

**DETERMINAN PENERIMAAN PENGGUNA *MOBILE JKN*
DI PUSKESMAS DEPOK III (KAJIAN TEORI TAM)**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat Program Sarjana



Oleh:

SELVY SARILAWATI

KM.2000645

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES) WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2024**

NASKAH PUBLIKASI
DETERMINAN PENERIMAAN PENGGUNA *MOBILE* JKN
DI PUSKESMAS DEPOK III (KAJIAN TEORI TAM)

Disusun Oleh :
Selvy Sarilawati
KM.2000645

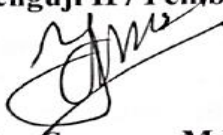
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 30 Juli 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji


Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes
Penguji I / Pembimbing Utama


Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H
Penguji II / Pembimbing Pendamping


Drs. Sunaryo, M.Pd

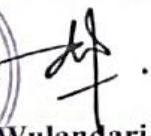


Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2024

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat




Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.

DETERMINAN PENERIMAAN PENGGUNA *MOBILE* JKN DI PUSKESMAS DEPOK III (KAJIAN TEORI TAM)

Selvy Sarilawati¹, Dewi Ariyani Wulandari², Sunaryo³

INTISARI

Latar belakang: Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan sosial yang diberikan pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan, bertujuan melindungi masyarakat dalam sistem asuransi kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Berdasarkan data profil pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Sleman per November 2023, tercatat sebanyak 99,86% dari total jumlah penduduk 1.097.955 jiwa, telah terdaftar dalam Program JKN-KIS. Sedangkan, jumlah peserta BPJS Kesehatan yang telah menggunakan aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Sleman 198.437 pengguna. Meskipun jumlah peserta JKN-KIS meningkat setiap tahunnya, namun peserta yang menggunakan *Mobile* JKN di Kabupaten Sleman masih rendah yaitu hanya 18% dari jumlah peserta JKN.

Tujuan: Untuk mengetahui determinan penerimaan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III.

Metode: Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Depok III. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel diambil dengan metode *purposive random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden. Alat ukur menggunakan kuesioner. Data diolah dan dianalisis menggunakan analisis multivariat dengan regresi logistik.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan dari 83 responden pengguna *Mobile* JKN, 43 responden (51,8%) penerimaan baik dan 40 responden (48,2%) penerimaan kurang baik. Analisis menggunakan uji *chi-square* menunjukkan terdapat hubungan antara persepsi kegunaan ($p=0,000$), persepsi kemudahan ($p=0,006$) dan sikap penggunaan ($p=0,002$) terhadap penerimaan pengguna *Mobile* JKN.

Kesimpulan: Dari tiga variabel yang paling dominan mempengaruhi penerimaan pengguna *Mobile* JKN adalah persepsi kegunaan dengan nilai $OR=12,351$.

Kata Kunci: *BPJS Kesehatan, Mobile JKN, TAM*

¹Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada Yogyakarta

²Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada Yogyakarta

³Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada Yogyakarta

DETERMINAN PENERIMAAN PENGGUNA *MOBILE* JKN DI PUSKESMAS DEPOK III (KAJIAN TEORI TAM)

Selvy Sarilawati¹, Dewi Ariyani Wulandari², Sunaryo³

ABSTRACT

Background: The National Health Insurance Program (JKN) is a social security provided by the Indonesian government through BPJS Kesehatan, which aims to protect the community in a health insurance system to meet basic health needs. Based on data on the JKN *Mobile* application user profile in Sleman Regency as of November 2023, 99.86% of the total population of 1,097,955 people have been registered in the JKN-KIS Program. Meanwhile, the number of BPJS Health participants who have used the *Mobile* JKN application in Sleman Regency is 198,437 users. Although the number of JKN-KIS participants increases every year, participants who use *Mobile* JKN in Sleman Regency are still low, which is only 18% of the number of JKN participants.

Objective: To determine the determinants of acceptance of *Mobile* JKN users at the Depok III Health Center.

Methods: This research was conducted at the Depok III Health Center. This type of research uses analytical quantitative methods with a cross sectional research design. Samples were taken using purposive random sampling method with a total sample size of 83 respondents. The measuring instrument used a questionnaire. Data were processed and analyzed using multivariate analysis with logistic regression.

