

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

SKRIPSI

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**

SKRIPSI

**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

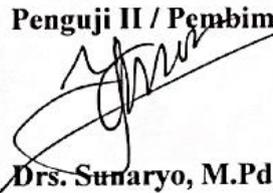
Ketua Dewan Penguji



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

Skrripsi 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.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selvy Sarilawati
NIM : KM2000645
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Penelitian : Determinan Penerimaan Pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III (Kajian Teori TAM)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di STIKES Wira.
2. Skripsi ini murni berupa gagasan dan rumusan dari peneliti dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Semua acuan dan referensi dalam penelitian ini tidak mengandung unsur plagiarisme yang dibuktikan dengan hasil uji Turnitin dengan nilai 26%.
4. Apabila dikemudian hari peneliti terbukti memalsukan skripsi ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Selvy Sarilawati
NIM. KM2000645

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Determinan Penerimaan Pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III (Kajian Teori TAM)”**. Tujuan dari skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana STIKES Wira Husada Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi tidak terlepas dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta.
2. Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H., selaku ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat dan sebagai dosen pembimbing utama atas arahan dan bimbingan serta meluangkan waktu untuk berdiskusi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Drs. Sunaryo, M.Pd., selaku dosen pembimbing pendamping atas arahan dan bimbingan serta meluangkan waktu untuk berdiskusi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kepala Puskesmas Depok III yang memberikan ijin penelitian.
5. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Rohadi dan Ibunda Tarmini. Terimakasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan

mimpinya, serta cinta dan dukungan yang tanpa batas. Terimakasih selalu memberikan yang terbaik untuk penulis.

6. Cinta kasih saudara kandung saya Martha Alvian dan Citra Febi Lestari. Terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan serta selalu meluangkan waktunya untuk menjadikan tempat dan pendengar terbaik terhadap penulis.
7. Diri sendiri yang sudah mampu dan mau bertahan hingga akhir. Terimakasih sudah mampu melewati berbagai macam badai dan memilih terus kuat. Terimakasih Selvy, kamu hebat dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman seperjuangan, terimakasih atas segala support, canda, tawa dan tangis air mata yang kita lalui bersama-sama dalam menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta.

Penulis berharap skripsi ini dapat diterima dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Agustus 2024

Selvy Sarilawati

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang	13
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian.....	20
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	20
E. Manfaat Penelitian	21
F. Keaslian Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	Error! Bookmark not defined.
B. BPJS Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
C. Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Error! Bookmark not defined.
D. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Error! Bookmark not defined.
E. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
G. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Alat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Kesahihan dan Keandalan.....	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
I. Jalannya Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
J. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kelemahan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	25
A. Kesimpulan	25
B. Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Kuesioner Persepsi Kegunaan	44
Tabel 2. Kisi-kisi Kuesioner Persepsi Kemudahan	45
Tabel 3. Kisi-kisi Kuesioner Sikap Penggunaan	45
Tabel 4. Kisi-kisi Kuesioner Penerimaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	46
Tabel 5. Kriteria Reliabilitas Suatu Penelitian	48
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Depok III	56
Tabel 7. Analisis Univariat Terhadap Penerimaan Pengguna <i>Mobile JKN</i> di Puskesmas Depok III	57
Tabel 8. Analisis Bivariat Terhadap Penerimaan Pengguna <i>Mobile JKN</i> di Puskesmas Depok III	58
Tabel 9. Analisis Multivariat Terhadap Penerimaan Pengguna <i>Mobile JKN</i> di Puskesmas Depok III	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Teori TAM berdasarkan pendapat Davis (1989)	37
Gambar 2. Kerangka Konsep TAM berdasarkan pendapat Davis (1989)	38
Gambar 3. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Depok III	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Penjelasan Maksud dan Tujuan Penelitian	80
Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden	82
Lampiran 3. Surat Persetujuan Menjadi Responden (<i>Informed Consent</i>)	83
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 5. Jadwal Penelitian	88
Lampiran 6. Surat Ijin Studi Pendahuluan BPJS Kesehatan	89
Lampiran 7. Surat Ijin Studi Pendahuluan Puskesmas Depok III	90
Lampiran 8. Surat Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas	91
Lampiran 9. Surat Keterangan Kelaikan Etik (<i>Ethical Clearance</i>)	92
Lampiran 10. Surat Ijin Penelitian dari Dinkes Kabupaten Sleman	93
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas	94
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas	95
Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas	95
Lampiran 14. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	97
Lampiran 15. Hasil Uji Univariat	98
Lampiran 16. Hasil Uji Bivariat	99
Lampiran 17. Hasil Uji Multivariat	102
Lampiran 18. Lembar Bimbingan	103
Lampiran 19. Hasil Turnitin	105
Lampiran 20. Dokumentasi Penelitian	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan sosial yang diberikan pemerintah kepada seluruh masyarakat Indonesia (Guntari & Noviyanti, 2022). Pada awalnya asuransi kesehatan dikeluarkan oleh pemerintah dan dikelola oleh PT. ASKES yang kini telah bertransformasi menjadi JKN dan dikelola oleh BPJS Kesehatan (Mutia Kumala Sari, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, JKN melalui BPJS Kesehatan diwajibkan untuk seluruh warga Indonesia.

