

PENGARUH LITERASI DIGITAL TERHADAP KEMAMPUAN PENGGUNAAN LAYANAN KESEHATAN MOBILE PADA PESERTA JKN AKTIF DI BPJS KESEHATAN CABANG BANDAR LAMPUNG

Bella Febriana¹ Erna Listyaningsih² Rahyono³
 Program Studi Manajemen Universitas Malahayati Email:
bellafebriana73@gmail.com
erna@malahayati.ac.id
rahyono@malahayati.ac.id

ABSTRAK

Literasi digital merupakan pengetahuan serta kecakapan pengguna dalam memanfaatkan media digital, seperti alat komunikasi, jaringan internet dan lain sebagainya, kecakapan penggunaan dalam literasi digital mencakup kemampuan untuk menemukan, mengerjakan, mengevaluasi, menggunakan, membuat serta memanfaatkan dengan bijak, cerdas, cermat serta tepat sesuai dengan kegunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi digital terhadap kemampuan penggunaan layanan kesehatan mobile pada peserta JKN Aktif di BPJS Kesehatan cabang Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dalam hal ini instrument yang digunakan kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan dua sumber data primer dan sekunder, dengan analisa regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis dengan nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$, peneliti menyimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima, sementara hipotesis nol (H_0) ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari kemampuan literasi digital terhadap kemampuan penggunaan layanan aplikasi JKN aktif di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Temuan ini menegaskan pentingnya literasi digital dalam memengaruhi bagaimana peserta JKN memanfaatkan layanan kesehatan melalui aplikasi, serta menunjukkan perlunya upaya untuk meningkatkan literasi digital di kalangan peserta JKN untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Kata Kunci : Literasi Digital, Kemampuan penggunaan, BPJS JKN

ABSTRACT

Digital literacy is the user's knowledge and skill in utilizing digital media, such as communication tools, internet networks and so on, usage skills in digital literacy include the ability to discover, work on, evaluate, use, create and utilize wisely, intelligently, carefully and appropriately according to its use. This research aims to determine the effect of digital literacy on the ability to use mobile health services among Active JKN participants at the Bandar Lampung branch of BPJS Health. This research uses a descriptive method with a quantitative approach, in this case the instruments used are questionnaires and documentation. This research uses two primary and secondary data sources, with simple linear regression analysis. Based on the results of the analysis with a p-value of $0.000 < 0.05$, the researcher concluded that the alternative hypothesis (H_a) was accepted, while the null hypothesis (H_0) was rejected. This means that there is a significant influence of digital literacy skills on the ability to use active JKN application services at BPJS Health Bandar Lampung Branch. These findings emphasize the importance of digital literacy in influencing how JKN participants utilize health services through applications, and demonstrate the need for efforts to increase digital literacy among JKN participants to increase the effectiveness and accessibility of health services provided by BPJS Health.

Keywords: Digital Literacy, Ability to use, BPJS JKN

PENDAHULUAN

Dunia telah beralih dari era industrialisasi ke era informasi yang kemudian melahirkan masyarakat informasi (information society). Rogers menyatakan bahwa information society adalah sebuah masyarakat yang sebahagian besar angkatan kerjanya adalah pekerja di bidang informasi, dan informasi telah menjadi elemen yang dianggap paling penting dalam kehidupan. Informasi diakui sebagai sebuah komoditi yang dapat dijual, diberikan dikopi, diciptakan, disalahartikan, didistorsikan bahkan dicuri. Secara sederhana, banyak orang yang sudah memahami dan memiliki konsep tentang sifat dan pemilikan informasi yang dahulunya tidak disadari. Informasi merupakan salah satu di antara tiga sumber daya dasar (basic resources) selain potensi material dan energi. Oleh karena itu, seperti halnya materi dan energi, informasi dianggap tidak memiliki kegunaan praktis bila tidak dioperasionalkan, dan informasi hanya dapat dioperasionalkan melalui komunikasi.

Informasi merupakan unsur pokok yang secara implisit melekat dalam konsep pembangunan yang terencana. Kegiatan pembangunan manapun juga hanya dapat berlangsung dan mencapai sasaran bila dalam setiap tahapannya –perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan- didasarkan pada informasi yang memadai. Informasi memang diperoleh melalui kegiatan komunikasi tetapi yang sesungguhnya yang menentukan nilai komunikasi adalah informasi yang dibawahnya (Naufal, 2021)

Literasi digital adalah kemampuan individu untuk memahami dan menggunakan informasi dalam teknologi digital, perangkat keras komputer, perangkat lunak, internet, telepon seluler, dan perangkat digital lainnya. Dalam era digital, literasi digital menjadi keterampilan yang sangat penting karena dapat mempengaruhi cara individu memperoleh informasi dan memanfaatkannya (Baskila et al., 2023). Dalam aspek preventif, salah satu upaya yang sangat penting adalah dengan mendorong literasi informasi kesehatan. Di tengah situasi kedaruratan dan kebutuhan pelayanan kesehatan yang fleksibel dengan ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang fleksibel dan bisa dilakukan di mana saja.

