LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali
Laman: http://ftk.undiksha.ac.id

Nomor : **1346**/UN48.11.1/KM/2025 Singaraja, 4 Juni 2025
Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data

Yth. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Singaraja
di tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, maka melalui surat ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang terkait dengan data yang dibutuhkan. Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data seperti tersebut di bawah ini:

Nama : Lovyetha Evelyn Sirait
NIM : 2215091030
Program Studi : Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika
Data yang dibutuhkan : Informasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Buleleng, termasuk jumlah total peserta JKN dan statistik penggunaan aplikasi Mobile JKN yang diperlukan untuk mendukung penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna JKN di Kabupaten Buleleng
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Singaraja dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Made Windu Antara Kesiman
NIP 198211112008121001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
Jalan Udayana Singaraja-Bali Kode Pos 81116
Tlp. (0362) 22570 Fax. (0362) 25735
Laman: www.undiksha.ac.id

1346

Nomor : 308/UN48.11.5/KM/2025 Singaraja, 4 Juni 2025
Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data
Lampiran : -

Yth. Dekan FTK
Universitas Pendidikan Ganesha
Di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir / Skripsi yang dilaksanakan oleh saudara mahasiswa:

Nama	: Lovyetha Evelyn Sirait
Nim	: 2215091030
Prodi/Jurusan	: SI/ Teknik Informatika
Instansi yg ditujui	: BPJS Kesehatan Buleleng
Jabatan yang dituju	: Kepala BPJS Kesehatan Cabang Singaraja
Data yang dibutuhkan	: Informasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Buleleng, termasuk jumlah total peserta JKN dan statistik penggunaan aplikasi Mobile JKN, yang diperlukan untuk mendukung penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna JKN di Kabupaten Buleleng
Judul	: " Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Singaraja dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)"

Bersama ini kami mohonkan kepada Bapak untuk berkenan memfasilitasi kebutuhan data untuk Tugas Akhir / Skripsi mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

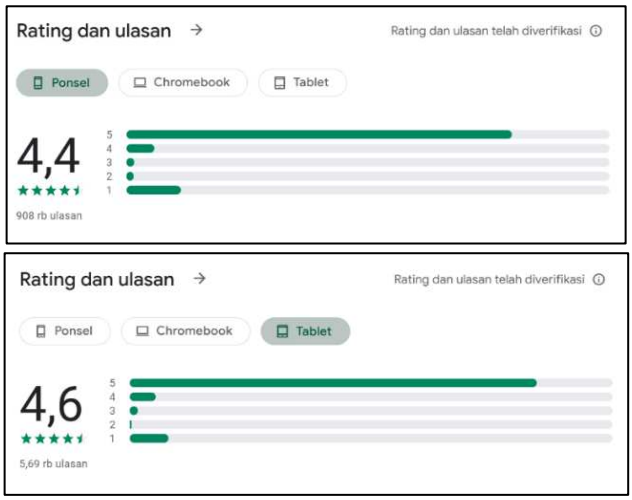
Ketua Jurusan Teknik Informatika,

Putu Hendra Suputra
NIP. 198212222006041001

Balai Sertifikasi Elektronik

Catatan :
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektornik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 2. *Rating* Aplikasi *Mobile JKN* pada pengguna *Google Play Store*



Lampiran 3. Observasi Ulasan Pengguna pada *Google Play Store*

Rambe Khairuddin Ery
13 Oktober 2025
Kenapa setiap update jadi log out otomatis ?, saat akan log in ulang malah sidik jari ga bisa, password yang dimasukkan selalu salah padahal sudah memasukkan password yang benar. 1 lagi, sekarang juga kenapa tidak bisa di screenshot?, jadi saat akan cek in agak susah jika jaringan tidak lancar
69 orang merasa ulasan ini berguna

Asri Nurhanif.
14 Oktober 2025
jelek banget karna sering logout sendiri, mana giliran login lagi malah susah padahal udah bener nik sama password nya tapi tetep aja gabisa masuk sampe salah 3x, udah gitu harus nunggu beberapa menit lagi. ga pernah semuak ini sama aplikasi!
26 orang merasa ulasan ini berguna

pawit kurniawan
16 Oktober 2025
ini kenapa selalu saja logout sendiri, apalagi kalau baru update, data finger hilang, harus login ulang, captcha juga lama banget loadingnya, trus pas captchanya nongol di masukin trus klik "masuk" malah nongol notifikasi " Permintaan Anda Belum dapat di proses" padahal jaringan aman aja,, Hadeh,, Tolong di perbaikannya,

ABDOEL H.
3 November 2025
Masak dari tahun kemarin gaada evaluasi. Akun tetiba logout, udah login pakai akun (email & password) yang sama masak keterangannya password dan NIK salah. "Eh dongo, kalo gua pake akun yang sama kok bisa-bisanya kedetect salah ege". Udah gitu masak nomer yg belum kedaftar bisa-bisanya keterangannya sudah terdaftar.

Aldira Achmad Rizky
3 November 2025
gabisa terus mau ambil antrean, loading lama endingnya "permintaan ada belum dapat diproses. [2] mohon maaf atas ketidaknyamanan anda. (OFFLINE) padahal jaringan bagus ga masalah, care center gabisa dihubungi alias panggilan berakhir terus. ditambah tiba tiba login di perangkat lain sedangkan ini kan login menggunakan NIK

Sukasukahati 89
11 Oktober 2025
knp sih setiap update aplikasi jkn selalu otomatis keluar dari jkn nya, bikin ribet tau gak harus login lagi ke dalam aplikasinya, itu juga klo hafal password-nya kalo lupa ?? jadi ngikutin proses nya biar bisa login, gak semua org paham cara nya login apps nya apalagi buat para orang tua, kalo mau update bisa gak jgn otomatis mental keluar bikin kerja dua kali ??!?
114 orang merasa ulasan ini berguna

Royani Ardiyansah
Oktober 2025
ngelag. lemot, bahkan susah masuk.. tolong lah di perbaiki.. pedahal data seluler aktif jaringan full masak cek info pembayaran aja nunggu loading sampek 30 mnit lebih trus sering ada tulisan tidak dapat di proses. tolonglah di bug bug nya di perbaiki.. sangat lah menyulitkan..
44 orang merasa ulasan ini berguna

Samirah 1500
5 Oktober 2025
Aplikasi busuk... sebenarnya kalian niat gak sih bikin aplikasi, masa setiap bulan selalu Logout sendiri, mau Login lagi susahnya minta ampun, NIK Password Capcha sudah benar, muncul notif 1 kali gagal lah itu lah, ujung2nya terpaksa datang ke kantor terdekat buat login... ayolah... berbenah... masa gini terus dari tahun ke tahun...

Ida Fitriani
3 November 2025
sering gak tersambung ke internet,padahal pake wifi,pake paket data sama aja tetep ga masuk,gagal² terus. coba lagi terus sampe muak. tolong dong diperbaiki aplikasinya,mana suka log out sendiri padahal sudah verifikasi dll tetep aja error. diperbaiki lagi aplikasinya,muak banget rasanya.

M. Afif Mazdaka
3 November 2025
Sudah mencoba di device berbeda, koneksi internet juga mencoba juga berbagai provider hingga wifi namun tetap loading screen, eror, dan timeout logout sendiri....sudah kejadian seperti ini berkali-kali, kendalanya pun dirasakan orang lain juga (tidak hanya keluarga saya) Minta tolong selalu di tingkatkan maintenance nya jika aplikasi ada kendala segera diperbaiki, orang sakit terhambat kendala teknis semacam ini sungguh tidak profesional

Erlin Sri Hartati
31 Oktober 2025
Selalu log out otomatis dari aplikasi, saat log in lagi gagal terus, NIK salah, password salah. Nyoba ganti dengan pilihan lupa password, gak bisa kirim OTP lewat email katanya email tidak terdaftar padahal sebelumnya sudah pernah verifikasi bahkan emailnya juga masih ada dikotak masuk. Dulu waktu awal install, daftar aja gak bisa pakai nomor hp yang aktif katanya sudah terpakai/terdaftar padahal gak pernah daftar. Jadi pakai no lain dan sekarang gak aktif, jadinya gak bisa verifikasi apapun.

Lampiran 4. Wawancara dengan Pihak BPJS Kesehatan

Nama	:	Luh Aris Aryandeni Utami
Jabatan	:	Koordinator Frontliner
Lokasi Wawancara	:	Kantor BPJS Kesehatan Cabang Singaraja



1. **Berapa jumlah peserta JKN di Singaraja yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN?**
   Sampai dengan bulan Juni 2025, tercatat sebanyak 16.008 peserta JKN di wilayah Singaraja yang telah mengunduh dan terdaftar sebagai pengguna aplikasi Mobile JKN.

2. **Apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN di Singaraja dalam satu tahun terakhir cenderung meningkat atau menurun?**
   Dalam satu tahun terakhir, penggunaan aplikasi Mobile JKN di Singaraja cenderung meningkat. Hal ini dipengaruhi oleh dorongan digitalisasi layanan BPJS Kesehatan serta kebutuhan peserta untuk mengakses layanan secara lebih cepat dan praktis tanpa harus datang langsung ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Namun, tidak dipungkiri masih ada peserta yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi sehingga memilih untuk menggunakan layanan secara langsung di fasilitas kesehatan atau kantor cabang, meskipun layanan tersebut sebenarnya sudah tersedia dalam aplikasi Mobile JKN.

3. **Fitur apa saja yang paling sering digunakan peserta dalam aplikasi Mobile JKN?**
   Fitur yang paling sering digunakan oleh peserta di wilayah Singaraja adalah fitur antrean online dan fitur perubahan data kepesertaan. Kedua fitur ini dinilai sangat membantu peserta dalam menghemat waktu dan mempermudah proses administrasi.

4. **Kendala apa saja yang paling sering dialami peserta JKN di Singaraja dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN?**
   Kendala yang paling sering dilaporkan antara lain kesulitan login, kendala verifikasi wajah, kurang memahami alur penggunaan fitur tertentu, serta kebingungan dalam membaca informasi yang tersedia di aplikasi.

5. **Apakah kendala yang dialami peserta lebih dipengaruhi oleh sistem aplikasi atau oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya?**
   Dari pengalaman kami, peserta yang belum terbiasa menggunakan aplikasi biasanya lebih sering mengalami kendala, misalnya saat verifikasi akun atau saat menggunakan fitur tertentu di Mobile JKN.

6. **Apakah terdapat karakteristik peserta tertentu yang lebih sering membutuhkan bantuan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN?**
   Berdasarkan pengalaman pelayanan, terdapat beberapa peserta dengan karakteristik tertentu yang lebih sering membutuhkan pendampingan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Umumnya, peserta yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital memerlukan bantuan lebih lanjut, terutama dalam memahami alur penggunaan fitur dan proses administrasi di dalam aplikasi.

7. **Bagaimana cara peserta menyampaikan keluhan terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN, dan apakah ada pencatatan jenis kendala yang sering muncul?**
   Peserta dapat menyampaikan keluhan melalui layanan Care Center BPJS Kesehatan, media sosial resmi, maupun dengan datang langsung ke kantor cabang. Berdasarkan pencatatan dan pengalaman pelayanan, sebagian kendala yang dilaporkan berkaitan dengan kesulitan peserta dalam memahami dan mengoperasikan fitur-fitur tertentu pada aplikasi Mobile JKN.

8. **Bagaimana penilaian BPJS Kesehatan Cabang Singaraja terhadap kualitas dan kejelasan informasi dalam aplikasi Mobile JKN?**
   Secara umum, konten informasi dalam aplikasi Mobile JKN dinilai cukup lengkap dan informatif. Namun, masih terdapat masukan dari peserta terkait kejelasan bahasa dan pemahaman istilah tertentu yang dirasa cukup teknis.

9. **Seberapa akurat informasi yang disajikan dalam aplikasi Mobile JKN berdasarkan laporan pengguna?**
   Informasi yang disajikan dalam aplikasi Mobile JKN pada dasarnya akurat. Kendala yang muncul biasanya disebabkan oleh keterlambatan sinkronisasi data atau kesalahan input dari pengguna.

10. **Bagaimana penilaian terhadap tampilan dan navigasi aplikasi Mobile JKN dari perspektif pengguna?**
    Tampilan dan navigasi aplikasi Mobile JKN dinilai cukup baik dan terus mengalami pembaruan.

11. **Apakah kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN masih menjadi tantangan bagi sebagian peserta?**
    Ya, kemudahan penggunaan masih menjadi tantangan karena masih adanya peserta yang datang ke rumah sakit atau kantor cabang karena mengalami kesulitan menggunakan aplikasi Mobile JKN secara mandiri.