Tujuan dari JKN adalah untuk memastikan bahwa seluruh warga Indonesia mendapatkan perlindungan melalui sistem asuransi serta terpenuhinya kebutuhan dasar kesehatan masyarakat secara memadai (Efendy *et al.*, 2022). BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, baik dalam aspek pelayanan maupun penyampaian informasi kepada seluruh warga Indonesia (Krisdayanti, 2021). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang setara untuk mengakses sumber daya pada sektor kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman dan terjangkau. Setiap peserta berhak menerima manfaat jaminan kesehatan berupa pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (I. Z. Putri, 2020).

Kepesertaan JKN-KIS terus meningkat dari tahun ke tahun, per 1 September 2023 berdasarkan data BPJS Kesehatan tercatat lebih dari 262,74 juta jiwa atau sebesar 94,60% dari total jumlah seluruh masyarakat Indonesia (Mukti, 2023). Angka tersebut dihitung sangat besar untuk kepesertaan asuransi jaminan kesehatan nasional. Menurut data dari Pemda DIY per 1 September 2023, sebanyak 3.679.658 warga DIY telah terdaftar dalam Program JKN dari total penduduk sebanyak 3.693.834 jiwa, yang berarti 99,62% dari jumlah penduduk (Suharsono, 2023). Pencapaian tersebut membawa DIY meraih penghargaan *Universal Health Coverage* (UHC) dari BPJS Kesehatan Pusat dan menegaskan bahwa program JKN-KIS menjadi program asuransi terbesar di dunia dengan skema tunggal terintegrasi (DIY, 2023). 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.

Cakupan kepesertaan BPJS terbilang sangat tinggi, namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan masih belum memuaskan. Berdasarkan survei yang dilakukan (Ratih, 2022) di Rumah Sakit Umum Daerah Bogor tahun 2021, kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan terkait dengan prosedur yang sederhana mencapai 77% untuk dimensi keandalan dan 65% untuk dimensi daya tanggap. Data ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan BPJS Kesehatan masih belum memuaskan. Masalah lain 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 (Gunawan *et al.*, 2023).

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* (Wardiah *et al.*, 2023). *Mobile JKN* adalah aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yang menyediakan fitur untuk mengetahui informasi dan status kepesertaan, mendaftar, dan melakukan klaim penggantian biaya perawatan kesehatan bagi peserta JKN-KIS (Ewen, 2023). Awalnya, kegiatan ini dilakukan secara administratif di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, namun kini telah bertransformasi menjadi aplikasi yang memungkinkan peserta untuk mengakses layanan kapan saja dan dimana saja tanpa adanya batasan waktu (*self-service*) (Anggraini *et al.*, 2023). 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 (Harsono *et al.*, 2021). 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

(Rukmana, 2023). 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. Sesuai target atau segmentasi yang ditetapkan BPJS Kesehatan Cabang Sleman diharapkan seluruh peserta BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan *Mobile JKN*. Dengan hadirnya aplikasi *Mobile JKN* diharapkan pelayanan dapat menjadi lebih optimal dan pengguna bisa lebih mudah mengakses berbagai informasi terkait program JKN-KIS (Komala *et al.*, 2020). Faktanya, penduduk Indonesia kini didominasi oleh masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi dari segala usia, sehingga penting untuk beradaptasi dengan tren teknologi saat ini (Putri, 2020).