Results: This study showed that out of 83 respondents who used *Mobile* JKN, 43 respondents (51.8%) had good acceptance and 40 respondents (48.2%) had poor acceptance. Analysis using the chi-square test shows that there is a relationship between perceived usefulness ($p=0.000$), perceived convenience ($p=0.006$) and attitude of use ($p=0.002$) to the acceptance of *Mobile* JKN users.

Conclusion: Of the three variables that most dominantly influenced the acceptance of *Mobile* JKN users was perceived usefulness with an OR=12.351.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, *Mobile* JKN, TAM

¹Student of Public Health Study Program STIKES Wira Husada Yogyakarta

²Lecturer of Public Health Study Program STIKES Wira Husada Yogyakarta

³Lecturer of Public Health Study Program STIKES Wira Husada Yogyakarta

I. Pendahuluan

Cakupan kepesertaan BPJS terbilang sangat tinggi, namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan masih belum memuaskan. Masalah yang sering dikeluhkan terkait pelayanan BPJS Kesehatan adalah antrean panjang, penolakan pasien oleh rumah sakit atau fasilitas kesehatan, dan beberapa pasien yang belum sembuh dipulangkan oleh rumah sakit karena alasan kuota BPJS Kesehatan yang penuh [1]. Seiring dengan perkembangan teknologi yang ada dan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, maka BPJS Kesehatan melakukan terobosan dengan menghadirkan inovasi terkini berbasis teknologi informasi. Teknologi tersebut adalah suatu aplikasi yang hanya dapat diakses melalui *smartphone* yaitu *Mobile JKN* [2]. Peserta dapat sepenuhnya menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mempermudah dalam proses pelayanan agar cepat, efektif dan efisien.

Per 27 Mei 2022, jumlah pengguna aplikasi *Mobile JKN* di seluruh Indonesia mencapai 16.346.826 jiwa [3]. Jumlah peserta BPJS Kesehatan yang telah memanfaatkan *Mobile JKN* di Provinsi DIY meliputi wilayah kerjanya yaitu Kabupaten Bantul, Kota Yogyakarta dan Kabupaten Gunungkidul tercatat sebanyak 247.823 pengguna, yang meliputi 118.372 pengguna berada di Kabupaten Bantul, 73.756 pengguna berada di Kota Yogyakarta dan 55.695 pengguna berada di Kabupaten Gunungkidul [4]. Pada November 2023, jumlah peserta BPJS Kesehatan yang telah menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di wilayah kerja Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Sleman tercatat sebanyak 243.535 pengguna, yang meliputi 198.437 pengguna berada di Kabupaten Sleman dan 43.098 pengguna berada di Kabupaten Kulon Progo.

Meskipun jumlah peserta JKN-KIS meningkat setiap tahunnya, namun peserta yang menggunakan *Mobile JKN* di Kabupaten Sleman masih rendah yaitu hanya 18% dari jumlah peserta JKN. Artinya dalam mencapai tujuan, penerapan aplikasi *Mobile JKN* belum berhasil memenuhi target yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, peserta JKN dari BPJS

Kesehatan yang memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* hanya sekitar 30%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *Mobile JKN* sangat mudah diakses melalui smartphone Android atau iPhone, namun masih separuh masyarakat belum mengetahui keberadaannya [5]. BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan sistem antrean *online* yang terintegrasi dengan *Mobile JKN* di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Salah satu FKTP di Kabupaten Sleman yang terkoneksi dengan aplikasi *Mobile JKN* dan sudah mengimplementasikan sistem tersebut dalam mengakses layanan kesehatan adalah Puskesmas Depok III.

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Depok III melalui wawancara bahwasannya terdapat pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III yang belum merasa puas dengan aplikasi ini. Selain itu, dari mereka beranggapan bahwa mendapatkan layanan kesehatan yang efektif dan efisien adalah dengan berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dibandingkan dengan mengakses aplikasi *Mobile JKN*. Dengan cakupan pengguna *Mobile JKN* yang masih rendah dan adanya kendala serta keluhan dari beberapa pengguna, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Determinan Penerimaan Pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III (Kajian Teori TAM)”.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Depok III, Sleman, Yogyakarta yang berlangsung dari bulan Oktober 2023 hingga Mei 2024. Populasi terdiri dari seluruh peserta BPJS Kesehatan yang mengunjungi Puskesmas Depok III. Teknik *purposive random sampling* digunakan untuk mengumpulkan sampel sebanyak 83 orang. Metode pengumpulan data adalah kuesioner dan diolah serta dianalisis menggunakan uji regresi logistik. Data disajikan dalam bentuk tabel.