Penelitian Terdahulu dari (Kusuma, 2023) literasi digital merupakan pengetahuan serta kecakapan pengguna dalam memanfaatkan media digital, seperti alat komunikasi, jaringan internet dan lain sebagainya, kecakapan penggunaan dalam literasi digital mencakup kemampuan untuk menemukan, mengerjakan, mengevaluasi, menggunakan, membuat serta memanfaatkan dengan bijak, cerdas, cermat serta tepat sesuai dengan kegunaannya. Literasi digital tidak hanya berkaitan dengan cara seseorang menggunakan media digital, literasi digital juga erat kaitannya dengan aspek kehidupan lain, yaitu pengelolaan keuangan dan pemanfaatan teknologi pembayaran secara digital salah satunya pada pelayanan pada Lembaga kesehatan yaitu BPJS.

BPJS Kesehatan merupakan salah satu Lembaga pelayanan public yang memberikan pelayanan dan jaminan kesehatan kepada masyarakat atau anggota yang ingin memiliki asuransi kesehatan dalam pekerjaan maupun pelayanan kesehatan umum (Harto et al., 2018). BPJS Kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Indonesia, bertujuan menyediakan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh penduduk, termasuk pekerja formal dan informal. Program ini didukung oleh sistem kontribusi, di mana peserta membayar iuran bulanan sesuai tingkat penghasilan mereka. Peserta memiliki akses ke berbagai layanan kesehatan, seperti pemeriksaan, perawatan rawat inap, tindakan medis, dan obat-obatan, melalui jaringan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Selain itu, BPJS Kesehatan juga mengelola risiko keuangan, melakukan pembinaan dan edukasi masyarakat terkait kesehatan, serta berperan dalam promosi kesehatan dan pencegahan penyakit. Sebagai program jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan ada banyak pelayanan yang di sediakan oleh BPJS salah satunya adalah Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN.

BPJS memiliki salah satu sistem pelayanan yang berbasis online dengan menggunakan teknologi digital berupa aplikasi yang memberikan layanan jarak jauh untuk bisa tetap memberikan pelayanan yang baik dan fleksibel bagi pengguna layanan BPJS di manapun berada, BPJS Mobile mungkin merupakan sebuah aplikasi mobile yang memungkinkan peserta BPJS Kesehatan untuk mengakses informasi akun, melakukan pembayaran iuran, melacak klaim kesehatan, atau bahkan memberikan informasi terkait layanan kesehatan. Untuk informasi lebih lanjut, disarankan untuk mengunjungi situs web resmi BPJS Kesehatan atau menghubungi langsung pihak BPJS Kesehatan untuk mendapatkan informasi terbaru dan akurat. Berdasarkan data terkait dengan pengguna layanan Aplikasi BPJS di Indonesia pada tahun 2022 sebanyak 16.346.829 Juta pengguna yang berasal dari seluruh Indonesia.

Peneliti melakukan survey awal pemahaman peserta terhadap aplikasi dengan fokus 7 fitur utama didapatkan hasil bahwa masih banyak peserta yang kurang memahami aplikasi mobile JKN yaitu sebesar 55,98% sehingga fungsi aplikasi menjadi kurang optimal dan mempengaruhi kualitas pelayanan akibat kurangnya pemahaman terkait dengan penggunaan aplikasi digital. Sedangkan Peserta JKN di BPJS Kesehatan membutuhkan informasi yang akurat dan mudah diakses untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam hal ini, literasi digital dapat mempengaruhi cara peserta JKN memperoleh informasi pelayanan kesehatan mobile. Peserta JKN yang memiliki literasi digital yang baik akan lebih mudah memperoleh informasi yang akurat dan memanfaatkannya dengan baik. Sebaliknya, peserta JKN yang kurang memiliki literasi digital akan kesulitan memperoleh informasi yang akurat dan memanfaatkannya dengan baik. Selain itu, literasi digital juga dapat mempengaruhi cara peserta JKN memanfaatkan layanan kesehatan mobile.

Peserta JKN yang memiliki literasi digital yang baik akan lebih mudah memanfaatkan layanan kesehatan mobile dengan baik dan benar. Sebaliknya, peserta JKN yang kurang memiliki literasi digital akan kesulitan memanfaatkan layanan kesehatan mobile dengan baik dan benar. Dalam hal ini, penting untuk meningkatkan literasi digital peserta JKN di BPJS Kesehatan agar mereka dapat memperoleh informasi pelayanan kesehatan mobile yang akurat dan memanfaatkannya dengan baik.

Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti penyediaan informasi yang mudah diakses dan mudah dipahami, pelatihan literasi digital, dan kampanye literasi digital. Dalam meningkatkan literasi digital peserta JKN di BPJS Kesehatan, perlu juga diperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi literasi digital, seperti tingkat pendidikan, usia, dan pengalaman menggunakan teknologi digital. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat meningkatkan literasi digital peserta JKN di BPJS Kesehatan secara efektif. Dalam kesimpulannya, literasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap informasi pelayanan kesehatan mobile pada peserta JKN di BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan literasi digital peserta JKN di BPJS Kesehatan agar mereka dapat memperoleh informasi pelayanan kesehatan mobile yang akurat dan memanfaatkannya dengan baik.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan yang dilakukan oleh (Bahri et al., 2022) yang menemukan bahwa ada 4 atribut yang memiliki negatif yaitu nomor 15: customer service mobile JKN segera meminta maaf bila terjadi kesalahan, nomor 10: kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan peserta, nomor 14: respon customer service terhadap kebutuhan dan keluhan peserta dan nomor 8: mobile JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan. Jika dari segi dimensi terdapat 2 dimensi yang perlu BPJS Kesehatan fokuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan peserta yaitu responsiveness dan empathy.