Melalui inovasi yang dirancang BPJS Kesehatan, peserta dapat lebih menghemat waktu dan biaya. Selain itu, *Mobile JKN* juga berpotensi meningkatkan kepuasan peserta yang berobat ke fasilitas kesehatan, dengan memberikan kepastian berupa nomor antrean yang bisa diakses dan dipantau secara *online*, sehingga peserta tidak perlu menunggu lama di fasilitas kesehatan (Angelita *et al.*, 2021). Manfaat tersebut diperoleh peserta dari aplikasi *Mobile*

JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan. Peserta memperoleh manfaat dari aplikasi *Mobile JKN* yang dirilis oleh BPJS Kesehatan, dan manfaat ini dapat dirasakan oleh seluruh penduduk Indonesia yang telah terdaftar dalam program JKN. Namun, dari sekian banyak manfaat yang ditawarkan, masyarakat kurang antusias dalam menggunakan aplikasi ini.

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 (Putra *et al.*, 2022). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beberapa pengguna *Mobile JKN* masih merasa kesulitan dan kebingungan saat melakukan registrasi. Mereka mengeluhkan lamanya waktu penerimaan kode OTP melalui SMS saat pendaftaran, serta kesulitan login yang membuat beberapa pengguna harus menghubungi *call center* untuk mendapatkan bantuan. Selain itu, ada keluhan mengenai pemindahan fasilitas kesehatan dan kurangnya pemahaman tentang fungsi fitur-fitur dalam aplikasi *JKN Mobile* (Narmansyah *et al.*, 2022).

BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan sistem antrian *online* yang terintegrasi dengan *Mobile JKN* di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Tujuan dari penerapan sistem antrian *online* ini adalah untuk mengurangi penumpukan peserta JKN dan memudahkan peserta dalam mengetahui estimasi waktu tunggu pelayanan. 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. Implementasi tersebut merupakan wujud dukungan nyata dari FKTP terhadap fokus utama BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta melalui transformasi digital dalam pelayanan kesehatan.

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*. Kendala seperti sinyal internet yang tidak stabil saat mengakses *Mobile JKN*, keterbatasan layanan yang tersedia dalam aplikasi, dan waktu tunggu yang lama untuk perubahan data pindah fasilitas kesehatan membuat sebagian pengguna enggan menggunakan *Mobile JKN*, kemudian terdapat pengguna yang menyatakan bahwasannya aplikasi *Mobile JKN* sulit untuk dipahami dalam penggunaannya karena memiliki banyak fitur yang rumit dan membingungkan.

Penerimaan teknologi merujuk pada keinginan pengguna untuk mengadopsi sistem teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan mereka (Sukmawati *et al.*, 2021). Suatu model yang dapat digunakan untuk menilai tingkat penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini mengadopsi TAM sebagai teori yang mendasari karena dianggap efektif dalam menjelaskan perilaku penggunaan

teknologi (Alsyouf *et al.*, 2023). TAM adalah model yang paling berpengaruh dalam menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Dalam praktiknya, keberhasilan penggunaan teknologi digital dalam aplikasi *Mobile* diukur dari penerimaan dan kegunaannya baik pada Tingkat individu maupun kelompok (Edy Susanto, 2019; Putra *et al.*, 2022; Putri, 2019). Penelitian yang dilakukan (Yudiana *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa setiap variabel TAM yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *acceptance of IT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap aplikasi BPJS Kesehatan.

Penerimaan dan penggunaan suatu sistem oleh individu dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap, dan niat perilaku (Sukmawati *et al.*, 2021). Persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan adalah dua faktor utama yang mempengaruhi perilaku pengguna sistem teknologi. Berdasarkan teori TAM, kedua faktor ini juga mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi BPJS Kesehatan. 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)”.

B. Rumusan Masalah

Determinan apa saja yang berhubungan dengan penerimaan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

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

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan persepsi kegunaan dengan penerimaan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III.
- b. Untuk mengetahui hubungan persepsi kemudahan dengan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III.
- c. Untuk mengetahui hubungan sikap penggunaan dengan penerimaan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III.
- d. Untuk menganalisis determinan penerimaan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat dan spesifikasi penelitiannya adalah bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK). Responden penelitian ini adalah pasien yang mengakses pelayanan kesehatan melalui *Mobile JKN* di Puskesmas Depok III. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai dengan Maret tahun 2024.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan serta untuk memperdalam wawasan dan memperluas pola pikir dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Depok III

Sebagai bahan evaluasi dan referensi serta masukan dalam penggunaan *Mobile* JKN di masyarakat.

b. Bagi STIKES Wira Husada

Dapat menjadi bahan pembelajaran untuk memperluas sumber informasi, meningkatkan kualitas Pendidikan, dan menambah wawasan ilmu pengetahuan mahasiswa terkait determinan penerimaan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian, dan dapat dijadikan sebagai pembanding untuk peneliti selanjutnya supaya menjadikan sistem aplikasi *Mobile* JKN lebih baik lagi.