12. **Bagaimana ketepatan waktu pembaruan informasi dalam aplikasi Mobile JKN?**
    Pembaruan informasi dalam aplikasi Mobile JKN sudah dilakukan tepat waktu. Namun, dalam kondisi tertentu, seperti gangguan sistem atau jaringan, pembaruan informasi dapat mengalami keterlambatan.

13. **Upaya apa saja yang telah dilakukan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja untuk membantu peserta memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN?**
    BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja telah melakukan berbagai kegiatan sosialisasi dan edukasi, antara lain melalui sosialisasi ke desa-desa, sekolah, instansi pemerintah, serta melalui kegiatan pelayanan publik dan media sosial resmi BPJS Kesehatan.

14. **Apakah BPJS Kesehatan menyediakan pendampingan bagi peserta yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN?**
    BPJS Kesehatan menyediakan pendampingan langsung bagi peserta yang mengalami kesulitan, baik di kantor cabang maupun di fasilitas kesehatan. Pendampingan ini dilakukan untuk membantu peserta memahami alur dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN secara langsung.

15. **Apa harapan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta ke depan?**
    BPJS Kesehatan berharap peserta semakin terbiasa dan mandiri dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN sehingga pemanfaatan layanan digital dapat berjalan lebih optimal. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta serta mengurangi ketergantungan terhadap layanan tatap muka.

Lampiran 5. Data Populasi Peserta JKN di Kabupaten Buleleng

Jml Peserta Terdaftar s.d Juni 2025	
Kecamatan	Peserta Terdaftar Aktif
BANJAR	71.355
BULELENG	120.397
BUSUNGBIU	42.789
GEROKGAK	82.325
KUBUTAMBAHAN	57.141
SAWAN	66.690
SERIRIT	75.539
SUKASADA	76.103
TEJAKULA	58.707
Grand Total	651.046

Lampiran 6. Data Populasi Pengguna Mobile JKN di Kabupaten Buleleng

Jumlah Pengguna Mobile JKN	
Tahun	Jumlah
2025 (s.d. Juni 2025)	16.008
2024	16.436
2023	23.164
2022	16.154
2021	12.662
2020	13.302

Lampiran 7. Statistik Penggunaan Fitur Utama Aplikasi Mobile JKN

Statistik penggunaan fitur-fitur utama aplikasi Mobile JKN	
Fitur	Total pemanfaatan Thn 2025
Pendaftaran Peserta	156
Pengaduan Layanan JKN	592
Pendaftaran Rehab	992
Skrining	1.085
Pendaftaran Autodebet	1.629
Antrian Online	31.905
Perubahan Data	33.583

Lampiran 8. Kuesioner Penelitian Yang Disebar Secara Offline

KUESIONER PENELITIAN

Bagian A

Profil Responden

1. Nama Lengkap : .....
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : ..... Tahun
4. Tempat Tinggal/Asal : .....

Petunjuk Pengisian

1. Dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab setiap nomor item kuesioner dengan sejujurnya sesuai dengan petunjuk yang ada.
2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda (X) pada pilihan Bapak/Ibu/Saudara.
3. Setelah selesai mengisi, mohon kuesioner ini dapat segera dikembalikan.
4. Keterangan :
   a. STS : Sangat Tidak Setuju (1)
   b. TS : Tidak Setuju (2)
   c. CS : Cukup Setuju (3)
   d. S : Setuju (4)
   e. SS : Sangat Setuju (5)

Persetujuan Pengisian Kuesioner (*Consent Form*)

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Dengan Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)" dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapapun dengan kondisi data yang diperoleh dari penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan ilmiah.

Tanggal:.....

Responden

.....

1

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Bagian B

Pertanyaan Umum

1. Sudah berapa lama Anda sudah menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*?
   a. Kurang dari 1 bulan
   b. 1-6 Bulan
   c. 6-12 Bulan
   d. Lebih dari 1 tahun

2. Seberapa sering Anda menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*?
   a. Setiap Hari
   b. Seminggu Sekali
   c. Sebulan Sekali
   d. Sesuai Kebutuhan

3. Layanan apa saja yang pernah anda gunakan pada aplikasi *Mobile JKN*? **(Dapat memilih lebih dari 1)**
   ☐ Menambah peserta JKN
   ☐ Melakukan perubahan data
   ☐ Mendaftar antrean online
   ☐ Membayar tagihan JKN
   ☐ Mengunduh Kartu Indonesia Sehat (KIS) Digital

4. Apakah adanya Aplikasi *Mobile JKN* dapat membantu pekerjaan Anda?
   a. Tidak Membantu
   b. Cukup Membantu
   c. Membantu
   d. Sangat Membantu

5. Apakah Anda merasa puas saat menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*?
   a. Tidak Puas
   b. Cukup Puas
   c. Puas
   d. Sangat Puas

Bagian C

1. Variabel Literasi Digital Dasar

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saya mampu mengunduh aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri dari *Play Store/App Store*.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
2	Saya mampu menggunakan fitur utama (seperti menambah atau merubah data peserta JKN, mendaftar antrean online, dll) dalam aplikasi *Mobile JKN* tanpa bantuan orang lain.					
3	Saya mampu mencari informasi layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.					
4	Saya mampu mengunduh dokumen administrasi (seperti KIS Digital, informasi tagihan iuran, dll) melalui aplikasi *Mobile JKN*.					
5	Saya mampu memahami notifikasi atau pemberitahuan layanan yang diberikan oleh aplikasi *Mobile JKN*.					
6	Saya mampu memanfaatkan informasi yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN* untuk mendukung kebutuhan layanan kesehatan saya.					
7	Saya mampu membedakan antara informasi resmi BPJS Kesehatan dengan informasi tidak resmi di internet.					
8	Saya memeriksa kebenaran informasi BPJS Kesehatan sebelum mempercayainya.					
***Open Question* Variabel Literasi Digital Dasar**						
Apa kendala yang pernah Anda alami saat menggunakan fitur-fitur atau mencari informasi dalam aplikasi *Mobile JKN*?						

2. Variabel Keamanan Digital

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saya menggunakan kata sandi yang kuat (seperti kombinasi huruf kapital, angka, dan simbol) untuk melindungi akun *Mobile JKN* saya.					
2	Saya memperbarui aplikasi *Mobile JKN* secara berkala melalui *App Store*/*Play Store*.					
3	Saya menyadari adanya risiko keamanan digital, seperti pencurian data atau penyalahgunaan akun, pada perangkat yang saya gunakan.					
4	Saya menjaga kerahasiaan data pribadi saat menggunakan *Mobile JKN*.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
5	Saya mampu mengenali pesan palsu yang mengatasnamakan BPJS Kesehatan.					
6	Saya tidak memberikan data pribadi kepada pihak yang tidak resmi.					
***Open Question* Variabel Keamanan Digital**						
Apa kendala yang pernah Anda alami terkait kata sandi, verifikasi akun, atau keamanan perangkat saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?						

3. Variabel Etika Digital

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saya memahami bahwa data pribadi harus dijaga kerahasiaannya.					
2	Saya berhati-hati dalam membagikan data pribadi saya kepada orang lain.					
3	Saya menggunakan data seluler atau Wi-Fi pribadi dan menghindari jaringan publik saat mengakses aplikasi *Mobile JKN*.					
***Open Question* Variabel Etika Digital**						
Apa kendala yang pernah Anda alami terkait perlindungan data pribadi saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?						

4. Variabel Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan kebutuhan saya.					
2	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.					
3	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara lengkap.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
4	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi *Mobile JKN*, seperti data kepesertaan, status keaktifan, dan riwayat layanan, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.					
5	Saya tidak pernah menemukan kesalahan pada informasi yang ditampilkan dalam aplikasi *Mobile JKN*.					
6	Tata letak tampilan aplikasi *Mobile JKN* tersusun dengan rapi.					
7	Menu dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.					
8	Aplikasi *Mobile JKN* mudah untuk dipelajari cara penggunaannya.					
9	Aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan.					
10	Saya tidak pernah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.					
11	Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan informasi yang saya butuhkan tepat pada waktunya.					
12	Informasi yang tersedia dalam aplikasi *Mobile JKN* selalu diperbarui sesuai dengan kondisi terkini.					
***Open Question* Variabel Kepuasan Pengguna**						
Apa kendala atau hal yang membuat Anda kurang puas dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?						

5. *Open Ended Question* Secara Keseluruhan

Berikan rekomendasi dan saran anda terhadap aplikasi *Mobile JKN*? ....

Lampiran 9. Kuesioner Penelitian yang Disebar Secara Online



KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Penelitian Oleh : Lovyetha Evelyn Sirait

Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Buleleng Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya Lovyetha Evelyn Sirait dengan NIM 2215091030, mahasiswi Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha. Saat ini saya sedang melaksanakan **penelitian tugas akhir (skripsi)** dengan judul :

"ANALISIS PENGARUH LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE JKN* BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN BULELENG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)"

Sehubungan dengan penelitian tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini secara jujur dan sesuai dengan pengalaman yang dimiliki. Seluruh data dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berarti dalam mendukung kelancaran penelitian yang saya lakukan.

Apabila terdapat kendala ataupun masalah dalam pengisian kuesioner dapat menghubungi saya melalui
wa : 081268076648
email : lovyetha@student.undiksha.ac.id

Atas waktu dan kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

lovyetha@student.undiksha.ac.id Switch account

The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form

* Indicates required question

Nama Lengkap *

Your answer

Jenis Kelamin *

- ◯ Laki-laki
- ◯ Perempuan

Usia *

- ◯ 18-25 Tahun
- ◯ 26-35 Tahun
- ◯ 36-45 Tahun
- ◯ 46-55 Tahun
- ◯ > 56 Tahun

Tempat Tinggal/Asal *

- ◯ Banjar
- ◯ Buleleng
- ◯ Busungbiu
- ◯ Gerokgak
- ◯ Kubutambahan
- ◯ Sawan
- ◯ Seririt
- ◯ Sukasada
- ◯ Tejakula

Sudah berapa lama Anda sudah menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*? *

- ◯ Kurang dari 1 bulan
- ◯ 1-6 bulan
- ◯ 6-12 bulan
- ◯ Lebih dari 1 tahun

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Seberapa sering Anda menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*? *

- ◯ Setiap hari
- ◯ Seminggu sekali
- ◯ Sebulan sekali
- ◯ Sesuai kebutuhan

Layanan apa saja yang pernah anda gunakan pada aplikasi *Mobile JKN*? *
(*Dapat memilih lebih dari 1*)

- ☐ Menambah peserta JKN
- ☐ Melakukan perubahan data
- ☐ Mendaftar antrean online
- ☐ Membayar tagihan JKN
- ☐ Mengunduh Kartu Indonesia Sehat (KIS) Digital

Apakah adanya Aplikasi *Mobile JKN* dapat membantu pekerjaan Anda? *

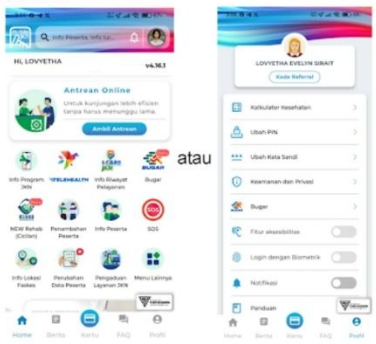
- ◯ Tidak Membantu
- ◯ Cukup Membantu
- ◯ Membantu
- ◯ Sangat Membantu

Apakah Anda merasa puas saat menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*? *

- ◯ Tidak Puas
- ◯ Cukup Puas
- ◯ Puas
- ◯ Sangat Puas

Bukti Screenshot Tampilan Aplikasi *Mobile JKN* *

Contoh :



Upload 1 supported file: image. Max 10 MB.

Add file

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA



Literasi Digital

Silakan pilih jawaban dengan mengklik salah satu opsi dari angka 1 sampai 5 pada setiap pernyataan dalam kuesioner dengan keterangan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)
TS : Tidak Setuju (2)
CS : Cukup Setuju (3)
S : Setuju (4)
SS : Sangat Setuju (5)

Seluruh pernyataan dan open question diharapkan diisi secara jujur sesuai dengan pengalaman dan perasaan Anda saat menggunakan aplikasi.

Variabel Literasi Digital Dasar

Saya mampu mengunduh aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri dari *Play Store/App Store*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya mampu menggunakan fitur utama (seperti menambah atau merubah data peserta JKN, mendaftar antrean online, dll) dalam aplikasi *Mobile JKN* tanpa bantuan orang lain. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya mampu mencari informasi layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya mampu mengunduh dokumen administrasi (seperti KIS Digital, informasi tagihan iuran, dll) melalui aplikasi *Mobile JKN*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya mampu memahami notifikasi atau pemberitahuan layanan yang diberikan oleh aplikasi *Mobile JKN*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya mampu memanfaatkan informasi yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN* untuk mendukung kebutuhan layanan kesehatan saya. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya mampu membedakan antara informasi resmi BPJS Kesehatan dengan informasi tidak resmi di internet. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya memastikan kebenaran informasi BPJS Kesehatan sebelum mempercayainya. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Open Question (Variabel Literasi Digital Dasar): *

Apa kendala yang pernah Anda alami saat menggunakan fitur-fitur atau mencari informasi dalam aplikasi *Mobile JKN*?

