



Analisis Persepsi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Jatiwarna dengan Pendekatan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Ilma Aulia Rahma^{1*}, Daniel Happy Putra¹, Bangga Agung Satrya¹, Laela Indawati¹

¹Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul

*ilmaauliaarahmaaa@student.esaunggul.ac.id

Keywords:

Behavioral Intention to Use, JKN, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, TAM.

ABSTRACT

The Mobile JKN application is an innovation by BPJS Kesehatan to facilitate access to health services. This study aims to analyze perceptions of the use of the Mobile JKN application at the Jatiwarna Community Health Center using the Technology Acceptance Model (TAM) approach, which includes Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), and Behavioral Intention to Use (BIU). The research method used was quantitative descriptive with a survey technique, involving 96 respondents. The data collection instrument was a questionnaire with a Likert scale. The results showed that most respondents had good perceptions of the usefulness and ease of use of the Mobile JKN app. Spearman's correlation test indicated a significant positive relationship between PU and BIU, as well as between PEOU and BIU. In conclusion, the higher the perception of the app's usefulness and ease of use, the higher the behavioral intention to use it. These findings are important in supporting the digitalization of healthcare services and improving the effectiveness of the Mobile JKN implementation.

Kata Kunci

Behavioral Intention to Use, JKN, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, TAM.

ABSTRAK

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Jatiwarna dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencakup *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), dan *Behavioral Intention to Use* (BIU). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik survei, melibatkan 96 responden. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan yang baik terhadap aplikasi Mobile JKN. Uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara PU dan BIU serta PEOU dan BIU. Kesimpulannya, semakin tinggi persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi, semakin tinggi pula minat perilaku untuk menggunakannya. Temuan ini penting dalam mendukung digitalisasi layanan kesehatan dan peningkatan efektivitas implementasi Mobile JKN.

Korespondensi Penulis:

Ilma Aulia Rahma,
Universitas Esa Unggul,
Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kebon Jeruk, Kota
Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510
Telepon : 0895336127945
Email: ilmaauliaarahmaaa@student.esaunggul.ac.id

Submitted : 04-12-2025 ; Accepted : 27-01-2026 ;

Published : 01-06-2026



Copyright (c) 2024 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)



1. PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan memainkan peran penting dalam meningkatkan standar hidup masyarakat. Namun, akses yang adil terhadap layanan kesehatan tetap menjadi salah satu tantangan utama dalam sistem kesehatan Indonesia [1]. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan sebagai langkah strategis menuju pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC). Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua warga negara Indonesia dapat mengakses layanan kesehatan berkualitas secara adil dan merata [2]. Pada tahun 2021, jumlah peserta JKN telah mencapai 235 juta orang, atau sekitar 86,55% dari total populasi nasional [3].

Sebagai bagian dari pengembangan sistem kesehatan digital, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN, yang dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan, seperti pendaftaran online, pembayaran premi, dan antrean elektronik [4]. Aplikasi ini dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi layanan [5]. Namun, studi sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini masih rendah, disebabkan oleh berbagai tantangan seperti hambatan teknis, kurangnya pemahaman pengguna, atau preferensi terhadap metode konvensional [6].

Situasi serupa ditemukan di Puskesmas Jatiwarna, tempat penelitian ini dilakukan. Dari total sekitar 100 hingga 120 pasien per hari, hanya 10 hingga 20 orang yang memilih untuk mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. Mayoritas lainnya masih lebih memilih untuk mendaftar langsung di lokasi. Fakta ini menyoroti kebutuhan akan penelitian lebih lanjut mengenai persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini.