F. Keaslian Penelitian

Terdapat penelitian lain yang telah mempelajari terkait penggunaan *Mobile JKN* antara lain dengan judul:

1. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Norma Subjektif terhadap Niat untuk Menggunakan dengan Persepsi Kegunaan dan Sikap terhadap Penggunaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekalongan)”. Penelitian ini mempelajari terkait analisis pengaruh *perceived ease to use* dan *subjective norm* terhadap *intention to use* dengan *perceived usefulness* dan *attitude towards use* sebagai variabel *intervening* dan didapatkan hasil bahwa secara bersama-sama variabel tersebut mempengaruhi *intention to use* sebesar 71, 1%. Variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan sikap penggunaan memiliki kesamaan pada penelitian ini, sedangkan yang membedakan adalah teknik dalam pengambilan sampel, lokasi dan waktu penelitian (Suryaningsih *et al.*, 2023).
2. “Analisis Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* dengan Metode EUCS”. Bertujuan untuk mengukur kualitas layanan *Mobile JKN* dengan metode EUCS. Jenis penelitian yang dilakukan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, kemudian didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Seoul Korean Palembang*. *Mobile JKN* sebagai objek yang diteliti menjadi persamaan pada penelitian ini, sedangkan yang

membedakan adalah variabel yang digunakan, teori, lokasi, serta waktu penelitian (Jannah *et al.*, 2023).

3. “*Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ*”. Bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi belanja *online XYZ*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketujuh hipotesis yang diajukan dapat diterima dan berpengaruh positif. Teori dan tujuan yang digunakan memiliki kesamaan pada penelitian ini, sedangkan perbedaannya adalah metode yang dipakai, lokasi dan waktu penelitian, serta objek yang diteliti (Mayjeksen *et al.*, 2020).
4. “*Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*”. Bertujuan untuk menjelaskan secara empiris determinan penerimaan aplikasi *Mobile JKN* dari sisi pengguna. Metode penelitian yang digunakan yaitu survei dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan responden yaitu masyarakat pengguna *Mobile JKN* yang berjumlah 199. Tujuan penelitian dan skala pengukuran menjadi kesamaan dalam penelitian ini, sedangkan perbedaannya terletak pada metode, lokasi, waktu, serta variabel yang diteliti (Syamsuar *et al.*, 2022).
5. “*Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model*”. Bertujuan untuk mengetahui determinan nasabah dalam menerima dan memanfaatkan layanan *Mobile*

Banking perbankan syariah dengan menggunakan teori TAM. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan kausalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah bank syariah di Indonesia yang menggunakan *Mobile Banking* memiliki Tingkat kepercayaan yang tinggi dalam menerima dan menggunakan layanan tersebut. Teori TAM yang digunakan menjadi kesamaan pada penelitian ini, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek yang diteliti, teknik dalam pengambilan sampel, lokasi serta waktu penelitian (Sukmawati *et al.*, 2021).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. 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%.
2. Terdapat hubungan signifikan antara persepsi kegunaan dengan penerimaan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III, dengan nilai *p-value* = 0,000.
3. Terdapat hubungan signifikan antara persepsi kemudahan dengan penerimaan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III, dengan nilai *p-value* = 0,006.
4. Terdapat hubungan signifikan antara sikap penggunaan dengan penerimaan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III, dengan nilai *p-value* = 0,002.
5. Faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Depok III adalah persepsi kegunaan, dengan nilai *p-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.

B. Saran

1. 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.

2. 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.