Sehingga dari permasalahan dan penelitian terdahulu tersebut, dengan ini peneliti menemukan novelty atau keterbaruan penelitian terkait dengan pemahaman literasi digital yang bisa mempengaruhi pemahaman informasi dan pelayanan di aplikasi BPJS Mobile. Berdasarkan permasalahan tersebut, dengan ini peneliti menarik judul penelitian, “Pengaruh Literasi Digital Terhadap kemampuan penggunaan layanan Kesehatan Mobile Pada Peserta Jkn Di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung”

LITERATUR REVIEW

Literasi Digital

Literasi digital dipopulerkan sejak tahun 1997 oleh Paul Gilster. Gilster mengartikan literasi digital merupakan kemampuan atau keterampilan seseorang untuk memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber digital secara efektif dan efisien dalam berbagai format. Eshet menambahkan bahwa literasi digital lebih menekankan pada kemampuan menggunakan berbagai macam sumber digital secara efektif (Naufal, 2021).

Kemampuan Penggunaan

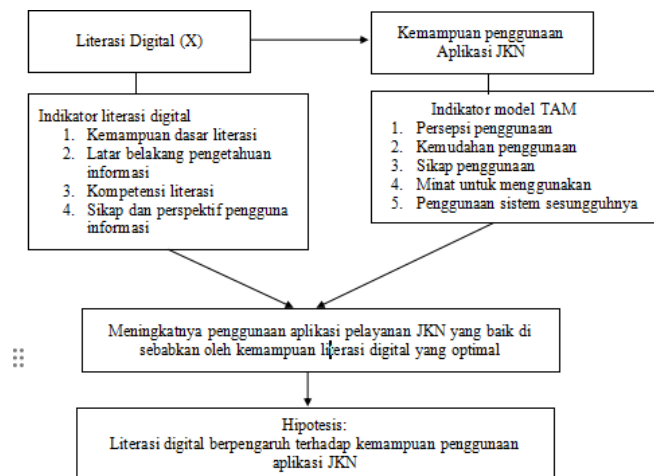
Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan (KBBI, 2020). Kemampuan (ability) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan (Aryani & Wasitohadi, 2020). Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan seorang individu dalam menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Aplikasi JKN mobile

Aplikasi mobile JKN merupakan salah satu bentuk transformasi dari digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang awalnya berupa kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang maupun fasilitas kesehatan, dikembangkan kedalam bentuk aplikasi sehingga dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan tidak terbatas waktu (self service) (B. O. Lubis et al., 2020). Saat ini tercatat pengguna Aplikasi mobile JKN terhitung sejak Januari hingga September 2020 jumlah pengguna mobile JKN tembus hingga 10.299.958 peserta (kumparan.com, 2020). Untuk menggunakan aplikasi mobile JKN caranya sangat mudah, hanya perlu mengunduh aplikasi melalui Google Play Store atau Apple Store. Aplikasi ini direkomendasikan untuk telepon yang menggunakan sistem android versi 4.0 ke atas dan sistem iOS 10.

KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka berikut terbentuklah kerangka pikir pada penelitian ini



Gambar 1. Kerangka Pikir

Berdasarkan penjelasan dan fenomena masalah yang disampaikan dengan ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh Literasi Digital Terhadap Kemampuan Penggunaan Layanan Kesehatan Mobile Pada Peserta JKN aktif Di Bpjs Kesehatan Cabang Bandar Lampung H0: Tidak Terdapat pengaruh Literasi Digital Terhadap Kemampuan Penggunaan Layanan Kesehatan Mobile Pada Peserta JKN aktif Di Bpjs Kesehatan Cabang Bandar Lampung

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna JKN Mobile atau pengguna layanan BPJS di wilayah Kota Bandar Lampung sebanyak 1.380 pengguna. Adapun dalam hal ini peneliti memiliki beberapa kriteria inklusi dan eksklusi yaitu sebagai berikut :

1. Kriteria inklusi

- a. Masyarakat kota Bandar Lampung
- b. Pengguna aktif layanan jKN
- c. Berusia >17 tahun
- d. Bisa baca tulis
- e. Bersedia menjadi responden

2. Kriteria eksklusi

- a. Tidak bersedia menjadi responden
- b. Tidak aktif menggunakan layanan JKN
- c. Tidak bisa baca tulis

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh total populasi penelitian yaitu sebanyak 60 pengguna layanan JKN aktif mobile.