Studi ini merujuk pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis, yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi oleh individu dipengaruhi oleh dua faktor utama: kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan, keduanya mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi kinerja [7]. Model ini menjadi dasar untuk menganalisis persepsi penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Jatiwarna.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis terhadap persepsi penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Jatiwarna. Fokus penelitian meliputi karakteristik penggunaan aplikasi Mobile JKN, tingkat pengetahuan penggunaan aplikasi Mobile JKN, dan mengetahui persepsi disetiap variabel pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang teknologi informasi kesehatan, memberikan masukan bagi pemerintah dalam mengevaluasi kebijakan digitalisasi layanan JKN, serta membantu Puskesmas dalam meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi melalui pendidikan dan perbaikan sistem.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Jatiwarna, Kota Bekasi, pada Januari–Juli 2025 dengan subjek pasien pengguna aplikasi Mobile JKN. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei berbasis teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan di Puskesmas Jatiwarna, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus estimasi proporsi dan diambil dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner (angket) adopsi yang disusun berdasarkan konstruk TAM (*Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Behavioral Intention to Use*), merujuk pada instrumen penelitian Ariningsih et al. (2022), menggunakan skala Likert, serta diuji validitasnya dengan korelasi item total dan reliabilitasnya dengan *Cronbach's Alpha*. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden (*self-administered questionnaire*). Variabel yang diteliti meliputi *Perceived Usefulness* (X_1), *Perceived Ease of Use* (X_2) sebagai variabel independen dan *Behavioral Intention to Use* (Y) sebagai variabel dependen. Analisis data meliputi uji normalitas untuk menentukan penggunaan mean atau median sebagai *cut-off point*, statistik deskriptif, serta uji korelasi *bivariat Spearman* (non-parametrik) untuk menganalisis hubungan antarvariabel dengan interpretasi berdasarkan nilai p (signifikansi), nilai r (kekuatan korelasi), dan arah hubungan (positif/negatif).



3. HASIL DAN ANALISIS

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 36,5% adalah laki-laki (35 responden), sedangkan 63,5% adalah perempuan (61 responden). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa 2,1% adalah SMP (2 responden), 35,4% adalah SMA/SMK/SLTA (34 responden), dan 62,5% adalah Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) (60 responden). karakteristik reponden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa 1,0% adalah PNS (1 responden), 32,3% adalah pegawai swasta (31 responden), 22,% adalah wiraswasta (22 responden), 18,8% adalah IRT (18 responden), 18,8% adalah pelajar atau mahasiswa (18 responden), dan 6,3% adalah buruh atau pekerja harian (6 responden). karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa 22,9% adalah jarang (22 responden), 44,8% adalah kadang-kadang (43 responden), dan 32,3% adalah sering (31 responden).

Tabel 1. Gambaran Responden

Variabel	N (96)	% (100)
Jenis Kelamin		
Laki - Laki	35	36.5
Perempuan	61	63.5
Pendidikan		
SMP	2	2.1
SMA/SMK/SLTA	34	35.4
Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)	60	62.5
Pekerjaan		
PNS	1	1.0
Pegawai Swasta	31	32.3
Wiraswasta	22	22.9
IRT	18	18.8
Pelajar/Mahasiswa	18	18.8
Buruh/Pekerja Harian	6	6.3
Lama Penggunaan MJKN		
Jarang	22	22.9
Kadang - Kadang	43	44.8
Sering	31	32.3

Berdasarkan Tabel 2, hasil analisis deskriptif variabel *Perceived Usefulness* (PU) yang disajikan, diketahui bahwa dari total 96 responden, 56 orang (58,3%) menganggap aplikasi Mobile JKN berguna dalam membantu proses pendaftaran online di Puskesmas Jatiwarna. Sementara itu, 40 responden (41,7%) menganggap aplikasi Mobile JKN kurang bermanfaat atau “tidak berguna”. Hasil ini sejalan dengan temuan [4], yang menunjukkan bahwa hanya 25,19% responden merasa bahwa aplikasi Mobile JKN benar-benar menyederhanakan proses pendaftaran. Sebagian besar pengguna masih lebih memilih metode manual karena dianggap lebih aman, lebih mudah dipahami, dan sesuai dengan kebiasaan lama mereka.

Berdasarkan Tabel 2, hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) diketahui bahwa dari total 96 responden, terdapat 49 orang (51,0%) yang menilai aplikasi Mobile JKN cukup mudah digunakan dalam proses pendaftaran online di Puskesmas Jatiwarna. Sementara itu, sebanyak 47 responden (49,0%) memiliki persepsi bahwa aplikasi Mobile JKN sulit untuk digunakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian [8], yang menunjukkan bahwa hanya 20,32% pengguna benar-benar memahami fitur yang tersedia di aplikasi Mobile JKN.