3. 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

- Alsyouf, A., Lutfi, A., Alsubahi, N., Alhazmi, F. N., Al-Mugheed, K., Anshasi, R. J., Alharbi, N. I., & Albugami, M. (2023). The Use of a Technology Acceptance Model (TAM) to Predict Patients' Usage of a Personal Health Record System: The Role of Security, Privacy, and Usability. *International Journal of Enviromental Research and Public Health*, 20. <https://doi.org/10.3390>
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Innovation and effectiveness of services through mobile JKN at BPJS Health in South Jakarta. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Riau*, 9. <https://doi.org/10.25299>
- Anggraini, S. N. K. A. N., Setyoningsih, I. N. P. H., & Widyastuti, F. (2023). Sosialisasi pemanfaatan layanan mobile JKN BPJS Kesehatan dalam pelayanan kesehatan sebagai upaya peningkatan kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Azizah, S. N. (2022). *Faktor yang mempengaruhi penerimaan peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Pati*. Universitas Diponegoro.
- Bancin, Y. S., Nabela, D., Safrizal, & Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas informasi mobile JKN dengan kepuasan pengguna pada tetangga kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7. <https://doi.org/10.31004>
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. 1.
- DIY, H. (2023). Pemda DIY raih UHC Award 2023. *Jogjaprovo.Go.Id*. <https://jogjaprovo.go.id/berita/pemda-diy-raih-uhc-award-2023>
- Edy Susanto, N. J. (2019). Pengaruh persepsi penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) terhadap penggunaan E-Filling. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 5. <https://doi.org/10.24252>
- Efendy, I., Nyorong, M., & Sari, A. A. and F. (2022). National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) in Madani Hospital in Medan City. *Journal of Medical and Health Studies*. <https://doi.org/10.32996>

- Ewen Hokijuliandy, H. N. and F. (2023). Application of SVM and Chi-Square Feature Selection for Sentiment Analysis of Indonesia's National Health Insurance Mobile Application. *Journal Mathematics*. <https://doi.org/10.3390>
- Fauzi, A. M. (2023). *Mengenal mobile JKN, dari fitur sampai cara menggunakannya*. Finansialku.Com. <https://www.finansialku.com/mobile-jkn/>
- Gunawan, I., Solehudin, & Stelaa, S. (2023). Hubungan kualitas pelayanan BPJS dengan sikap masyarakat memilih fasilitas kesehatan instalasi gawat darurat. *Jurnal Ilmiah Amanah Akademika*, 6.
- Guntari, G. A. S., & Noviyanti, N. P. A. W. (2022). Quality of mobile JKN application to increase health services access for JKN participants in pandemic covid-19. *Jurnal Kesmas Dan Gizi*, 5. <https://doi.org/10.3545>
- Harsono, Sugiharto, S., & Rinayati. (2021). Persepsi peserta terhadap aplikasi mobile JKN berbasis technology acceptance model di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 447–454. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.793>
- Husna, R. U. (2020). *Faktor yang berhubungan dengan keikutsertaan BPJS Kesehatan pada pedagang di Pasar Niaga Daya Kota Makassar Tahun 2020*. Universitas Hasanuddin.
- Indonesia, K. K. R. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*.
- Indrayathi, P. A., Megayanti, N. L. K., Ulandari, L. P. S., & Kolozsvari, L. R. (2022). Determinants of the intention to use National Insurance Mobile Application in Badung District based on Technology Acceptance Model Framework. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 10(2), 111–119. <https://doi.org/10.53638/phpma.2022.v10.i2.p02>
- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7. <https://doi.org/10.33395>
- Jogiyanto, H. (2008). *Metodologi penelitian Sistem Informasi* (1st ed.). Yogyakarta Andi.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis kualitas layanan mobile JKN terhadap kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6.

- Krisdayanti, W. (2021). *Pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS kesehatan di Kota Medan*.
- Kumala, D. C., Pranata, J., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6. <https://doi.org/10.9744>
- Margo Purnomo, E. M., Wicaksono, A. R., & Rizal, M. (2022). Technology Acceptance Model In SMES: A Systematic Mapping Study. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7. <https://doi.org/10.24198>
- Maulana, I., FY Basori, Y. F., & Meigawati, D. (2023). Implementasi Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Cabang Sukabumi 2018 – 2021. *Jurnal Governansi*, 9(1), 44–52. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i1.5764>
- Mayjeksan, A., & Pibriana, D. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 7.
- Mukti, G. (2023). *1 Overview Jaminan Kesehatan 3 . Ketahanan DJS Dalam Mendukung Mutu Layanan*.
- Mutia Kumala Sari. (2021). *Hubungan kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi*. Universitas Jambi.
- Narmansyah, S., Indar Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Ridwan Thaha, M. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1. <https://doi.org/10.54259>
- Notoatmodjo, S. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Oxtavina, A. S., & Noor, F. A. (2022). *Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Peserta Bpjs Kesehatan*. 1–9.
- Pramana, & Priastuty, C. W. (2023). Perspektif masyarakat pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3. <https://doi.org/10.53756>
- Pritami, R. F., Rajab, M. Al, Andilah, S., & Harun, M. (2023). Edukasi Penggunaan Layanan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat Di Kecamatan Lakara Palangga Selatan Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Barakati*, 01(2), 44–52.