Teknik Analisis Data

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model sering disebut juga (outer relation atau model measurement) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran (outer model) digunakan untuk menilai validitas dan reabilitas model. Pengujian dalam outer model adalah sebagai berikut:

a. Convergent Validity

Convergent validity dari measurement model dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor-skor variabelnya. Untuk menguji convergent validity digunakan nilai outer loading atau loading factor. Suatu indikator dinyatakan valid atau memenuhi convergent validity apabila memiliki nilai outer loading $> 0,7$. Ghazali dan Latan (2015) mengungkapkan bahwa convergent validitas berhubungan dengan prinsip pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi.

b. Composite Reliability

Mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan cara mengukur nilai Composite Reliability. Composite Reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai composite reliability harus $> 0,07$ (Abdillah dan Hartono, 2015:196)

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Inner model adalah spesifikasi hubungan antar variabel laten (structural model) yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Berikut metode pengujian model struktural yaitu:

a. R-Square (R^2)

R-square dilihat dari nilai variabel endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai R^2 dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Nilai R-square 0,75, 0,50, dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat dan lemah (Hair et al., dalam Ghazali dan Latan, 2015). Ini berarti bahwa semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dan model penelitian yang diajukan.

b. Uji Hipotesis

Selanjutnya hasil penelitian akan di uji dengan uji T-test dengan menggunakan metode bootstrapping. Tujuannya adalah memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas, tidak memerlukan asumsi distribusi normal dan tidak membutuhkan sampel yang besar (minimum 30 sampel). Pengujian hipotesis secara parsial Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Adapun skor atau nilai Tstatistic harus lebih dari 1,96 untuk hipotesis dua ekor (two-tailed) dan diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) untuk pengujian hipotesis pada alpha 5% dan power 80%. Nilai Tstatistic ini di dapatkan dari proses bootstrapping (Abdillah dan Hartono, 2015:197).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian ini telah dilaksanakan kepada masyarakat kota Bandar Lampung yang merupakan pengguna layanan BPJS mobile JKN Aktif, dalam hal ini peneliti mendeskripsikan karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-Laki	15	25%
Perempuan	45	75%
Total	60	100%
Usia		
17-35 tahun	38	63%
>35 tahun	22	37%
Total	60	100%
Pendidikan		
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	37	62%
Perguruan Tinggi	23	38%
Total	60	100%

Sumber: data diolah peneliti, 2024.

Penelitian ini melibatkan 60 responden, terdiri dari 25% laki-laki dan 75% perempuan. Sebagian besar responden berusia antara 17 hingga 35 tahun, mencapai 63%, sementara 37% lainnya berusia di atas 35 tahun. Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA (62%), sementara 38% sisanya memiliki latar belakang pendidikan perguruan tinggi. Tidak ada responden yang berasal dari latar belakang pendidikan SD atau SMP

Uji Validitas

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Instrumen Literasi Digital

No	Item	<i>r-hitung</i>	<i>r-tabel</i>	Keputusan
1	LD1	0.662	0,210	Valid
2	LD2	0.334	0,210	Valid
3	LD3	0.219	0,210	Valid
4	LD4	0.206	0,210	Tidak Valid
5	LD5	-0.244	0,210	Tidak valid
6	LD6	-0.179	0,210	Tidak valid
7	LD7	0.418	0,210	Valid
8	LD8	0.840	0,210	Valid
9	LD9	0.546	0,210	Valid
10	LD10	0.098	0,210	Tidak valid
11	LD11	-0.371	0,210	Tidak valid
12	LD12	-0.408	0,210	Valid
13	LD13	0.588	0,210	Valid
14	LD14	0.859	0,210	Valid
15	LD15	0.637	0,210	Valid
16	LD16	0.800	0,210	Valid

Sumber: data diolah SmartPLS 4, 2024.

Hasil uji validitas instrumen literasi digital menunjukkan bahwa dari 16 item yang diuji, 10 item (LD1, LD2, LD3, LD7, LD8, LD9, LD12, LD13, LD14, dan LD15) terbukti valid dengan nilai korelasi antara 0.206 hingga 0.859, melebihi *r-tabel* sebesar 0.210. Sementara itu, enam item lainnya (LD4, LD5, LD6, LD10, LD11, dan LD16) dinyatakan tidak valid karena nilai korelasinya di bawah *r-tabel*. Ini menunjukkan bahwa instrumen literasi digital tersebut secara umum valid, kecuali untuk enam item yang perlu dipertimbangkan ulang untuk meningkatkan validitasnya.

Tabel 4.3
Hasil uji Validitas Kemampuan Penggunaan Aplikasi Instrumen

No	Item	<i>r-hitung</i>	<i>r-tabel</i>	Keputusan
1	KP1	0.861	0,210	Valid
2	KP2	0.849	0,210	Valid
3	KP3	0.679	0,210	Valid
4	KP4	0.672	0,210	Valid
5	KP5	0.813	0,210	Valid
6	KP6	0.509	0,210	Valid
7	KP7	0.035	0,210	Tidak Valid
8	KP8	-0.369	0,210	Tidak Valid
9	KP9	0.001	0,210	Tidak Valid
10	KP10	0.703	0,210	Valid
11	KP11	0.770	0,210	Valid
12	KP12	0.592	0,210	Valid
13	KP13	0.374	0,210	Valid
14	KP14	0.577	0,210	Valid
15	KP15	0.581	0,210	Valid
16	KP16	0.274	0,210	Valid
17	KP17	0.263	0,210	Valid
18	KP18	-0.161	0,210	Tidak valid
19	KP19	0.509	0,210	Valid
20	KP20	0.605	0,210	Valid

Sumber: data diolah (2024).