III. Hasil

Tabel 1.

Distribusi frekuensi karakteristik responden di Puskesmas Depok III

No.	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1. Usia			
	17-25 tahun	33	39,8
	26-35 tahun	29	34,9
	36-45 tahun	15	18,1
	46-55 tahun	6	7,2
	Total	83	100
2. Jenis Kelamin			
	Laki-laki	28	33,7
	Perempuan	55	66,3
	Total	83	100
3. Pendidikan			
	SLTP/Sederajat	1	1,2
	SLTA/Sederajat	28	33,7
	Perguruan Tinggi	54	65,1
	Total	83	100
4. Pekerjaan			
	Petani/Buruh	3	3,6
	Pegawai Swasta	24	28,9
	Pedagang	5	6,0
	PNS/TNI/POLRI	19	22,9
	Tidak Bekerja	7	8,4
	Pelajar/Mahasiswa	25	30,1
	Total	83	100
5. Tingkat Penggunaan			
	Sangat Sering	9	10,8
	Sering	12	14,5
	Jarang	49	59,0
	Sangat Jarang	13	15,7
	Total	83	100

(Sumber: data penelitian diolah dengan SPSS tahun 2024)

Distribusi frekuensi karakteristik responden di Puskesmas Depok III, seperti yang tersaji pada Tabel 1, menunjukkan bahwa 55 orang (66,3%) jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Terdapat 33 responden (39,8%) yang berusia antara 17 dan 25 tahun, dan mayoritas bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa, kemudian 54 orang (65,1%) memiliki latar belakang pendidikan tinggi dan 49 responden (59%)

memiliki tingkat penggunaan jarang dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Tabel 2.
Analisis univariat terhadap penerimaan pengguna *Mobile JKN*
di Puskesmas Depok III

No	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
1	Persepsi Kegunaan		
	Rendah	36	43,4
	Tinggi	47	56,6
	Total	83	100
2	Persepsi Kemudahan		
	Rendah	39	47
	Tinggi	44	53
	Total	83	100
3	Sikap Penggunaan		
	Kurang Baik	35	42,2
	Baik	48	57,8
	Total	83	100
4	Penerimaan		
	Kurang Baik	40	48,2
	Baik	43	51,8
	Total	83	100

(Sumber: data penelitian diolah dengan SPSS tahun 2024)

Analisis univariat terhadap penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III, seperti yang tersaji pada Tabel 2, terlihat bahwa ada 47 responden (56,6%) dengan tingkat persepsi kegunaan tinggi, 44 responden (53%) dengan tingkat persepsi kemudahan tinggi, 48 responden (57,8%) dengan kategori sikap penggunaan baik dan 43 responden (51,8%) dengan kategori penerimaan baik.

Tabel 3.
Analisis bivariat terhadap penerimaan pengguna *Mobile JKN*
di Puskesmas Depok III

Variabel	Penerimaan				Total		P Value
	Kurang baik		Baik				
	n	%	n	%	n	%	
Persepsi kegunaan							
Rendah	29	34,9	7	8,4	36	43,4	0,000
Tinggi	11	13,3	36	43,4	47	56,6	
Total	40	48,2	43	51,8	83	100	
Persepsi kemudahan							
Rendah	25	30,1	14	16,9	39	47	0,006
Tinggi	15	18,1	29	34,9	44	53	
Total	40	48,2	43	51,8	83	100	
Sikap penggunaan							
Kurang baik	24	28,9	11	13,3	35	42,2	0,002
Baik	16	19,3	32	38,6	48	57,8	
Total	40	48,2	43	51,8	83	100	

(Sumber: data penelitian diolah dengan SPSS tahun 2024)

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat 29 responden (34,9%) dengan tingkat persepsi kegunaan rendah dan penerimaan kurang baik, sedangkan sebanyak 36 responden (43,4%) dengan tingkat persepsi kegunaan tinggi dan penerimaan baik. Nilai *p-value* = 0,000 ($\leq 0,05$), menunjukkan hubungan yang signifikan antara persepsi kegunaan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III.

