

SKRIPSI

**ATENSI PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* DI
KECAMATAN BANGGAE**



**NURFAJRIAH
B0521510**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
OKTOBER
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul:

**ATENSI PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN PENDEKATAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
DI KECAMATAN BANGGAE**

Disusun dan diajukan oleh:

Nurfajriah

B0521510

Telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat

Ditetapkan di Majene Tanggal Oktober 2025

Dewan Penguji

Prof. Dr. Muzakkir M. Kes

Erni Febrianti, SKM., M.K.M

Dr. La Ode Hidayat, S.Si., M. Kes

(.....)

(.....)

(.....)

Dewan Pembimbing

Heriyati, SKM., M.Kes

Rusda Ananda, SKM., M.Kes

(.....)

(.....)

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Dr. Habibi, S.K.M., M. Kes

Ketua

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan

Muhammad Hosni Mubarak, SKM., M. Kes

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai Civitas akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurfajriah

NIM : B0521510

Program Studi : Administrasi Kesehatan

Jenis karya : **Skripsi/KTI**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Atensi Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* Di Kecamatan Banggae

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sulawesi Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Majene

Pada tanggal : 22 Oktober 2025

Yang menyatakan

 (Nurfajriah)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan telah mendorong Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mengembangkan aplikasi *Mobile JKN* sebagai sarana untuk mempermudah akses layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan telah membawa akibat yang substansial terhadap cara masyarakat mengakses layanan kesehatan. Namun, tingkat adopsi aplikasi ini masih rendah di Kecamatan Banggae dengan jumlah peserta JKN 47.870 dan penggunaan aplikasi *mobile JKN* hanya 8,7% dengan target BPJS 100%, yang mendorong dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi atensi penggunaan *Mobile JKN* dengan pendekatan Model TAM (*Technology Acceptance Model*). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi sikap pengguna (*Attitude Toward Using*), minat perilaku (*Behavioral Intention of use*) dan penggunaan sistem secara aktual (*Actual Use*) dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional study*, dengan jumlah 100 responden dan data dianalisis menggunakan alat analisis SmartPLS 4. Hasil penelitian menggunakan model TAM menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan secara signifikan memengaruhi sikap dan minat perilaku peserta dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Sikap positif juga berkontribusi meningkatkan minat penggunaan, yang pada gilirannya secara kuat mendorong penggunaan aktual aplikasi dalam aktivitas sehari-hari.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model*, Atensi, *Mobile JKN*, SmartPLS 4

ABSTRACT

Advances in information technology in the health sector have prompted the Social Security Administration Agency (BPJS) for Health to develop the Mobile JKN application as a means to facilitate access to National Health Insurance (JKN) services. The application of technology in health services has had a substantial impact on the way people access health services. However, the adoption rate of this application is still low in Banggae District, with 47,870 JKN participants and only 8.7% using the Mobile JKN application, compared to BPJS's target of 100%. This prompted this study to analyze the factors that influence the attention to the use of Mobile JKN using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. This study aims to evaluate the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward use, behavioral intention of use, and actual use on the use of the Mobile JKN application. The research method used was a quantitative method with a cross-sectional study approach, with 100 respondents and data analyzed using the SmartPLS 4 analysis tool. The results of the study using the TAM model show that perceived usefulness and ease of use significantly influence the attitudes and behavioral intentions of participants in using the Mobile JKN application. Positive attitudes also contribute to increasing the intention to use, which in turn strongly encourages the actual use of the application in daily activities.

Keywords: *Technology Acceptance Model, Attention, Mobile JKN, SmartPLS 4*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital yang harus terus di kembangkan dengan cepat, alterasi teknologi informasi telah mewujudkan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan telah membawa akibat yang substansial terhadap cara masyarakat mengakses layanan kesehatan. Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah menjadi sangat fatal dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

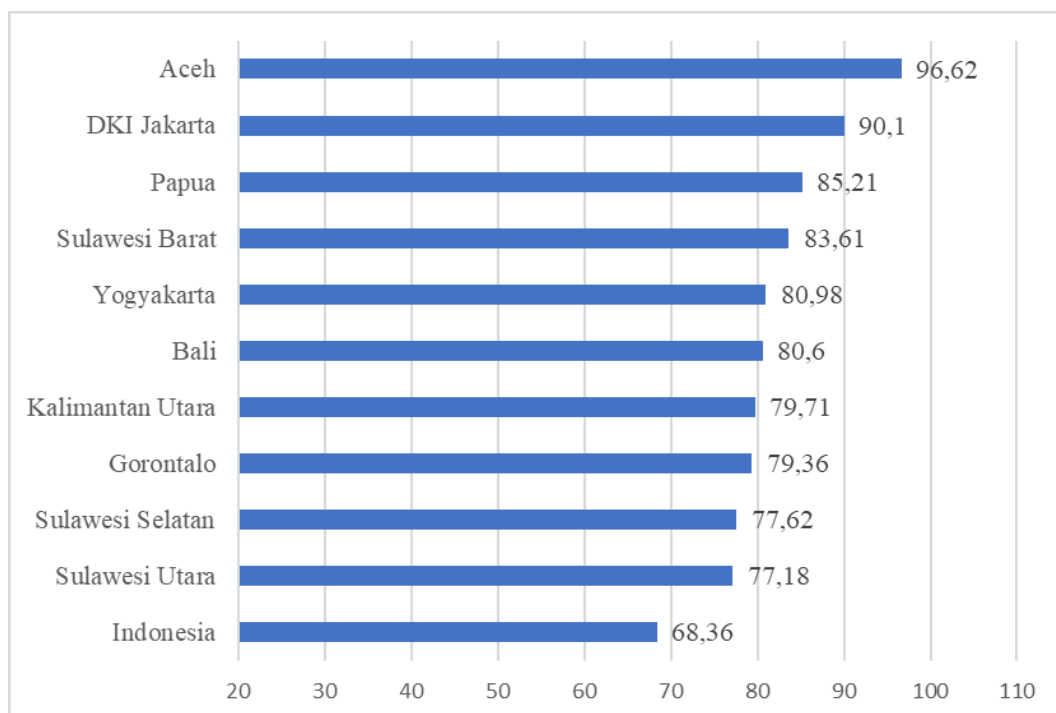
Berdasarkan Badan Pusat Statistik Sulawesi Barat tahun 2023 salah satu kemajuan penting dalam transformasi digital sistem kesehatan nasional adalah pengembangan serta penerapan beragam aplikasi kesehatan berbasis *Mobile* melalui wujud untuk menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat terhadap layanan kesehatan, diketahui pengguna internet di Kabupaten Majene sebanyak 58,64%.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, selaku penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dapat menciptakan aplikasi *Mobile* JKN sebagai langkah inovatif untuk mempermudah akses peserta JKN-KIS terhadap layanan yang disediakan. Aplikasi ini adalah wujud dari transformasi digital yang mempermudah peserta untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan secara mandiri melalui *smartphone*. Peserta dapat melakukan pendaftaran keanggotaan, pembayaran iuran, perubahan data, pendaftaran layanan kesehatan, serta keluhan terkait pelayanan BPJS Kesehatan dengan lancar dan mudah (Nikmah *et al.*, 2024).

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dalam UU No. 40 Tahun 2004 dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggaraan penerbitan badan hukum publik yang dapat membentuk suatu penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan untuk mencapai program JKN yang berkelanjutan, mengembangkan kemajuan pelayanan kesehatan nasional menjadi tanggung jawab bagi seluruh

rakyat Indonesia, untuk meningkatkan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu dan biaya, serta sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang akurat (Aghatsa, 2023).