Hasil uji validitas kemampuan penggunaan aplikasi instrumen menunjukkan bahwa dari 20 item yang diuji, 15 item (KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6, KP10, KP11, KP12, KP13, KP14, KP15, KP16, KP17, dan KP19) dinyatakan valid dengan nilai korelasi antara 0.035 hingga 0.861, melebihi r-tabel sebesar 0.210. Namun, lima item lainnya (KP7, KP8, KP9, KP18, dan KP20) dinyatakan tidak valid karena nilai korelasinya di bawah r-tabel. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan, instrumen kemampuan penggunaan aplikasi valid, kecuali untuk lima item yang perlu dievaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan validitasnya.

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Literasi Digital	0,731	0,6	Reliabel
Kemampuan Penggunaan	0,856	0,6	Reliabel

Sumber: data diolah SmartPLS 4, 2024.

Dalam penelitian ini, variabel literasi digital menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.731, melebihi nilai kritis yang ditetapkan sebesar 0.6, menandakan tingkat reliabilitas yang baik. Demikian pula, variabel kemampuan penggunaan aplikasi memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0.856, juga melampaui nilai kritis 0.6, menunjukkan reliabilitas yang kuat. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut dapat dianggap reliabel dalam pengukuran literasi digital dan kemampuan penggunaan aplikasi dalam penelitian ini.

Uji R-Square (R²)

Hasil Uji R-Square

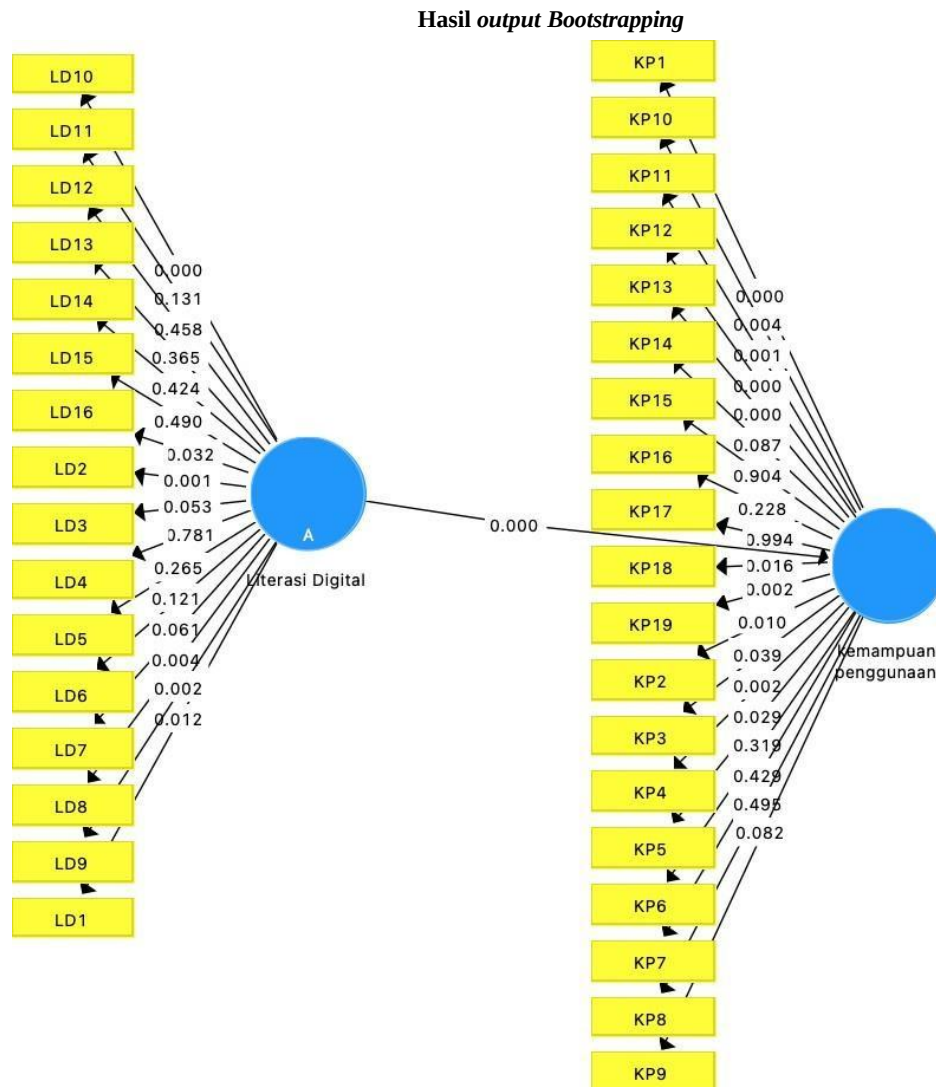
Variabel	R Square
Literasi Digital*Kemampuan penggunaan	0,764

Sumber: data diolah SmartPLS 4, 2024.

