

## Evaluasi Implementasi Aplikasi Bpjstku Mobile

### *EVALUATION OF IMPLEMENTATION OF MOBILE BPJSTKU APPLICATION*

Choirun Nisa<sup>1,2\*</sup> dan Ratna Dwi Wulandari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>RS Islam Jemursari Surabaya

Jl. Jemursari 51-57 Surabaya Jawa Timur 60237, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga

Kampus C Mulyorejo Surabaya Jawa Timur 60115, Indonesia

\*Email : [choirun.nisa-2016@fkm.unair.ac.id](mailto:choirun.nisa-2016@fkm.unair.ac.id)

*Submitted : 24-01-2020, Revised : 24-02-2020, Revised : 22-03-2020, Accepted : 26-03-2020*

#### **Abstract**

*Technologies developments are becoming increasingly rapid which is evidenced by one of the health management information systems namely BPJSTKU Mobile. The fact is found that there are still many workers who do not know and use the BPJSTKU Mobile application so an evaluation is needed to analyze the causes of underutilization of the application. This research is a quantitative research with cross sectional approach. The research technique used in this study is a descriptive research technique. The study was conducted in April 2018 and the data taken were primary data by conducting a survey. The survey used was an online survey with Google Form. Sampling is done using non-probability sampling with quota sampling of 50 respondents. Workers as the target of this research are those in Company X in the Surabaya-Gresik area by spreading the link adress by snowball among workers and will end when the quota is met. The data analysis technique used is the likert scale and quantitative analysis techniques. The result showed that the dimensions of the system quality (47.9%), information quality (50.4%), service quality (50%) and actual use (50.2%) in the BPJSTKU Mobile application werw considered to be less in line with expectations and eligibility. The dimentions of user satisfaction (70.3%) and net benefit (77.1%) each received a good response. The absence of training, the need to connect to the internet, and the absence of a service complaint freature directly become the reason for the subject as a user not to use and utilize the BPJSTKU Mobile application.*

**Keywords :** *Evaluation, Management Information System, BPJSTKU Mobile, The Update Delon & Mclean Information System Success Model*

#### **Abstrak**

Perkembangan teknologi semakin hari semakin pesat yang dibuktikan dengan salah satu sistem informasi manajemen kesehatan yakni BPJSTKU Mobile. Fakta yang ditemukan bahwa masih banyak pekerja yang belum mengetahui dan menggunakan aplikasi BPJSTKU Mobile sehingga dibutuhkan evaluasi untuk menganalisis penyebab kurang dimanfaatkan aplikasi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Teknik penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan pada April 2018 dan data yang diambil adalah data primer dengan melakukan survey. Survey yang digunakan adalah survey online dengan *google form*. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *non probability sampling* dengan *kuota sampling* sejumlah 50 responden. Pekerja sebagai sasaran penelitian ini adalah yang berada di Perusahaan X area Surabaya-Gresik dengan menyebarkan alamat *link* dengan cara *snowball* diantara pekerja dan akan berakhir apabila kuota sudah terpenuhi. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisis skala *likert* dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *system quality* (47,9%), *information quality* (50,4%), *service quality* (50%) dan *actual use* (50,2%) pada aplikasi BPJSTKU Mobile dinilai kurang sesuai dengan harapan dan kelayakan. Dimensi *user satisfaction* (70,3%) dan *net benefit* (77,1%) masing-masing mendapat respon yang baik. Tidak adanya pelatihan (demo), keharusan terhubung dengan internet, serta tidak adanya fitur

pengaduan layanan secara langsung menjadi alasan subyek sebagai pengguna untuk tidak menggunakan dan memanfaatkan aplikasi BPJSTKU *Mobile*.

Kata kunci: Evaluasi, Sistem Informasi Manajemen, BPJSTKU *Mobile*, *The Update Delon & Mclean Information System Success Model*

## PENDAHULUAN

Angka kecelakaan kerja di Indonesia cenderung terus meningkat sebanyak 123.000 kasus kecelakaan kerja tercatat sepanjang 2017. Terjadi peningkatan kecelakaan kerja sekitar 20% dibandingkan pada tahun 2016 secara nasional.<sup>1</sup> Total kecelakaan kerja pada tahun 2017 sebanyak 123.000 kasus dengan nilai klaim Rp. 971 miliar lebih. Angka ini meningkat dari tahun 2016 dengan nilai klaim hanya Rp 792 miliar lebih. Peningkatan angka kecelakaan dalam kerja di sebuah instansi umum maupun kesehatan membuat penyelenggara program jaminan sosial bertanggung jawab memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat.<sup>2</sup> Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.<sup>3</sup>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu<sup>4</sup>. Penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan yang dulunya bernama Jamsostek merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015.<sup>2</sup>

