

Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online

Taufik Rahman¹, Tubagus Aulia Chaniago²

Program Studi S1 Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika
Program Studi S1 Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

Informasi Makalah

Dikirim, 13 September 2024

Direvisi, 03 Februari 2025

Diterima, 04 Februari 2025

Kata Kunci:

TAM

JKN

Kemudahan

Kegunaan

Teknologi

INTISARI

Pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan efisiensi layanan kesehatan, namun tingkat penerimaan pengguna masih menjadi tantangan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM), khususnya pada aspek kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*). Penelitian ini mengisi gap dalam pemahaman mengenai faktor yang menentukan adopsi teknologi kesehatan berbasis aplikasi di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden di Kabupaten Bekasi yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Teknik analisis data mencakup uji validitas, reliabilitas, dan normalitas, serta analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap sikap dan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Koefisien korelasi sebesar 0,764 antara perceived usefulness dan perceived ease of use dengan kepuasan pengguna, serta tingkat signifikansi di bawah 0,05*, keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dan niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN. Analisis regresi menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel-variabel tersebut, dengan distribusi data yang normal setelah dilakukan transformasi logaritma. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan memainkan peran kunci dalam penerimaan aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, pengembangan lebih lanjut harus mempertimbangkan peningkatan pengalaman pengguna berdasarkan umpan balik mereka. Studi ini berkontribusi pada literatur adopsi teknologi di bidang layanan kesehatan digital serta memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan efektivitas Mobile JKN.

ABSTRACT

The Indonesian government through BPJS Kesehatan has launched the Mobile JKN application to improve the efficiency of health services, but the level of user acceptance is still a challenge. This study aims to analyze the factors that influence user acceptance of the Mobile JKN application using the Technology Acceptance Model (TAM), especially in terms of perceived ease of use and perceived usefulness. This study fills the gap in understanding the factors that determine the adoption of application-based health technology in Indonesia. The research method used is a quantitative approach with a survey design. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents in Bekasi Regency who had used the Mobile JKN application. Data analysis techniques include validity, reliability, and normality tests, as well as multiple linear regression analysis to measure the effect of independent variables on user attitudes and intentions in using the application. The results showed that the correlation coefficient of 0.764 between perceived usefulness and perceived ease of use with user satisfaction, and a significance level below 0.05, both have a significant effect on user attitudes and their intentions to continue using the Mobile JKN application. Regression analysis showed a strong relationship between the variables, with a normal data distribution after logarithmic transformation. This finding confirms that ease of use and perceived usefulness play a key role in the acceptance of the Mobile JKN

application. Therefore, further development should consider improving user experience based on their feedback. This study contributes to the literature on technology adoption in the field of digital healthcare services and provides recommendations for application developers and policy makers in improving the effectiveness of Mobile JKN.

Korespondensi Penulis:

Taufik Rahman

Program Studi Informatika

Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

Email: taufik@bsi.ac.id

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah memengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dikembangkan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk pendaftaran online. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi layanan, penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut masih menjadi tantangan. Banyak pengguna yang enggan menggunakan aplikasi karena kurangnya pengetahuan, keterbatasan akses internet, atau ketidakpercayaan terhadap keamanan data pribadi.

Persoalan yang diidentifikasi dalam penelitian ini mencakup pertanyaan mengenai apakah faktor-faktor dalam Technology Acceptance Model (TAM), seperti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, berpengaruh terhadap penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN. Selain itu, penelitian ini juga meneliti tingkat pemahaman dan penerimaan pengguna terhadap fitur pendaftaran online, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Lebih lanjut, penelitian ini akan mengeksplorasi apakah terdapat perbedaan penerimaan aplikasi berdasarkan faktor demografi seperti usia, pendidikan, dan pengalaman teknologi pengguna. Tujuan Penelitian

