akibat (eksperimentasi).

Teknik analisis dengan uji korelasi *Chi Square* dengan

menggunakan derajat kepercayaan 95% dan 5%, sehingga jika nilai P (*p value*) berarti hasil perhitungan statistik bermakna (signifikan) atau menunjukkan ada hubungan antara dua variabel independen dan variabel dependen, dan apabila nilai P value > 0,05 berarti hasil perhitungan statistik tidak bermakna atau tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Teknis analisis *Chi Square* dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$x^2 = \sum \frac{\Sigma(fo - fh)^2}{f h}$$

Keterangan :

X^2 = Nilai *Chi Square*

Fo = Frekuensi observasi

Fh = Frekuensi harapan

Etika Penelitian

Etika dalam penelitian ini yaitu memperhatikan hubungan baik peneliti dengan responden atau sumber yang memberikan informasi bukan semata mata untuk kepentingan etika penelitian saja, melainkan untuk menjaga kualitas data yang diperoleh. Etika penelitian membantu untuk merumuskan pedoman etis yang lebih adekuat dan norma – norma baru yang dibutuhkan karena adanya perubahan dinamis dalam kehidupan masyarakat. Etika penelitian menunjuk pada prinsip- prinsip etis yang diterapkan dalam kegiatan penelitian. Dalam melaksanakan seluruh kegiatan penelitian, peneliti harus memegang teguh sikap ilmiah (*scientific attitude*) serta menggunakan prinsip -

prinsip etika penelitian (Swarjana, 2012).

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan pada tanggal 30 Agustus-13 September.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Tempat Penelitian

BPJS Kesehatan adalah instansi atau badan yang bergerak di bidang jasa asuransi kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia yang dikelola oleh pemerintah secara langsung sejak 1 Januari 2014. Jasa asuransi kesehatan BPJS ini bersifat wajib untuk seluruh masyarakat Indonesia yang mengacu pada pasal 6 Ayat (3) Perpres Nomor 111 Tahun 2013, menegaskan pemberi kerja pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), usaha besar, usaha menengah, dan usaha kecil wajib

melakukan pendaftaran kepesertaan Jaminan Kesehatan kepada para pekerjanya paling lambat 1 Januari 2015, dengan membayar iuran.

1. Hasil Univariat

Penelitian ini melibatkan variabel bebas yaitu pengetahuan tentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021. Analisis univariat ini dilakukan untuk mengetahui gambaran pengetahuan dan sikap dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan.

1. Gambaran Pengetahuan tentang *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Berikut hasil gambaran pengetahuan tentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta

BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Pengetahuan tentang Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase
Baik	43	43.0
Cukup	23	23.0
Kurang	34	34.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan memiliki pengetahuan baik yaitu sebanyak 43 responden (43%).

2. Gambaran Sikap tentang Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Berikut hasil gambaran sikap tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Sikap tentang Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Sikap	Frekuensi	Persentase
Positif	45	45.0
Negatif	55	55.0
Total	100	100.0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan memiliki sikap negatif yaitu sebanyak 55 responden (55%).

3. Gambaran Penggunaan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Berikut hasil gambaran tentang penggunaan aplikasi *Mobile*

JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.

3. Gambaran Penggunaan aplikasi

Mobile JKN pada peserta BPJS

Kesehatan Kabupaten

Kuningan Tahun 2021

Berikut hasil gambaran tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Gambaran tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Penggunaan <i>Mobile JKN</i>	Frekuensi	Persentase
Tidak Digunakan	21	21.0
Digunakan	79	79.0
Total	100	100.0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS Kesehatan Kabupaten

Kuningan yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* yaitu sebanyak 79 responden (79%).

2. Hasil Bivariat

Analisis Bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan uji Chi-Square (X^2). Adanya hubungan antara pengetahuan dengan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* ditunjukkan dengan $p\text{ value} \leq 0.05$. Jika nilai $p\text{ value} \leq 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel independen dan variabel dependen.

1. Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Pengujian secara *statistic* antara variabel pengetahuan dengan

penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Pengetahuan	Penggunaan				Total		P Value
	Menggunakan		Tidak Menggunakan		N	%	
	F	%	F	%			
1. Baik	28	26.2	6	9.0	34	34.0	0.310
2. Cukup	20	18.2	3	4.8	23	23.0	
3. Kurang	31	34.0	12	7.1	43	43.0	
Total	79	79.0	21	21.0	100	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat disimpulkan bahwa 34 responden (34 %) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan pengetahuan baik, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 28 responden (26.2%) dan yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 6 responden (9%). Pada 23 responden (23%) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN

dengan pengetahuan cukup, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 20 responden (18.2%) dan yang tidak menggunakan sebanyak 12 responden (7.1%). Selanjutnya pada 43 responden (43%) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan pengetahuan kurang, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 31 responden (34%) dan yang tidak menggunakan sebanyak 12 responden (7.1%). Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p value* sebesar 0.310 atau (≥ 0.05), maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan pengetahuan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.

2. Hubungan Sikap dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile*

JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Pengujian secara *statistic* antara variabel pengetahuan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.

Sikap	Penggunaan				Total		Odds Ratio (OR)
	Menggunakan		Tidak Menggunakan		N	%	
	F	%	F	%			
1. Positif	33	35.6	12	9.5	45	45.0	0.538
2. Negatif	46	53.5	9	11.6	55	55.0	
Total	79	79.0	21	21.0	100	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa variabel sikap dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat disimpulkan bahwa 45 responden (45 %) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan sikap positif, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 33 responden (35.6%) dan yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 12 responden (9.5%). Selanjutnya pada 55 responden

(55%) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan sikap negatif, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 46 responden (53.6%) dan yang tidak menggunakan sebanyak 9 responden (11.6%). Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *Odds Ratio* (OR) sebesar 0.538 atau (≥ 0.05), maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan sikap dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.

5.2 Pembahasan Penelitian

5.2.1 Gambaran Pengetahuan tentang *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Pengetahuan adalah hasil tahu dari manusia, yang sekedar menjawab pertanyaan “what”, misalnya apa air, apa manusia, apa

alam, dan sebagainya. (Notoatmodjo, 2014). Kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono 2016).

Menurut peneliti beberapa faktor berpengaruh terhadap pengetahuan. Hasil ini sesuai dengan teori Notoatmodjo (2010) bahwa tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya; semakin tinggi tingkat pendidikannya maka akan semakin tinggi tingkat pengetahuannya. Pengetahuan yang tinggi dimungkinkan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan.

Menurut Gerungan (2019), semakin tinggi pendidikan akan jelas mempengaruhi pribadi seseorang dalam berpendapat, berfikir, bersikap

dalam mengambil keputusan juga tindakan, termasuk dalam merencanakan kesehatan keluarganya salah satunya yaitu dengan mengikuti *Mobile* JKN. Namun, Tingkat pengetahuan tidak semata-mata dipengaruhi oleh proses pelaksanaan pendidikan saja. WHO (*World Health Organization*) menyatakan faktor lain yang juga mempengaruhi, antara lain motivasi, kebutuhan terhadap informasi, pengalaman mengalami, dan teman.

Mengingat semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan teknologi *mobile*, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia pun tak ketinggalan ide. Pada Launching aplikasi *Mobile* JKN di Jakarta, Direktur Utama BPJS Kesehatan mengatakan dalam rangka

meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) maka BPJS Kesehatan membuat aplikasi *Mobile JKN* (Humas BPJS Kesehatan, 2017). Aplikasi *Mobile JKN* ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Dari semula yang berupa kegiatan administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian diubah kedalam bentuk *mobile application*. Dengan transformasi ini, peserta JKN dapat melakukan kegiatan administratif dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*self service*).

Berdasarkan hasil peneilitain menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan memiliki pengetahuan baik yaitu sebanyak 43 responden

(43%). Pada responden yang memiliki pengetahuan cukup yaitu sebanyak 23 responden (23%). Selanjutnya pada responden dengan pengetahuan kurang yaitu sebanyak 34 responden (34%).

Disimpulkan peneliti, Pengetahuan masyarakat tentang *Mobile JKN* masih sangat kurang terutama di daerah tertinggal sehingga pelayanan kesehatan yang tersedia tidak dimanfaatkan secara optimal. Tingkat pendidikan yang tinggi dapat memperkaya pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pengetahuan masyarakat yang kurang baik mengenai *Mobile JKN* menyebabkan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan.