Hasil tabulasi silang antara persepsi kemudahan dengan penerimaan menunjukkan bahwa 25 responden (30,1%) dengan tingkat persepsi kemudahan rendah dan penerimaan kurang baik, sedangkan dengan tingkat persepsi kemudahan tinggi dan penerimaan baik sebanyak 29 responden (34,9%). Nilai *p-value* = 0,006 ($\leq 0,05$), menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi kemudahan dengan penerimaan pada pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III.

Hasil tabulasi silang antara sikap penggunaan dengan penerimaan menunjukkan bahwa ada 24 responden (28,9%) memiliki sikap penggunaan

serta penerimaan kurang baik, sedangkan 32 responden (38,6%) memiliki sikap penggunaan dan penerimaan baik. Nilai $p\text{-value} = 0,002 (\leq 0,05)$, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap penggunaan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III.

Tabel 4.
Analisis multivariat terhadap penerimaan pengguna *Mobile JKN*
di Puskesmas Depok III

Variabel	B	Df	Sig.	OR
Persepsi Kegunaan	2,514	1	0,000	12,351
Persepsi Kemudahan	0,296	1	0,661	0,744
Sikap Penggunaan	0,924	1	0,111	2,519
Konstanta	-4,895	1	0,000	0,007

Omnibus test of model coefficients = 0,000

Nagelkerke R Square = 0,414

Sumber: data penelitian diolah dengan SPSS tahun 2024

Analisis multivariat terhadap penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III, seperti yang tersaji pada Tabel 4, menyatakan jika nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,414 artinya variabel persepsi kegunaan dapat menjelaskan 41,4% dari determinan penerimaan pengguna *Mobile JKN*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dalam model akhir, variabel yang secara signifikan memengaruhi penerimaan *Mobile JKN* adalah persepsi kegunaan. Sementara itu, variabel persepsi kemudahan dan sikap penggunaan berfungsi sebagai variabel pengganggu atau *confounding variable* dalam penerimaan *Mobile JKN*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan *Mobile JKN*, dengan nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ dan *odds ratio* (OR) = 12,351 yang mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan memberikan peluang 12,351 kali lebih besar bagi pengguna dalam memanfaatkan *Mobile JKN*. Dengan demikian, persepsi kegunaan dapat dianggap sebagai faktor dominan dalam penerimaan *Mobile JKN* oleh pengguna di Puskesmas Depok III.

IV. Pembahasan

A. Penerimaan pengguna *Mobile JKN*

Penerimaan terhadap aplikasi *Mobile JKN* mencerminkan seberapa efektif aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan penggunanya dan seberapa baik aplikasi tersebut diterima dalam praktik sehari-hari. Berdasarkan distribusi jawaban kuesioner, 67 responden (80,7%) dari 83 menyatakan bahwa mereka menggunakan *Mobile JKN* karena sesuai dengan kebutuhan mereka. Responden dapat memeriksa status kepesertaan, berpindah FKTP, dan memenuhi berbagai kebutuhan lainnya melalui aplikasi ini. Namun, 61 responden (73,5%) mengaku mengakses pelayanan kesehatan melalui *Mobile JKN* karena terpaksa. Hasil wawancara dengan peneliti menunjukkan bahwa banyak responden menggunakan aplikasi ini karena diminta oleh pihak rumah sakit sebagai syarat untuk menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan mengenai penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III sekitar 77,1% peserta BPJS Kesehatan merasa puas dengan penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* diterima dengan baik oleh peserta, yang memudahkan mereka dalam mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Depok III. Semakin mudah sistem digunakan maka semakin tinggi pula penerimaan penggunaan aplikasi tersebut. Responden yang merasakan kemudahan dalam menggunakan *Mobile JKN* cenderung akan selalu menggunakannya untuk mengakses pelayanan kesehatan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Hasil uji statistik karakteristik responden berdasarkan tingkat penggunaan dengan metode *chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 0,018 ($\leq 0,05$), yang mengindikasikan bahwa tingkat penggunaan *Mobile JKN* memiliki pengaruh signifikan terhadap cara pengguna merasakan dan menerima layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Ada kemungkinan bahwa terdapat faktor yang menyebabkan perbedaan dalam tingkat penerimaan berdasarkan frekuensi tingkat penggunaan

aplikasi. Misalnya, pengguna yang lebih sering menggunakan *Mobile JKN* cenderung lebih terbiasa dengan fitur-fitur yang tersedia dan merasa lebih puas, sementara pengguna yang jarang menggunakan mungkin mengalami kesulitan atau kurang memahami manfaat aplikasi. Hasil persentase menunjukkan bahwa 49 responden (59%) jarang memanfaatkan *Mobile JKN*, dan 59 responden (71,1%) merasa enggan menggunakan aplikasi tersebut karena tidak memahami cara penggunaannya. Ini menyebabkan mereka tidak sepenuhnya menyadari kemudahan dan keunggulan dari *Mobile JKN*.