Namun, fitur dan penerimaan pengguna terhadap sistem sangat penting untuk keberhasilan aplikasi mobile layanan pendaftaran online JKN. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat saat menggunakan layanan pendaftaran online JKN melalui aplikasi mobile. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterimanya [1]. Dan kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau perasaan lega dan puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan. Perasaan ini juga dapat dirasakan oleh seseorang dengan menggunakan produk atau jasa yang terhadap atau dengan membeli barang yang dibutuhkan [2]. Salah satu contoh faktor kepuasan yaitu persyaratan, sistem mekanis dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah beberapa faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik [3]. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) [4][5]. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi yang dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) [6]. Kedua faktor tersebut selanjutnya akan mempengaruhi sikap pengguna (*attitude toward using*) dan niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) teknologi tersebut, yang pada akhirnya menentukan kepuasan pengguna suatu teknologi. Studi Wulandari tahun 2019 menemukan bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan layanan dan informasi yang cukup efektif kepada masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh banyak orang yang menggunakannya. Namun, ada juga orang yang belum menggunakan aplikasi ini karena kurangnya pemahaman tentang cara menggunakannya. Selain itu, ada beberapa kendala yang menghalangi penggunaan aplikasi, seperti jaringan internet yang tidak stabil [7]. BPJS Kesehatan mengembangkan Aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan efisiensi layanan. Penelitian ini menguji penerimaan aplikasi di Karawang menggunakan model TAM, dengan variabel persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan penerimaan aplikasi. Dari 104 responden, hasil menunjukkan ketiga variabel berpengaruh positif, namun indikator PU1 perlu diperbaiki karena nilai validitasnya rendah [8]. Penelitian ini menilai penerimaan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Purwakarta dengan menggunakan model C-TAM-TPB. Temuan menunjukkan bahwa *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) memengaruhi *attitude toward use* (ATU), sedangkan *social norms* (SN) memengaruhi *behavioral intention to use* (BIUS). Namun, *attitude toward use* (ATU) dan