5.2.2 Gambaran Sikap tentang *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Hasil penelitian (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan selaku provider jaminan kesehatan nasional dalam hal ini adalah pemerintah dan aplikasi *Mobile* JKN cukup tinggi pada kedua dimensi yang dianalisis yaitu dimensi *trust of the internet* dan *trust of the government*. Maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi dapat memberikan manfaat dan kepuasan pada masyarakat. Akan tetapi pada tingkat kepercayaan atas kerahasiaan data pribadi yang presentasinya cukup rentan.

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar

peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan memiliki sikap positif yaitu sebanyak 45 responden (45%). Selanjutnya responden yang memiliki sikap negatif yaitu sebanyak 55 responden (55%).

Berdasarkan asumsi peneliti, alasan responden tidak menjadi menggunakan *Mobile* JKN adalah karena mereka merasa bahwa prosedur dalam mengikuti *Mobile* JKN terlalu rumit. Kerumitan dari prosedur dapat disebabkan oleh ketidaktahuan mereka atau kurangnya informasi yang mereka pahami terkait prosedur yang ditetapkan. Penelitian Tianingrum (2015) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi sikap adalah motivasi dari individu tersebut. Motivasi dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah kemudahan mendaftar, sosialisasi program

Mobile JKN, informasi yang diterima bermanfaat, tertarik dengan fasilitas yang diberikan BPJS dan sadar akan pentingnya jaminan kesehatan.

Peneliti menganggap promosi untuk penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dilakukan secara kontinyu dan optimal sebagai upaya dalam rangka menggerakkan dan memberdayakan masyarakat yaitu melalui pemberian informasi secara terus menerus dan berkesinambungan mengikuti perkembangan sasaran, karena masih banyak juga masyarakat yang belum tau dan belum pernah mendapatkan sosialisasi mengenai aplikasi *Mobile* JKN, kemudia ada beberapa masyarakat yang tau namun tidak mau menggunakan aplikasi tersebut karena merasa lebih mudah ke kantor daripada melalui aplikasi *Mobile* JKN ini, untuk itu peneliti menyarankan agar BPJS Kesehatan

lebih aktif dan kreatif lagi dalam hal mensosialisakan aplikasi *Mobile* JKN ini.

5.2.3 Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Menurut Budiman (2013: 3) Pengetahuan adalah sebagai suatu pembentukan yang terus menerus oleh seseorang yang setiap saat mengalami reorganisasi karena adanya pemahaman-pemahaman baru. Pengetahuan adalah sebagai suatu pembentukan yang terus menerus oleh seseorang yang setiap saat mengalami organisasi karena adanya pemahaman-pemahaman baru. Penelitian Sastradimulya (2014) bahwa tingginya tingkat pendidikan berpengaruh terhadap

pemahaman dan kesadaran menjadi peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat disimpulkan bahwa 34 responden (34 %) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan pengetahuan baik, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 28 responden (26.2%) dan yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 6 responden (9%). Pada 23 responden (23%) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan pengetahuan cukup, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 20 responden (18.2%) dan yang tidak menggunakan sebanyak 12 responden (7.1%). Selanjutnya pada

43 responden (43%) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan pengetahuan kurang, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 31 responden (34%) dan yang tidak menggunakan sebanyak 12 responden (7.1%).

Menurut asumsi peneliti, responden yang memiliki pengetahuan baik dan cukup memiliki informasi dan pengalaman yang banyak, semakin banyak informasi yang didapat maka pengetahuan seseorang akan bertambah baik dengan semakin banyaknya informasi yang didapat maka pola pikirnya seseorang akan semakin terbuka dan dapat mencari solusi dari suatu masalah, semakin banyak pengalaman seseorang maka pengetahuannya akan menjadi baik

sehingga mudah dalam menggunakan *Mobile* JKN.

Persepsi - persepsi negatif tentang JKN dan *Mobile* JKN dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat akan program JKN walaupun pihak BPJS telah seringkali melakukan sosialisasi namun daya tangkap masyarakat yang kurang berpengaruh besar terhadap sikap mereka dalam menggunakan *Mobile* JKN. Menurut Sari (2021), Sosialisasi *Mobile* JKN telah dilaksanakan diseluruh kantor cabang BPJS Kesehatan. Sosialisasi dilaksanakan baik melalui perorangan, Badan Usaha, atau instansi pemerintah. Selanjutnya, sejak peresmian launcing *Mobile* JKN kini jumlah peserta yang telah mengunduh *Mobile* JKN pun meningkat setiap tahunnya. Diharapkan dengan hadirnya *Mobile*

JKN akan meminimalisir dan mengatasi antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan.