Berdasarkan hasil Survei Sosial Ekonomi (Susenas) 2022 menunjukkan bahwa penduduk yang memiliki jaminan kesehatan baru mencapai 68,36%. Aceh tercatat sebagai provinsi dengan persentase kepemilikan jaminan kesehatan tertinggi (96,62%), sementara Provinsi Sulawesi Barat berada pada peringkat ke 4 dan berada pada angka 83,61% disajikan dalam bentuk gambar di bawah ini.



Sumber: [databoks.kata data.co.id](https://databoks.kata.data.co.id), 2022

Gambar 1. 1 Jumlah Peserta JKN Tertinggi Berdasarkan Provinsi di Indonesia Tahun 2022

Pemahaman masyarakat tentang fungsi serta manfaat aplikasi *Mobile* JKN amat penting untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi tersebut. Pengetahuan yang memadai mengenai cara menggunakan aplikasi, fitur-fitur yang ada, dan manfaat yang diperoleh bisa meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi tersebut (Khairunnisa *et al.*, 2023).

Kendala-kendala lainnya yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta BPJS Kesehatan mencakup rendahnya tingkat adopsi masyarakat

terhadap aplikasi *Mobile Health*. Ada segmen masyarakat yang belum menjelajahi aplikasi *Mobile JKN*, terutama dalam menggunakan fitur pendaftaran untuk program pengobatan secara daring, salah satu penyebabnya adalah kurangnya informasi di kalangan masyarakat, terhitung pada tahun 2017 bahwa BPJS Kesehatan telah menyarankan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Dalam situasi ini, petugas disarankan untuk lebih aktif dalam melakukan sosialisasi serta memberikan bimbingan mengenai langkah-langkah fungsi, penggunaan dan manfaat aplikasi kepada peserta BPJS (Narmansyah *et al.*, 2022) .

Provinsi Sulawesi Barat terbagi dalam beberapa kabupaten, salah satunya Kabupaten Majene, dengan jumlah penduduk pada tabel berikut ini.

Tabel 1. 1 Kepadatan Penduduk dan Jumlah Penduduk Kabupaten Majene Tahun 2021-2023

Kecamatan di Kabupaten Majene	Tahun		
	2021	2022	2023
Kecamatan Banggae	43.803	44.444	45.084
Kecamatan Banggae Timur	30.687	30.892	31.091
Kecamatan Pamboang	24.360	24.713	25.065
Kecamatan Sendana	24.647	25.077	25.509
Kecamatan Tammerodo	12.829	13.056	13.283
Kecamatan Tubo Sendana	9.895	10.064	10.233
Kecamatan Malunda	20.142	20.457	20.772
Kecamatan Ulumanda	9.978	10.150	10.323
Total	176.341	178.853	181.360

Sumber: Badan Pusat Statistika Proyeksi Penduduk Indonesia 2020- 2029 Hasil Sensus Penduduk 2020 (Pertengahan Tahun/Juni)

Dari informasi yang terdapat pada tabel diatas, Kecamatan Banggae memiliki populasi tertinggi mencapai 45.084 jiwa, sedangkan Kecamatan Tubo Sendana memiliki jumlah penduduk terendah sebanyak 10.233 jiwa. Menurut informasi dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Majene untuk tahun 2025, data mengenai peserta BPJS di Kabupaten Majene dapat ditemukan pada tabel berikut

Tabel 1. 2 Jumlah Peserta JKN dan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Majene Tahun 2025

No	Kecamatan	Jumlah Peserta JKN	Jumlah pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN %	Target BPJS Kesehatan %
1	Banggae	47.870	4.186	8,7	100
2	Banggae Timur	34.355	2.971	8,6	100
3	Pamboang	26.150	1.429	5,46	100
4	Sendana	26.264	1.325	5,04	100
5	Malunda	21.049	728	3,45	100
6	Tammerodo Sendana	13.612	567	4,16	100
7	Ulumanda	10.944	516	4,71	100
8	Tubo Sendana	10.554	396	3,7	100

Sumber : BPJS Kesehatan Kabupaten Majene, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui Kecamatan Banggae, dengan jumlah peserta JKN terbanyak sebanyak 47.870 jiwa, dengan jumlah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 8,7% dengan harapan bahwa seluruh masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN secara penuh, yaitu sebesar 100%. Hal ini didasarkan pada kemajuan teknologi. Namun, kenyataannya penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di Kecamatan Banggae masih sangat rendah, yakni hanya mencapai 8,7%. Oleh karena itu, perlu dilakukan introduksi terhadap perhatian (atensi) penggunaan aplikasi *Mobile* JKN tersebut.

Walaupun aplikasi *Mobile* JKN dirilis dan sedang ditingkatkan untuk mempermudah akses ke layanan kesehatan, masih ada beberapa halangan yang dihadapi dalam penerapannya di masyarakat. Salah satu hal yang menantang adalah tingkat literasi digital yang berbeda-beda di kalangan masyarakat, terutama dalam hal memahami dan menggunakan aplikasi kesehatan berbasis *Mobile* (Rifky & Jannatin, 2025). Dampak ini bisa mempengaruhi seberapa efisien aplikasi *Mobile* JKN memberikan manfaat terbaik untuk masyarakat peserta JKN-KIS. Dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1. 3 Jumlah Peserta JKN di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene Tahun 2025

No	Kota/Kabupaten			Total Peserta
1	KAB. MAJENE			183.064
No	Kota/Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan	Total Peserta
1	Kab. Majene	Banggae	Galung	3.568
2	Kab. Majene	Banggae	Banggae	7.224
3	Kab. Majene	Banggae	Pangali Ali	11.071
4	Kab. Majene	Banggae	Baru	5.762
5	Kab. Majene	Banggae	Totoli	5.977
6	Kab. Majene	Banggae	Rangas	9.281
7	Kab. Majene	Banggae	Pamboborang	2.642
8	Kab. Majene	Banggae	Palipi Soreang	2.345
Total				47.870

Sumber : BPJS Kesehatan Kabupaten Majene, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui jumlah peserta JKN tertinggi berada pada kelurahan Pangali Ali sebanyak 11.071 dengan jumlah peserta JKN terendah berada pada kelurahan Palipi Soreang sebesar 2.345. kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, masih banyak masyarakat yang kurang pengetahuan tentang teknologi terutama pada peserta BPJS usia lanjut yang masih minim pengetahuan dalam menggunakan aplikasi. *Mobile JKN* memang efisien dan efektif dalam membantu mengatasi beberapa hambatan kesehatan karena dapat digunakan oleh banyak individu dimana dan kapan saja dan tanpa biaya bagi pengguna namun banyak masyarakat yang tidak memiliki perangkat seluler, tidak memahami cara penggunaan aplikasi, kurangnya sosialisasi, aplikasi error, pengetahuan yang kurang, dukungan sosial, kebijakan pemerintah hingga keterbatasan jaringan.(Angelita *et al.*, 2022; Dahlia *et al.*, 2024.; Meisari *et al.*, 2024; Wulanadary *et al.*, 2019).