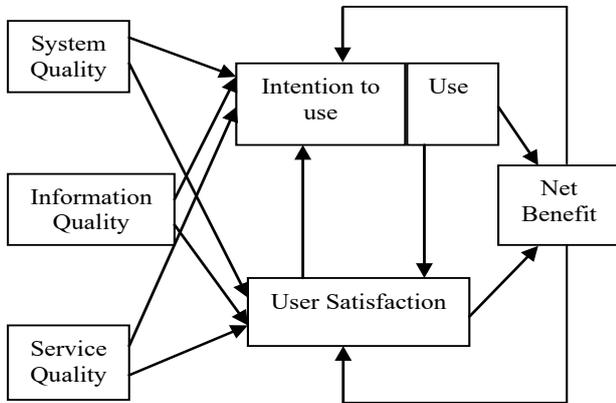
Kini dengan sistem informasi yang semakin maju, sangat dimanfaatkan betul oleh penyelenggara program jaminan sosial yakni Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sebagai pengembang sistem informasi dengan membuat sebuah aplikasi untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Aplikasi BPJSTKU *Mobile* merupakan salah satu implementasi dari wujud kepedulian pemerintah Indonesia terhadap warga negaranya yang berstatus sebagai pekerja. Semua pekerja baik itu penerima upah ataupun non penerima upah yang bekerja secara mandiri memiliki kesempatan

untuk bisa mengoperasikan aplikasi BPJSTKU *Mobile* dengan syarat terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Pada tanggal 23 Mei 2017 pekerja dapat memanfaatkan BPJS Ketenagakerjaan dengan mudah dan cepat karena telah dibuat aplikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJSTK) *Mobile* yang sekarang berubah menjadi BPJSTKU *Mobile*. Aplikasi BPJSTKU *Mobile* merupakan aplikasi generasi kedua yang dikembangkan dari aplikasi BPJSTK *Mobile* dengan menyediakan beberapa fitur tambahan sebagai penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya.<sup>5</sup> Pekerja dapat melakukan pendaftaran mandiri menggunakan data kependudukan bagi peserta Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU), layanan cek saldo Jaminan Hari Tua (JHT) online, simulasi perhitungan Jaminan Hari Tua (JHT), informasi program-program BPJS Ketenagakerjaan, informasi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan di seluruh Indonesia, informasi Rumah Sakit/Klinik PLKK (Pusat Layanan Kecelakaan Kerja), informasi berbagai diskon khusus bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan di restoran, tempat perbelanjaan, taman bermain, hotel, maskapai penerbangan dan lainnya, informasi pusat layanan dan sosial media BPJS Ketenagakerjaan, layanan pengaduan, berbagai berita seputar BPJS Ketenagakerjaan dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Fakta yang ditemukan setelah mengetahui hasil kuesioner yang dibagikan, bahwa masih banyak pekerja yang belum mengetahui dan menggunakan aplikasi BPJSTKU *Mobile*. Hal ini berkaitan dengan penelitian Fitri yang menyatakan bahwa pengetahuan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi *online*. Semakin tinggi pengetahuan nasabah, semakin tinggi pula tingkat minat nasabah dalam bertransaksi *online*.<sup>6</sup> Sebuah Sistem Informasi Manajemen agar dapat berjalan dengan efektif maka harus dilakukan evaluasi dari Sistem Informasi Manajemen tersebut. Dalam hal ini evaluasi merupakan proses penilaian yang sistematis mencakup pemberian nilai,

atribut, apresiasi dan pengenalan permasalahan serta pemberian solusi-solusi atas permasalahan yang ditemukan untuk memperoleh kesimpulan. Model evaluasi yang digunakan untuk melihat kesuksesan dalam aplikasi BPJSTKU Mobile adalah *The Update Delon & McLean Information System Success Model*.



**Gambar 1.** *The Update Delon & McLean Information System Success Model*

**Tabel 1.** Variabel dan Indikator *The Update Delon & McLean Information System Success Model*

Variabel	Indikator
System Quality	Akses
	Kemudahan Pengguna
	Efisiensi
	Navigasi
	Waktu Merespon
Information Quality	Kemudahan Pemahaman
	Kelengkapan
	Keakuratan Informasi
	Keringkasan (padat dan jelas isinya)
	Penyajian Informasi
Service Quality	Jaminan
	Fleksibilitas
	Daya Tanggap
	Keandalan
	Tampilan
Actual Use	Pola Penggunaan
	Sifat Penggunaan
User Satisfaction	Efektivitas
	Kepuasan dalam Mendapatkan Informasi
	Kepuasan secara Keseluruhan
Net Benefit	Kepuasan Sistem
	Efektivitas Keputusan
	Produktivitas Individu
	Pembelajaran
	Kegunaan

Sumber : Delone and McLean (2003)

Model ini berguna untuk menggambarkan keberhasilan sistem informasi yang didalamnya terdapat enam dimensi keberhasilan yang diantaranya *system quality, information quality, service quality, actual use, user satisfaction* dan *net benefit*.<sup>7</sup> Berikut variabel dan indikator *The Update Delon & McLean Information System Success Model*.