5.2.4 Hubungan Sikap dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel sikap dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat disimpulkan bahwa 45 responden (45 %) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan sikap positif, terdapat responden yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 33 responden (35.6%) dan yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 12 responden (9.5%). Selanjutnya pada 55 responden (55%) yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan sikap negatif, terdapat responden yang

menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 46 responden (53.6%) dan yang tidak menggunakan sebanyak 9 responden (11.6%). Menurut peneliti pihak BPJS telah seringkali melakukan sosialisasi namun daya tangkap masyarakat yang kurang berpengaruh besar terhadap sikap mereka dalam menggunakan *Mobile* JKN, padahal kualitas pelayanan *Mobile* JKN sudah dinilai efektif.

Aplikasi *Mobile* JKN dijelaskan oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi yang dapat diakses pada *smartphone*. Terobosan terbaru BPJS melalui aplikasi supaya memudahkan dalam pendaftaran *online*, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas

Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Kemudahan lainnya bagi peserta yang lupa membawa kartu BPJS saat pengobatan dapat menggunakan aplikasi JKN, maka kartu BPJS bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu.

Kualitas pelayanan *Mobile* JKN dinilai efektif berdasarkan beberapa penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2019) yang berjudul “Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi *Mobile* JKN, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari waktu yang

diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi *Mobile JKN*.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sirajuddin dan Atrianingsih (2020) yang berjudul “Kepercayaan Publik (*Public Trust*) Terhadap *E-Government* : Studi Kasus Penggunaan *Mobile* BPJS Kesehatan Di Kota Makassar (2020)”, hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama terdapat tingkat kepercayaan tinggi masyarakat terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini berarti aplikasi memberi kepuasan kepada masyarakat dan dianggap bermanfaat bagi mereka. Kedua tingkat kepercayaan publik tinggi terhadap pemerintah tinggi, dimana

masyarakat menilai pemerintah serius dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan.

5.2.5 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan terdapat beberapa kekurangan baik dalam metode maupun pembahasan hasil penelitian. Adapun keterbatasan waktu dalam penelitian ini yaitu :

1. Waktu penelitian ini tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh peneliti, dikarenakan surat perizinan dikirim terlebih dahulu ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Cirebon, selanjutnya respon persetujuan izin penelitian yang cukup lama sehingga penelitian dilaksanakan 10 hari setelah surat perizinan di setujui oleh Kepala BPJS Kesehatan Cabang Cirebon.

2. Adanya penurunan jumlah kunjungan ke kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan, sehingga untuk mendapatkan 100 responden penelitian dilaksanakan 14 hari. Karena hambatan tersebut membuat waktu penyelesaian skripsi tidak sesuai target yang ditentukan oleh peneliti.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang Hubungan Pengetahuan Dan Sikap dengan Penggunaan aplikais *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan tahun 2021, dapat disimpulkan bahwa :

1. Gambaran hubungan terhadap pengetahuan dengan penggunaan *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021, menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 43

responden (43%) memiliki pengetahuan baik, 23 responden (23%) memiliki pengetahuan cukup dan 34 responden (34%) memiliki pengetahuan kurang.

2. Gambaran hubungan terhadap sikap dengan penggunaan *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021, menunjukkan bahwa dari 100 responden, dengan sikap responden yang positif yaitu 45 responden (45%) sedangkan, sikap negatif sebanyak yaitu 55 responden (55%).

3. Tidak ada hubungan antara pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021, yaitu mendapatkan $p\ value = 0.310$ ($p = > 0.05$).

4. Tidak ada hubungan antara sikap terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021, yaitu mendapatkan p value = 0.538 ($p = > 0.05$).

2 Saran

1. Bagi Peserta BPJS Kesehatan

- a. Masyarakat hendaknya dapat memberikan perhatiannya untuk mengikuti dan meluangkan waktunya untuk mengikuti sosialisasi BPJS Kesehatan agar lebih paham mengenai kebijakan JKN dan agar lebih paham betapa pentingnya memiliki Jaminan Kesehatan meskipun masih dalam keadaan sehat.
- b. Diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk layanan administrasi peserta.