Dengan mempertimbangkan masalah-masalah yang telah disebutkan, diketahui jumlah peserta BPJS kesehatan di Kecamatan Banggae Kabupaten majene, Sulawesi barat dengan tingkat penggunaan aplikasi *Mobile JKN* masih sangat rendah dan belum mencapai standar, sehingga perlu dilakukan penelitian observasi lebih dalam mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi atensi

penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Banggae dengan mengaplikasikan pendekatan *Technology Acceptance Model*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi aplikasi *mobile JKN* di masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Fokus permasalahan dalam penelitian ini faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi atensi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Banggae dengan mengaplikasikan pendekatan *Technology Acceptance Model*.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu faktor apa saja yang mempengaruhi atensi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene dengan mengadopsi pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis tanggapan kegunaan *Mobile Jkn* terhadap respon pengguna mengenai sikap peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene
- b. Menganalisis tanggapan kegunaan terhadap minat (atensi) perilaku penggunaan *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene
- c. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene
- d. Menganalisis pengaruh sikap terhadap minat perilaku penggunaan *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene
- e. Menganalisis pengaruh minat perilaku penggunaan terhadap penggunaan sistem secara aktual (*Mobile JKN*) pada peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi ilmu administrasi kesehatan karena memperkuat peran *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka kerja untuk menilai penerimaan dan penggunaan sistem informasi kesehatan. Dengan memvalidasi hubungan antara persepsi kegunaan, kemudahan, sikap, dan minat perilaku terhadap penggunaan aktual, penelitian ini membuktikan bahwa TAM sangat relevan untuk menganalisis efektifitas dan efisiensi pemanfaatan teknologi dalam menunjang administrasi dan pelayanan kesehatan. Studi ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan sistem informasi kesehatan yang responsif, terukur, serta berorientasi pada peningkatan mutu dan optimalisasi layanan di institusi kesehatan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peserta BPJS Kesehatan

- 1) Untuk mendukung evaluasi kinerja aplikasi *Mobile JKN*, dengan data empiris tentang tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene
- 2) Dapat menjadi saran dalam perbaikan dan pengembangan fitur aplikasi *Mobile JKN*
- 3) Membantu BPJS Kesehatan dalam menyusun strategi edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi aplikasi *Mobile JKN* di masyarakat
- 4) Mengidentifikasi pengaruh atensi penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, sehingga BPJS Kesehatan dapat mengoptimalkan strategi pengembangan dan pemasaran aplikasi

b. Bagi prodi administrasi Kesehatan

- 1) Memperkaya literatur dan kajian ilmiah dalam bidang administrasi kesehatan, khususnya terkait adopsi teknologi informasi
- 2) Memberikan contoh penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menganalisis penerimaan teknologi kesehatan di masyarakat kesehatan di Indonesia

- 3) Menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen layanan kesehatan berbasis teknologi informasi

c. Bagi Masyarakat

- 1) Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan kemudahan dan meningkatkan kualitas aplikasi *Mobile JKN* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan
- 2) Memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*

d. Bagi Peneliti

- 1) Mengaplikasikan pengetahuan teoritis tentang *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks nyata penggunaan teknologi kesehatan.
- 2) Memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh atensi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di masyarakat

E. Keterbaruan Penelitian

1. Kebaruan

Penelitian ini menawarkan beberapa aspek keterbaruan yang signifikan dalam kajian khususnya di bidang kesehatan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) secara spesifik pada konteks aplikasi *Mobile JKN* di wilayah Kecamatan Banggae, Kabupaten Majene, yang sebelumnya belum pernah dikaji secara mendalam di wilayah tersebut. Integrasi antara TAM dengan dimensi atensi penggunaan (minat, sikap, dan perilaku aktual) memberikan kontribusi baru dalam pemahaman adopsi teknologi kesehatan berbasis digital di daerah dengan tingkat pemanfaatan aplikasi yang masih rendah.

Kebaruan lainnya terletak pada fokus geografis penelitian yang diarahkan pada daerah dengan disparitas digital seperti Majene, sehingga dapat memberikan gambaran nyata kondisi penerimaan teknologi di masyarakat non perkotaan. Selain itu, penggunaan *smart PLS 4* untuk menganalisis hubungan antar variabel juga menambah dimensi metodologis yang jarang digunakan dalam studi serupa di wilayah tersebut.

2. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya

Penelitian sebelumnya banyak berfokus pada efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* secara umum atau terbatas pada kota-kota besar dengan tingkat penetrasi teknologi yang tinggi. Sebagian besar penelitian hanya mengukur aspek persepsi kemudahan dan kegunaan tanpa mengaitkannya secara komprehensif dengan sikap, niat, dan penggunaan aktual berdasarkan kerangka TAM. Berbeda dengan itu, penelitian ini menggabungkan seluruh variabel kunci dalam TAM serta mengukur hubungan antar variabel tersebut secara empiris pada populasi peserta BPJS di Kecamatan Banggae.

Penelitian ini juga menyoroti secara khusus peran atensi sebagai variabel yang memediasi antara persepsi dan perilaku aktual, suatu pendekatan yang belum banyak ditemukan dalam literatur sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan kontribusi teoritis dan praktis yang signifikan terhadap pemahaman adopsi teknologi kesehatan berbasis aplikasi di daerah dengan tantangan digitalisasi.

Tabel 2. 1 Sintesa Penelitian Terdahulu

No	Judul Artikel	Sumber	Nama peneliti	Abstrak	Perbedaan Penelitian (Novelty/kebaruan)
1	Faktor yang Berhubungan dengan Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit	JJ-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, Vol. 6, No. 2, 2025, Poltekkes Kemenkes Malang	Ana Kusuma Wardani, Ahmad Rifai, Achmad Zani Pitoyo	Penelitian ini menganalisis bagaimana persepsi pasien terhadap kemanfaatan dan kemudahan sistem pendaftaran online di RSUD Kanjuruhan mempengaruhi penerimaan sistem tersebut. Pendekatan	Penerapan TAM pada sistem pendaftaran rumah sakit di daerah, memperkaya kajian teknologi informasi di pelayanan publik kesehatan daerah.

No	Judul Artikel	Sumber	Nama peneliti	Abstrak	Perbedaan Penelitian (Novelty/kebaruan)
				kuantitatif, <i>cross-sectional</i> , 80 responden, menggunakan uji Spearman Rank. Hasil menunjukkan korelasi signifikan antara persepsi dan penerimaan. Variabel: <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>User Acceptance</i>	
2	Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Kemudahan terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile JKN</i>	Sport Science and Health, Vol. 6, No. 3, 2024, Universitas Negeri Malang	Nihayatun Nikmah, Sapto Adi, Dian Mawarni, Nurnaningsih Herya Ulfah	Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan antara persepsi kemudahan dan manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> . Metode kuantitatif, <i>cross-sectional</i> , 382 responden, accidental sampling, analisis Chi-Square. Hasil menunjukkan	Fokus pada pengguna aktif dalam 24 jam terakhir; memberikan gambaran real-time dan aktual yang jarang diteliti di literatur lokal.

No	Judul Artikel	Sumber	Nama peneliti	Abstrak	Perbedaan Penelitian (Novelty/kebaruan)
				hubungan signifikan antara kedua variabel dan minat penggunaan.	
3	Atensi Pengguna <i>Mobile JKN</i> dengan Pendekatan Model TAM	JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan, Vol. 7, No. 2, 2024, Universitas 'Aisyiyah Surakarta	Winda Azmi Meisari, Nannyk Widyaningrum, Ayu Prameswari	Penelitian menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan manfaat terhadap sikap serta niat perilaku pengguna <i>Mobile JKN</i> . Metode kuantitatif, dengan jumlah responden 30 orang calon pengguna dan yang sudah menggunakan aplikasi analisis Smart PLS, melibatkan pengguna aktif. Hasil: kedua persepsi berpengaruh signifikan terhadap sikap dan niat perilaku.	Sikap pengguna diuji sebagai mediator dalam kerangka TAM, memberikan pendekatan lebih dalam terhadap mekanisme adopsi aplikasi kesehatan.
4	Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan TAM pada	<i>JoSYC: Journal of Computer System and Informatics</i> , Vol. 4, No. 1, 2022, STMIK	Musdalifah, Elvin Leander Hadisaputro	Menganalisis kepuasan pengguna DANA pada pegawai Telkom Penajam.	Studi TAM lengkap di kalangan pegawai instansi pemerintah pengguna fintech belum