Your answer

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Variabel Keamanan Digital

Saya menggunakan kata sandi yang kuat (seperti kombinasi huruf kapital, angka, dan simbol) untuk melindungi akun *Mobile JKN* saya. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya memperbarui aplikasi *Mobile JKN* secara berkala melalui *Play Store/App Store*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya menyadari adanya risiko keamanan digital, seperti pencurian data atau penyalahgunaan akun pada perangkat yang saya gunakan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya menjaga kerahasiaan data pribadi saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya mampu mengenali pesan palsu yang mengatasnamakan BPJS Kesehatan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya tidak memberikan data pribadi kepada pihak yang tidak resmi. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Open Question (Variabel Keamanan Digital): *

Apa kendala yang pernah Anda alami terkait kata sandi, verifikasi akun, atau keamanan perangkat saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?

Your answer

Variabel **Etika Digital**

Saya memahami bahwa data pribadi harus dijaga kerahasiaannya. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya berhati-hati dalam membagikan data pribadi saya kepada orang lain. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya menggunakan data seluler atau Wi-Fi pribadi dan menghindari jaringan publik saat mengakses aplikasi *Mobile JKN*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Open Question (Variabel Etika Digital): *

Apa kendala yang pernah Anda alami terkait perlindungan data pribadi saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?

Your answer

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Kepuasan Pengguna

Silakan pilih jawaban dengan mengklik salah satu opsi dari angka 1 sampai 5 pada setiap pernyataan dalam kuesioner dengan keterangan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)
TS : Tidak Setuju (2)
CS : Cukup Setuju (3)
S : Setuju (4)
SS : Sangat Setuju (5)

Seluruh pernyataan dan open question diharapkan diisi secara jujur sesuai dengan pengalaman dan perasaan Anda saat menggunakan aplikasi.

Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan kebutuhan saya. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara lengkap. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi *Mobile JKN*, seperti data kepesertaan, status keaktifan, dan riwayat layanan, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya tidak pernah menemukan kesalahan pada informasi yang ditampilkan dalam aplikasi *Mobile JKN*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Tata letak tampilan aplikasi *Mobile JKN* tersusun dengan rapi. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Menu dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Aplikasi *Mobile JKN* mudah dipelajari cara penggunaannya. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA



Aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Saya tidak pernah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan informasi yang saya butuhkan tepat pada waktunya. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Informasi yang tersedia dalam aplikasi *Mobile JKN* selalu diperbarui sesuai dengan kondisi terkini. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

Open Question (Variabel Kepuasan Pengguna): *

Apa kendala atau hal yang membuat Anda kurang puas dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?

Your answer

Open Question: *

Secara keseluruhan, berikan rekomendasi dan saran anda terhadap aplikasi *Mobile JKN*?

Your answer

Back Submit Clear form

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 10. Formulir Uji Ahli Oleh Ahli I Tahap Pertama

FORMULIR UJI AHLI INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner Penelitian "Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"

Nama : Putu Dhanu Driya
Hari/Tanggal : Jumat, 15 Mei 2026

Uji ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap setiap butir instrumen, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan layak untuk proses pengumpulan data. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini mengacu pada:

1. Instrumen Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2025

IMDI dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat literasi digital masyarakat. Instrumen ini berdasarkan pada beberapa aspek yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini, yaitu:

- **Literasi Digital Dasar** adalah kemampuan dan pemahaman dasar dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Penguasaan TIK, Komunikasi Digital, dan Berpikir Kritis.
- **Keamanan Digital** adalah kesadaran pengguna dalam melindungi data pribadi, menjaga privasi, serta menghindari risiko keamanan siber. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Keamanan Perangkat dan Keamanan Digital.
- **Etika Digital** adalah sikap dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi secara bertanggung jawab, sopan, dan sesuai dengan norma yang berlaku. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Privasi dan Perlindungan Data, Etika Berinteraksi di Media Digital, dan Plagiarisme dan Hak Kekayaan Intelektual di Dunia Digital. Namun, dalam penelitian ini hanya digunakan indikator Privasi dan Perlindungan Data karena indikator tersebut dinilai paling relevan dengan fokus penelitian, lebih mudah diukur secara objektif, serta memiliki keterkaitan langsung dengan perilaku penggunaan teknologi yang diteliti.

2. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Model ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan pengalaman interaksi dengan sistem dengan lima indikator, yaitu:

- ***Content***, yaitu mengukur tingkat kelengkapan serta kesesuaian informasi yang tersedia dalam aplikasi.
- ***Accuracy***, yaitu menilai tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang disajikan kepada pengguna.
- ***Format***, yaitu mengevaluasi cara penyajian informasi, termasuk tampilan dan tata letaknya.
- ***Ease of Use***, yaitu menilai tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.
- ***Timeliness***, yaitu mengukur ketersediaan informasi yang disajikan secara tepat waktu.

Instrumen penelitian ini terdiri dari beberapa butir pernyataan yang disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kesesuaian isi, kejelasan redaksi, serta kelayakan instrumen, sekaligus memberikan saran atau masukan perbaikan apabila diperlukan.

Penilaian didasarkan atas kondisi berikut :

- Kurang Relevan : Bernilai 1-2
- Relevan : Bernilai 3-4

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
Variabel Literasi Digital Dasar					
Penguasaan TIK	LD1	Saya mampu mengunduh aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri dari *Play Store/App Store*.		4	
	LD2	Saya mampu menggunakan fitur utama dalam aplikasi *Mobile JKN* tanpa bantuan orang lain.		3	Fitur utama (sebutkan beberapa)
	LD3	Saya mampu mencari informasi layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.		4	
	LD4	Saya mampu menggunakan kata kunci yang tepat saat mencari informasi BPJS Kesehatan di internet.		4	
	LD5	Saya mampu mengunduh dokumen dari *Mobile JKN*.		4	
Komunikasi Digital	LD6	Saya mampu memahami notifikasi layanan yang muncul pada aplikasi *Mobile JKN*.		4	
	LD7	Saya mampu menggunakan informasi dari *Mobile JKN* untuk keperluan layanan kesehatan saya.		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
Berpikir Kritis	LD8	Saya mampu membedakan informasi resmi BPJS Kesehatan dengan informasi tidak resmi di internet.		3	Saya mampu membedakan antara informasi resmi BPJS Kesehatan dengan informasi tidak resmi di internet
	LD9	Saya memeriksa kebenaran informasi BPJS Kesehatan sebelum mempercayainya.		4	
Variabel Keamanan Digital					
Keamanan Perangkat	KD1	Saya menggunakan kata sandi yang kuat untuk melindungi akun *Mobile JKN* saya.		3	kata sandi yang kuat (kombinasi huruf kapital, angka, dan simbol)
	KD2	Saya memperbarui aplikasi *Mobile JKN* secara berkala.		4	berkala melalui app store/play store
	KD3	Saya menyadari adanya risiko keamanan digital pada perangkat yang saya gunakan.		4	
Keamanan Digital	KD4	Saya menjaga kerahasiaan data pribadi saat menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
	KD5	Saya mampu mengenali pesan palsu yang mengatasnamakan BPJS Kesehatan.		4	
	KD6	Saya tidak memberikan data pribadi kepada pihak yang tidak resmi.		4	
Variabel Etika Digital					
Privasi & Perlindungan Data	ED1	Saya memahami bahwa data pribadi harus dijaga kerahasiaannya.		4	
	ED2	Saya tidak membagikan data pribadi orang lain tanpa izin.		4	? saya tidak membagikan data pribadi saya ke orang lain tanpa izin saya? begitu maksudnya?

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
	ED3	Saya berhati-hati saat mengakses data pribadi melalui aplikasi *Mobile JKN*.		4	berhati hati (menggunakan jaringan seluler pribadi, jaringan wifi pribadi, tidak menggunakan sumber internet publik, seperti wifi kantor, tethering hotspot orang lain)
Variabel Kepuasan Pengguna					
Content	KP1	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan kebutuhan saya.		4	
	KP2	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.		4	
	KP3	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara lengkap.		4	
Accuracy	KP4	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara akurat.		4	
	KP5	Data kepesertaan dan layanan dalam aplikasi *Mobile JKN* jarang mengalami kesalahan.		4	
Format	KP6	Tampilan aplikasi *Mobile JKN* menarik dan rapi.		4	
	KP7	Menu dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.		4	
Ease of Use	KP8	Aplikasi *Mobile JKN* mudah dipelajari cara penggunaannya.		4	
	KP9	Aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	
	KP10	Saya jarang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
Timeliness	KP11	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* diperbarui secara tepat waktu.		4	
	KP12	Aplikasi *Mobile JKN* merespons permintaan layanan dengan cepat.		4	
Open-Ended Question					
Apa saja kendala yang anda rasakan pada setiap layanan yang ada di aplikasi Mobile JKN?					rasakan ganti dengan alami
Bagaimana rekomendasi dan saran anda pada aplikasi Mobile JKN?					Berikan rekomendasi dan saran
Saran dan masukan : artikulasi penulisan perlu diperbaiki tidak semua responden akan memiliki pemahaman teknologi yang baik					
Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian? ☐ Layak tanpa revisi ☑ Layak dengan revisi					

Singaraja,

Penguji Ahli I,

(Putu Dhanu Driya.....)

NIP. 20001302202050610007

Lampiran 11. Formulir Uji Ahli Oleh Ahli II Tahap Pertama

FORMULIR UJI AHLI INSTRUMEN PENELITIAN
Kuesioner Penelitian "Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"

Nama : Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
Hari/Tanggal : Kamis, 4 Juni 2026

Uji ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap setiap butir instrumen, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan layak untuk proses pengumpulan data. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini mengacu pada:

1. Instrumen Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2025

IMDI dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat literasi digital masyarakat. Instrumen ini berdasarkan pada beberapa aspek yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini, yaitu:

- **Literasi Digital Dasar** adalah kemampuan dan pemahaman dasar dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Penguasaan TIK, Komunikasi Digital, dan Berpikir Kritis.
- **Keamanan Digital** adalah kesadaran pengguna dalam melindungi data pribadi, menjaga privasi, serta menghindari risiko keamanan siber. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Keamanan Perangkat dan Keamanan Digital.
- **Etika Digital** adalah sikap dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi secara bertanggung jawab, sopan, dan sesuai dengan norma yang berlaku. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Privasi dan Perlindungan Data, Etika Berinteraksi di Media Digital, dan Plagiarisme dan Hak Kekayaan Intelektual di Dunia Digital. Namun, dalam penelitian ini hanya digunakan indikator Privasi dan Perlindungan Data karena indikator tersebut dinilai paling relevan dengan fokus penelitian, lebih mudah diukur secara objektif, serta memiliki keterkaitan langsung dengan perilaku penggunaan teknologi yang diteliti.

2. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Model ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan pengalaman interaksi dengan sistem dengan lima indikator, yaitu:

- ***Content***, yaitu mengukur tingkat kelengkapan serta kesesuaian informasi yang tersedia dalam aplikasi.
- ***Accuracy***, yaitu menilai tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang disajikan kepada pengguna.
- ***Format***, yaitu mengevaluasi cara penyajian informasi, termasuk tampilan dan tata letaknya.
- ***Ease of Use***, yaitu menilai tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.
- ***Timeliness***, yaitu mengukur ketersediaan informasi yang disajikan secara tepat waktu.