perceived behavioral control (PBC) tidak memiliki dampak signifikan terhadap BIUS[9]. Penelitian ini menilai aplikasi Mobile JKN menggunakan model TAM, dengan 38 peserta JKN di Klinik Pratama Surya Medika Semarang sebagai sampel. Hasilnya menunjukkan bahwa 82,5% peserta menganggap aplikasi ini sangat bermanfaat dan 84% merasa sangat mudah digunakan[10]. Penelitian ini menilai penggunaan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri. Temuan menunjukkan bahwa peserta masih kurang memahami aplikasi dan efektivitasnya belum optimal. Masalah yang dihadapi termasuk gangguan sistem, kapasitas penyimpanan handphone yang terbatas, masalah jaringan, serta kurangnya pemahaman dan kelengkapan persyaratan login[11]. Penelitian ini mengevaluasi bagaimana *perceived ease of use* dan *subjective norm* mempengaruhi *intention to use* aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Pekalongan. Temuan menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *subjective norm* mempengaruhi *attitude towards use* serta *perceived usefulness*. Selanjutnya, *attitude towards use* dan *perceived usefulness* memiliki dampak signifikan pada *intention to use*, sedangkan *perceived ease of use* dan *subjective norm* tidak berpengaruh langsung terhadap *intention to use*[12]. Penelitian ini mengevaluasi dampak *perceived usefulness* terhadap niat menggunakan layanan kesehatan digital Telemedicine di Klinik Universitas Kusuma Husada Surakarta. Dari total populasi 1.432 orang, sebanyak 100 orang dipilih sebagai sampel menggunakan purposive sampling. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* mempengaruhi niat untuk menggunakan Telemedicine di klinik tersebut[13]. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Mobile JKN dengan teori UTAUT, menggunakan data dari 177 responden. Temuan menunjukkan bahwa *Performance Expectation*, *Effort Expectation*, dan *Social Influence* mempengaruhi niat pengguna, sementara *Facilitating Condition* juga berperan dalam perilaku penggunaan aplikasi. Penelitian ini memvalidasi penerapan teori UTAUT dalam konteks teknologi kesehatan[14]. Penelitian ini menilai penerimaan aplikasi Android pengenalan wisata di Kecamatan Grabag dengan menggunakan model TAM. Dari 81 responden, ditemukan bahwa Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan secara signifikan mempengaruhi Sikap terhadap Penggunaan aplikasi[15]. Penelitian ini menilai aplikasi Antrean Online BPJS di Puskesmas Sukarami, Palembang, untuk mengevaluasi efektivitas dan kepuasan pengguna dengan metode TAM dan COBIT 5. Dengan 82 pegawai dan 29.000 pasien terdaftar, hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi ini memperoleh skor tinggi dalam *Perceived Usefulness* (94%) dan *Perceived Ease Of Use* (91%). Evaluasi berdasarkan COBIT 5 juga mengindikasikan bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan memenuhi harapan pengguna dalam hal usability[16]. Penelitian ini menilai penerimaan aplikasi pendaftaran online MIRAI di RSUD Arifin Achmad, Riau, dengan menggunakan model penerimaan teknologi (TAM). Ditemukan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan aplikasi mempengaruhi sikap pengguna secara signifikan. Penelitian ini merekomendasikan untuk menambah variabel dalam model TAM pada studi berikutnya[17]. Penelitian ini mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan, kemudahan, dan keamanan mempengaruhi kepuasan peserta, dengan sampel 100 orang. Temuan menunjukkan bahwa semua faktor tersebut secara signifikan berkontribusi pada kepuasan peserta, dengan total kontribusi variabel independen sebesar 55,8%. Rekomendasi termasuk peningkatan fitur aplikasi dan respons media sosial untuk memperbaiki kepuasan pengguna[18].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dalam konteks pendaftaran online dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna, seperti kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini akan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada fitur pendaftaran online. Penelitian ini menawarkan pendekatan baru dengan mengaplikasikan metode TAM dalam konteks pendaftaran online pada aplikasi JKN, yang belum banyak dieksplorasi sebelumnya. Selain itu, penelitian ini menyajikan data empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi dalam ekosistem layanan kesehatan digital di Indonesia, sehingga memberikan wawasan penting bagi pengembang dan pemerintah dalam meningkatkan adopsi teknologi dalam pelayanan kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Studi ini bertujuan untuk mengukur pengaruh faktor *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap sikap dan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran online.

2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini dirancang sebagai studi deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memahami hubungan antara variabel independen (*perceived ease of use* dan *perceived usefulness*) dengan variabel dependen (sikap dan niat pengguna).

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Bekasi pada tahun 2024. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Sebanyak 100 responden dipilih, dengan mempertimbangkan batas minimal sampel dalam penelitian kuantitatif agar hasil yang diperoleh dapat dianalisis secara statistik dengan tingkat signifikansi yang dapat diterima.

Justifikasi pemilihan ukuran sampel ini didasarkan pada aturan umum dalam penelitian kuantitatif yang menyarankan minimal 30 hingga 100 sampel untuk analisis regresi linier berganda. Dengan jumlah sampel 100 responden, penelitian ini memenuhi syarat untuk menguji model TAM secara empiris.

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dalam format digital dan cetak kepada responden yang telah atau sedang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kuesioner dirancang berdasarkan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian.