Berdasarkan nilai R-square pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa literasi digital mempengaruhi kemampuan penggunaan aplikasi JKN sebesar 76,4% dan 23,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar yang diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis (*Bootstrapping*)

Pengujian hipotesis menggunakan nilai-nilai dalam t-tabel dengan t-statistik yang dihasilkan dari prosedur *bootstrapping* pada *software smartPLS*. Berikut ini merupakan hasil output *bootstrapping* pada penelitian ini:



Pengukuran evaluasi selanjutnya yaitu menguji *Path Coefficient* yang bertujuan untuk menguji apakah sebuah variabel memiliki arah hubungan positif atau negatif terhadap variabel lainnya. Hair et al. (2011) mengatakan pengujian pada tahap ini dapat dinilai dengan menggunakan prosedur *Bootstrapping* pada *software smartPLS*. Terdapat batasan nilai pada pengujian *Path Coefficient*, yaitu jika nilai *Path Coefficient* > 0 , maka variabel memiliki arah hubungan yang positif terhadap variabel lainnya. Sebaliknya, jika *Path Coefficient* < 0 , maka variabel memiliki arah hubungan yang negatif terhadap variabel lainnya.. Berikut ini merupakan hasil uji hipotesis pada penelitian ini:

Hasil Uji Path Coefficient

Hipotesis	Mean	Standar Deviasi	P-Value
Literasi digital	80,16	76,5	0,000
kemampuan penggunaan Aplikasi	77,53	80	

Sumber: data diolah SmartPLS 4, 2024.

Berdasarkan kriteria penerimaan hipotesis, jika nilai p-value kurang dari 0,05, maka hipotesis tersebut diterima dan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel yang diuji. Sebaliknya, jika nilai p-value lebih besar dari 0,05, maka hipotesis tersebut tidak dapat diterima dan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel yang diuji. Dalam kasus ini, untuk literasi digital, nilai p-value adalah 0,000, yang jauh lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis bahwa terdapat pengaruh literasi digital terhadap kemampuan penggunaan layanan kesehatan mobile pada peserta JKN aktif di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung diterima. Artinya, literasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan penggunaan layanan kesehatan mobile. Sementara itu, untuk kemampuan penggunaan aplikasi, tidak disediakan nilai p-value. Namun, jika kita mengasumsikan bahwa nilai p-value lebih besar dari 0,05, maka berdasarkan kriteria penerimaan hipotesis, hipotesis bahwa ada pengaruh kemampuan penggunaan aplikasi terhadap layanan kesehatan mobile pada peserta JKN aktif di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung dapat diterima karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel tersebut. Dengan demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa literasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan penggunaan layanan kesehatan mobile, sementara pengaruh dari kemampuan penggunaan aplikasi tidak dapat dibuktikan secara signifikan berdasarkan data yang diberikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa dan pengajuan rumusan masalah yang dilakukan dengan ini peneliti menemukan hasil bahwa literasi digital berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan penggunaan layanan kesehatan mobile pada peserta JKN aktif di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung.

Literasi digital, sebagai kemampuan untuk menggunakan dan memahami teknologi digital, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi dalam berbagai konteks, termasuk dalam layanan kesehatan mobile. Pertama-tama, literasi digital memungkinkan individu untuk memahami antarmuka pengguna aplikasi dengan lebih baik. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang ikon, menu, dan fitur-fitur aplikasi, individu cenderung lebih percaya diri dan efisien dalam navigasi dan penggunaan aplikasi kesehatan.

Selain itu, literasi digital juga memengaruhi kemampuan individu dalam memahami instruksi dan petunjuk yang diberikan oleh aplikasi kesehatan. Seorang yang memiliki literasi digital yang baik cenderung mampu memahami petunjuk yang kompleks, mengikuti langkah-langkah dengan lebih tepat, dan menggunakan fitur-fitur aplikasi secara maksimal. Kemampuan ini sangat penting dalam memanfaatkan layanan kesehatan mobile secara efektif, seperti membuat janji temu dengan dokter, mengakses rekam medis, atau memperoleh informasi kesehatan.

Selanjutnya, literasi digital juga berdampak pada kemampuan individu untuk mengevaluasi informasi yang diperoleh melalui aplikasi kesehatan. Seorang yang memiliki literasi digital yang baik akan lebih mampu mengidentifikasi informasi yang relevan dan dapat dipercaya dari informasi yang tidak relevan atau tidak akurat. Hal ini membantu dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kesehatan, seperti memilih perawatan yang tepat atau mengambil langkah-langkah pencegahan yang dianjurkan.

Selain itu, literasi digital juga dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam mengatasi masalah teknis atau hambatan dalam menggunakan aplikasi kesehatan. Individu dengan literasi digital yang baik cenderung lebih mudah menyelesaikan masalah teknis, seperti kesalahan login, masalah koneksi internet, atau kesulitan dalam mengakses fitur-fitur tertentu dalam aplikasi. Mereka mungkin lebih terampil dalam mencari solusi melalui panduan online atau forum diskusi, sehingga dapat menggunakan aplikasi dengan lebih lancar.

Terakhir, literasi digital memainkan peran penting dalam mempromosikan kemandirian individu dalam mengelola kesehatan mereka sendiri melalui aplikasi kesehatan. Dengan literasi digital yang baik, individu dapat menjadi lebih mandiri dalam mencari informasi kesehatan, mengakses layanan medis, dan melakukan tindakan pencegahan yang diperlukan untuk menjaga kesehatan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi kesehatan, tetapi juga dapat berdampak positif pada kesehatan dan kesejahteraan secara keseluruhan.