Beberapa penelitian seperti Hussein R, *et all* memberikan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, penggunaan, dan dampak individu.<sup>8</sup> Penelitian Baraka HA, *et all* menunjukkan bahwa dimensi kualitas sistem informasi (sistem informasi, kualitas sistem, kualitas layanan) memiliki pengaruh pada kepuasan dan penggunaan pengguna.<sup>9</sup> Menurut Jaafreh dalam penelitian *Evaluation Information System Success : Applied Delone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA* menyebutkan bahwa hanya kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan, tetapi tidak pada kualitas sistem dan kualitas layanan. Penggunaan dan niat untuk menggunakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Akhirnya kepuasan pengguna, penggunaan, dan niat untuk menggunakan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*).<sup>10</sup>

Penelitian Koloay, *et all* menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Manado telah berperan dengan baik terutama pada efektifitas pelaporan akuntansi diukur dengan 6 variabel model Delone & Mclean.<sup>11</sup> Menurut Iriandani, *et all* dalam penelitian *Evaluasi Kesuksesan SIM-RS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) pada Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya dengan menggunakan The Update Delon & McLean Information System Success Model* menunjukkan bahwa *net benefit* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*.<sup>12</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Saputro, *et all* dalam Model Delone and McLean untuk Mengukur Kesuksesan *E-government* Kota Pekalongan menyatakan bahwa model Delone and McLean dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan *E-government* pada pemerintahan Kota Pekalongan.<sup>13</sup>

Penelitian lain yang mendukung terkait keberhasilan model Delone and Mclean seperti Falgenti dan Pahlevi melakukan penelitian tentang

Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: Implementasi SAP B1 di PT.CP dengan menggunakan model Delone dan McLean dinyatakan sukses.<sup>14</sup> Menurut Hudin dan Riana dalam Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi *Accurate* dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon and McLean menyatakan bahwa model kesuksesan Delone and Mclean merupakan kerangka yang dapat dijadikan untuk memberikan evaluasi atas implementasi penggunaan sistem informasi akuntansi yang *Accurate* di Kota Sukabumi.<sup>15</sup> Hal ini juga berkaitan erat dengan hasil penelitian Wiyati dan Sarja yang menyatakan bahwa hasil evaluasi sistem informasi absensi *online* dengan model Delone Mclean telah sukses diterapkan pada STIKOM Bali.<sup>16</sup>

Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi yang mendapatkan perhatian lebih dari para peneliti adalah model Delone and McLean yang merupakan model sederhana tetapi dianggap cukup valid dan memang sedang dibutuhkan untuk membuat sistem teknologi informasi dapat diterapkan secara sukses di organisasi<sup>17</sup>. Model Delone dan McLean menyebutkan bahwa *information quality*, *system quality* dan *service quality* akan berpengaruh positif pada *use* dan *user satisfaction* dan selanjutnya akan berpengaruh positif pada *net benefit*.<sup>18</sup> Penelitian tersebut didukung pada penelitian yang dilakukan oleh J.Ivari yang menguji secara empiris model Delone dan McLean membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan.<sup>19</sup> Artikel ini adalah bagian dari penelitian Evaluasi Implementasi Aplikasi BPJSTKU *Mobile* dengan Menggunakan *The Update Delon & McLean Information System Success Model* yang mempunyai tujuan untuk menganalisis penyebab kurang dimanfaatkan aplikasi tersebut sehingga dapat meningkatkan kesuksesan BPJSTKU *Mobile* dengan menggunakan *The Update Delon & McLean Information System Success Model*.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penelitian deskriptif. Penelitian ini sudah mendapatkan *Ethical Clearance* yang

diperoleh dari Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) RSI Jemursari dengan nomor 0052/KEPK-RSI JS/V/2019. Penelitian dilakukan pada April 2018 dan data yang diambil adalah data primer dengan melakukan survey. Survey yang digunakan adalah survey *online* dengan *google form*. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *non probability sampling* dengan *kuota sampling*. Penentuan sampel penelitian berdasarkan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2}$$

$$n = 50$$

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 50 sampel.

Pekerja yang menjadi anggota BPJS Ketenagakerjaan sebagai sasaran penelitian ini adalah yang berada di Perusahaan X area Surabaya-Gresik dengan menyebarkan alamat *link* dengan cara *snowball* diantara pekerja dan akan berakhir apabila kuota sudah terpenuhi. Data tersebut kemudian diolah menggunakan aplikasi komputer. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisis skala *likert* dan kuantitatif. Teknik analisis skala *likert* digunakan untuk menentukan skor jawaban sesuai dengan ketentuan skor skala *likert*.

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	4
2	S	Setuju	3
3	TS	Tidak Setuju	2
4	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Riduwan (2008)

Teknik analisis kuantitatif digunakan untuk mengelola dan menginterpretasikan data yang berbentuk angka atau yang bersifat sistematis. Langkah pertama adalah menentukan skor jawaban sesuai kategori skor skala *likert* dan menghitung skor ideal untuk menentukan *rating scale* dan jumlah seluruh jawaban dengan rumus berikut:

Nilai Indeks = Nilai Skala x Jumlah Responden  
Skor yang telah diperoleh dimasukkan  
kedalam *rating scale*

No	Skor	Keterangan
1	151-200	Sangat Baik (SB)
2	101-150	Baik (B)
3	51-100	Kurang Baik (KB)
4	0-50	Sangat Kurang Baik (SKB)

Sumber : Data Primer

Langkah terakhir adalah membuat prosentase dari jumlah jawaban responden dengan rumus.