Kuesioner terdiri dari beberapa bagian utama:

- 1) **Bagian pertama:** Data demografi responden (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi penggunaan aplikasi).
- 2) **Bagian kedua:** Pertanyaan yang mengukur *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berdasarkan indikator yang telah divalidasi dalam penelitian sebelumnya.
- 3) **Bagian ketiga:** Pertanyaan terkait sikap dan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Skala Likert adalah alat psikometrik yang sering digunakan dalam survei, di mana responden menilai tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari lima opsi: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS) [19]. Berikut ini adalah tabel, skor indikator skala likert sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Indikator *Skala Likert*

Skor	Kategori
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Kuesioner

<i>Perceived Usefulness</i> (Kegunaan Yang Dirasakan)	<ol style="list-style-type: none"> a. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi mobile JKN membantu Anda dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih efisien. b. Apakah penggunaan aplikasi mobile JKN meningkatkan produktivitas Anda dalam mengurus keperluan administrasi JKN. c. Apakah aplikasi mobile JKN membuat proses pendaftaran JKN menjadi lebih cepat. d. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi mobile JKN menyediakan informasi yang bermanfaat terkait layanan kesehatan yang Anda butuhkan.
<i>Perceived Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan)	<ol style="list-style-type: none"> a. Apakah Anda merasa mudah untuk mempelajari cara menggunakan aplikasi mobile JKN. b. Apakah antarmuka aplikasi mobile JKN mudah dipahami. c. Apakah Anda merasa aplikasi mobile JKN mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan Anda. d. Apakah Anda merasa bahwa interaksi dengan aplikasi mobile JKN jelas dan mudah dimengerti.
<i>Attitude Toward Using</i> (Sikap terhadap Penggunaan)	<ol style="list-style-type: none"> a. Apakah Anda merasa senang menggunakan aplikasi mobile JKN.

	<ul style="list-style-type: none"> b. Apakah Anda merasa nyaman menggunakan aplikasi mobile JKN. c. Apakah Anda percaya bahwa menggunakan aplikasi mobile JKN adalah ide yang baik. b. Apakah Anda merasa puas dengan aplikasi mobile JKN secara keseluruhan.
<i>Behavior</i> (Niat untuk Menggunakan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Apakah Anda berencana untuk terus menggunakan aplikasi mobile JKN di masa mendatang. b. Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi mobile JKN kepada orang lain. c. Apakah Anda merasa yakin akan menggunakan aplikasi mobile JKN untuk semua kebutuhan pendaftaran JKN Anda. b. Apakah Anda akan menggunakan aplikasi mobile JKN lebih sering jika ada peningkatan fitur dan layanan.
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	<ul style="list-style-type: none"> a. Seberapa puas Anda dengan kecepatan akses aplikasi mobile JKN. b. Seberapa puas Anda dengan kemudahan navigasi dalam aplikasi mobile JKN. c. Seberapa puas Anda dengan kualitas informasi yang diberikan oleh aplikasi mobile JKN. d. Seberapa puas Anda dengan keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi mobile JKN.

Populasi merujuk pada keseluruhan kelompok individu, peristiwa, atau objek yang menjadi fokus penelitian dan tempat di mana peneliti berencana untuk melakukan analisis serta menarik kesimpulan [20]. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Bekasi yang telah atau sedang menggunakan aplikasi tersebut. Populasi ini mencakup berbagai kelompok demografis seperti usia dan jenis kelamin. Sampel diambil dari populasi ini melalui metode survei, dengan data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada pengguna aplikasi mobile JKN.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Teknik ini melibatkan pemilihan sampel secara kebetulan, di mana siapa pun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipilih sebagai sampel, asalkan individu yang ditemui dianggap sesuai sebagai sumber data [20]. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden.

2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas kuesioner diuji menggunakan analisis *Pearson Product Moment* untuk mengukur sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner berkorelasi dengan total skor variabel yang diukur. Item dengan nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,3 dianggap valid.

Validitas menunjukkan kemampuan alat ukur atau instrumen penelitian dalam mengukur suatu hal yang hendak didapatkan dari penggunaan instrumen tersebut. Cara yang digunakan untuk menguji validitas adalah menggunakan rumus dari teknik korelasi *product moment* (*pearson*) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Di mana:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor variabel untuk responden n

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diuji menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk memastikan konsistensi internal dari kuesioner. Kuesioner dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7.