B. Hubungan persepsi kegunaan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN*

Persepsi kegunaan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap *Mobile JKN*. Apabila responden memiliki tingkat persepsi kegunaan tinggi, maka dirinya akan menerima dan memanfaatkan *Mobile JKN*. Sehingga, responden dapat dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan.

Hasil distribusi jawaban kuesioner diketahui 40 responden (48,2%) menyatakan bahwa menggunakan *Mobile JKN* dapat dengan mudah mendapat nomor antrean tanpa harus datang ke FKTP. Sedangkan, 64 responden (77,1%) beranggapan bahwa menggunakan *Mobile JKN* menyulitkan responden dalam mengakses informasi terkait layanan kesehatan. Responden yang merasa kesulitan ini disebabkan karena masih gugup teknologi dan kurang memahami dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. *Mobile JKN* pada dasarnya dirancang supaya mempermudah masyarakat pada saat ingin mengakses layanan kesehatan. Berbagai macam fitur pada *Mobile JKN* seperti, mendapat nomor antrean dengan mudah tanpa harus datang ke FKTP dan peserta dapat berpindah FKTP tanpa harus mengurus secara langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Dengan hal itu, pasien dapat mempersingkat waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Responden yang memanfaatkan *Mobile JKN* merasa bahwa

aplikasi ini membuat akses layanan kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien. Dikarenakan, responden tidak perlu membutuhkan waktu lama untuk mengantre di FKTP seperti yang sering masyarakat keluhkan. Hal tersebut, dapat diketahui berdasarkan jawaban kuesioner bahwa terdapat 49 dari 83 responden (59%) yang menyatakan dengan menggunakan *Mobile JKN* menjadi lebih praktis.

Terdapat 61 responden (73,5%) berpendapat bahwa menggunakan *Mobile JKN* memperlambat proses pelayanan kesehatan. Berdasarkan keterangan responden, tiap kali ingin mengakses pelayanan kesehatan dengan *Mobile JKN* seringkali ditemukannya kendala pada fitur yang tersedia. Kendala tersebut yang menyebabkan masyarakat enggan menggunakan *Mobile JKN* untuk mengakses pelayanan kesehatan. Dari kendala tersebut, responden juga mengeluhkan bahwa untuk memperoleh informasi ataupun layanan pada *Mobile JKN* membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan pengamatan di lapangan variabel persepsi kegunaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan responden. Apabila semakin berguna aplikasi *Mobile JKN* maka akan semakin meningkat pula tingkat penggunaannya. Sebagian besar dari peserta BPJS Kesehatan belum menyadari nilai tambah ataupun manfaat yang tersedia pada *Mobile JKN*. Akibatnya masyarakat lebih memilih untuk tidak menggunakan *Mobile JKN* dan lebih memilih mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Selain itu, masyarakat lebih cenderung memilih untuk memeriksakan kesehatan di fasilitas kesehatan yang dirawat langsung oleh dokter. Hal ini sejalan dengan penelitian [6] yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dari *Mobile JKN* belum cukup menyakinkan peserta JKN-KIS bahwa aplikasi tersebut dapat mempermudah akses mereka terhadap layanan kesehatan. Penelitian [7], [8] mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara persepsi kegunaan dengan penerimaan

Mobile JKN. Oleh karena itu, peningkatan persepsi kegunaan dapat mendorong niat yang lebih besar untuk menggunakan *Mobile JKN*. Berbeda dengan hasil temuan (Oxtavina *et al.*, 2022) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara persepsi kegunaan dengan penerimaan atau penggunaan secara nyata terhadap *Mobile JKN*.