Instrumen penelitian ini terdiri dari beberapa butir pernyataan yang disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk

memberikan penilaian terhadap kesesuaian isi, kejelasan redaksi, serta kelayakan instrumen, sekaligus memberikan saran atau masukan perbaikan apabila diperlukan.
Penilaian didasarkan atas kondisi berikut :

- Kurang Relevan : Bernilai 1-2
- Relevan : Bernilai 3-4

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
Variabel Literasi Digital Dasar					
Penguasaan TIK	LD1	Saya mampu mengunduh aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri dari *Play Store/App Store*.		4	
	LD2	Saya mampu menggunakan fitur utama dalam aplikasi *Mobile JKN* tanpa bantuan orang lain.		4	
	LD3	Saya mampu mencari informasi layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.		4	
	LD4	Saya mampu menggunakan kata kunci yang tepat saat mencari informasi BPJS Kesehatan di internet.	2		Seharusnya pencarian informasi difokuskan pada aplikasi mobile JKN
	LD5	Saya mampu mengunduh dokumen dari *Mobile JKN*.	2		Perlu diperjelas dokumen apa yang dimaksud
Komunikasi Digital	LD6	Saya mampu memahami notifikasi layanan yang muncul pada aplikasi *Mobile JKN*.		3	Saran penyempurnaan kalimat agar lebih mudah dipahami : "Saya mampu memahami isi notifikasi atau pemberitahuan layanan yang diberikan oleh

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
					aplikasi Mobile JKN."
	LD7	Saya mampu menggunakan informasi dari *Mobile JKN* untuk keperluan layanan kesehatan saya.		3	Saran penyempurnaan kalimat agar lebih mudah dipahami : "Saya mampu memanfaatkan informasi yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN untuk mendukung kebutuhan layanan kesehatan saya."
Berpikir Kritis	LD8	Saya mampu membedakan informasi resmi BPJS Kesehatan dengan informasi tidak resmi di internet.		4	
	LD9	Saya memeriksa kebenaran informasi BPJS Kesehatan sebelum mempercayainya.		4	
Variabel Keamanan Digital					
Keamanan Perangkat	KD1	Saya menggunakan kata sandi yang kuat untuk melindungi akun *Mobile JKN* saya.		4	
	KD2	Saya memperbarui aplikasi *Mobile JKN* secara berkala.		4	
	KD3	Saya menyadari adanya risiko keamanan digital pada perangkat yang saya gunakan.	2		Perlu ditambahkan contoh risiko keamanan digital agar lebih jelas

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
Keamanan Digital	KD4	Saya menjaga kerahasiaan data pribadi saat menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
	KD5	Saya mampu mengenali pesan palsu yang mengatasnamakan BPJS Kesehatan.		4	
	KD6	Saya tidak memberikan data pribadi kepada pihak yang tidak resmi.		4	
Variabel Etika Digital					
Privasi & Perlindungan Data	ED1	Saya memahami bahwa data pribadi harus dijaga kerahasiaannya.		4	
	ED2	Saya tidak membagikan data pribadi orang lain tanpa izin.		4	
	ED3	Saya berhati-hati saat mengakses data pribadi melalui aplikasi *Mobile JKN*.		3	Kata berhati-hati berpotensi menimbulkan ambigu. Bisa ditambahkan berhati-hati mengakses data pribadi agar apa
Variabel Kepuasan Pengguna					
Content	KP1	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan kebutuhan saya.		4	
	KP2	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.		4	
	KP3	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara lengkap.		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
Accuracy	KP4	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara akurat.		3	Bisa lebih didetailkan kembali dengan bahasa sederhana yang dimaksud informasi akurat itu seperti apa
	KP5	Data kepesertaan dan layanan dalam aplikasi *Mobile JKN* jarang mengalami kesalahan.	1		Terdapat 2 komponen yang diukur pada pernyataan ini yaitu data kepesertaan dan layanan, sebaiknya dipisahkan pada butir yang berbeda atau gunakan salah satu saja
Format	KP6	Tampilan aplikasi *Mobile JKN* menarik dan rapi.	1		Menarik dan rapi adalah 2 komponen yang berbeda. Sebaiknya butir dipisahkan atau gunakan salah satu
	KP7	Menu dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.		4	
Ease of Use	KP8	Aplikasi *Mobile JKN* mudah dipelajari cara penggunaannya.		4	

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
	KP9	Aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	
	KP10	Saya jarang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.		3	Kata jarang itu relatif sebaiknya gunakan istilah yang pasti. Misalnya tidak mengalami kesulitan
Timeliness	KP11	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* diperbarui secara tepat waktu.		4	
	KP12	Aplikasi *Mobile JKN* merespons permintaan layanan dengan cepat.	1		Pernyataan kurang tepat untuk indikator timeliness. Pernyataan ini lebih cenderung ke performa aplikasi sedangkan timeliness lebih mengarah ke informasi yang terbaru atau terkini
		Open-Ended Question			
Apa saja kendala yang anda rasakan pada setiap layanan yang ada di aplikasi Mobile JKN?				3	
Bagaimana rekomendasi dan saran anda pada aplikasi Mobile JKN?				3	

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	Keterangan
Saran dan masukan : - Sebaiknya open question ditambahkan pada masing-masing indikator agar permasalahan yang ditemukan bisa lebih detail. - Sebaiknya kombinasikan pernyataan positif dan negatif untuk meminimalisir responden yang menjawab tidak serius					
Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian? ☐ Layak tanpa revisi ☑ Layak dengan revisi					



Singaraja, 4 Juni 2026
Penguji Ahli II,

Ir. Putu Kadia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

Lampiran 12. Formulir Uji Ahli Oleh Ahli I Tahap Kedua

FORMULIR UJI AHLI INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner Penelitian "Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"

Nama : Putu Dhanu Driya, M.A.
Hari/Tanggal : 19 May 2026

Uji ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap setiap butir instrumen, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan layak untuk proses pengumpulan data. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini mengacu pada:

1. Instrumen Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2025

IMDI dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat literasi digital masyarakat. Instrumen ini berdasarkan pada beberapa aspek yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini, yaitu:

- **Literasi Digital Dasar** adalah kemampuan dan pemahaman dasar dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Penguasaan TIK, Komunikasi Digital, dan Berpikir Kritis.
- **Keamanan Digital** adalah kesadaran pengguna dalam melindungi data pribadi, menjaga privasi, serta menghindari risiko keamanan siber. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Keamanan Perangkat dan Keamanan Digital.
- **Etika Digital** adalah sikap dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi secara bertanggung jawab, sopan, dan sesuai dengan norma yang berlaku. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Privasi dan Perlindungan Data, Etika Berinteraksi di Media Digital, dan Plagiarisme dan Hak Kekayaan Intelektual di Dunia Digital. Namun, dalam penelitian ini hanya digunakan indikator Privasi dan Perlindungan Data karena indikator tersebut dinilai paling relevan dengan fokus penelitian, lebih mudah diukur secara objektif, serta memiliki keterkaitan langsung dengan perilaku penggunaan teknologi yang diteliti.

2. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Model ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan pengalaman interaksi dengan sistem dengan lima indikator, yaitu:

- ***Content***, yaitu mengukur tingkat kelengkapan serta kesesuaian informasi yang tersedia dalam aplikasi.
- ***Accuracy***, yaitu menilai tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang disajikan kepada pengguna.
- ***Format***, yaitu mengevaluasi cara penyajian informasi, termasuk tampilan dan tata letaknya.
- ***Ease of Use***, yaitu menilai tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.
- ***Timeliness***, yaitu mengukur ketersediaan informasi yang disajikan secara tepat waktu.

Instrumen penelitian ini terdiri dari beberapa butir pernyataan yang disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kesesuaian isi, kejelasan redaksi, serta kelayakan instrumen, sekaligus memberikan saran atau masukan perbaikan apabila diperlukan.

Penilaian didasarkan atas kondisi berikut :

- Kurang Relevan : Bernilai 1-2
- Relevan : Bernilai 3-4

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
Variabel Literasi Digital Dasar					
Penguasaan TIK	LD1	Saya mampu mengunduh aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri dari *Play Store/App Store*.		4	
	LD2	Saya mampu menggunakan fitur utama (seperti menambah atau merubah data peserta JKN, mendaftar antrean online, dll) dalam aplikasi *Mobile JKN* tanpa bantuan orang lain.		4	
	LD3	Saya mampu mencari informasi layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.		4	
	LD4	Saya mampu menggunakan kata kunci yang tepat saat mencari informasi BPJS Kesehatan di internet.		4	
	LD5	Saya mampu mengunduh dokumen dari *Mobile JKN*.		4	
Komunikasi Digital	LD6	Saya mampu memahami notifikasi layanan yang muncul pada aplikasi *Mobile JKN*.		4	
	LD7	Saya mampu menggunakan informasi dari *Mobile JKN* untuk keperluan layanan kesehatan saya.		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
Berpikir Kritis	LD8	Saya mampu membedakan antara informasi resmi BPJS Kesehatan dengan informasi tidak resmi di internet.		4	
	LD9	Saya memeriksa kebenaran informasi BPJS Kesehatan sebelum mempercayainya.		4	
Variabel Keamanan Digital					
Keamanan Perangkat	KD1	Saya menggunakan kata sandi yang kuat (seperti kombinasi huruf kapital, angka, dan simbol) untuk melindungi akun *Mobile JKN* saya.		4	
	KD2	Saya memperbarui aplikasi *Mobile JKN* secara berkala melalui *App Store/Play Store*.		4	
	KD3	Saya menyadari adanya risiko keamanan digital, seperti pencurian data atau penyalahgunaan akun, pada perangkat yang saya gunakan.		4	
Keamanan Digital	KD4	Saya menjaga kerahasiaan data pribadi saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.		4	
	KD5	Saya mampu mengenali pesan palsu yang mengatasnamakan BPJS Kesehatan.		4	
	KD6	Saya tidak memberikan data pribadi kepada pihak yang tidak resmi.		4	
Variabel Etika Digital					
Privasi & Perlindungan Data	ED1	Saya memahami bahwa data pribadi harus dijaga kerahasiaannya.		4	
	ED2	Saya berhati-hati dalam membagikan data pribadi saya kepada orang lain.		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
	ED3	Saya berhati-hati dalam menggunakan jaringan internet yang aman, seperti jaringan seluler pribadi atau *Wi-Fi* pribadi, dan menghindari penggunaan jaringan publik maupun hotspot orang lain saat mengakses data pribadi melalui aplikasi *Mobile JKN*.		4	
Variabel Kepuasan Pengguna					
Content	KP1	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan kebutuhan saya.		4	
	KP2	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.		4	
	KP3	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara lengkap.		4	
Accuracy	KP4	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara akurat.		4	
	KP5	Data kepesertaan dan layanan dalam aplikasi *Mobile JKN* jarang mengalami kesalahan.		4	
Format	KP6	Tampilan aplikasi *Mobile JKN* menarik dan rapi.		4	
	KP7	Menu dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.		4	
Ease of Use	KP8	Aplikasi *Mobile JKN* mudah untuk dipelajari cara penggunaannya.		4	
	KP9	Aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	
	KP10	Saya jarang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
Timeliness	KP11	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* diperbarui secara tepat waktu.		4	
	KP12	Aplikasi *Mobile JKN* merespons permintaan layanan dengan cepat.		4	
Open-Ended Question					
Apa saja kendala yang anda alami pada setiap layanan yang ada di aplikasi Mobile JKN?				4	
Berikan rekomendasi dan saran anda pada aplikasi Mobile JKN?				4	
Saran dan masukan : The revised version meets the requirement					
Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian? ☑ Layak tanpa revisi ☐ Layak dengan revisi					

Singaraja,

Penguji Ahli I,

Putu Dhanu Driya, M.A.
NIP. 20001302202050610007

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 13. Formulir Uji Ahli Oleh Ahli II Tahap Kedua

FORMULIR UJI AHLI INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner Penelitian "Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"

Nama : Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
Hari/Tanggal : Kamis, 11 Juni 2026

Uji ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap setiap butir instrumen, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan layak untuk proses pengumpulan data. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini mengacu pada:

1. Instrumen Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2025

IMDI dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat literasi digital masyarakat. Instrumen ini berdasarkan pada beberapa aspek yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini, yaitu:

- **Literasi Digital Dasar** adalah kemampuan dan pemahaman dasar dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Penguasaan TIK, Komunikasi Digital, dan Berpikir Kritis.
- **Keamanan Digital** adalah kesadaran pengguna dalam melindungi data pribadi, menjaga privasi, serta menghindari risiko keamanan siber. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Keamanan Perangkat dan Keamanan Digital.
- **Etika Digital** adalah sikap dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi secara bertanggung jawab, sopan, dan sesuai dengan norma yang berlaku. Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, yaitu Privasi dan Perlindungan Data, Etika Berinteraksi di Media Digital, dan Plagiarisme dan Hak Kekayaan Intelektual di Dunia Digital. Namun, dalam penelitian ini hanya digunakan indikator Privasi dan Perlindungan Data karena indikator tersebut dinilai paling relevan dengan fokus penelitian, lebih mudah diukur secara objektif, serta memiliki keterkaitan langsung dengan perilaku penggunaan teknologi yang diteliti.

2. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Model ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan pengalaman interaksi dengan sistem dengan lima indikator, yaitu:

- ***Content***, yaitu mengukur tingkat kelengkapan serta kesesuaian informasi yang tersedia dalam aplikasi.
- ***Accuracy***, yaitu menilai tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang disajikan kepada pengguna.
- ***Format***, yaitu mengevaluasi cara penyajian informasi, termasuk tampilan dan tata letaknya.
- ***Ease of Use***, yaitu menilai tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.
- ***Timeliness***, yaitu mengukur ketersediaan informasi yang disajikan secara tepat waktu.

Instrumen penelitian ini terdiri dari beberapa butir pernyataan yang disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kesesuaian isi, kejelasan redaksi, serta kelayakan instrumen, sekaligus memberikan saran atau masukan perbaikan apabila diperlukan.

Penilaian didasarkan atas kondisi berikut :

- Kurang Relevan : Bernilai 1-2
- Relevan : Bernilai 3-4

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
Variabel Literasi Digital Dasar					
Penguasaan TIK	LD1	Saya mampu mengunduh aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri dari *Play Store/App Store*.		4	
	LD2	Saya mampu menggunakan fitur utama (seperti menambah atau merubah data peserta JKN, mendaftar antrean online, dll) dalam aplikasi *Mobile JKN* tanpa bantuan orang lain.		4	
	LD3	Saya mampu mencari informasi layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.		4	
	LD4	Saya mampu mengunduh dokumen administrasi (seperti KIS Digital, informasi tagihan iuran, dll) melalui aplikasi *Mobile JKN*.		4	
Komunikasi Digital	LD5	Saya mampu memahami notifikasi atau pemberitahuan layanan yang diberikan oleh aplikasi *Mobile JKN*.		4	
	LD6	Saya mampu memanfaatkan informasi yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN* untuk mendukung kebutuhan layanan kesehatan saya.		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
Berpikir Kritis	LD7	Saya mampu membedakan antara informasi resmi BPJS Kesehatan dengan informasi tidak resmi di internet.		4	
	LD8	Saya memeriksa kebenaran informasi BPJS Kesehatan sebelum mempercayainya.		4	
***Open-Ended Question* Variabel Literasi Digital Dasar**					
Apa kendala yang pernah Anda alami saat menggunakan fitur-fitur atau mencari informasi dalam aplikasi Mobile JKN?				4	
Variabel Keamanan Digital					
Keamanan Perangkat	KD1	Saya menggunakan kata sandi yang kuat (seperti kombinasi huruf kapital, angka, dan simbol) untuk melindungi akun *Mobile JKN* saya.		4	
	KD2	Saya memperbarui aplikasi *Mobile JKN* secara berkala melalui *App Store*/*Play Store*.		4	
	KD3	Saya menyadari adanya risiko keamanan digital, seperti pencurian data atau penyalahgunaan akun, pada perangkat yang saya gunakan.		4	
Keamanan Digital	KD4	Saya menjaga kerahasiaan data pribadi saat menggunakan *Mobile JKN*.		4	
	KD5	Saya mampu mengenali pesan palsu yang mengatasnamakan BPJS Kesehatan.		4	
	KD6	Saya tidak memberikan data pribadi kepada pihak yang tidak resmi.		4	
***Open-Ended Question* Variabel Keamanan Digital**					
Apa kendala yang pernah Anda alami terkait kata sandi, verifikasi akun, atau keamanan perangkat saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?				4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
Variabel Etika Digital					
Privasi & Perlindungan Data	ED1	Saya memahami bahwa data pribadi harus dijaga kerahasiaannya.		4	
	ED2	Saya berhati-hati dalam membagikan data pribadi saya kepada orang lain.		4	
	ED3	Saya menggunakan data seluler atau Wi-Fi pribadi dan menghindari jaringan publik saat mengakses aplikasi *Mobile JKN*.		4	
***Open-Ended Question* Variabel Etika Digital**					
Apa kendala yang pernah Anda alami terkait perlindungan data pribadi saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?				4	
Variabel Kepuasan Pengguna					
Content	KP1	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* sesuai dengan kebutuhan saya.		4	
	KP2	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.		4	
	KP3	Informasi dalam aplikasi *Mobile JKN* disajikan secara lengkap.		4	
Accuracy	KP4	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi *Mobile JKN*, seperti data kepesertaan, status keaktifan, dan riwayat layanan, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.		4	
	KP5	Saya tidak pernah menemukan kesalahan pada informasi yang ditampilkan dalam aplikasi *Mobile JKN*.		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
Format	KP6	Tata letak tampilan aplikasi *Mobile JKN* tersusun dengan rapi.		4	
	KP7	Menu dalam aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami.		4	
Ease of Use	KP8	Aplikasi *Mobile JKN* mudah untuk dipelajari cara penggunaannya.		4	
	KP9	Aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	
	KP10	Saya tidak pernah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.		4	
Timeliness	KP11	Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan informasi yang saya butuhkan tepat pada waktunya.		4	
	KP12	Informasi yang tersedia dalam aplikasi *Mobile JKN* selalu diperbarui sesuai dengan kondisi terkini.		4	
***Open-Ended Question* Variabel Kepuasan Pengguna**					
Apa kendala atau hal yang membuat Anda kurang puas dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*?				4	
***Open-Ended Question* Secara Keseluruhan**					
Berikan rekomendasi dan saran anda pada aplikasi *Mobile JKN*?				4	
Saran dan masukan :					

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Keterangan
Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian? ☑ Layak tanpa revisi ☐ Layak dengan revisi					

Singaraja, 11 Juni 2026

Penguji Ahli II,

Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 14. Nilai Distribusi R Tabel Signifikansi

N	Level of Significance		N	Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,686	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,582	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,488	0,590	65	0,244	0,317
19	0,458	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,285
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,283
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,173	0,225
27	0,381	0,487	150	0,159	0,216
28	0,374	0,476	175	0,149	0,183
29	0,367	0,470	200	0,138	0,161
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,068	0,116
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Lampiran 15. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas

No	LD1	LD2	LD3	LD4	LD5	LD6	LD7	LD8	LDT	KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KD6	KDT	ED1	ED2	ED3	EDT	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KPT
1	4	2	4	4	3	4	5	4	30	2	2	4	4	5	1	18	5	5	4	14	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	48
2	4	4	5	4	4	5	5	4	35	4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	14	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	5	5	5	27	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	5	4	4	5	5	4	5	5	37	5	4	4	5	5	4	27	4	3	4	11	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	50
5	3	4	5	4	3	4	5	4	32	5	4	3	5	4	5	26	4	4	4	12	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	50
6	5	3	5	5	3	4	3	4	32	5	5	5	5	3	5	28	5	4	4	13	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	37
7	5	5	5	4	4	5	5	5	38	3	4	5	5	5	5	27	5	5	5	15	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	53
8	5	4	5	4	5	4	3	5	35	5	4	5	5	4	5	28	5	4	3	12	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	49
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	3	5	3	5	5	24	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
10	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	4	4	5	5	5	5	5	5	38	3	3	4	5	4	4	23	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	57
12	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	15	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	52
13	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
14	3	4	4	2	4	4	4	5	30	3	2	4	5	4	5	23	2	5	4	11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	54
15	5	5	5	5	4	4	5	5	38	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	3	3	49
16	3	4	4	2	3	4	4	5	29	4	2	4	5	5	5	25	5	5	4	14	4	4	4	2	2	4	4	3	4	2	3	4	40
17	2	1	2	2	4	4	4	5	24	4	2	4	5	5	5	25	2	4	4	10	5	5	5	5	3	4	4	3	3	2	3	3	45
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	4	3	4	3	4	4	5	5	32	4	3	4	4	4	5	24	5	4	4	13	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	47
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	56
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
23	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	3	4	4	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	58
24	2	1	3	2	3	4	4	4	23	4	1	2	4	4	5	20	5	5	5	15	4	3	4	4	3	4	3	3	3	1	3	3	38
25	3	1	3	2	4	4	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	2	4	3	3	3	2	4	3	44
26	2	2	3	2	4	4	5	4	26	3	2	4	4	4	4	21	5	5	5	15	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	49
27	3	3	3	3	4	4	4	4	28	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	15	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	37
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	15	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	47
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	15	5	5	5	5	2	4	4	4	4	3	4	4	49
30	2	2	3	2	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	12	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	48

Lampiran 16. Hasil Pengujian Validitas

VARIABEL LITERASI DIGITAL DASAR (LD)

Correlations

		LD1	LD2	LD3	LD4	LD5	LD6	LD7	LD8	LDTOTAL
LD1	Pearson Correlation	1	.809**	.797**	.892**	.560**	.541**	.263	.381*	.900**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	.001	.002	.160	.038	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LD2	Pearson Correlation	.809**	1	.809**	.746**	.541**	.585**	.374*	.355	.889**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	.002	<,001	.042	.055	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LD3	Pearson Correlation	.797**	.809**	1	.836**	.411*	.626**	.351	.292	.869**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	.024	<,001	.057	.118	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LD4	Pearson Correlation	.892**	.746**	.836**	1	.574**	.639**	.434*	.284	.913**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	.017	.128	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LD5	Pearson Correlation	.560**	.541**	.411*	.574**	1	.685**	.397*	.635**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.024	<,001		<,001	.030	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LD6	Pearson Correlation	.541**	.585**	.626**	.639**	.685**	1	.616**	.480**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.002	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	.007	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LD7	Pearson Correlation	.263	.374*	.351	.434*	.397*	.616**	1	.321	.540**
	Sig. (2-tailed)	.160	.042	.057	.017	.030	<,001		.084	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LD8	Pearson Correlation	.381*	.355	.292	.284	.635**	.480**	.321	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.038	.055	.118	.128	<,001	.007	.084		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LDTOTAL	Pearson Correlation	.900**	.889**	.869**	.913**	.724**	.777**	.540**	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	.002	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VARIABEL KEAMANAN DIGITAL (KD)

Correlations

		KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KD6	KDTOTAL
KD1	Pearson Correlation	1	.583**	.174	.547**	.159	.556**	.818**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.356	.002	.400	.001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
KD2	Pearson Correlation	.583**	1	.323	.300	.106	.270	.769**
	Sig. (2-tailed)	<,001		.081	.107	.577	.148	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
KD3	Pearson Correlation	.174	.323	1	.196	.262	.139	.566**
	Sig. (2-tailed)	.356	.081		.300	.162	.465	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
KD4	Pearson Correlation	.547**	.300	.196	1	.203	.242	.601**
	Sig. (2-tailed)	.002	.107	.300		.283	.197	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
KD5	Pearson Correlation	.159	.106	.262	.203	1	-.056	.366*
	Sig. (2-tailed)	.400	.577	.162	.283		.767	.047
	N	30	30	30	30	30	30	30
KD6	Pearson Correlation	.556**	.270	.139	.242	-.056	1	.585**
	Sig. (2-tailed)	.001	.148	.465	.197	.767		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
KDTOTAL	Pearson Correlation	.818**	.769**	.566**	.601**	.366*	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	.001	<,001	.047	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

VARIABEL ETIKA DIGITAL (ED)

Correlations

		ED1	ED2	ED3	EDTOTAL
ED1	Pearson Correlation	1	.367*	.458*	.812**
	Sig. (2-tailed)		.046	.011	<,001
	N	30	30	30	30
ED2	Pearson Correlation	.367*	1	.672**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.046		<,001	<,001
	N	30	30	30	30
ED3	Pearson Correlation	.458*	.672**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.011	<,001		<,001
	N	30	30	30	30
EDTOTAL	Pearson Correlation	.812**	.786**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VARIABEL KEPUASAN DIGITAL (KP)

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KPTOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	.587**	.639**	.426*	.104	.306	.221	.170	.128	-.013	.196	.250	.384*
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	.019	.583	.100	.241	.368	.499	.946	.299	.183	.036
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.587**	1	.672**	.309	.318	.454*	.518**	.532**	.245	.363*	.390*	.377*	.627**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	.096	.087	.012	.003	.002	.193	.049	.033	.040	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.639**	.672**	1	.477**	.254	.717**	.303	.462*	.390*	.285	.290	.339	.618**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		.008	.176	<,001	.103	.010	.033	.127	.120	.067	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.426*	.309	.477**	1	.374*	.355	.292	.325	.287	.394*	.560**	.404*	.579**
	Sig. (2-tailed)	.019	.096	.008		.042	.054	.117	.079	.123	.031	.001	.027	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.104	.318	.254	.374*	1	.470**	.705**	.708**	.636**	.574**	.511**	.630**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.583	.087	.176	.042		.009	<,001	<,001	<,001	<,001	.004	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.306	.454*	.717**	.355	.470**	1	.574**	.608**	.602**	.406*	.341	.524**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.100	.012	<,001	.054	.009		<,001	<,001	<,001	.026	.065	.003	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	.221	.518**	.303	.292	.705**	.574**	1	.818**	.662**	.578**	.661**	.742**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.241	.003	.103	.117	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	.170	.532**	.462*	.325	.708**	.608**	.818**	1	.811**	.625**	.594**	.620**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.368	.002	.010	.079	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP9	Pearson Correlation	.128	.245	.390*	.287	.636**	.602**	.662**	.811**	1	.597**	.543**	.700**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.499	.193	.033	.123	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	.002	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP10	Pearson Correlation	-.013	.363*	.285	.394*	.574**	.406*	.578**	.625**	.597**	1	.790**	.644**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.946	.049	.127	.031	<,001	.026	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP11	Pearson Correlation	.196	.390*	.290	.560**	.511**	.341	.661**	.594**	.543**	.790**	1	.810**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.299	.033	.120	.001	.004	.065	<,001	<,001	.002	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP12	Pearson Correlation	.250	.377*	.339	.404*	.630**	.524**	.742**	.620**	.700**	.644**	.810**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.183	.040	.067	.027	<,001	.003	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPTOTAL	Pearson Correlation	.384*	.627**	.618**	.579**	.767**	.720**	.837**	.858**	.784**	.775**	.797**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.036	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 17. Hasil Pengujian Reliabiltas