Reliabilitas instrumen mengukur sejauh mana instrumen tersebut dapat dipercaya dan digunakan secara konsisten sebagai alat pengumpul data. Instrumen dengan tingkat reliabilitas yang lebih tinggi memberikan hasil yang lebih akurat dan konsisten, memastikan bahwa pengukuran objek yang sama akan menghasilkan hasil yang serupa setiap kali dilakukan. Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*:

$$r = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{(\sigma^2 t)} \right)$$

Di mana :

r = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = varians total.

2.5. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. **Uji Deskriptif:** Untuk memahami karakteristik responden dan distribusi data.
2. **Uji Normalitas:** Menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal.

Tujuan dari uji normalitas data adalah untuk memastikan apakah data dari setiap variabel penelitian mengikuti distribusi normal. Untuk menentukan distribusi normal, setiap variabel harus memiliki nilai signifikansi dua sisi; jika nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka variabel dianggap terdistribusi normal. Jika data terbukti terdistribusi normal, analisis lebih lanjut dapat dilakukan.

$$KS = 1.36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 \times n_2}}$$

Di mana:

KS = Harga kolmogorov-smirnov yang dicari

n_1 = Jumlah sampel yang diobservasi/diperoleh

n_2 = Jumlah sampel yang diharapkan

3. **Analisis Regresi Linier Berganda:** Digunakan untuk menguji pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap sikap dan niat pengguna.

2.6. Justifikasi Penggunaan Metode

Pemilihan metode survei dengan kuesioner didasarkan pada kebutuhan untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien. Teknik *accidental sampling* digunakan karena memungkinkan pengumpulan data dari pengguna aplikasi Mobile JKN yang secara aktif menggunakan layanan tersebut. Uji validitas dan reliabilitas diterapkan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Penelitian ini melibatkan penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Bekasi, dengan klasifikasi berdasarkan usia dan jenis kelamin. Kuesioner dikirim melalui WhatsApp Group, memungkinkan responden untuk mengisi formulir kapan saja dan di mana saja selama mereka memiliki akses internet, sehingga memfasilitasi pengumpulan data yang cepat dan mudah diakses. Data yang diperoleh

dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS untuk memeriksa validitas dan reliabilitas alat ukur. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran akurat dan sesuai dengan variabel yang diukur. Sebuah instrumen dianggap valid jika mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Kriteria validitas ditentukan pada tingkat signifikansi 5%, di mana item dianggap valid jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dari rtabel 0,195. Hasil uji menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam variabel persepsi manfaat adalah valid.

Berikut hasil pengujian validitas pada setiap variabel:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X.1 (*Perceived Ease of Use*)

Pernyataan	rHitung	Nilai Sig.	Ket.
X1.1	0,800	0,000	Valid
X1.2	0,802	0,000	Valid
X1.3	0,876	0,000	Valid
X1.4	0,796	0,000	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X.2 (*Perceived Usefulness*)

Pernyataan	rHitung	Nilai Sig.	Ket.
X2.1	0,789	0,000	Valid
X2.2	0,709	0,000	Valid
X2.3	0,838	0,000	Valid
X2.4	0,739	0,000	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel ATU (*Attitude Toward Using*)

Pernyataan	rHitung	Nilai Sig.	Ket.
ATU.1	0,877	0,000	Valid
ATU.2	0,900	0,000	Valid
ATU.3	0,844	0,000	Valid
ATU.4	0,800	0,000	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel B (*Behavior*)

Pernyataan	rHitung	Nilai Sig.	Ket.
B.1	0,812	0,000	Valid
B.2	0,871	0,000	Valid
B.3	0,833	0,000	Valid
B.4	0,746	0,000	Valid

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel KP (*Kepuasan Pengguna*)

Pernyataan	rHitung	Nilai Sig.	Ket.
KP.1	0,900	0,000	Valid
KP.2	0,810	0,000	Valid
KP.3	0,890	0,000	Valid
KP.4	0,881	0,001	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas untuk setiap variabel, semua item pernyataan menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari rtabel (0,195) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam setiap variabel dinyatakan valid.