C. Hubungan persepsi kemudahan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN*

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerimaan *Mobile JKN* adalah persepsi kemudahan penggunaannya. Persepsi kemudahan dapat diartikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa mereka dapat menggunakan aplikasi ini tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Hasil uji statistik dalam penelitian ini mengindikasikan adanya hubungan antara persepsi kemudahan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN*. Dari hasil jawaban kuesioner sebanyak 64 responden (77,1%) beranggapan bahwa menggunakan *Mobile JKN* merupakan suatu hal yang rumit. Selain rumit, mereka juga mengeluhkan tiap kali mengakses *Mobile JKN* membutuhkan banyak usaha/tenaga. Menurut responden, mengakses pelayanan kesehatan hanya bisa dilakukan dengan datang langsung ke fasilitas kesehatan bukan melalui *Mobile JKN*. Sehingga, hal tersebut membuat masyarakat enggan untuk memanfaatkan *Mobile JKN*.

Aplikasi *Mobile JKN* mudah dimengerti dalam penggunaannya, dibuktikan dengan hasil jawaban kuesioner terdapat 59 responden (71,1%) menjawab setuju. Namun, bukan berarti minat masyarakat untuk memanfaatkan *Mobile JKN* menjadi tinggi. Terdapat faktor lain yaitu, berdasarkan hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa menurut responden pada saat ingin *login* untuk mengakses pelayanan kesehatan sering ditemukannya kendala pada sistem. Hal ini dikarenakan ketidakstabilan dan seringnya terjadi kesalahan (*error*) pada aplikasi *Mobile JKN*. Masalah yang dihadapi peserta BPJS Kesehatan terkait aplikasi *Mobile JKN* terletak pada aplikasi itu sendiri.

Meskipun telah dilakukan pembaruan, aplikasi masih sering mengalami kesulitan saat diakses karena adanya masalah koneksi [10].

Berdasarkan pengamatan di lapangan keluhan-keluhan yang diutarakan oleh responden akan berdampak pada menurunnya kepercayaan dan intensi pengguna. Kesalahan seperti gagal *login* jika kerap terjadi maka dapat menghambat akses pengguna terhadap layanan yang disediakan *Mobile JKN*. Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian (Oxtavina *et al.*, 2022) yang menyatakan adanya hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penerimaan aplikasi *Mobile JKN*. Dalam penelitian tersebut, tingkat kepercayaan pengguna terhadap *Mobile JKN* masih kurang, hal tersebut akan memberi dampak pada tingkat penggunaan *Mobile JKN*. Selain keluhan-keluhan diatas, pada kenyataannya terdapat 67 responden (80,7%) yang menyatakan bahwa langkah-langkah dalam penggunaan *Mobile JKN* mudah diingat. Sehingga mereka cukup terampil dalam menggunakan *Mobile JKN*.

D. Hubungan sikap penggunaan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN*

Sikap penggunaan dapat didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif yang dimiliki oleh pengguna terhadap aplikasi ini. Sikap positif cenderung mendorong penggunaan berkelanjutan dan meningkatkan penerimaan aplikasi oleh masyarakat. Berdasarkan distribusi jawaban kuesioner, terdapat 62 responden (74,7%) yang menyatakan bahwa mengakses pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dengan aplikasi *Mobile JKN* dan 71,1% berpendapat bahwa responden tertarik menggunakan *Mobile JKN* karena banyak panduan dalam menggunakannya. Namun, disisi lain terdapat 66 responden (79,5%) yang beranggapan bahwa *Mobile JKN* dalam penggunaannya terlalu menghabiskan banyak waktu. Selain itu, responden mengeluhkan ketika mengakses *Mobile JKN* membutuhkan biaya pulsa/internet yang berlebih. Serta aplikasi tersebut cukup menghabiskan ruang penyimpanan di *smartphone*. Beberapa keluhan yang responden utarakan membuat mereka belum sepenuhnya memanfaatkan *Mobile*

JKN dan lebih memilih memeriksakan kesehatan secara langsung di fasilitas kesehatan.