No	Judul Artikel	Sumber	Nama peneliti	Abstrak	Perbedaan Penelitian (Novelty/kebaruan)
	Aplikasi DANA	<i>Borneo Internasional</i>		Pendekatan kuantitatif, 5 variabel TAM, kuesioner, analisis deskriptif. Hasil menunjukkan seluruh indikator berada pada >80%. Variabel: PU, PEOU, Attitude, BI, Actual Use.	banyak dijelajahi dalam literatur lokal.
5	Analisis Penerimaan Pengguna dengan TAM pada ShopeePay	Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022	Tesa Jamilatul Qomariah	Penelitian menggunakan TAM yang dimodifikasi dengan tambahan variabel security. Kuantitatif, SmartPLS, 84 responden. 5 dari 6 hipotesis diterima; security tidak signifikan. Variabel: PU, PEOU, Security, Attitude, BI, Actual Use.	Menambahkan variabel <i>security</i> dalam model TAM untuk konteks e-wallet, serta menyoroti bahwa keamanan belum tentu penentu utama dalam niat penggunaan aplikasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang *Technology Acceptance Model* (TAM)

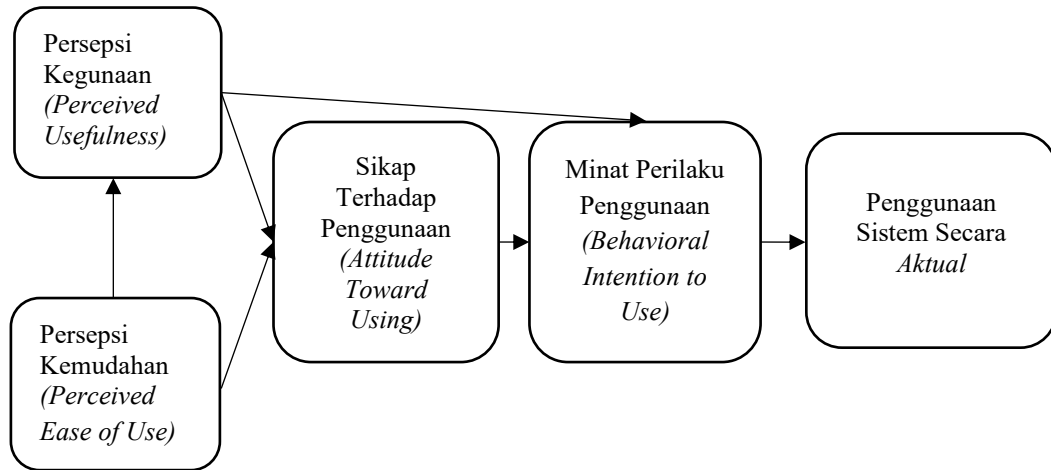
1. Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Model Penerimaan Teknologi (TAM) Salah satu versi yang pertama kali dikembangkan oleh Fred David pada tahun 1989 dapat digunakan untuk menentukan elemen yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi model ini adalah model adaptif dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dipromosikan oleh Fishbein dan Ajzen (Pratama et al., 2022) TAM mengembangkan dua konstruk primer ke dalam model TRA dua konstruk primer ini merupakan kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsi (*perceived ease of use*) (Setiarini, 2021). Model TAM berasal dari teori psikologis yang memaparkan bahwa moral penggunaan bermula dari keyakinan sikap dan korelasi perilaku penggunaan.

Model ini memiliki dua variabel, yakni kemudahan penggunaan dan pemanfaatan, dan dapat menjelaskan bahwa tanggapan pengguna mengenai penggunaan teknologi informasi (TI) untuk menentukan sikap (Minan, 2021). Elemen-elemen TAM dikembangkan oleh Davis di tahun 1989 mencakup 5 variabel, termasuk persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*), dan penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*) (Ashary et al., 2022).

Teori Davis menjelaskan bahwa semakin mudah dan bermanfaat sebuah sistem teknologi, semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk menggunakannya secara berkelanjutan dan menurut *Vanderslice* dalam teori *Rogers* tentang Difusi Inovasi, proses adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti infrastruktur, dukungan teknis, dan tingkat literasi digital masyarakat. Kemudahan penggunaan teknologi sistem informasi mencerminkan tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat dioperasikan tanpa upaya yang memberatkan (Davis, 1989). Konsep ini menekankan bahwa teknologi

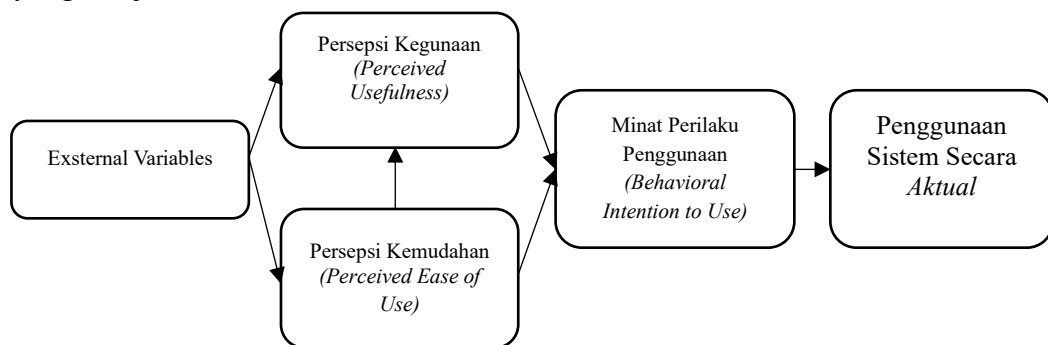
yang efektif harus bebas dari hambatan teknis sambil tetap memaksimalkan kepuasan pengguna.



Sumber: David, (1989) dalam Jamilatul, (2022)

Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM) David,1989

Venkatesh dan Davis, pada tahun 1996, melakukan penyempurnaan pada Model Penerimaan Teknologi (TAM) untuk menyelaraskannya dengan kemajuan teknologi kontemporer. Penyesuaian melibatkan pengecualian variabel tertentu, yaitu sikap terhadap penggunaan dapat di lihat pada ilustrasi yang disajikan di bawah ini.



Sumber: Venkantesh dan Davis,(1996) dalam Jamilatul, (2022)

**Gambar 2.2 Technology Acceptance Model (TAM)
Venkantesh dan Davis (1996)**

Elemen-elemen Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 terdiri dari lima variabel berikut ini:

- Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kegunaan, atau yang juga dikenal sebagai manfaat kegunaan, dapat diuraikan sebagai tingkat pengguna, bahwa penggunaan teknologi akan memberikan utilitas bagi diri mereka. Dengan kata lain, keyakinan ini mencerminkan anggapan bahwa sistem yang digunakan akan memberikan keuntungan dan mampu meningkatkan kinerja mereka secara efektif. Persepsi kegunaan juga dianggap sebagai faktor penting yang mempengaruhi penerimaan, adopsi, dan perilaku (Khairunnisa *et al.*, 2023)

b. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Davis (1989) dalam penelitian yang dirujuk oleh Nikmah *et al.* (2024) berpendapat bahwa persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa memerlukan usaha. Teknologi tersebut dapat dioperasikan dengan sederhana. Kemudahan penggunaan ini sangat dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat terhadap teknologi itu sendiri. (Meisari *et al.* 2024) dalam penelitiannya menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan seberapa jauh seseorang yakin bahwa menggunakan teknologi tertentu akan leluasa dari kesulitan dan usaha. Dalam konteks aplikasi *Mobile JKN*, hal ini tercermin pada pandangan pengguna mengenai seberapa mudah aplikasi tersebut untuk dioperasikan, diakses, dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Aplikasi ini tidak memerlukan banyak usaha untuk dipelajari dan digunakan, sehingga dapat membentuk persepsi positif yang mendorong mereka untuk mengadopsi teknologi tersebut.

c. Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Pandangan dalam mengaplikasikan menunjukkan seberapa ingin suatu teknologi menjadi tingkat perhatian seseorang. Akibatnya, seseorang mungkin tidak hanya ingin menggunakan teknologi itu sendiri, tetapi juga mungkin ingin mengajak orang lain menggunakannya. Ini ditunjukkan oleh minat individu terhadap sistem informasi, ikatan emosional dengan penggunaan sistem, dan kemauan sehingga terbentuk sikap terhadap penggunaan refleksi dari perasaan positif atau negatif seseorang terhadap

penggunaan teknologi tertentu (Yulia dewi *et al.*, 2024). Dalam kasus *Mobile JKN*, sikap ini dipengaruhi oleh kemudahan, kegunaan, dan manfaat. Jika pengguna ingin aplikasi ini mudah digunakan dan bermanfaat, mereka akan cenderung memiliki sikap positif atau negatif terhadapnya.

d. Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Minat terhadap perilaku penggunaan sistem informasi dapat diartikan sebagai kecenderungan atau hasrat seseorang untuk memanfaatkan sistem informasi tersebut. (Teori Davis, 1989). Dalam Minat perilaku penggunaan yaitu tekad atau atensi seseorang untuk memenuhi tingkah laku atau tindakan tertentu, tetapi perhatian ini dapat berubah seiring waktu. Ada dua indikator untuk mengukur konstruksi minat penggunaan sistem untuk menyelesaikan pekerjaan dan penggunaan rencana pemanfaatan di masa depan.

e. Penggunaan Sistem Secara Aktual (*Actual System Use*)

Penggunaan sistem dalam praktik sehari-hari mencerminkan kondisi aktual dari pemanfaatan sistem informasi, yang dapat diukur melalui frekuensi dan durasi penggunaannya. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi juga dipengaruhi oleh seberapa efektif sistem tersebut dalam meningkatkan produktivitas atau kinerja, serta sejauh mana kemudahan dirasakan oleh pengguna saat mengoperasikan sistem tersebut. (Pratama *et al.*, 2022). Ada tiga indikator untuk mengukur penggunaan teknologi konstruksi, yaitu penggunaan, frekuensi sesungguhnya, dan kepuasan penggunaan. Jika seseorang merasa sistem itu mudah digunakan dan dapat meningkatkan produktivitas, mereka akan puas menggunakannya.

B. Tinjauan Umum Tentang Aplikasi *Mobile JKN*

1. Aplikasi *Mobile JKN*

Aplikasi seluler merupakan *software* dirancang untuk aktif pada perangkat seluler, seperti gadget genggam, sehingga memungkinkan pengguna untuk terlibat dalam tugas rutin kapan saja dan dari lokasi mana pun menggunakan ponsel cerdas mereka. BPJS Kesehatan mengoperasikan aplikasi *mobile JKN*, yang secara resmi diluncurkan pada tanggal 15 November 2017. Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone dan bercita-cita untuk mencapai *Universal*

Health Coverage (UHC), dengan target ambisius 257,5 juta peserta JKN pada tahun 2019. (Narmansyah *et al.*, 2022). Aplikasi ini dapat mempermudah pengguna dalam berbagai aspek, termasuk pendaftaran, perubahan data kepesertaan, serta akses layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Pengguna juga dapat menyampaikan ulasan dan gagasan via aplikasi *Mobile JKN* yang dapat diunduh di *Google Play store* atau *Apps Store* (Wulanadary *et al.*, 2019).

Berikut panduan mengenai cara mengunduh dan mendaftar aplikasi *Mobile JKN*

- a. Pertama, mengunduh aplikasi *Mobile JKN*. Silakan kunjungi toko aplikasi yang sesuai dengan perangkat Anda, yaitu untuk pengguna *Apple* melalui *App Store*, pengguna Android *Google Play Store*. Setelah aplikasi terunduh buka aplikasi untuk menjalankan atau memasang, di halaman utama, anda akan menemukan opsi 'Daftar'. Klik pada opsi tersebut untuk melanjutkan.
- b. Jika anda belum pernah mendaftar sebelumnya, pilih opsi untuk mendaftar sebagai pengguna baru. Sistem akan menampilkan halaman yang berisi syarat dan ketentuan bacalah dengan seksama setiap poin yang tertera, lalu tandai opsi 'Saya Setuju' untuk melanjutkan proses. Selanjutnya, masukkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan kode validasi anda, kemudian melanjutkan ke tahap berikutnya sistem akan menampilkan daftar anggota keluarga anda yang belum terdaftar dalam BPJS Kesehatan. Pilih nama yang sesuai.
- c. Pastikan untuk mengisi semua informasi pribadi dengan teliti dan akurat, termasuk lokasi pusat kesehatan, pusat perawatan, dan klinik gigi terdekat yang anda pilih. Kemudian, masukkan alamat email anda dan lanjutkan proses pendaftaran.
- d. Sistem bersedia menghantarkan kode verifikasi ke email yang telah Anda daftarkan sementara itu, aplikasi akan menampilkan halaman baru untuk memasukkan kode tersebut masukkan kode verifikasi dengan benar. Setelah verifikasi berhasil, sistem akan menampilkan data peserta yang sudah terdaftar beserta nomor akun virtual. Anda dapat melakukan pembayaran

- e. Selamat sekarang Anda dapat menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan untuk mengakses berbagai layanan kesehatan.

Semua metode dapat diakses di berbagai waktu dan tempat hanya dengan memakai smartphone yang memiliki akses internet yang stabil. Pendaftaran JKN *Mobile* kini dapat dilakukan secara online, melalui pendaftaran online memberikan kesan efektif dan efisien bagi peserta sehingga, meminimalisir antri di kantor layanan BPJS Kesehatan.



Sumber: Profil Aplikasi *Mobile* JKN

Gambar 2.3 Profil aplikasi *Mobile* JKN

2. Fitur Layanan Yang Tersedia di Aplikasi *Mobile* JKN
- Fitur penambahan peserta
 - Fitur informasi program JKN
 - Fitur informasi riwayat pelayanan
 - Fitur tes kebugaran harian
 - Fitur rehab (cicilan)

- f. Fitur informasi peserta
- g. Fitur konsultasi dokter
- h. Fitur perubahan data peserta
- i. Fitur pengaduan layanan JKN
- j. Fitur informasi ketersediaan tempat tidur
- k. Fitur informasi jadwal tindakan operasi
- l. Fitur informasi iuran
- m. Fitur pendaftaran auto debit
- n. Fitur informasi riwayat pembayaran
- o. Fitur skrining riwayat kesehatan
- p. Fitur informasi *virtual account*
- q. Fitur minum obat (diperuntukan untuk riwayat penyakit TBC)
- r. Fitur pendaftaran pelayanan (antrean)
- s. Fitur informasi fasilitas kesehatan

Antrian elektronik merupakan salah satu fitur baru pada *Mobile app* JKN yang semakin memudahkan peserta JKN berobat di FKTP cara mendapatkan nomor antrian elektronik JKN secara *Mobile* prosesnya sederhana berikut panduan mengenai cara mendaftar layanan antrian melalui aplikasi *Mobile* JKN

- 1) Setelah anda berhasil membuka aplikasi *Mobile* JKN, silakan klik pada menu pendaftaran layanan. di dalam menu ini anda akan menemukan dua pilihan utama, yaitu antrean FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan antrean FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan).
- 2) Jika anda ingin mendaftar melalui menu antrean FKTP, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut: pertama, pilih klinik yang anda inginkan kemudian, masukkan nama pasien yang akan berobat dan cantumkan sifat penyakit yang dialami setelah itu, pilih opsi daftar layanan untuk mendapatkan nomor antrian elektronik beserta informasi dokter yang tersedia.
- 3) Sedangkan jika anda ingin mendaftar melalui menu antrean FKRTL, prosesnya adalah sebagai berikut: pertama, pilih klinik tempat Anda akan

berobat. Lalu, masukkan nama pasien yang akan mendapatkan perawatan. langkah berikutnya, sistem akan mengarahkan anda ke surat rujukan. di sini, anda perlu memilih tanggal rujukan dan nomor antrian yang tersedia.

3. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

JKN-KIS singkatan dari Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat, adalah program jaminan sosial yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004. Kartu Indonesia Sehat ini menjadi tanda kepesertaan dalam program JKN, yang memungkinkan pemegangnya mengakses layanan kesehatan di prasarana yang aktif dengan BPJS Kesehatan. Untuk memudahkan akses dan layanan bagi peserta JKN-KIS, BPJS Kesehatan telah mengembangkan aplikasi *mobile* JKN. Tujuan utama JKN adalah untuk meyakinkan bahwa secara keseluruhan warga negara menyediakan akses yang setara dan terjangkau dari layanan kesehatan, tanpa memandang status sosial atau ekonomi mereka. (Fajriani, 2024).

Program ini bertujuan untuk melindungi masyarakat dari risiko ekonomi akibat tingginya biaya pengobatan, serta meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup secara keseluruhan. Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dioperasikan (BPJS), yang bertugas mengumpulkan iuran, menyalurkan manfaat asuransi ke fasilitas kesehatan, dan memantau kualitas layanan yang diberikan. Di sisi lain, pemerintah bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan terkait JKN serta menyediakan anggaran bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI). Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan fasilitas kesehatan terhadap peserta JKN, melalui kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan. Dengan demikian, JKN diharapkan mampu melengkapi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat secara efektif.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan kesehatan

Santoso (2004) dalam Arini (2022) mengungkapkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi kecenderungan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

a. Faktor Demografi

Faktor ini mencakup berbagai karakteristik pribadi, seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan tingkat pendidikan. Masyarakat yang memiliki pendidikan tinggi umumnya memiliki pengetahuan yang lebih baik mengenai pentingnya kesehatan dan lebih cenderung untuk mencari layanan medis (Fajriani, 2024).

b. Faktor Ekonomi

Pendapatan keluarga dan kapasitas keuangan mewakili dua faktor penentu penting dalam aksesibilitas layanan kesehatan. Individu dengan tingkat pendapatan tinggi biasanya menikmati akses yang inklusif dibandingkan dengan mereka yang tingkat pendapatan rendah (*eksklusif*) (Lubis & Susilawati, 2022).

c. Faktor Sosial

Dukungan dari keluarga dan lingkungan sosial dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk mencari layanan medis. Saran dari orang terdekat serta pengalaman positif pengguna lain seringkali dapat mendorong individu untuk memanfaatkan layanan tersebut (Fajarwati, 2023).

d. Persepsi Terhadap Kualitas Layanan

Pandangan masyarakat mengenai kualitas layanan kesehatan juga sangat berpengaruh. Jika pelayanan yang diberikan memiliki kualitas tinggi, maka masyarakat akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan tersebut (Alim *et al.*, 2023).

e. Aksesibilitas

Jarak dan kemudahan dalam mengakses fasilitas pelayanan kesehatan berdampak signifikan terhadap keputusan seseorang untuk mendapatkan layanan. Masyarakat yang tinggal dekat dengan fasilitas kesehatan cenderung lebih sering memanfaatkannya dibandingkan mereka yang tinggal lebih jauh (Abd Rijal Lapodi *et al.*, 2023).

f. Kesadaran Kesehatan

Tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan dan mengenali manifestasi penyakit dapat memberi

insentif kepada individu untuk mencari perhatian medis bila dianggap perlu (Fajarwati, 2023).

C. Tinjauan Umum Tentang BPJS Kesehatan

1. Definisi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah lembaga hukum konvensional yang bertanggung jawab secara terbuka kepada kepala negara dan memiliki kewajiban untuk mengupayakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, sebagaimana diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011. Dalam upaya memperluas cakupan kepesertaan, BPJS Kesehatan menargetkan secara *Universal Health Coverage* (UHC) pada tahun 2019.

Dengan visi dan misi yang jelas, BPJS Kesehatan berkomitmen merealisasikan jaminan kesehatan bermutu dan memberikan fasilitas terbaik bagi para peserta serta masyarakat luas. Melalui Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan berupaya untuk memperluas jangkauan kepesertaan, masyarakat secara global. Meskipun BPJS Kesehatan mencatat penurunan jumlah peserta pada tahun 2020 dibandingkan tahun sebelumnya, namun terdapat peningkatan jumlah peserta mandiri di tengah tantangan ekonomi cekaman pandemi Covid-19.

Landasan Hukum BPJS Kesehatan BPJS Kesehatan Tahun 2024:

- a. Dalam Undang-Undang Dasar 1945
- b. UU No. 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- c. UU No. 24 Tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada pengelolaan BPJS Kesehatan

BPJS terbagi atas dua komponen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 (BPJS, 2011).

- 1) BPJS Kesehatan memegang peran penting dalam mewujudkan program jaminan kesehatan bagi masyarakat
- 2) BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menjalankan berbagai program jaminan, seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, serta jaminan untuk ahli waris di saat kematian.

2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan

Visi BPJS Kesehatan adalah menjadi penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya dalam mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, adil, dan inklusif (BPJS Kesehatan, 2024). Adapun misi dari BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut (BPJS Kesehatan, 2024):

- a. Memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta via layanan terintegrasi teknologi informasi
- b. Menjaga keberlanjutan Program JKN-KIS dengan mempertimbangkan dana jaminan sosial dengan pengeluaran yang terukur
- c. Memberikan jaminan kesehatan yang adil dan Komprehensif bagi seluruh masyarakat
- d. Meningkatkan kolaborasi dan sinergi penanggung jawab kepentingan dalam pelaksanaan program JKN-KIS
- e. Meningkatkan kemampuan untuk mengelola Program JKN-KIS secara Kondusif, akuntabel, berpegang pada landasan tata kelola yang baik, sumber daya manusia yang berkualitas, dan mengoptimalkan transformasi digital dan inovasi yang berkesinambungan

3. Standar Layanan Kesehatan Digital WHO

Menurut panduan WHO (2019) tentang standar layanan kesehatan digital, terdapat tiga aspek utama yang harus diperhatikan

- a. Aksesibilitas (*Accessibility*), mengacu pada kemudahan akses layanan kesehatan digital bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk, ketersediaan layanan, kemudahan penggunaan, inklusivitas, jangkauan layanan.
- b. Efektivitas (*Effectiveness*), berkaitan dengan sejauh mana layanan kesehatan digital dapat mencapai tujuan yang diharapkan, meliputi, ketepatan layanan, kualitas informasi, keberhasilan implementasi, dampak pada kesehatan
- c. Efisiensi (*Efficiency*), mengacu pada optimalisasi penggunaan sumber daya dalam memberikan layanan kesehatan digital termasuk, penggunaan waktu, penghematan biaya, optimalisasi proses, manajemen sumber daya.

4. Program JKN-KIS

Tujuan dari Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang diluncurkan di tanggal 1 Januari 2014 adalah untuk mempermudah akses yang luas terhadap fasilitas kesehatan kepada seluruh masyarakat. JKN-KIS menyelenggarakan sistem asuransi kesehatan wajib yang mewajibkan seluruh warga negara untuk mendaftar dan membayar premi asuransi untuk menerima layanan kesehatan. Program ini mencakup berbagai layanan, termasuk layanan rawat jalan, rawat inap, serta layanan pencegahan dan rehabilitasi namun efektivitas program ini masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pendidikan, kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, dan keterbatasan infrastruktur fasilitas kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun banyak masyarakat yang merasa terbantu oleh JKN-KIS, masih terdapat tantangan dalam memahami dan mempercayai program tersebut.