- Purwanti, S., Diaty, R., & Laily, R. (2022). Sosialisasi pemanfaatan layanan digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Banjarmasin. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1.
- Putra, D. M., Alfitman, & Verinita. (2022). 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. *Journal of Management*, 12. <https://doi.org/10.35335>
- Putri, I. Z. (2020). *Faktor-Faktor penggunaan aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang*. Universitas Sriwijaya.
- Putri, P. H. (2019). *Analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan dengan menggunakan model Unified Theory Acceptance and Use of Technology*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ratih Windu Arini, N. S. (2022). Analisis sistem antrian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan : Studi Kasus Puskesmas Margadadi. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Teknik*, 1. <https://doi.org/10.55606>
- Retno Budiarto, A. M. (2023). Metode IPA sebagai analisis kepuasan penggunaan BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan Faskes di Lubuk Pakam. *Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1. <https://doi.org/10.47662>
- Rukmana, N. I. (2023). 247.823 orang dari tiga Kabupaten dan Kota di DIY telah menggunakan Mobile JKN. *TribunJogja.Com*. <https://jogja.tribunnews.com/>
- Safira, C. (2022). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI)*. Universitas Siliwangi.
- Sari, D. M. (2020). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada penggunaan Mobile JKN*.
- Sihotang, F. D. (2023). *Efektivitas aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika*. Universitas Medan Area.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif (Cet 1)*. Alfabeta.

- Suharsono, B. (2023, September 27). Pemda DIY memastikan seluruh warga terlindungi JKN. *Harian Jogja*.
- Sukmawati, H., Joni, Rasyid, A. F., & Kurniaputri, M. R. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7. <https://doi.org/10.29040>
- Suryadi, R. A. F. S. D. S. S. V. (2023). Implementasi pengawasan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ditinjau dari Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6. <https://doi.org/10.54371>
- Suryaningsih, I. W., Sunarjo, W. A., & Satrio, D. (2023). 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). *International Conference on Social Science, Humanities, and Art*, 1.
- Syamsuar, D., & Reza, S. Al. (2022). Analysis of user acceptance of the Mobile Aplication of National Health Insurance using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Method. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 13.
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2010). *Penelitian Kesehatan*.
- Togatorop, D. (2023). *Langkah menggunakan aplikasi mobile JKN dan mengenal beberapa di dalamnya*. GRIDHEALTH.Id. <https://health.grid.id/read/353749491/langkah-menggunakan-aplikasi-mobile-jkn-dan-mengenal-beberapa-fitur-di-dalamnya?page=all>
- Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Gramedia.
- Vita Setya Permatahati, A. P. A. S. R. (2023). Analisis Yuridis Sistem Pelayanan BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kepercayaan Peserta BPJS. *Jurnal Relasi Publik*, 1. <https://doi.org/10.59581>
- Wahyudi, W., Nupus, H., Pascasarjana, P., Manajemen, M., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2021). *Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening Pendahuluan*. 5(1), 98–116. <https://doi.org/10.48181>
- Wahyuni, B., Nugrahayu, & Haeruddin. (2022). Faktor yang mempengaruhi masyarakat mengikuti program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Window of Public Health Journal*, 3.

Wardiah, R., Izhar, M. D., Butar, M. B., & Minarni. (2023). Edukasi penggunaan aplikasi mobile JKN dalam upaya memudahkan akses pelayanan kesehatan (BPJS Kesehatan) di SMAN 11 Kota Jambi. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*. <https://doi.org/10.31102>

Yudiana, Setiyani, L., & Ningrum, N. L. S. (2021). *Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang. 1.*