2. Bagi BPJS Kesehatan

- a. BPJS Kesehatan harus lebih aktif dan mendalam dalam memberikan sosialisasi tentang program BPJS Kesehatan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas tentang program-program BPJS Kesehatan terutama *Mobile JKN* melalui media cetak maupun media elektronik.
- b. BPJS Kesehatan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya yang diwujudkan dengan lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible, reability, responsiveness, assurance* serta *empathy*.

3. Bagi Program Studi S1 Ilmu Kesehatan Kuningan

Diharapkan sebagai acuan pengembangan pendidikan dan penelitian yang berkaitan dengan Kesehatan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Acmadi, U. F. (2013). *Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Amiyani, Rofi. (2016). *Teknik Sampling*. Yogyakarta. UNY.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badriah, D. L. (2012). *Metodologi Penelitian Ilmu - ilmu Kesehatan*, Bandung : Penerbit Multazam
- Budiman, A. (2013). *Kapita Selekta Kuesioner : Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika
- BPJS. (2018). 3 Provinsi, 67 Kabupaten, dan 24 Kota Sudah Lebih Awal UHC di Tahun 2018, diambil dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/Bpjs/index.php/post/read/2018/639/Jaminan-Kesehatan-Semesta-sudah-di-Depan-Mata>.
- BPJS Kesehatan. (2017). *Akses Pelayanan dalam Genggaman : BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN*. Diambil dari <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>.
- BPJS Kesehatan. (2020). *BPJS Kesehatan Sediakan Informasi Menarik Lewat Mobile JKN* Diambil dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1566/BPJS-Kesehatan-Sediakan-Informasi-Menarik-Lewat-Mobile>.
- Cresswell, John W. (2008). *Educational Research*, New Yor: Person Merril Prentice-Hall.
- Fatta, H. A. & Amikom, U. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*, Penerbit Andi.
- Gaol, C. J. L. *Sistem Informasi Manajemen*, Grasindo.
- Handayani PW, Meigasari DA, Pinem AA, Hidayanto AN, Ayuningtyas D. 2018. *Critical Success Factors for Mobile Health Implementation in Indonesia*. *Heliyon* 2018;4(11):e00981. Published 2018 Nov 27. doi:10.1016/j.heliyon.2018.e00981
- Heriana, C. (2015) . *Manajemen Pengolahan Data Kesehatan* (N. F. Atif (ed.)). Refika Aditama.
- Jogiyanto H.M. (2005). *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan terstruktur*. Yogyakarta: Andi Offest

- Kusrini,. Koniyo, A,. (2007). *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akutansi Dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Keminfo. (2020).Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting dari Transformasi Digital, diambil dari https://kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita_satker
- Keminfo. (2020). Dukung Akses Internet di Fasyankes, Kominfo Siapkan Enam Inisiatif. Diambil dari https://kominfo.go.id/content/detail/31022/dukung-akses-internet-di-fasyankes-kominfo-siapkan-enam-inisiatif/0/berita_satker
- Maimunah, M. (2017). “ Hubungan pengetahuan Ibu dengan Pelaksanaan Imunisasi Dasar pada Bayi di Desa Karang Sari Huta 3 Kecamatan Gunung Maligas Kabupaten Simalungan” *Jurnal Keluarga Sehat Sejahtera* 15(29).
- Mustika, Meryl. (2015). *Perkembangan Teknologi Informasi dalam Aspek Kesehatan*. Yogyakarta : UGM Press
- Notoatmodjo,S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis*. Salemba.
- Santy Irene Putri, s.t. M. P. H. & prima soultoni akbar, s. T. M. P. H. (2019). *Sistem informasi kesehatan*, Uwais Inspirasi Indonesia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sastradimulya d. Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang JKN dengan Status Kepesertaan BPJS di Puskesmas Majalaya. 2014.
- Swarjana, I Ketut. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan & Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Thabrany, H . (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Patma, t. S., Maskan, m. & Utaminingsih, A. (2018). *Sistem Informasi Manajemen: Guna Mendukung Keputusan*, UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema.