VARIABEL LITERASI DIGITAL DASAR

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	8

VARIABEL KEAMANAN DIGITAL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.687	6

VARIABEL ETIKA DIGITAL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	3

VARIABEL KEPUASAN PENGGUNA

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	12

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 18. Tabulasi Data Penelitian

No	LD1	LD2	LD3	LD4	LD5	LD6	LD7	LD8	LDT	KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KD6	KDT	ED1	ED2	ED3	EDT	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KPT
1	5	4	5	4	4	5	5	5	37	4	4	5	5	5	4	27	4	4	5	13	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	57
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	5	5	5	5	27	5	5	5	15	5	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	48
4	5	4	4	4	4	4	5	4	34	5	3	4	4	4	4	24	5	5	4	14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	58
5	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	4	5	5	4	5	27	5	5	3	13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	55
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	46
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
8	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	51
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	14	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	46
11	4	3	4	4	4	4	5	4	32	4	3	4	5	5	5	26	5	5	5	15	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	51
12	5	4	4	4	4	5	5	4	35	4	3	5	4	4	5	25	5	4	3	12	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	42
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
14	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	14	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	49
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	55
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	3	3	5	4	24	5	4	3	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	3	3	4	4	3	21	5	5	4	14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	43
20	4	3	4	4	4	3	3	4	29	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	46
21	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	2	4	4	4	5	22	4	4	3	11	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	43
22	5	4	5	4	4	4	4	4	34	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	51
23	5	5	4	5	4	5	5	5	38	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	15	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	57
24	1	2	3	2	4	4	3	3	22	2	2	4	4	4	5	21	5	4	3	12	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	40
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	15	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	49
26	5	5	4	4	4	4	4	3	33	4	3	3	3	4	5	22	5	5	3	13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
27	3	3	3	3	4	4	5	4	29	2	2	3	5	4	5	21	5	5	5	15	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	33
28	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	5	5	4	4	4	4	4	5	35	4	2	4	5	5	5	25	4	5	2	11	5	5	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	43
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
31	3	2	3	2	3	3	4	4	24	3	1	4	4	4	5	21	3	3	2	8	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	38
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
34	5	4	4	4	4	5	5	4	35	5	3	5	5	5	5	28	5	5	4	14	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	47
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60

No	LD1	LD2	LD3	LD4	LD5	LD6	LD7	LD8	LDT	KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KD6	KDT	ED1	ED2	ED3	EDT	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KPT
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	5	5	5	5	27	4	3	2	9	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	39
37	5	5	5	5	4	4	4	3	35	4	2	5	5	5	3	24	4	4	3	11	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	45
38	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	5	4	3	4	23	5	5	5	15	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	41
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
41	3	2	3	2	3	3	3	3	22	3	1	4	4	4	3	19	4	4	2	10	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	37
42	5	4	4	3	4	4	5	2	31	5	3	5	4	4	5	26	5	5	5	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
45	5	5	4	5	4	4	5	3	35	3	2	4	3	4	4	20	4	4	3	11	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	34
46	5	4	4	3	3	4	5	4	32	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	11	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	42
47	2	2	3	2	3	3	3	3	21	3	1	3	3	3	4	17	3	3	3	9	4	2	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
49	5	5	4	4	4	4	3	4	33	4	3	5	5	5	5	27	4	5	3	12	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	44
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
52	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
53	5	4	4	4	5	5	3	2	32	4	3	5	5	4	5	26	4	4	4	12	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	47
54	5	5	5	4	4	4	3	3	33	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12	4	3	3	4	4	4	3	5	5	2	3	4	44
55	2	1	3	3	4	4	2	3	22	3	3	4	4	3	4	21	3	2	2	7	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	41
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
59	5	4	4	4	3	5	4	4	33	4	3	4	4	4	5	24	4	4	3	11	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	45
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	6	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	47
62	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	45
63	5	5	5	5	4	4	3	3	34	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	42
66	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	3	3	4	4	4	21	4	4	3	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
67	5	5	5	4	4	4	3	2	32	3	2	3	3	3	3	17	4	4	4	12	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	40
68	5	5	3	3	4	3	2	2	27	4	2	3	3	3	3	18	3	4	1	8	3	2	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	35
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
70	4	4	3	3	4	3	3	4	28	2	2	3	4	3	3	17	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	38

No	LD1	LD2	LD3	LD4	LD5	LD6	LD7	LD8	LDT	KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KD6	KDT	ED1	ED2	ED3	EDT	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KPT
71	5	5	5	4	4	4	5	3	35	3	2	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	41
72	5	4	4	4	4	3	4	3	31	3	2	4	4	4	5	22	5	5	2	12	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	41
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
75	4	4	3	4	5	5	5	3	33	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	9	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	44
76	3	3	4	4	3	3	4	3	27	3	3	4	4	3	3	20	4	5	3	12	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	36
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
78	4	3	3	3	3	3	3	4	26	3	3	5	4	4	5	24	4	4	2	10	4	4	4	5	5	4	3	3	3	2	3	4	44
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	11	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	42
80	4	4	3	3	3	4	4	3	28	2	2	3	3	3	4	17	4	4	2	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
82	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3	3	3	3	4	4	20	4	3	2	9	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	44
83	4	2	3	3	3	3	4	4	26	3	3	4	4	4	4	23	3	3	3	9	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	38
84	5	5	5	5	4	4	4	4	36	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	44
85	5	4	4	3	4	4	5	4	33	4	4	3	3	3	5	22	4	5	2	11	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	51
86	4	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
87	5	5	4	5	4	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	14	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	44
88	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3	4	5	4	4	5	25	5	5	4	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
91	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	50
93	4	4	5	5	5	3	3	3	32	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	15	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	40
94	3	3	4	3	4	4	4	3	28	4	3	3	4	3	3	20	4	4	3	11	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	41
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
96	5	5	3	3	3	3	3	3	28	3	2	3	3	3	4	18	3	4	3	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	45
97	5	4	4	4	3	3	3	2	28	3	3	3	3	3	4	19	4	3	2	9	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	4	44
98	5	2	1	3	2	2	2	2	19	2	1	2	2	1	4	12	2	2	2	6	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	16
99	5	4	4	5	4	5	4	4	35	4	3	5	5	4	5	26	5	5	3	13	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	48
100	3	3	3	3	4	4	3	4	27	3	4	4	4	3	4	22	3	3	2	8	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	39

Lampiran 19. Hasil *Open Question* Kuesioner dan Klasifikasi SWOT

No	Variabel Literasi Digital Dasar	SWOT	Variabel Keamanan Digital	SWOT	Variabel Etika Digital	SWOT
1	Tidak ada kendala	S	Tidak ada kendala	S	Tida ada kendala	S
2	-	-	-		-	-
3	-	-	-		-	-
4	Tidak ada	S	Tidak ada	S	Tidak ada	S
5	Tidak ada/belum	S	Tidak ada	S	Tidak ada	S
6	-	-	-		-	
7	Mau daftar baru, padahal sudah tua tapi kenapa ditolak dengan tampilan yg ada kata bayi	W	Tidak ada	S	Belum ada	S
8	Tidak ada kendala apa	S	Saya tidak pernah terkendala apa pada saat menggunakan Mobile JKN	S	Tidak ada kendala apapun	S
9	Tidak ada	S	Tidak ada	S	Tidak ada	S
10	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-
12	kadang aplikasinya macet jadi lama saat digunakan	W	login sering error terutama saat verifikasi wajah	W	tidak ada	S
13	-	-	-	-	-	-
14	mengalami kendala saat melakukan registrasi sehingga aplikasi susah untuk digunakan	W	sering terkendala saat verifikasi akun	W	belum ada kendala	S
15	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-
17	Semua sudah cukup mudah dipahami dari sisi fitur-fiturnya.	S	Kode OTP untuk reset password sering tidak masuk	T	Tidak ada	S

No	Variabel Literasi Digital Dasar	SWOT	Variabel Keamanan Digital	SWOT	Variabel Etika Digital	SWOT
	Jadi ga ada kendala signifikan terkait fitur-fiturnya		sehingga proses login menjadi lama			
18	Tidak ada kendala	S	Tidak ada kendala	S	Tidak ada kendala	S
19	tidak ada	S	tidak ada	S	tidak ada	S
20	Awalnya bingung mencari menu yang dibutuhkan	W	Pernah lupa kata sandi akun	W	Tidak ada	S
21	Saya sering bingung mencari menu yang dibutuhkan	W	Saya sering lupa kata sandi	W	Belum ada sejauh ini	S
22	-	-	-	-	-	-
23	Tidak pernah	S	Kendala biasanya sinyal jadi susah menggunakan aplikasinya	T	Tidak ada	S
24	Kadang tidak tahu harus pencet yang mana	T	Verifikasi kadang bikin bingung jadi masih dibantu anak	W	Kadang kurang paham data apa yang boleh dan tidak boleh dibagikan jadi minta bantuan anak	T
25	Kadang sulit menemukan fitur yang dicari	W	Kode OTP kadang lama masuk	W	Tidak ada	S
26	Informasi yang dicari kadang tidak langsung ketemu	W	Pernah kesulitan saat verifikasi akun	W	Tidak pernah ada kendala	S
27	Tulisannya terlalu banyak jadi saya bingung	W	Pernah tidak bisa masuk karena lupa password	W	Tidak ada	S
28	Tidak ada	S	Tidak ada	S	Tidak ada	S
29	Belum paham fungsi beberapa fitur di aplikasi	W	Sering diminta Login ulang setelah aplikasi diperbarui	W	Khawatir data pribadi disalahgunakan	T
30	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S
31	Biasanya minta bantuan anak untuk pakai aplikasinya	W	Pernah ada kendala saat verifikasi nya lama	W	Belum begitu paham	W

No	Variabel Literasi Digital Dasar	SWOT	Variabel Keamanan Digital	SWOT	Variabel Etika Digital	SWOT
32	-	-	-	-	-	-
33	Tidak pernah mengalami kendala	S	Aplikasi sering logout sendiri	W	Tidak ada kendala	S
34	Kadang bingung nyari menu yang dibutuhin karena terlalu banyak	W	OTP kadang lama masuk	W	Agak khawatir data pribadi bocor	T
35	-	-	-	-	-	-
36	tidak ada	S	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S
37	tidak ada kendala	S	tidakada kendala	S	tidak ada kendala	S
38	Menu aplikasinya lumayan banyak jadi agak bingung	W	Sering lupa password	W	Saya cuma kasih data kalau memang diperlukan	S
39	tidak ada kendala	S	tidak pernah	S	tidak ada	S
40	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S
41	Bingung jadi Masih dibantu anak saat menggunakan aplikasinya	W	Sering lupa kata sandi jadi susah mau pakai aplikasinya	W	Belum ada	S
42	Belum pernah	S	Belum pernah	S	Belum pernah	S
43	-	-	-	-	-	-
44	-	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-	-
46	Kadang fitur yang dicari susah ketemu	W	Harus login ulang terus	W	Tidak pernah mengalami masalah	S
47	Saya kurang paham cara pakai semua fiturnya	W	Saya sering lupa kata sandi	W	Kadang Saya tidak tahu data apa saja yang aman dibagikan	W
48	Kadang bingung cari menu yang saya perlukan	W	Pernah kesulitan saat verifikasi akun	W	Belum begitu mengerti soal keamanan data di HP	W
49	Belum paham fungsi beberapa fitur di aplikasi	W	Sering harus login ulang setelah aplikasi diperbarui	W	Belum pernah ada kendala	S
50	Saya sering lupa langkah-langkahnya	W	Saya kurang paham cara verifikasi akun	W	Belum begitu paham soal keamanan data	W