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

No	Prosentase (%)	Keterangan
1	76-100	Sangat Baik (SB)
2	51-75	Baik (B)
3	26-50	Kurang Baik (KB)
4	0-25	Sangat Kurang Baik (SKB)

Sumber : Data Primer

**Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian**

Karakteristik	n	%	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	44	88
	Perempuan	6	12
Umur	21-30 tahun	22	44
	31-40 tahun	25	50
	41-50 tahun	3	6
Pengetahuan	Ya	9	18
	Tidak	41	82
Pemanfaatan	Ya	3	33
	Tidak	6	67
Intensitas Penggunaan	Sebulan Sekali	1	33
	≥ Sebulan Sekali	2	67
Pendidikan Terakhir	SMA	28	56
	D3	15	30
	S1	5	10
	S2	2	4

Sumber : Data Primer

Setelah mendapatkan skor akhir dan prosentase dari jumlah jawaban responden, hasil diinterpretasikan secara deskriptif.

## HASIL

Aplikasi BPJSTKU *Mobile* masih belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh tenaga kerjadibuktikan dengan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 50 responden mengenai

aplikasi BPJSTKU *Mobile*. Hal ini biasanya dipengaruhi oleh karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pengetahuan pendidikan terakhir yang mempengaruhi penggunaan aplikasi BPJSTKU *Mobile*.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yakni sebesar 88% dan sekitar 50% responden berumur 31-40 tahun. 82% responden belum mengetahui aplikasi BPJSTKU *Mobile* yang rata-rata pendidikan terakhir responden adalah SMA. Responden yang mengetahui aplikasi BPJSTKU *Mobile* hanya 33% yang memanfaatkan aplikasi tersebut dalam jangka waktu sebulan sekali.

Pengukuran sistem informasi manajemen pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* harus dilakukan untuk mengetahui manfaat dan kegunaan dari aplikasi tersebut untuk pengguna. Model yang digunakan untuk mengukur sistem informasi manajemen pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* ini diadopsi dari penelitian Delone dan Mclean. Model riset menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mempengaruhi pemakaian dan kepuasan pengguna. Pemakaian mempengaruhi kepuasan pengguna, kepuasan pengguna juga mempengaruhi pemakaian. Pemakaian dan kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat bersih. Tabel 1.2 menunjukkan hasil pengukuran sistem informasi manajemen dengan keenam dimensi pada aplikasi BPJSTKU *Mobile*:

Berdasarkan Tabel 1.2, hasil pengukuran sistem informasi manajemen pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* dengan menggunakan keenam dimensi *The Update Delone & McLean Information System Success Model*, dapat diuraikan sebagai berikut:

Dimensi *System Quality* pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* mendapatkan hasil 47,9% yang masuk dalam kategori kurang baik. Hasil pengukuran dimensi *system quality* pada aplikasi BPJSTKU *Mobile*, sebanyak 50 responden menilai kualitas sistem aplikasitersebut cukup, dikarenakan beberapa hal salah satunya adalah akses. Beberapa informasi pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* dianggap kurang dimengerti oleh tenaga kerja sebagai pengguna, tampilan informasi yang kurang ringkas, tidak adanya informasi penting seperti rincian JHT dan notifikasi pembayaran premi tiap bulannya menjadi pemicu utama dimensi *Information Quality* masuk dalam kategori kurang baik (50,4%).

**Tabel 1.2 Pengukuran Sistem Informasi Manajemen pada Aplikasi BPJSTKU Mobile dengan Menggunakan Dimensi *The Update Delone & McLean Information System Success Model* (N=50)**

No	Variabel	Dimensi	Skala				Jumlah	%	Ket
			1	2	3	4			
1.	System Quality	Akses	49	2	0	0	51	25.5	SKB
		Kemudahan Pengguna	22	40	15	12	89	44.5	KB
		Efisiensi	33	34	33	0	100	50	KB
		Navigasi	16	18	45	40	119	59.5	B
		Waktu Merespon	20	10	30	60	120	60	B
		<b>Total</b>					<b>479</b>	<b>47.9</b>	<b>KB</b>
2.	Information Quality	Kemudahan Pemahaman	24	34	27	0	85	42.5	KB
		Kelengkapan	21	16	36	32	105	52.5	B
		Keakuratan Informasi	19	28	51	0	98	49	KB
		Keringkasan	15	32	57	0	104	52	B
		Penyajian Informasi	19	18	39	36	112	56	B
		<b>Total</b>					<b>504</b>	<b>50.4</b>	<b>KB</b>
3.	Service Quality	Jaminan	18	24	60	0	102	51	B
		Fleksibilitas	21	20	57	0	98	49	KB
		Daya Tanggap	26	36	48	0	110	55	B
		Keandalan	25	50	0	0	75	37.5	KB
		Tampilan	10	10	15	80	115	57.5	B
		<b>Total</b>					<b>500</b>	<b>50</b>	<b>KB</b>
4.	Actual Use	Pola Penggunaan	21	20	30	36	107	53.5	B
		Sifat Penggunaan	23	20	51	0	94	47	KB
		<b>Total</b>						<b>201</b>	<b>50.2</b>
5.	User Satisfaction	Efektivitas	10	10	60	60	140	70	B
		Kepuasan dalam Mendapatkan Informasi	11	8	51	72	142	71	B
		Kepuasan secara Keseluruhan	12	6	57	64	139	69.5	B
		Kepuasan Sistem	5	16	81	40	142	71	B
		<b>Total</b>					<b>563</b>	<b>70.3</b>	<b>B</b>
6.	Net Benefit	Efektivitas Keputusan	0	10	72	84	166	83	SB
		Produktivitas Individu	3	6	66	88	163	81.5	SB
		Kegunaan	5	26	75	28	134	67	B
		<b>Total</b>						<b>463</b>	<b>77.1</b>