Hal ini didukung dengan beberapa penelitian relevan yang pertama, penelitian oleh Aqil Siroj et al. (2022) menemukan bahwa literasi digital memiliki pengaruh yang kuat terhadap minat baca siswa. Hasil uji regresi linier menunjukkan nilai signifikan yang mendukung hubungan positif antara literasi digital dan minat baca siswa. Semakin tinggi literasi digital siswa, semakin baik pula minat baca yang dimiliki. Selanjutnya, penelitian oleh Akliahirfiarta (2020) menyoroti penggunaan literasi digital oleh pegawai RSUD sebagai sarana untuk melaksanakan pekerjaan di kantor, berkomunikasi, berkoordinasi, dan mencari hiburan. Temuan ini menunjukkan bahwa literasi digital bukan hanya penting untuk kebutuhan pribadi, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan dalam lingkungan kerja. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan literasi digital di kalangan pegawai untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Terakhir, penelitian oleh Aprilia et al. (2022) menyoroti pengaruh literasi digital terhadap perilaku belanja online pada Gen-Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku belanja online. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam menggunakan teknologi digital dapat memengaruhi cara individu berbelanja secara online. Kesimpulan ini menekankan pentingnya literasi digital dalam mengikuti perkembangan teknologi dan mengambil keputusan yang bijaksana dalam aktivitas belanja online.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$, peneliti menyimpulkan bahwa hipotesis

alternatif (Ha) diterima, sementara hipotesis nol (H0) ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari kemampuan literasi digital terhadap kemampuan penggunaan layanan aplikasi JKN aktif di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Temuan ini menegaskan pentingnya literasi digital dalam memengaruhi bagaimana peserta JKN memanfaatkan layanan kesehatan melalui aplikasi, serta menunjukkan perlunya upaya untuk meningkatkan literasi digital di kalangan peserta JKN untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Saran

Untuk pihak lembaga BPJS Kesehatan

Disarankan untuk mengembangkan program-program pelatihan dan edukasi tentang literasi digital bagi peserta JKN. Program ini dapat mencakup penyediaan materi-materi pendidikan tentang cara menggunakan aplikasi JKN secara efektif, termasuk fitur-fitur yang tersedia dan langkah-langkah untuk mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi. Selain itu, BPJS Kesehatan dapat mempertimbangkan untuk menyediakan bantuan teknis dan dukungan bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, seperti layanan bantuan telepon atau panduan online.

Bagi pengguna layanan JKN aplikasi

Disarankan untuk aktif mengikuti pelatihan dan edukasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan terkait literasi digital dan penggunaan aplikasi. Mereka juga dapat memanfaatkan sumber daya online yang tersedia, seperti tutorial video atau forum diskusi, untuk memperdalam pemahaman mereka tentang cara menggunakan aplikasi dengan lebih efektif. Selain itu, penting untuk selalu memperbarui diri dengan informasi terbaru tentang aplikasi dan layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Untuk peneliti selanjutnya

Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi literasi digital dan penggunaan aplikasi kesehatan di kalangan peserta JKN. Penelitian ini dapat mencakup analisis lebih lanjut tentang hubungan antara literasi digital dan penggunaan layanan kesehatan, serta faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas dan aksesibilitas layanan kesehatan melalui aplikasi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan untuk menguji efektivitas program-program intervensi yang bertujuan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan peserta JKN dan dampaknya terhadap penggunaan layanan kesehatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akliahirfiarta, B. T. (2020). Literasi Digital pada Pegawai RSUD dr. Soetomo Surabaya Brilian Trofi Akhirfiarta 1 071311633083. *Journal.Unair.Ac.Id*, 2, 13. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-lna3e16b8d81full.pdf>
- Aprilia, D., Sari, N. E., & Berlianantiya, M. (2022). Pengaruh Literasi Digital Terhadap Perilaku Belanja Online Pada Gen -Z Di Universitas Pgri Madiun. *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 10(2), 179. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v10i2.13447>
- Aqil Siroj, H., Witono, A. H., & Khair, B. N. (2022). Pengaruh Literasi Digital terhadap Minat Baca Siswa Kelas V di SDN 1 Dasan Tapen Tahun Pelajaran 2021/2022. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 7(3), 1049–1057. <https://doi.org/10.29303/jipp.v7i3.668>
- Davis, F. D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Dahman, Y., Goso, G., Sahrir, S., & Salju, S. (2023). Peran Literasi Digital, Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan UMKM. *Jesya*, 6(2), 1784–1793. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1191>
- Dwijayanti (2020) pengaruh penggunaan aplikasi terhadap keputusan penggunaan layanan perbankan digital. *jurnal ekonomi dan bisnis*. Vol.1.no.2
- Fauziah, L. W., Askolani, A., & Sutrisna, A. (2023). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Literasi Digital Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan An Sport Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, Vol. 1 No.(4), 178–187.
- Fernando, F., & Handoyo, S. E. (2022). Pengaruh Literasi Digital, Media Sosial, dan e-Commerce terhadap Keputusan Berwirausaha Mahasiswa. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(1), 99. <https://doi.org/10.24912/jmk.v4i1.17171>
- Galuh, F. G. N. dan A. K. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Menggunakan Qris Bsi Mobile (Studi Kasus Gen Z Di Kota Ma-Lang). *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 2(4), 588–601.
- Ginting, D. (2021). *Literasi Digital di dunia 21* (Media Nusa).