Setelah validasi, langkah berikutnya adalah uji reliabilitas untuk menilai konsistensi variabel yang diukur. Variabel dianggap reliabel jika nilai r-alpha positif dan lebih tinggi dari r-tabel; sebaliknya, jika r-alpha negatif dan lebih rendah dari r-tabel, variabel tersebut dianggap tidak reliabel. Selain itu, variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6, sedangkan nilai di bawah 0,6 menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.979	20

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6, sehingga pernyataan-pernyataan tersebut dinyatakan reliabel untuk digunakan. Selanjutnya, uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk menentukan distribusi data penelitian. Keputusan diambil berdasarkan nilai p-

value; jika p-value lebih besar dari 0,05, data dianggap berdistribusi normal, sedangkan jika p-value kurang dari 0,05, data dianggap tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,94111450
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,066
	Negative	-,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,148 ^c

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas, nilai signifikansi sebesar 0,148 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Setelah memastikan normalitas, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis statistik deskriptif. Pengukuran ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai data, termasuk nilai rata-rata (mean), nilai maksimum (max), nilai minimum (min), dan standar deviasi untuk masing-masing variabel, yaitu X1 (*Perceived Ease of Use*), X2 (*Perceived Usefulness*), ATU (*Attitude Toward Using*), B (*Behavior*), dan KP (Kepuasan Pengguna):

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_X1	100	7	20	15,87	3,034
Total_X2	100	7	20	16,09	2,937
Total_ATU	100	8	20	15,77	3,015
Total_B	100	8	20	15,92	3,001
Total_KP	100	8	20	15,59	3,121
Valid N (listwise)	100				

Setelah uji normalitas selesai, langkah berikutnya adalah melakukan uji korelasi antara variabel X1 dan X2 terhadap KP, serta variabel ATU dan B terhadap KP. Untuk menentukan seberapa besar atau kecil koefisien korelasi yang ditemukan, dapat digunakan pedoman berikut:

Tingkat Hubungan	Interval Koefisien
Sangat Rendah	0,00-0,199
Rendah	0,20-0,399
Sedang	0,40-0,599
Kuat	0,60-0,799
Sangat Kuat	0,80-1,000

Berikut adalah hasil pengujian korelasi antar variabel:

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,764 ^a	,584	,576	2,030	,584	68,136	2	97	,000

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1
b. Dependent Variable: Total_KP

Hasil dari uji korelasi berganda menunjukkan nilai Sig.F Change sebesar 0,000, yang kurang dari 0,05, mengindikasikan adanya korelasi antara variabel X1 (*Perceived Ease Of Use*), X2 (*Perceived Usefulness*), dan KP (Kepuasan Pelanggan). Selain itu, nilai R hitung yang diperoleh sebesar 0,764 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel tersebut.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,663 ^a	,439	,434	2,345	,439	76,800	1	98	,000

a. Predictors: (Constant), Total_ATU
b. Dependent Variable: Total_KP

Hasil uji korelasi berganda menunjukkan nilai Sig.F Change sebesar 0,000, yang kurang dari 0,05, menunjukkan adanya korelasi antara variabel ATU (*Attitude Toward Using*) dan KP (Kepuasan Pengguna). Selain itu, nilai Rhitung sebesar 0,663 mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,652 ^a	,425	,419	2,287	,425	72,380	1	98	,000

a. Predictors: (Constant), Total_ATU
b. Dependent Variable: Total_B

Hasil uji korelasi berganda menunjukkan nilai Sig.F Change sebesar 0,000, yang kurang dari 0,05, menandakan adanya korelasi antara variabel B (*Behavior*) dan KP (Kepuasan Pengguna). Nilai Rhitung sebesar 0,652 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut.