Sumber : Data Primer

**Tabel 1.3 Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi BPJSTKU Mobile Menurut Responden dengan Menggunakan Dimensi *The Update Delone & McLean Information System Success Model***

No	Variabel	Dimensi	Kelebihan (+) dan Kekurangan (-)
1	System Quality	Akses Kemudahan Pengguna Efisiensi Navigasi Waktu Merespon	(-)Aplikasi hanya dapat diakses melalui handphone berbasis android sedangkan pengguna IOS dapat mengakses berbasis situs di <a href="http://www.sso.bpjsketenagakerjaan.go.id">www.sso.bpjsketenagakerjaan.go.id</a> , aplikasi harus tersambung dengan internet dan pengguna masih melakukan transaksi secara <i>offline</i>

2	Information Quality	Kemudahan Pemahaman Kelengkapan Keakuratan Informasi Keringkasan Penyajian Informasi	(-) Informasi yang didapat dianggap kurang dimengerti oleh pengguna, tampilan informasi yang kurang ringkas, tidak adanya informasi penting seperti rincian JHT dan notifikasi pembayaran premi tiap bulan
3	Service Quality	Jaminan Fleksibilitas Daya Tanggap Keandalan Tampilan	(-) Tidak adanya pelatihan (demo) dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi BPJSTKU <i>Mobile</i> , aplikasi harus terhubung dengan internet, kuatnya koneksi internet tergantung lokasi tempat tinggal pengguna, tidak adanya fitur pengaduan layanan dan kurangnya komitmen dalam pembuatan dan pengembangan fitur
4	Actual Use	Pola Penggunaan Sifat Penggunaan	(-) Pengguna tidak terlalu sering menggunakan aplikasi BPJSTKU <i>Mobile</i> , lebih suka menggunakan metode konvensional
5	User Satisfaction	Efektivitas Kepuasan dalam Mendapatkan Informasi Kepuasan secara Keseluruhan Kepuasan Sistem	(+) Pengguna merasa puas dalam segi sistem, informasi yang didapatkan serta efektivitas penggunaan aplikasi BPJSTKU <i>Mobile</i>
6	Net Benefit	Efektivitas Keputusan Produktivitas Individu Kegunaan	(+) Pengguna dapat mengambil keputusan dengan mudah, peningkatan produktivitas individu, pembelajaran dan kegunaan dari aplikasi BPJSTKU <i>Mobile</i>

Sumber : Data Primer

Dimensi *Service Quality* menjadi dimensi dengan penilaian terburuk kedua pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* yakni sebesar 50%. Kekurangan dari dimensi tersebut dikarenakan oleh tidak adanya pelatihan atau demo dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi BPJSTKU *Mobile*, aplikasi harus terhubung dengan internet serta kuatnya koneksi tergantung dimana pengguna tinggal, tidak adanya fitur pengaduan layanan atau customer care, serta kurangnya komitmen dalam pembuatan fitur.

Kategori penilaian dimensi *Actual Use* juga dianggap kurang baik (50,2%) karena pengguna tidak terlalu sering menggunakan aplikasi BPJSTKU *Mobile* dan hanya akan dikunjungi pada saat tertentu saja. Faktor yang sangat mempengaruhi penggunaan aplikasi BPJSTKU *Mobile* adalah responden sekaligus tenaga kerja lebih suka metode konvensional seperti melakukan transaksi langsung di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan daripada menggunakan gadget yang difasilitasi kecanggihan teknologi saat ini.

Dari beberapa dimensi yang dinilai pada *The Update Delone & McLean is Success Model*, dimensi *User Satisfaction* (70,3%) dan *Net Benefit* (77,1%) masing-masing mendapatkan penilaian baik. Secara keseluruhan tidak ada

yang kurang pada kedua dimensi tersebut karena aplikasi BPJSTKU *Mobile* dianggap memberikan kepuasan dalam segi sistem, informasi yang didapatkan serta efektivitas penggunaan. Manfaat (*net benefit*) yang didapatkan dari penggunaan dan pemanfaatan aplikasi BPSTKU *Mobile* ini adalah dapat mengambil keputusan dengan mudah, peningkatan produktivitas individu, pembelajaran dan kegunaan dari aplikasi BPJSTKU *Mobile*.

## PEMBAHASAN

Pemanfaatan aplikasi BPJSTKU *Mobile* sangat dipengaruhi oleh karakteristik pengguna. Pada Tabel 1.1, pengetahuan responden tentang aplikasi BPJSTKU *Mobile* cenderung rendah (18%) dari total keseluruhan responden yang diteliti. Hal ini berkaitan dengan penelitian Sholihat yang menyatakan bahwa semakin tinggi pengetahuan, semakin baik persepsi serta sikap ibu rumah tangga terhadap Transportasi Berbasis Aplikasi *Online* (TBAO) berhubungan dengan semakin meningkatnya frekuensi ibu rumah tangga dalam menggunakan layanan Transportasi Berbasis Aplikasi *Online* (TBAO).<sup>20</sup> 82% responden yang tidak mengetahui aplikasi BPJSTKU *Mobile* mayoritas pendidikan

terakhirnya adalah SMA (56%). Hal ini juga sangat berkaitan dengan hasil penelitian Shalihat yang menyatakan bahwa semakin lama pendidikan yang ditempuh ibu rumah tangga berhubungan dengan semakin meningkatnya frekuensi ibu rumah tangga dalam menggunakan layanan Transportasi Berbasis Aplikasi *Online* (TBAO).<sup>20</sup>