Pemanfaatan *Mobile JKN* yang masih rendah dapat disebabkan karena pengguna belum merasa jika fitur-fitur yang tersedia pada *Mobile JKN* dapat memudahkan pengguna dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini terbukti dari hasil wawancara di lapangan, meskipun responden menyatakan jika fitur pada *Mobile JKN* menarik tetapi tidak sedikit responden yang berpendapat jika menu ataupun fitur pada *Mobile JKN* terlalu banyak dan rumit. Selama ini, sosialisasi secara langsung dan tidak langsung terkait *Mobile JKN* yang dilakukan oleh pemerintah dan pihak BPJS Kesehatan di lingkup masyarakat belum merata [11]. Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa mereka belum sepenuhnya memahami berbagai menu yang tersedia di *Mobile JKN*. Akibatnya, mereka jarang menggunakan aplikasi tersebut dan jika menggunakannya, biasanya hanya untuk memeriksa tagihan premi BPJS Kesehatan. Temuan ini juga didukung oleh data dari kuesioner yang menunjukkan bahwa 49 dari 83 responden (59%) termasuk dalam kategori jarang memanfaatkan *Mobile JKN*.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan terkait sikap penggunaan yaitu masih terdapat responden yang menyatakan bahwa tidak pernah mendapatkan sosialisasi maupun informasi terkait *Mobile JKN*. Pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* sebagai sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan telah diterapkan dengan baik, namun belum sepenuhnya efektif dan efisien. Masalah teknis yang sering muncul saat menggunakan aplikasi ini menjadi salah satu kendala. Meskipun demikian, banyak masyarakat yang menggunakan dan memahami cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian ini sependapat dengan temuan [8], yang menyatakan adanya hubungan antara sikap penggunaan terhadap penerimaan pengguna *Mobile JKN*. Sikap positif terhadap penggunaan aplikasi ini

dapat memotivasi peserta JKN untuk terus menggunakannya dalam merekomendasikannya kepada orang lain.

E. Faktor yang berpengaruh dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN*

Hasil uji multivariat dari ketiga variabel didapatkan hasil yaitu variabel yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pengguna *Mobile JKN* adalah persepsi kegunaan. Tingkat kepercayaan responden terhadap kebermanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dalam penggunaannya akan mempengaruhi keinginan responden untuk terus menggunakan *Mobile JKN*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan terdapat responden yang merasa kesulitan saat mengakses *Mobile JKN*, maka dari itu banyak masyarakat yang kurang tertarik untuk menggunakannya. Karena, jika aplikasi *Mobile JKN* bermanfaat maka masyarakat akan lebih sering menggunakan dan merasa nyaman dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan melalui *Mobile JKN*.

Tingkat persepsi kegunaan memiliki dampak signifikan terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan layanan kesehatan. Semakin *Mobile JKN* memudahkan akses informasi mengenai kepesertaan, perubahan data, dan layanan kesehatan, semakin besar kemungkinan pengguna akan terus memanfaatkan aplikasi tersebut. Pengguna cenderung menggunakan teknologi jika aplikasi berfungsi dengan baik dan tanpa masalah. Dengan meningkatnya persepsi kegunaan saat mengakses layanan *Mobile JKN*, penerimaan layanan tersebut akan meningkat serta frekuensi penggunaannya akan bertambah. Penelitian ini mendukung temuan dari [12], yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan adalah variabel yang signifikan mempengaruhi penerimaan *Mobile JKN* berdasarkan teori TAM, $p\text{-value} = 0,001$ dan nilai $OR = 9,68$ yang berarti responden dengan persepsi kegunaan tinggi memiliki kemungkinan 9,68 kali lebih besar untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian oleh [7] mengkonfirmasi bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kecenderungan pengguna untuk menggunakan *Mobile JKN*.

V. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- A. Persepsi kegunaan berada pada kategori tinggi sebesar 56,6%, sedangkan kategori rendah mencapai 43,4%. Persepsi kemudahan pada kategori tinggi adalah 53%, sedangkan kategori rendah 47%. Sikap penggunaan dengan kategori baik mencapai 57,8%, sementara kategori kurang baik 42,2%.
- B. Terdapat hubungan signifikan antara persepsi kegunaan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III, dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$.
- C. Terdapat hubungan signifikan antara persepsi kemudahan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III, dengan nilai $p\text{-value} = 0,006$.
- D. Terdapat hubungan signifikan antara sikap penggunaan dengan penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III, dengan nilai $p\text{-value} = 0,002$.
- E. Faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III adalah persepsi kegunaan, dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ dan nilai $OR = 12,351$ menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki kemungkinan 12,351 kali lebih besar untuk mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*.