3.2. Diskusi

Penelitian ini menerapkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Indonesia, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan melalui WhatsApp kepada seratus anggota organisasi remaja masjid. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS untuk memeriksa validitas, reliabilitas, normalitas, dan korelasi. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item untuk variabel *Perceived Ease of Use* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), *Attitude toward Using* (ATU), *Behavior* (B), dan Kepuasan Pengguna (KP) adalah valid. Awalnya, data tidak terdistribusi normal, tetapi setelah dilakukan transformasi logaritma natural, data menjadi berdistribusi normal. Analisis deskriptif menunjukkan rata-rata variabel berkisar antara 15.59 hingga 16.09. Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan yang kuat antara *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan Kepuasan Pengguna (rHitung 0.764), serta hubungan kuat dengan *Attitude Toward Using* (rHitung 0.663) dan *Behavior* (rHitung 0.652), semuanya dengan nilai Sig.F Change kurang dari 0.05. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan penerimaan dan efektivitas aplikasi Mobile JKN di masa mendatang.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mencapai tujuan yang dijelaskan dalam bab Pendahuluan, yaitu mengkaji penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dalam konteks pendaftaran online menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Sesuai dengan yang diharapkan, hasil analisis menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna. Sebanyak 75% responden merasa aplikasi ini mudah digunakan, sementara 80% merasakan manfaat nyata dalam proses pendaftaran BPJS Kesehatan. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi Mobile JKN dapat memberikan kemudahan dan manfaat yang diinginkan oleh pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam bab Hasil dan Pembahasan. Koefisien korelasi sebesar 0,764 antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dengan kepuasan pengguna, serta tingkat signifikansi di bawah 0,05, menunjukkan bahwa semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Ini mengukuhkan efektivitas TAM sebagai kerangka teoretis yang relevan untuk menilai penerimaan teknologi dalam layanan kesehatan digital di Indonesia. Ke depannya, temuan ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi Mobile JKN, dengan penekanan pada peningkatan fitur yang memberikan manfaat langsung kepada pengguna. Diharapkan pengembang dapat memperbaiki antarmuka aplikasi dan memperluas sosialisasi fitur pendaftaran online, terutama bagi kelompok pengguna yang kurang familiar dengan teknologi. Penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian ini dengan memasukkan variabel lain, seperti faktor sosial, motivasi eksternal, dan pengalaman pengguna. Selain itu, analisis mendalam terkait hambatan teknis dan cara