No	Variabel Literasi Digital Dasar	SWOT	Variabel Keamanan Digital	SWOT	Variabel Etika Digital	SWOT
51	Tidak pernah ada kendala	S	Kadang akun logout sendiri jadi perlu waktu lebih untuk login dulu	W	Tidak pernah ada kendala	S
52	-	-	-	-	-	-
53	kadang masih kebingungan milih fiturnya karena banyak	W	pernah masalah saat verifikasi akun	W	belum pernah ada kendala sejauh ini	S
54	Sejauh ini masih aman	S	Belum ada kendala	S	Tidak pernah ada kendala	S
55	Kadang membingungjan jadi lebih gampang kalau dijelaskan langsung	W	Biasanya anak yang bantu login akun	W	Saya hanya isi data kalau memang diminta BPJS	S
56	-	-	-	-	-	-
57	-	-	-	-	-	-
58	-	-	-	-	-	-
59	belum ada	S	belum ada	S	belum ada kendala	S
60	mau make antre online tapi sering gagal jadinya langsung ke rumah sakit	T	macet saat mau masuk jadi harus minta bantuan	W	belum paham jadi belumada kendala	W
61	-	-	-	-	-	-
62	fitur terlalau banyak jadi kadang bingung	W	sering sekali update tapi jadi logout sendiri, login laginya lambat	W	takut jika ada data pribadi yang disalahgunakan.	T
63	tidak ada kendala, cukup membantu	S	saya berusaha menjaga keamanan data dengan baik jadi belum ada kendala	S	saya rasa belum ada kendala perlindungan data pribadi saya sejauh ini	S
64	-	-	-	-	-	-
65	tidak ada	S	tidak ada	S	tidak ada	S
66	-	-	-	-	-	-
67	tidak ada kendala	S	aplikasi sering logout sendiri	W	tidak ada	S

No	Variabel Literasi Digital Dasar	SWOT	Variabel Keamanan Digital	SWOT	Variabel Etika Digital	SWOT
68	-	-	-	-	-	-
69	-	-	-	-	-	-
70	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S
71	sudah bagus namun tampilannya masih sedikit buat bingung untuk mencari informasi yang diperlukan	W	saya beberapa kali lupa kata sandi karena akun logout sendiri	W	belum ada kendala yang saya temukan	S
72	-	-	-	-	-	-
73	-	-	-	-	-	-
74	belum ada kendala sejauh ini	S	belum ada	S	belum ada	S
75	-	-	-	-	-	-
76	-	-	-	-	-	-
77	pernah ambil antri online dan tidak ada kendala	S	pernah akun logout sendiri jadi susah kalo kata sandinya lupa	W	tidak ada	S
78	Kadang layanan yang dicari susah ketemu	W	Sering login ulang terus	W	Belum pernah ada masalah	S
79	kadang aplikasinya lambat dan error	W	terkadang lupa kata sandi	W	tidak ada	S
80	tidak ada kendala	S	verifikasi akunnya lama sekali	W	tidak ada kendala	S
81	-	-	-	-	-	-
82	tidak ada kendala	S	tidak ada	S	tidak ada kendala	S
83	Tidak ada kendala hanya masih perlu bantuan saat pakai aplikasinya	W	Proses masuk ke akunnya lumayan sulit dan buat bingung	W	Belum ada kendala	S

No	Variabel Literasi Digital Dasar	SWOT	Variabel Keamanan Digital	SWOT	Variabel Etika Digital	SWOT
84	Layanannya banyak jadi sangat membantu	S	Jika aplikasi lama tidak digunakan harus login kembali	W	Belum ada kendala	S
85	-	-	-	-	-	-
86	Tidak ada	S	Tidak ada	S	Tidak ada	S
87	Tampilan aplikasi kurang konsisten, beberapa fitur membingungkan, dan tutorial sering muncul sehingga mengganggu.	W	Pembaruan kata sandi tidak mengecek kata sandi sebelumnya, jadi fiturnya minor	W	Proses login dan pembaruan kata sandi membingungkan karena tidak selalu berhasil	W
88	Tidak ada	S	Tidak ada	S	Tidak ada	S
89	Belum ada kendala	S	Belum ada kendala	S	Belum ada	S
90	-	-	-	-	-	-
91	-	-	-	-	-	-
92	-	-	-	-	-	-
93	tidak ada	S	tidak ada	S	tidak ada	S
94	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S	tidak ada kendala	S
95	-	-	-	-	-	-
96	-	-	-	-	-	-
97	-	-	-	-	-	-
98	saat baru install, sulit untuk login dan menerima otp	W	otp gak masuk	W	-	-
99	sering loading saat membuka fitur/menu pada aplikasi, sehingga lumayan menghabiskan waktu	W	kadang OTP lama masuk ketika verifikasi akun	W	sejauh ini tidak ada	S
100	-	-	-	-	-	-

No	Variabel Kepuasan Pengguna	SWOT	Keseluruhan	SWOT
1	Tidak ada	S	Semogaa semakin bagus untk fitur fiturnya	O
2	-	-	-	-
3	-	-	-	-
4	Tidak ada	S	Belum ada	S
5	Sejauh ini puas	S	Tidak ada	S
6	-	-	-	-
7	Saat daftar padahal sudah jelas tanggal dan tahun sudah tua tapi kenapa masih di bilang daftar bayi	W	Perlu banyaperubahan	O
8	-	-	-	-
9	Tidak ada	S	Dengan adanya Mobile JKN kita lebih mudah dalam mengetahui tentang BPJS kita	O
10	-	-	-	-
11	-	-	-	-
12	puas namun masih sulit kadang untuk digunakan	W	ditingkatkan lagi agar aplikasi mudah digunakan dan dipahami	O
13	-	-	-	-
14	saya sering terkendala saat masuk ke akun karena aplikasi sering keluar sendiri	W	diperbaiki lagi aplikasinya agar mudah dan nyaman untuk digunakan	O
15	-	-	-	-
16	-	-	-	-
17	Sejauh ini sudah baik, hanya saja soal urusan OTP verifikasi yang lama masuk ke SMS/email	W	Ditingkatkan lagi dalam fungsional aplikasinya, supaya terjadinya gangguan seperti OTP verifikasi yang lama masuk dan lainnya bisa segera ditangani.	O
18	Tidak ada	S	Sudah sangat bagus semoga dipertahankan	S
19	kadang sulit dimengerti menu menunya	W	tidak ada	S
20	Aplikasi kadang lambat dibuka	W	Semoga aplikasi lebih cepat dan stabil	O
21	Kadang lambat aplikasinya saat mau dipakai	W	Semoga bisa lebih baik lagi	O

No	Variabel Kepuasan Pengguna	SWOT	Keseluruhan	SWOT
22	-	-	-	-
23	Tidak ada	S	Semoga Mobile JKN bisa menjaga privasi setiap anggota	O
24	Pernah tidak bisa login jadi langsung datang ke puskesmas aja, tidak lewat aplikasi	T	Tolong diperbaiki lagi aplikasi dan dibuat lebih sederhana	O
25	Pernah gagal login	W	Semoga ditingkatkan lagi	O
26	Antrean online kadang tidak bisa diakses	W	Perbaiki proses login agar lebih mudah	O
27	Lebih mudah kalau datang langsung ke kantor BPJS	T	Kalau bisa ada petunjuk yang lebih jelas	O
28	Sudah puas	S	Tidak ada	S
29	Beberapa fitur masih membingungkan	W	Saran saya tambahkan panduan penggunaan setiap fitur	O
30	tidak ada	S	tidak ada	S
31	Beberapa menu agak sulit dipahami	W	Semoga aplikasinya lebih gampang dipahami dan digunakan	O
32	-	-	-	-
33	Kadang aplikasi keluar sendiri (logout)	W	Semoga aplikasi lebih mudah digunakan oleh semua kalangan	O
34	Kadang aplikasinya lemot	W	Semoga aplikasinya lebih mudah digunakan	O
35	-	-	-	-
36	tidak ada	S	semoga jkn ditingkatkan lagi aplikasinya	O
37	tidak ada kendala	S	sejauh ini sudah baik	S
38	Antrean online pernah gagal jadi langsung ke faskes jadinya	T	Semoga bisa lebih mudah digunakan	O
39	tidak ada	S	sangat membantu dalam mempermudah pelaksanaan kegiatan	S
40	Sejauh ini sudah cukup membantu	S	tidak ada	S
41	Kadang sulit aplikasinya jadi lebih mudah kalau datang langsung ke rumah sakit	T	Semoga bisa lebih mudah untuk digunakan aplikasinya	O

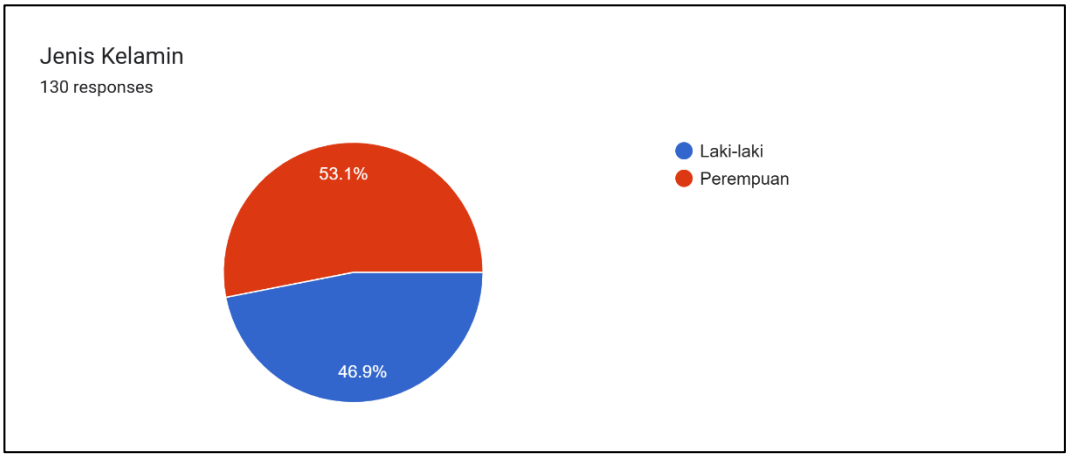
No	Variabel Kepuasan Pengguna	SWOT	Keseluruhan	SWOT
42	Belum pernah	S	Tidak ada	S
43	-	-	-	-
44	-	-	-	-
45	-	-	-	-
46	Loadingnya lumayan lama	W	Semoga proses login lebih mudah	O
47	Saya lebih nyaman datang langsung ke BPJS	T	Kalau bisa tampilannya lebih simple	O
48	Kadang aplikasinya susah dibuka	W	Tolong dibuat lebih mudah dipahami orang tua	O
49	Kurang puas karena aplikasi sering logout sendiri jadi harus login lagi	W	Semoga proses login bisa diperbaiki lagi agar mudah digunakan seluruh kalangan	O
50	Aplikasinya bagus, tapi saya belum terbiasa jadi langsung ke kantor BPJS	T	Buat agar lebih gampang dipakai orang tua	O
51	Sejauh ini sudah cukup terbantu dengan mobile JKN	S	Semoga aplikasinya bisa ditingkatkan kembali terutama di bagian login	O
52	-	-	-	-
53	aplikasi lemot jadi lebih mudah langsung ke kantor bpjs saja	T	semoga bisa diperbaiki lagi	O
54	Sudah cukup membantu sejauh ini	S	Semoga aplikasi lebih cepat saat dibuka	O
55	Saya kurang puas karena belum terbisa pakai sendiri jadi masih minta bantuan anak	W	Semoga aplikasi semakin membantu masyarakat	O
56	-	-	-	-
57	-	-	-	-
58	-	-	-	-
59	belum ada kendala	S	semoga semakin memberi manfaat bagi banyak orang	O
60	kurang puas karena sulit aplikasinya bagi orang berumur	W	Semoga aplikais ditingkatkan agar lebih gampang dipakai orang tua	O
61	-	-	-	-
62	masih puas walau memang kadang ada kesulitan tapi masih bisa diatasi	W	tetap ditingkatkan pelayanannya	O