*The Update Delone & McLean Information System Success Model* digunakan untuk menggambarkan keberhasilan sistem informasi yang didalamnya terdapat enam dimensi keberhasilan yakni *system quality*, *information quality*, *service quality*, *actual use*, *user satisfaction* dan *net benefit*.<sup>7</sup> Keberhasilan pada pengukuran tiap dimensi *The Update Delone & McLean Information System Success Model* sangat mempengaruhi keberhasilan sistem informasi manajemen terutama sistem informasi yang sedang diperbincangkan yakni sistem informasi manajemen kesehatan seperti aplikasi BPJSTKU *Mobile*. Selain mempengaruhi keberhasilan sistem informasi itu sendiri, manfaat yang dapat diperoleh oleh pengguna khususnya tenaga kerja adalah dapat dengan mudah melakukan transaksi melalui *gadget* tanpa harus pergi ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan.

Kekurangan yang ada pada dimensi *system quality* seperti aplikasi hanya dapat diakses melalui handphone berbasis android, harus dihubungkan dengan internet, dan masih banyak tenaga kerja yang lebih memilih melakukan transaksi ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan. Pengguna *gadget* yang berbasis android dapat mengakses aplikasi BPJSTKU *Mobile* dengan mudah, sedangkan pengguna *gadget* berbasis IOS tidak bisa mengakses aplikasi tersebut. Menurut Direktur Perencanaan Strategis dan Teknologi Informasi BPJS Ketenagakerjaan, Sumarjono menjelaskan bahwa bagi pengguna IOS dapat mengakses melalui aplikasi berbasis situs di [www.sso.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://www.sso.bpjsketenagakerjaan.go.id).<sup>21</sup> Selain akses, aplikasi tersebut perlu dihubungkan dengan internet terlebih dahulu agar dapat digunakan dengan mudah. Maka dari itu masih banyak tenaga kerja yang melakukan transaksi ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan karena dirasa

lebih mudah apabila terjadi ketidakpahaman atau kesulitan. Kualitas sistem sangat berpengaruh besar terhadap intensitas penggunaan<sup>22</sup>, penggunaan dan kepuasan pengguna<sup>15</sup> karena dengan sistem yang bagus dan memudahkan pengguna, maka pengguna akan lebih sering memanfaatkan aplikasi BPJSTKU *Mobile* untuk melakukan transaksi daripada pergi ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemakai.<sup>7</sup>

Dimensi kedua yang menjadi bagian dalam pengukuran aplikasi BPJSTKU *Mobile* adalah *information quality*. Dimensi kualitas informasi masuk dalam kategori cukup yang disebabkan karena beberapa informasi yang kurang dipahami oleh pengguna seperti opsi pilihan aksi. Informasi juga diharapkan tersaji dengan ringkas, jelas dan padat agar tidak terjadi miskomunikasi seperti halnya tidak adanya notifikasi apabila iuran telah terbayarkan. Rincian Jaminan Hari Tua (JHT) yang diterima tiap bulan juga tidak muncul dan terperinci pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* yang dirasa penting bagi pengguna. Menurut Ong *et al*, kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas isi dari sistem informasi.<sup>23</sup> Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan suatu tolak ukur dari hasil sistem informasi.<sup>24</sup> Penelitian Sarja dan Wiyati mengatakan bahwa kualitas informasi yang baik dalam Sistem Informasi *Online* (SION) sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Sistem Informasi *Online* (SION).<sup>25</sup>

*Service quality* menjadi dimensi yang masuk dalam kategori kurang. Peluncuran aplikasi BPJSTKU *Mobile* sendiri banyak tidak diketahui oleh masyarakat khususnya tenaga kerja yang dirasa tidak ada jaminan kemudahan dan keuntungan dari penggunaan aplikasi BPJSTKU *Mobile*. Fleksibilitas aplikasi juga didukung dengan terhubungnya internet yang dipengaruhi juga kuatnya jaringan yang ada di area tempat tinggal ataupun tempat kerja. Fitur dalam aplikasi BPJSTKU *Mobile* juga belum

dilengkapi fitur pengaduan layanan (*customer care*) dan hanya mencantumkan *hotline* dan *whatsapp* saja. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap penggunaan sistem dalam penelitian Advistasari tentang Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Farmasi. Hal ini terjadi karena kurangnya koordinasi dan komunikasi antar personil instalasi sistem informasi manajemen Rumah Sakit dengan pengguna sistem.<sup>25</sup> Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut DeLone and McLean, ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) yaitu jaminan (*assurance*) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna.<sup>7</sup>