D. Tinjauan Umum Tentang Atensi Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

1. Definisi Atensi

Atensi penggunaan adalah tingkat (perhatian, minat, keinginan) dan kesediaan seseorang untuk menggunakan teknologi atau sistem informasi tertentu. Dalam konteks *Mobile JKN*, atensi penggunaan mengacu pada kecenderungan peserta untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mendapatkan layanan kesehatan (Nikmah *et al.*, 2024). Atensi penggunaan sendiri dapat didefinisikan sebagai kecenderungan umum yang dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan fakta (Indrianingsih *et al.*, 2023).

2. Faktor Yang Mempengaruhi Atensi

- a. Faktor teknologi sangat berpengaruh dengan minat penggunaan seseorang menurut teori TAM & Delone dalam (Meisari *et al.*, 2024; Wulansari *et al.*, 2021) seseorang akan menggunakan teknologi karena meninjau dari persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, kualitas sistem, kualitas layanan, keamanan data.
- b. Faktor Individual adalah karakteristik pribadi termasuk sifat atau sifat bawaan seseorang yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi

kesehatan motivasi penggunaan aplikasi, kepercayaan terhadap sistem, pengelolaan teknologi

- c. Faktor lingkungan mendefinisikan sebagai hal-hal di luar diri seseorang yang mempengaruhi kemampuan dan keinginan mereka untuk menggunakan teknologi kesehatan meliputi, dukungan sosial, kebijakan pemerintah, sosialisasi petugas.
- d. Faktor demografis yaitu berfokus pada karakteristik populasi yang dapat mempengaruhi pola penggunaan dan penerimaan teknologi kesehatan meliputi tingkat pendidikan, umur, jenis kelamin, usia, status ekonomi, pengalaman, lingkungan Natoatmodjo (2018) dalam Aghatsa (2023).

E. Kerangka Teori



Gambar 2.4 Kerangka Teori

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang membahas tentang atensi menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan pendekatan model TAM dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan

Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Responden yang memiliki keyakinan tinggi bahwa aplikasi dapat mempermudah proses transaksi, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi dibanding sistem manual, dan memberikan manfaat konkret dalam pengelolaan layanan kesehatan cenderung menunjukkan minat yang lebih besar untuk menggunakan aplikasi. Temuan ini mengonfirmasi bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin kuat pula minat pengguna untuk mengadopsi aplikasi *Mobile JKN* dalam aktivitas pengelolaan kesehatan mereka.

2. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap Pengguna

Persepsi kegunaan juga berpengaruh signifikan pada sikap pengguna responden yang merasakan manfaat nyata dari kemudahan transaksi, peningkatan produktivitas, efisiensi sistem digital, dan kegunaan fitur-fitur aplikasi menunjukkan sikap yang lebih positif tercermin dari tingkat kenyamanan, kepercayaan, kepuasan, dan keyakinan terhadap kesesuaian fitur aplikasi. Hal ini membuktikan bahwa persepsi kegunaan tidak hanya mempengaruhi aspek kognitif tetapi juga membentuk dimensi afektif berupa penerimaan emosional terhadap teknologi.

3. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Sikap Pengguna

Persepsi kemudahan penggunaan memberikan pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna, responden yang menilai aplikasi mudah dipelajari karena antarmuka yang intuitif, mudah digunakan oleh semua kalangan usia, memiliki fitur yang mudah dipahami, dan dapat diakses kapan saja dimana saja menunjukkan sikap yang lebih positif terhadap aplikasi. Kemudahan

penggunaan terbukti menurunkan hambatan psikologis dan teknis, sehingga meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, kepuasan, dan keyakinan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*.

4. Pengaruh Sikap terhadap Minat Perilaku Penggunaan

Sikap pengguna berpengaruh signifikan pada minat perilaku penggunaan walaupun pengaruh ini relatif lebih kecil dibanding variabel lain tetapi tetap masih berarti responden yang merasa nyaman karena keamanan data yang baik, memiliki kepercayaan terhadap aplikasi untuk transaksi BPJS, dan yakin bahwa fitur-fitur sesuai kebutuhan menunjukkan minat yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Sikap positif terbukti berfungsi sebagai mediator penting yang menghubungkan persepsi pengguna dengan intensi perilaku mereka..

5. Pengaruh Minat Perilaku terhadap Penggunaan Aktual

Minat perilaku penggunaan memberikan pengaruh sangat signifikan kuat terhadap penggunaan aktual Responden yang memiliki minat tinggi karena kelengkapan fasilitas, keinginan untuk terus menggunakan karena efisiensi, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, dan keyakinan bahwa aplikasi mempermudah transaksi menunjukkan tingkat penggunaan aktual yang jauh lebih tinggi. Temuan ini mengonfirmasi bahwa minat perilaku merupakan prediktor paling kuat dari penggunaan sistem secara aktual, sesuai dengan proposisi fundamental dalam *Technology Acceptance Model*.

B. Saran

1. Bagi BPJS Kesehatan

- a. Intensifkan edukasi dan sosialisasi agar persepsi kegunaan aplikasi meningkat melalui sosialisasi tatap muka langsung di tingkat RT/RW dan posyandu menggunakan bahasa lokal dengan melibatkan tokoh masyarakat dan kader kesehatan sebagai agen sosialisasi
- b. Perbaiki fitur aplikasi agar semakin mudah digunakan, karena persepsi kemudahan sangat mempengaruhi sikap pengguna dengan

menyederhanakan tampilan antarmuka, menyediakan panduan visual *step-by-step*, dan menambahkan fitur bantuan interaktif serta chatbot untuk panduan penggunaan

- c. Sediakan pendampingan teknis terutama untuk pengguna dengan literasi digital rendah, guna membentuk sikap dan minat penggunaan yang positif dengan membuka pojok digital di puskesmas, melatih petugas loket untuk membantu penggunaan aplikasi, dan mengadakan kelas literasi digital khusus peserta JKN secara berkala. .
 - d. Fokus pada peningkatan minat perilaku pengguna lewat kampanye yang menarik dan dukungan sosial agar penggunaan aktual aplikasi meningkat melalui kampanye door-to-door khususnya untuk lansia dan masyarakat dengan literasi rendah, memberikan insentif bagi pengguna awal, dan menciptakan *success stories* dari masyarakat lokal di kabupaten majene
2. Bagi Pemerintah dan Stakeholder
- a. Dukungan infrastruktur jaringan internet perlu terus diperkuat agar akses aplikasi dapat optimal di seluruh wilayah, terutama daerah pedesaan di Kecamatan Banggae melalui percepatan pembangunan BTS, penyediaan WiFi gratis di puskesmas dan kantor desa, serta subsidi paket internet untuk keperluan akses aplikasi kesehatan
 - b. Kebijakan yang mendukung transformasi digital dan peningkatan inklusivitas teknologi sangat penting untuk memperluas penggunaan aplikasi kesehatan digital melalui program literasi digital
 - c. Libatkan komunitas lokal dalam program digitalisasi dengan membentuk kelompok relawan digital di setiap desa, merekrut dan melatih pemuda desa sebagai pendamping digital, serta memanfaatkan karang taruna dan PKK sebagai ujung tombak sosialisasi.
 - d. Evaluasi dan monitoring berkelanjutan melalui survei berkala tentang kendala penggunaan aplikasi di lapangan, pembuatan mekanisme aduan

yang mudah diakses, dan peningkatan koordinasi antara BPJS, puskesmas, dan pemerintah desa di kabupaten majene