No	Variabel Kepuasan Pengguna	SWOT	Keseluruhan	SWOT
63	puas walau kadang di jam tertentu aplkasinya cukup lambat	W	semoga aplikasi lebih cepat	O
64	-	-	-	-
65	tidak ada	S	tidak ada	S
66	-	-	-	-
67	cukup puas wlau kadang aplikasi lambat	W	diperbaiki lagi agar lebih bermanfaat	O
68	-	-	-	-
69	-	-	-	-
70	tidak ada	S	tidak ada	S
71	aplikasi sering lambat saat dipakai	W	semoga ditingkatkan lagi karena membantu sekali	O
72	-	-	-	-
73	-	-	-	-
74	-	-	-	-
75	-	-	-	-
76	-	-	-	-
77	sudah cukup puas	S	sangat bermanfaat semoga diperbaiki lagi aplikasnya	O
78	Kadang layanannya susah dicari jadi bingung	W	Semoga tampilan aplikasinya bisa lebih sederhana agar mudah dipahami	O
79	aplikasi lambat jadi memakan waktu lebih terkadang	W	semoga ditingkatkan lagi kinerja aplikasinya	O
80	aplikasinya terkadang lambat jadi lebih mudah langsung ke faskes saja	T	semoga bpjs bisa meningkatkan lagi aplikasinya agar pelayanannya lebih baik	O
81	-	-	-	-
82	tidak ada kendala	S	tidak ada	S
83	Kadang masih kesulitan make aplikasinya jadi lebih milih datang langsung ke BPJS	T	Semoga ada panduan agar bisa menggunakan mobile JKN lebih mudah	O
84	Loadingnya lumayan lama jika sinyal kurang bagus buat ambil antri online, jadi saya langsung ke puskesmas saja	T	Semoga mobile JKN bisa dijalankan dengan lebih baik	O

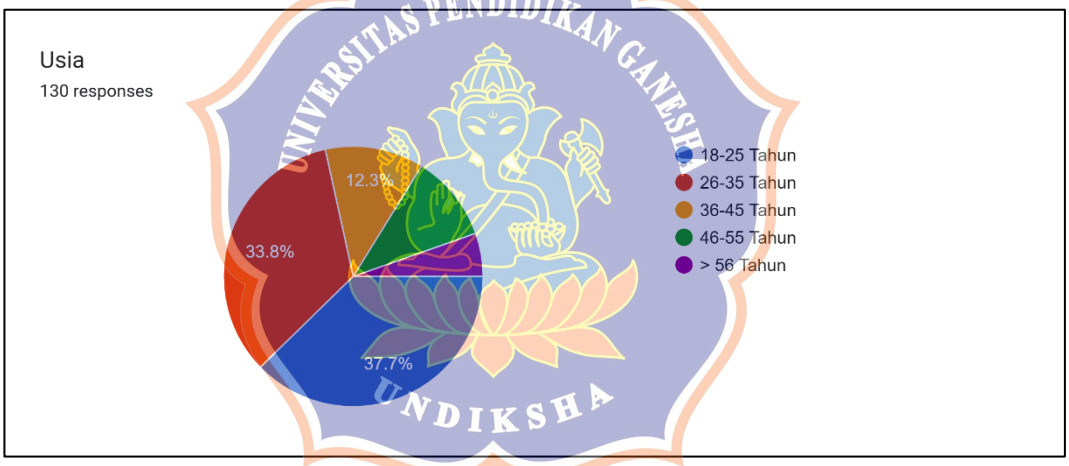
No	Variabel Kepuasan Pengguna	SWOT	Keseluruhan	SWOT
85	-	-	-	-
86	Tidak ada	S	Semoga bisa lebih baik	O
87	Aplikasinya cukup lambat prosesnya	S	Perlu dilakukan perbaikan dan pemeliharaan sistem agar aplikasi menjadi lebih stabil dan mudah digunakan	O
88	Tidak ada	S	Tidak ada	S
89	Sudah puas	S	Semoga semakin bermanfaat	O
90	-	-	Aplikasi sudah sangat membantu masyarakat	S
91	-	-	Semoga diperbarui lebih baik lagi	O
92	-	-	-	-
93	tidak ada	S	sangat bermanfaat semoga bisa ditingkatkan	S
94	tidak ada	S	semoga bpjs kesehatan semakin maju	O
95	-	-	-	-
96	-	-	-	-
97	-	-	-	-
98	-	-	-	-
99	setiap akses fitur/menu aplikasi selalu loading, dan akun sering ke logout sendiri	W	tingkatkan performa dan stabilitas aplikasi agar lebih cepat dan nyaman saat diakses	O
100	-	-	-	-

Lampiran 20. Karakteristik Responden Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*

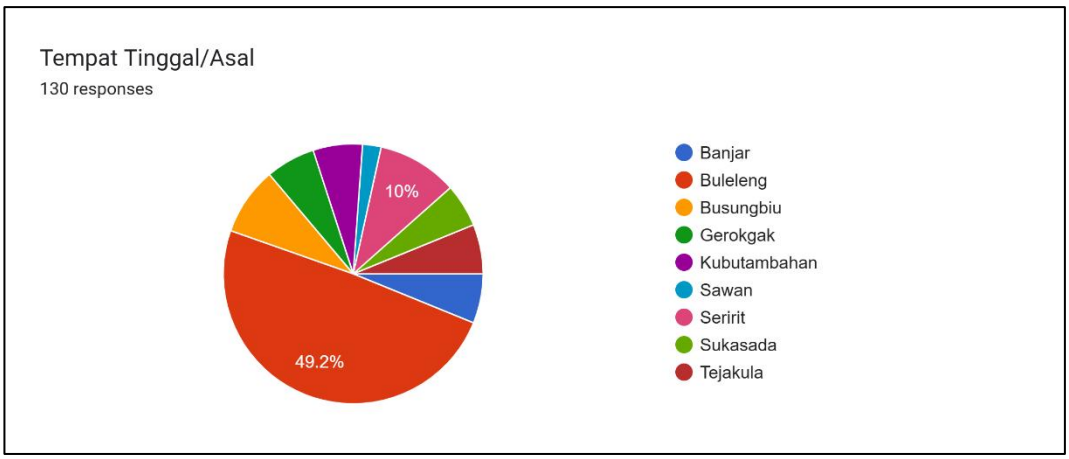
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin



Karakteristik Berdasarkan Usia

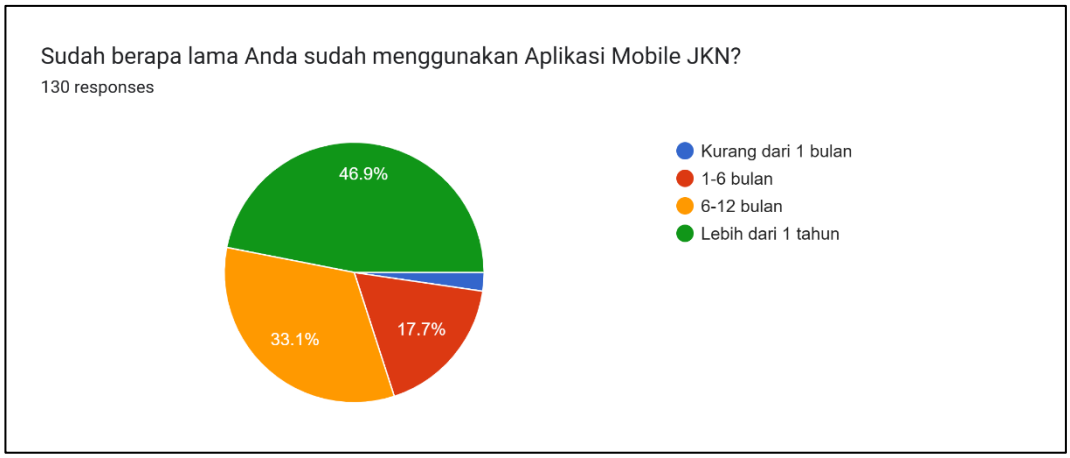


Karakteristik Berdasarkan Domisili



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

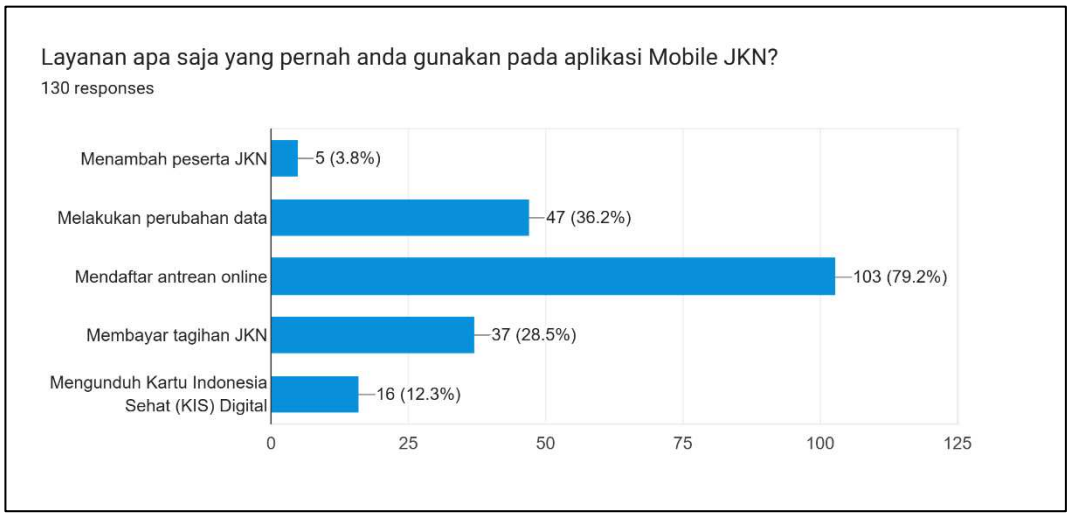
Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi Mobile JKN



Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi



Karakteristik Berdasarkan Layanan yang Digunakan



Lampiran 21. Tabel Distribusi f Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05					
df untuk penyebut (N2)	**df untuk pembilang (N1)**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
96	3.94	3.09	**2.70**	2.47	2.31
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30

Lampiran 22. Tabel Distribusi t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81-120)							
df	**0.25 0.50**	**0.10 0.20**	**0.05 0.10**	**0.025 0.050**	**0.01 0.02**	**0.005 0.010**	**0.001 0.002**
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	**1.98498**	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 23. Dokumentasi Pengisian Kuesioner oleh Pengguna Aplikasi Mobile JKN




BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial



Lampiran 24. Dokumen Hasil Penelitian

Klik di sini untuk akses dokumen



Lampiran 25. Berita Acara Penyerahan Dokumen Hasil Penelitian

BERITA ACARA PENYERAHAN DOKUMEN HASIL PENELITIAN

Pada hari Kamis, 24 September 2026, bertempat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Singaraja, telah dilaksanakan penyerahan Dokumen Hasil Penelitian Skripsi dengan keterangan sebagai berikut :

PIHAK PERTAMA

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Lovyetha Evelyn Sirait
NIM	: 221501030
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknik dan Kejuruan
Instansi	: Universitas Pendidikan Ganesha

Selanjutnya disebut sebagai **Pihak Pertama**.

PIHAK KEDUA

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Ni Luh Putu Indayaning Antari
Jabatan	: Staf Komunikasi dan Kesekretariatan
Instansi	: BPJS Kesehatan Cabang Singaraja

Selanjutnya disebut sebagai **Pihak Kedua**.

PERNYATAAN PENYERAHAN

Pihak Pertama menyerahkan Dokumen Hasil Penelitian Skripsi yang berjudul **"Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan di Kabupaten Buleleng dengan Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"**.

Dokumen ini diserahkan sebagai luaran penelitian untuk memberikan masukan dan rekomendasi dalam pengembangan aplikasi *Mobile JKN*. Pihak Kedua menerima dokumen tersebut sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi *Mobile JKN* di masa mendatang. Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Singaraja, 24 Agustus 2026

Pihak Pertama	Pihak Kedua
Yang Menyerahkan	Yang Menerima
Lovyetha Evelyn Sirait	Ni Luh Putu Indayaning Antari
NIM 2215091030	Staf Komunikasi dan Kesekretariatan

Lampiran 26. Dokumentasi Penyerahan Hasil Penelitian

Tanggal Penyerahan	:	Kamis, 24 September 2026
Lokasi Penyerahan	:	Kantor BPJS Kesehatan Cabang Singaraja
Nama Penerima	:	Ni Luh Putu Indayaning Antari
Jabatan	:	Staf Komunikasi dan Kesekretariatan



Lampiran 27. Riwayat Hidup Penulis

RIWAYAT HIDUP



Lovyetha Evelyn Sirait, lahir di Pekanbaru, tanggal 10 April 2004. Penulis merupakan anak terakhir dari pasangan Pangihutan Sirait dan Haya Pitri Tampubolon. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Kristen. Saat ini penulis tinggal di Jl. Abimanyu No. 7X, Banyuasri, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Global Andalan dan lulus pada tahun 2016. Kemudian, penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Global Andalan dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2022, penulis lulus dari SMA Negeri 2 Pangkalan Kerinci. Setelah lulus, penulis melanjutkan studi ke Perguruan Tinggi Negeri, yaitu Universitas Pendidikan Ganesha mengambil Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan. Pada semester akhir tahun 2026 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Dengan Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)".