Dimensi *actual use* pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* masuk dalam kategori cukup. Penilaian tersebut terjadi karena kurangnya intensitas dalam penggunaan aplikasi BPJSTKU *Mobile*. Pengguna hanya menggunakan atau mengunjungi aplikasi BPJSTKU *Mobile* pada saat-saat tertentu seperti membutuhkan klaim, pengecekan saldo, menghitung JHT, dan lain sebagainya. Penelitian Saputro *et al*, menunjukkan bahwa penggunaan sistem sangat mempengaruhi *net benefit* dan kepuasan pengguna.<sup>13</sup> Maka dari itu perlu pengembangan sistem informasi salah satu cara adalah selalu melakukan evaluasi kelayakan dan keberhasilan dari sistem informasi tersebut guna menciptakan kepuasan pengguna sekaligus mendapatkan mafaat. Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi.<sup>18</sup>

*User satisfaction* menjadi dimensi yang sangat berkaitan dengan kelima dimensi lainnya. Dalam pengukuran ini, dimensi *user satisfaction* masuk dalam kategori baik. Aplikasi BPJSTKU *Mobile* dinilai bisa menyelesaikan masalah dan transaksi dengan mudah tanpa harus datang ke

kantor BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu ada beberapa informasi yang dibutuhkan pengguna tanpa harus melakukan browsing terlebih dahulu. Fungsi sistem aplikasi juga dapat membantu layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan mudah hanya dengan menggunakan gadget. Dalam penelitian Hudin dan Riana, kepuasan dalam penggunaan sistem memiliki pengaruh terhadap *net benefit*, dikarenakan kepuasan penggunaan adalah perasaan penting atau negatif pengguna sistem yang ditunjukkan oleh perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap sistem informasi akuntansi *Accurate*.<sup>15</sup> Sesuai dengan pernyataan Delone dan McLean, bahwa kepuasan pengguna sistem merupakan respon umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.<sup>7</sup>

Dimensi terakhir dalam *The Update Delone & McLean is Success Model* adalah *net benefit*. *Net benefit* merupakan hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi. Hasil pengukuran dari dimensi *net benefit* masuk dalam kategori baik. Menurut Megawati dan Maftukhah dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.<sup>26</sup> Sesuai dengan teori McLean & Delone, ada keterkaitan antara *net benefit* dengan *user satisfaction*<sup>7</sup> yang dapat dilihat pada Gambar 1.1. Adanya aplikasi BPJSTKU *Mobile* membuat pengguna menjadi lebih produktif karena dengan menggunakan aplikasi tersebut masalah dapat diselesaikan meskipun dalam kondisi bekerja. Hal ini juga dapat dimanfaatkan pengguna sebagai tenaga kerja untuk memberikan performa atau layanan yang maksimal kepada perusahaan dan pelanggan ditempat kerja.<sup>15</sup> Semakin produktif kinerja individu pada suatu perusahaan maka semakin produktif juga kinerja organisasi dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap dimensi yang ada pada *The Update Delone & McLean Information System Success Model* saling berkaitan. Di

buktikan dengan adanya keterkaitan antara *system quality*, *information quality* dan *actual use* dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). *System quality* dan *service quality* juga sangat berkaitan erat dengan penggunaan sistem (*actual use*). Sedangkan *actual use* dan *user satisfaction* memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap *net benefit* yang nantinya *net benefit* itu sendiri mempengaruhi kinerja individu dan kinerja organisasi. Maka dari itu diharapkan bagi pengembang sistem informasi manajemen khususnya pada sektor kesehatan seperti aplikasi BPJSTKU *Mobile* untuk selalu mengevaluasi sistem pada aplikasi. Hal ini berdampak pada kepuasan pengguna yang akhirnya selalu menggunakan aplikasi BPJSTKU *Mobile* karena dirasa memberikan manfaat bagi pengguna.

Adapun hal yang perlu dilakukan perbaikan dalam sistem informasi pada aplikasi BPJSTKU *Mobile* antara lain: Perlu menambahkan fitur untuk pengaduan layanan (*customer care*) secara langsung dalam aplikasi. Karena dalam aplikasi saat ini pengguna tidak bisa langsung melakukan pengaduan dan harus menghubungi *hotline* atau *whatsapp* yang tertera di dalam aplikasi. Sistem seyogyanya dibuat semudah mungkin untuk mengurangi pengentrian ulang pin setiap kali menggunakan fitur yang ada. Hal ini dikarenakan saat awal mengakses aplikasi sudah dilakukan login terlebih dahulu menggunakan pin. Selain itu perlu disediakan pilihan bahasa (bahasa Indonesia dan bahasa Inggris) karena yang mengakses aplikasi ini tidak hanya pekerja WNI saja tetapi juga WNA yang bekerja di Indonesia. Kecanggihan aplikasi ini juga masih dirasa kurang karena aplikasi BPJSTKU *Mobile* hanya bisa diakses dengan handphone android dan tidak bisa diakses dengan handphone IOS.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan adanya keterkaitan keenam dimensi *The Update Delone & McLean Information System Success Model* dalam pengukuran keberhasilan sistem informasi manajemen kesehatan seperti aplikasi BPJSTKU *Mobile*. Keberhasilan tersebut dapat membantu minat atau keinginan tenaga kerja

sebagai anggota BPJS Ketenagakerjaan untuk memanfaatkan aplikasi BPJSTKU *Mobile* dalam menunjang perlindungan sosial dan kesehatan tenaga kerja umum, kesehatan, pegawai negeri maupun swasta. Pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai evaluasi pengembangan sistem informasi manajemen kesehatan yang lebih baik khususnya aplikasi BPJSTKU *Mobile*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada responden penelitian yang sudah berperan besar dalam penelitian ini. Semoga penelitian ini bermanfaat untuk masyarakat Indonesia sebagai dasar dalam pemanfaatan aplikasi BPJSTKU *Mobile*.