- H. (2018). *Dasar Manajemen Bisnis Disusun* (Issue November).
- Irvansyah, A. (2022). Literasi Digital Dalam Memanfaatkan Media Sosial (Studi Kasus Pada Asisten Rumah Tangga Usia Remaja). *Jurnal AKRAB*, 13(2), 61–69. <https://doi.org/10.51495/jurnalakrab.v13i2.428>
- Kamal, F., Burhanuddin, D., & Purta, R. M. (2021). Pengaruh Optimisme dan Literasi Digital terhadap Kinerja Pengawas Pendidikan Se-Kabupaten Kampar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(1), 10006–10015. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/2569%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/2569/2249>
- KBBI. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia kamus versi daring*.
- Khayati, N. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Digital Terhadap Minat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di Desa Setupatok. *Keuangan Dan Manajemen*, 1(2). <http://repository.syekhnurjati.ac.id/9798/%0Ahttp://repository.syekhnurjati.ac.id/9798/1/awalan dll.pdf>
- Kusuma, R. (2023). Pengaruh Literasi Digital Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Online Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Silakas) Di Kabupaten Tanah Laut. *Jurnal IPDN*, 2(3), 1–11. File:///C:/Users/ASUS/Documents/Citation/Ratih Putri Kusuma_30.1036_Pengaruh Literasi Digital Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Online Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Silakas) Di Kabupaten Tanah Laut.Pdf
- Ladyta, I., Handayani, Y., & Puspita, R. (2018). Literasi Digital Dalam Penggunaan Sistem Informasi Pengendalian Tagihan. *Journal Of Digital Education, Communication, And Arts (Deca)*, 1(1), 44–53. <https://doi.org/10.30871/Deca.V1i1.596>
- Lestari, M. W., & Yuningsih. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Literasi Digital Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(6), 1120–1124.
- Liska, L., Ruhyanto, A., & Yanti, R. A. E. (2021). Penerapan Model Pembelajaran Problem Solving Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa. *J-KIP (Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan)*, 2(3), 161. <https://doi.org/10.25157/j-kip.v2i3.6156>
- Muslimin, M., & Idul, R. (2020). Budaya Literasi Digital Terhadap Pembentukan Sikap Dan Karakter Masyarakat Dalam Pembatasan Sosial Akibat Pandemi Covid-19. *Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Budaya*, 10(3), 21–36. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JBSP/article/view/10540>
- Mustofa, A., & Suhartatik, N. (2020). Meningkatkan Imunitas Tubuh Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Di Karangtaruna Kedunggupit, Sidoharjo, Wonogiri, Jawa Tengah. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 4(1), 317. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v4i1.3100>
- Muthi, F., & Indrarini, R. (2023). The Influence of Literacy, Usability, and Convenience on People's Interest in Using Sharia Digital Wallets. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(1), 179–196. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i01.4050>
- Naufal, H. A. (2021). Literasi Digital. *Perspektif*, 1(2), 195–202. <https://doi.org/10.53947/perspekt.v1i2.32>
- Razak, I., Masud, M., Wahid, M., & Rahman, W. (2023). Pengaruh Karakter, Kompetensi Dan Literasi Digital Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Muhammadiyah Luwuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen "E M O R"*, 6(2), 220. <https://doi.org/10.32529/jim.v6i2.2399>
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Seputro, A. (2020). Hubungan Antara Pemahaman Literasi Digital Dan Tingkat Kompetensi Literasi Digital Pada Mahasiswa S1 Universitas Negeri Yogyakarta. *LEKTUR Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 38–48.
- Soleh, A. M., Oka, I., & ... (2021). Kondisi Literasi Media Digital dalam Aktifitas Kerja Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang. *Ilmu Pendidikan: Jurnal ...*, 5(March), 51–62. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jktpk/article/view/18610>
- Sulistyarini, W., & Fatonah, S. (2022). Pengaruh Pemahaman Literasi Digital Dan Pemanfaatan Media Pembelajaran Terhadap Kompetensi Pedagogik Guru Era Digital Learning. *Journal of Educational Learning and Innovation (ELIa)*, 2(1), 42–72. <https://doi.org/10.46229/elia.v2i1.383>
- Susanti (2021) pengaruh literasi digital terhadap penggunaan layanan digital aplikasi JKN. *Jurnal Manajemen*. Vol.1.no.2

- Suryadi, A. (2020). Pengaruh literasi digital dan efektivitas aplikasi sikad. *Muhammadiyah Jakarta*, 2, 41–46.
- Sujatmiko, (2016) Metode Penelitian, Jakarta:Pustaka publisher.
- Sutisna, I. P. G. (2020). Gerakan Literasi Digital Pada Masa Pandemi Covid-19. *STILISTIKA: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Seni*, 8(2), 268–283. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3884420>
- Tiffani, I. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Bank Digital. *Mbia*, 22(1), 152–167. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i1.2039>