3. Bagi Fasilitas Kesehatan

- a. Jadikan fasilitas kesehatan sebagai pusat pembelajaran digital dengan menyediakan petugas khusus pemandu aplikasi Mobile JKN atau memasang poster tutorial penggunaan aplikasi dengan visual yang jelas, dan mengadakan demo langsung saat hari pelayanan ramai
- b. Fasilitasi akses bagi masyarakat tanpa smartphone dengan menyediakan tablet atau komputer di ruang tunggu, membantu pendaftaran online bagi pasien yang belum bisa mandiri, dan mencatat data pasien yang perlu pendampingan khusus untuk *follow-up*

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Meneliti lebih mendalam faktor-faktor yang menyebabkan kesenjangan antara minat perilaku dan penggunaan aktual (*intention-behavior gap*), termasuk hambatan struktural seperti infrastruktur teknologi, kebiasaan penggunaan layanan konvensional, dan *implementation intention* pengguna di Kecamatan Banggae.
- b. Mengkaji peran variabel moderator seperti usia, tingkat pendidikan, dan literasi digital secara lebih komprehensif untuk memahami perbedaan pola adopsi aplikasi *Mobile JKN* di berbagai segmen demografis masyarakat.
- c. Melakukan studi longitudinal untuk mengobservasi perubahan perilaku penggunaan aplikasi dalam jangka waktu tertentu setelah program sosialisasi dan pendampingan dilaksanakan, guna mengukur efektivitas intervensi yang dilakukan.
- d. Memperluas cakupan penelitian ke kecamatan lain di Kabupaten Majene atau wilayah dengan karakteristik geografis dan demografis serupa untuk meningkatkan generalisasi temuan dan mengidentifikasi pola adopsi teknologi kesehatan digital di wilayah dengan tantangan infrastruktur yang serupa

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, A. L., & Hayati, K. (2022). Analisis faktor-faktor penggunaan aplikasi dompet digital melalui Techonology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Komunikasi, Masyarakat dan Keamanan*, 4(2), 40-60.
- Aghatsa, A. A. (2023). Hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 64–77.
- Alim, M. C., Indar, I., & Harniati, H. (2023). Faktor faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar. *Jurnal Ners*, 7(2), 829–836.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305.
- Ashary, A., Pradhanawati, A., & Dewi, R. S. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat penggunaan aplikasi Alodokter selama pandemi Covid-19. *Ilmiah Indonesia*, 7(7), 9520–9534.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Panduan Penggunaan Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Dahlia, M. S., Sarma Sangkot, H., Soultani Akbar, P., Malang, P. K., & Timur, J. (2024) Hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kendalsari. In *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*), 7(2), 210-219.
- Fachreza, J. A., & Besra, E. (2022). Effect Of Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use On Intention To Use Mobile Banking (Brimo) With Attitude As Intervening Variable (Study At Lubuk Basung Sub-Branch Office Of PT. Bank Rakyat Indonesia). *Enrichment: Journal of Management*, 12(3), 1552-1561

- Fajarwati, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Poli Lansia Puskesmas Pejagoan Kabupaten Kebumen Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(5), 521–531.
- Fajriani, A. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 13(1), 86–94.
- Hia, M. H. (2025). Gambaran minat penggunaan aplikasi Mobile JKN Di Kecamatan Cilodong: *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science*, 4(06), 197-202.
- Indrianingsih, R. S., Wulandari, E., & Karyani, T. (2023). Atensi pelaku usaha hortikultura terhadap teknologi pembiayaan. *Agrikultura*, 34(1), 37.
- Irawan, A., & Hadi, A. (2021). Analisis penerapan aplikasi KAI Mobile Presensi menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) Di PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. *International Journal of Natural Science and Engineering*, 5(1), 14-24
- Kementrian Kesehatan (2025) <https://ayosehat.kemkes.go.id/kategori-usia/dewasa>
- Khairunnisa, W., Komara, M. A., & Imay Kurniawan. (2023). 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 Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(3), 1445–1451.
- Lapodi, A. R., Sinay, H., Cahyawati, S., & Puluhatumena, D. P. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di klinik sikes lanud pattimura ambon. *USADA Nusantara : Jurnal Kesehatan Tradisional*, 2(1), 162 175.
- Lubis, R. M., & Susilawati. (2022). faktor faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan masyarakat maritim di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 13, 2809–8862.

- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). Atensi pengguna mobile jkn dengan pendekatan model TAM (*Technology Acceptance Model*). *Jurnal Teknologi*, 7(2), 121–133.
- Minan, K. (2021). Analisis pendekatan metode tam pada penggunaan aplikasi e-Commerce. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 181–187.
- Muzakki, R. N., Daulay, H. S., Rahman, M. M., Munthe, S. D. M., Pratiwi, V. A., Khaira, U., & Kom, M. (2025). Analisis penerimaan penggunaan aplikasi Canva menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Pada mahasiswa Program Studi S1 Peternakan Universitas Jambi. *Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 7(2), 753-763.
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M Thaha, R. (2022). Analisis pemanfaatan sistem informasi JKN Mobile di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204.
- Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., & Ulfah, N. H. (2024). Hubungan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk. *Sport Science and Health*, 6(3), 293–303.
- Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). Evaluasi penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) Pada pendaftaran rawat jalan menggunakan metode TAM. *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 3(3), 161-173
- Prasetyo, B., Ayuningtiyas, R., & Adnan, F. (2025). Mengintegrasikan ISSM dan SCT ke dalam Kerangka TAM: Model Konseptual dan studi empiris pada layanan e-government. *Kinetik: Teknologi Game, Sistem Informasi, Jaringan Komputer, Komputasi, Elektronik, dan Kontrol*, 307-318
- Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Indyastuti, D. L. (2022). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada penggunaan aplikasi PLN Daily (Studi empiris pada pegawai PLN UP3 Tegal). *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 5(3), 355–368.

- Pratama, Z. S., & Suhartanto, D. (2025). Encouraging The Intention To Use Mobile JKN Application For Patient Registration And Appointment In Indonesia: A Cross-Sectional Study. *Journal of Public Health Research & Community Health Development*, 8(2).
- Rifky, P. M., & Jannatin, I. S. (2025). kajian literatur tentang pengaruh aplikasi kesehatan Satu Sehat Mobile dan Mobile JKN terhadap kesadaran gaya hidup sehat di Indonesia (2019-2023). *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(1), 327–352.
- Saputra, M. S., & Nurjihadi, M. (2023). sikap mahasiswa dalam adopsi aplikasi keuangan BRIMO dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). BIOS: *Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer*, 4(1), 18-24.
- Setiarini, D. (2021). Analisis penerimaan aplikasi BPJS kesehatan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) studi kasus pengguna BPJS Kesehatan di Karawang. *Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi*, September, 137–146
- Tesa J,Q. (2022),Analisis peneriman pengguna menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)., 356-363.Vol. 9 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Umami, Z., Aryani, R., Lestari, D., Noverina, Y., & Marthiawati, N. (2024). Analisis penerimaan aplikasi Belanja (Belanja Online Kota Jambi) menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). *JSR: Jaringan Sistem Informasi Robotik*, 8(2), 151-160
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat : Aplikasi Mobile JKN *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98.
- Wulansari, A., Prapanca, J. S., & Inayati, I. (2021). Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model Delone dan Mclean. *Teknologi Teknologi*, 11(1), 26–33.

Yuliadewi, N. W., Gusti, I., Eka, A., Kusuma, T., Cempaka, N. P., & Atmaja, D.
(2024). When fear of covid is not the main reason to use online technology.
The Asian Journal of Technology Management, 17(1), 14–37