## DAFTAR RUJUKAN

1. BPS. Badan Pusat Statistik [Internet]. 2016 [cited 2016 Sep 26]. Available from: <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1134>.
2. BPJS Ketenagakerjaan. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan [Internet]. 2017 [cited 2019 Sep 26]. Available from: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html>.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Jakarta; 2003. 84 p.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta; 2011. 68 p.
5. Amanda G. BPJSTK Optimalkan Layanan Melalui Aplikasi "BPJSTKU" [Internet]. *Republika.co.id*. 2018 [cited 2020 Apr 22]. Available from: <https://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/18/12/21/pk33ii423-bpjs-tk-optimalkan-layanan-melalui-aplikasi-bpjstku>.
6. Fitri F. Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Teknologi Informasi, Kepercayaan dan Mutu E-Banking terhadap Minat Bertransaksi Online (Studi Kasus Nasabah BNI Syariah Medan). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan; 2016.

7. Delone W, McLean E. The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *J Manag Inf Syst* [Internet]. 2003;19(4):9–30. Available from: <http://eli.johogo.com/Class/p7.pdf>
8. Hussein R, Karim NSA, Mohamed N, Ahlan AR. The Influence of Organizational Factors on Information Systems Success in E-Government Agencies in Malaysia. *Electron J Inf Syst Dev Ctries* [Internet]. 2007;29(1):1–17. Available from: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.1681-4835.2007.tb00195.x>
9. Baraka HA, Baraka HA, El-Gamily IH. Assessing Call Centers' Success: A Validation of The DeLone and Mclean Model for Information System. *Egypt Informatics J* [Internet]. 2013;14(2):99–108. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.eij.2013.03.001>
10. Jaafreh AB. Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context.... *Int Rev Manag Bussiness Res* [Internet]. 2017;6(2):829–45. Available from: [www.irmbjournal.com](http://www.irmbjournal.com)
11. Koloay LP, Morasa J, Elim I. Peranan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Efektifitas Pelaporan Informasi Akuntansi Pertanggungjawaban Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Manado. *J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt.* 2014;2(2):1528–38.
12. Iriandani N, Astuti HM, Hendriyanti A. Evaluasi Kesuksesan “Sistem Informasi Manajemen (SIM-RS) pada Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya” Menggunakan Information System Success Model (ISSM). 2014;1–7. Available from: <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-paper-41475-5210100059-Paper.pdf>
13. Saputro PH, Budiyanto AD, Santoso AJ. Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Sci J Informatics.* 2015;2(1):8.
14. Falgenti K, Pahlevi SM. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: Implementasi SAPB1 di PT. CP. *J Manaj Teknol.* 2013;12(2):161–83.
15. Hudin JM, Riana D. Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Accurate Di Kota Sukabumi. *J Sist Inf.* 2016;12(1):8.
16. Yuniastari NLAK, Wiyati RK. Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Online STIKOM Bali. *Inf Syst J.* 2016;4(1):13–22.
17. Sanjaya I, Admaja AFS. Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Frekuensi (SIMF) Dengan Model DeLone dan McLean. *Bul Pos dan Telekomun.* 2011;9(4):449–70.
18. McGill T, Hobbs V, Klobas J. User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Inf Resour Manag J.* 2003;16(1):24–45.
19. Iivari J. An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base Adv Inf Syst.* 2005;36(2):8–27.
20. Sholihat S 'Ilmawati. Pengaruh Pengetahuan, Persepsi dan Sikap terhadap Penggunaan Transportasi berbasis Aplikasi Online di Kalangan Ibu Rumah Tangga. Institut Pertanian Bogor; 2017.
21. Putri NN. Permudah Pekerja, BPJS Ketenagakerjaan Luncurkan BPJSTKU [Internet]. *detikfinance.* 2018 [cited 2020 Apr 23]. Available from: <https://finance.detik.com/moneter/d-4247899/permudah-pekerja-bpjs-ketenagakerjaan-luncurkan-bpjstku>
22. Tan D, Aliyah S. Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model Delone & McLean pada Sektor Publik. 2015;111–22.
23. Ong CS, Day MY, Hsu WL. The measurement of user satisfaction with question answering systems. *Inf Manag.* 2009;46(7):397–403.
24. Yuliana A, Riyaldi, Yuniarto SR. Pendekatan Model Delone dan McLane ( Studi pada Karyawan Hotel Aria Gajayana Malang ). *J Adm Bisnis.* 2016;34(1):73–8.
25. Advistasari YD, Lutfan, Pudjaningsih D. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Farmasi Menggunakan D & M Is Success

- Model Untuk Mendukung Pengelolaan Obat Di RSUD Kota Semarang. J Manaj dan Pelayanan Farm [Internet]. 2015;5(4):219–24. Available from: <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/29512>
26. Megawati, Maftukhah N. Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Menggunakan Model Delone And Mclean (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru). J Ilm Rekayasa dan Manaj Sist Inf. 2017;3(2):84–6.