I. Saran

A. Puskesmas Depok III

Perlu terus menjaga konsistensi dalam memberikan edukasi kepada pasien BPJS Kesehatan yang belum memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini perlu dilakukan agar seluruh peserta BPJS Kesehatan mengetahui keberadaan *Mobile JKN* dan dapat memanfaatkan aplikasi tersebut untuk mempermudah akses mereka terhadap pelayanan kesehatan.

B. BPJS Kesehatan Cabang Sleman

Sebanyak 40 responden mengeluhkan masalah terkait gagal *login* dan seringnya kesalahan (*error*) pada aplikasi *Mobile JKN*. Oleh sebab itu, diharapkan BPJS Kesehatan Cabang Sleman dapat segera menanggapi masalah ini dan mengoptimalkan sistem *Mobile JKN* supaya lebih mudah diakses oleh peserta BPJS Kesehatan. Selain itu, penyedia aplikasi *Mobile JKN* diharapkan untuk terus mengembangkan aplikasi tersebut agar sesuai dengan kebutuhan peserta BPJS Kesehatan.

C. Peneliti selanjutnya

Dapat melakukan perbandingan antara pengujian model dengan model penerimaan lain selain *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuannya adalah untuk menentukan apakah Tingkat penerimaan yang diperoleh sama atau berbeda dibandingkan dengan model yang digunakan sebelumnya, serta untuk menjelaskan masalah terkait penggunaan *Mobile JKN* di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Gunawan, Solehudin, and S. Stelaa, "Hubungan kualitas pelayanan BPJS dengan sikap masyarakat memilih fasilitas kesehatan instalasi gawat darurat," *J. Ilm. Amanah Akad.*, vol. 6, 2023.
- [2] R. Wardiah, M. D. Izhar, M. B. Butar, and Minarni, "Edukasi penggunaan aplikasi mobile JKN dalam upaya memudahkan akses pelayanan kesehatan (BPJS Kesehatan) di SMAN 11 Kota Jambi," *J. Pengabd. dan Pemberdaya. Masyarakat*, 2023, doi: 10.31102.
- [3] Harsono, S. Sugiharto, and 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. 447–454, 2021, doi: 10.37641/jimkes.v9i2.793.
- [4] N. I. Rukmana, "247.823 orang dari tiga Kabupaten dan Kota di DIY telah menggunakan Mobile JKN," *TribunJogja.com*, 2023. [Online]. Available: <https://jogja.tribunnews.com/>
- [5] D. M. Putra, Alfitman, and Verinita, "The Effect of using the Mobile Application of JKN Health Social Security Implementing Agency on JKN-KIS Participant Satisfaction in the City of Padang using the Unified Theory of Acceptance and use of Technology Model," *J. Manage.*, vol. 12, 2022, doi: 10.35335.
- [6] D. M. Sari, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada penggunaan Mobile JKN," 2020.
- [7] I. W. Suryaningsih, W. A. Sunarjo, and D. Satrio, "The effect of perceived ease to use and subjective norm on intention to use with perceived usefulness and attitude towardd use as intervening variables (case study on the use of JKN Mobile application in BPJS kesehatan Pekalongan City Branch Area)," *Int. Conf. Soc. Sci. Humanit. Art*, vol. 1, 2023.
- [8] W. Wahyudi, H. Nupus, P. Pascasarjana, M. Manajemen, U. Sultan, and A. Tirtayasa, "Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening Pendahuluan," vol. 5, no. 1, pp. 98–116, 2021, doi: 10.48181.
- [9] A. S. Oxtavina and F. A. Noor, "Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Peserta Bpjs Kesehatan," pp. 1–9, 2022.

- [10] S. Purwanti, R. Diaty, and R. Laily, “Sosialisasi pemanfaatan layanan digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Banjarmasin,” *J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, 2022.
- [11] I. Maulana, Y. F. FY Basori, and D. Meigawati, “Implementasi Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Cabang Sukabumi 2018 – 2021,” *J. Governansi*, vol. 9, no. 1, pp. 44–52, 2023, doi: 10.30997/jgs.v9i1.5764.
- [12] P. A. Indrayathi, N. L. K. Megayanti, L. P. S. Ulandari, and L. R. Kolozsvari, “Determinants of the intention to use National Insurance Mobile Application in Badung District based on Technology Acceptance Model Framework,” *Public Heal. Prev. Med. Arch.*, vol. 10, no. 2, pp. 111–119, 2022, doi: 10.53638/phpma.2022.v10.i2.p02.