mengatasinya juga bisa menjadi fokus penelitian di masa depan. Aplikasi TAM pada layanan publik digital lainnya juga menawarkan prospek yang menarik untuk mengevaluasi adopsi teknologi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Ismiyati, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik," *Ideguru J. Karya Ilm. Guru*, vol. 8, no. 3, pp. 460–469, May 2023, doi: 10.51169/ideguru.v8i3.512.
- [2] F. F. Ruffiansah and A. H. Daryanto Seno, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)," *J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 9, no. 4, pp. 389–401, 2020, doi: 10.14710/jiab.2020.28226.
- [3] R. Ananda, R. Damayanti, R. Maharja, and F. I. Kesehatan, "Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Level of Public Satisfaction with Performance Health services," vol. 4, no. 1, pp. 9–17, 2023, doi: 10.36590/v4i1.570.
- [4] N. A. Rumana, E. I. Apzari, D. R. Dewi, L. Indawati, and N. Yulia, "Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati," *Fakt. Exacta*, vol. 13, no. 1, p. 44, 2020, doi: 10.30998/faktorexacta.v13i1.5611.
- [5] Gading Putri Diniarti, Triyatul Dewi Safitri, Rhohmah Indah Mekar Sari, and Putri Dia Lestari, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Kai Access Menggunakan Metode Tam Lingkup Jawa Timur," *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 196–206, 2023, doi: 10.33005/sitasi.v3i1.579.
- [6] R. Adityawan, A. Gunawan, and G. L. Ginting, "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Pospay Menerapkan Metode TAM," 2023.
- [7] "STUDI EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) KOTA JAMBI," *J. Endur.*, vol. 7, no. 3, pp. 607–614, Nov. 2022, doi: 10.22216/jen.v7i3.1664.
- [8] Yudiana, L. Setiyani, and N. L. S. Nungrum, "Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang," *Semin. Nas. Inov. dan Adopsi Teknol.*, no. September, pp. 137–146, 2021, [Online]. Available: <https://alumni.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/135>
- [9] Wafa Khairunnisa, M. A. Komara, and Imay Kurniawan, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Dengan Menggunakan Metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-Tam-Tpb)," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 7, no. 3, pp. 1445–1451, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i3.6997.
- [10] H. Harsono, S. Sugiharto, and R. Rinayati, "Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang," *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 9, no. 2, pp. 191–200, 2021, doi: 10.37641/jimkes.v9i2.793.
- [11] E. N. Sari, "Laporan Penelitian Terapan," *Doc-Pak.Undip.Ac.Id*, 2024, [Online]. Available: [http://doc-pak.undip.ac.id/19035/1/LAPORAN AKHIR hibah dikti endah 2020-2021.pdf](http://doc-pak.undip.ac.id/19035/1/LAPORAN%20AKHIR%20hibah%20dikti%20endah%202020-2021.pdf)
- [12] I. W. Suryaningsih, "Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Bisnis (Senesis) 2023 Pengaruh Perceived Ease To Use Dan Subjective Norm Terhadap Intention To Use Dengan Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening," *Pros. Semin. Nas. Ekon. Bisnis*, pp. 215–225, 2023.
- [13] N. T. Surya and Sri Nurul Kur'aini, "Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Perceived Usefulness Terhadap Intensi Penggunaan Aplikasi Digital Telemedicine," *J. Ilm. Mns. Dan Kesehat.*, vol. 5, no. 2, pp. 272–278, 2022, doi: 10.31850/makes.v6i2.1619.
- [14] D. Syamsuar and S. Al Reza, "Analysis of User Acceptance of the Mobile Application of National Health Insurance Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Method," *J. TAM (Technology Accept. Model.)*, vol. 13, no. 2, pp. 106–113, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.ftikomibn.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/1246>
- [15] Y. W. S. Putra, M. A. Machmudi, and A. G. Naim, "ANALYSIS OF GRABAG GUIDE APPLICATION ACCEPTANCE FOR INTRODUCTION TO TOURIST ATTRACTIONS USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)," *J. Tek. Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 561–569, 2024, doi: <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2024.5.2.1925>.
- [16] M. I. Suherlin, F. Fatmasari, E. Supratman, and K. R. N. Wardani, "Evaluasi Usability Aplikasi Antrean Online BPJS Pada Puskesmas Sukarami Menggunakan Metode TAM dan COBIT 5," *J. Teknol. Inform. dan Komput.*, vol. 10, no. 1, pp. 199–233, 2024, [Online]. Available: <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/2097/pdf>
- [17] M. Firdaus, J. Syahada, B. Handoko, and U. A. Bros, "Analysis of the Use of Online Registration Applications Using the Technology Acceptance Model (Tam) Approach At Arifin Achmad Hospital , Riau Province Analisis Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Mo," vol. 4, no. 1, pp. 47–61, 2023.
- [18] K. F. D. Maharani and I. M. C. Mandira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile," *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 10, no. 3, pp. 519–528, 2022, doi: 10.37641/jimkes.v10i3.1538.
- [19] "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS."
- [20] A. Daengs, E. Istanti, and I. Kristiawati, "Peran Timelimenes Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty Pt. Jne," *J. Baruna Horiz.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–7, 2022, doi: 10.52310/jbhorizon.v5i1.71.