Berdasarkan Tabel 2, hasil analisis deskriptif pada variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) diketahui bahwa dari 96 responden, sebanyak 52 responden (54,2%) yang memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mendukung proses pendaftaran online di Puskesmas Jatiwarna. Sementara itu, 44 responden (45,8%), tergolong dalam kategori kemungkinan menggunakan. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh [9], yang menunjukkan bahwa minat perilaku secara signifikan dipengaruhi oleh pengalaman dan hasil yang diperoleh selama penggunaan teknologi. Dalam banyak situasi, meskipun teknologi tersedia dan dapat diakses, pengguna cenderung enggan mengadopsinya jika kepercayaan dan kebiasaan dalam penggunaannya belum terbentuk.

Tabel 2. Analisis Deskriptif

Hasil Ukur	N	%
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)		
Tidak Berguna (< 11 “Median”)	40	41.7
Berguna (≥ 11 “Median”)	56	58.3
<i>Perceived Ease Of Use</i> (PEOU)		
Sulit digunakan (< 14 “Median”)	47	49.0
Mudah digunakan (≥ 14 “Median”)	49	51.0
<i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU)		
Kemungkinan Menggunakan (< 9 “Median”)	44	45.8
Minat menggunakan (≥ 9 “Median”)	52	54.2

Berdasarkan tabel 5, hasil uji korelasi menggunakan metode *Spearman's rho*, diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel *Perceived Usefulness* dan *Behavioral Intention to Use* dengan koefisien korelasi sebesar 0.537. Semakin tinggi persepsi seseorang terhadap manfaat penggunaan aplikasi Mobile JKN, semakin besar keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Nilai signifikansi (p-value) yang diperoleh adalah 0.000, yang lebih kecil dari 0.01, menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut secara statistik signifikan pada tingkat kepercayaan 99% ($\alpha = 0.01$). Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan adanya hubungan diterima.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

Variabel Independen	Variabel Dependen	Correlation <i>Spearman's rho</i>	p-value	α
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	BIU	0,537	0,000	0,01
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	BIU	0,437	0,000	0,01

Hubungan ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa keyakinan individu terhadap kegunaan suatu teknologi merupakan pendorong utama niat untuk menggunakannya. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh [10] dan [11], juga menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan rendah disebabkan oleh integrasi yang tidak memadai antara aplikasi dengan sistem layanan yang ada di fasilitas kesehatan. Ini berarti meskipun pengguna telah mendaftar melalui aplikasi, jika sistem internal Puskesmas belum menyesuaikan alur kerjanya, manfaat aplikasi tidak akan dirasakan.

Berdasarkan tabel 5, hasil uji korelasi menggunakan metode *Spearman's rho*, diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel *Perceived Ease of Use* dan *Behavioral Intention to Use* dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,437. Semakin tinggi persepsi seseorang terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN, maka semakin besar pula keinginannya untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Nilai signifikansi (p-value) yang diperoleh sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,01, mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bermakna secara statistik pada tingkat



kepercayaan 99% ($\alpha = 0,01$). Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan adanya hubungan dapat diterima.

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [12] dan [13], yang menyimpulkan bahwa faktor teknis seperti kompleksitas desain antarmuka dan ketidakhadiran panduan yang memadai dapat secara signifikan mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Dalam konteks sistem layanan publik, kesuksesan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur yang ditawarkan, tetapi juga oleh kesederhanaan pengalaman pengguna.

4. KESIMPULAN

Gambaran karakteristik berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 36,5% adalah laki-laki (35 responden), sedangkan 63,5% adalah perempuan (61 responden). berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa 2,1% adalah SMP (2 responden), 35,4% adalah SMA/SMK/SLTA (34 responden), dan 62,5% adalah Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3) (60 responden). Berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa 1,0% adalah PNS (1 responden), 32,3% adalah pegawai swasta (31 responden), 22,0% adalah wiraswasta (22 responden), 18,8% adalah IRT (18 responden), 18,8% adalah pelajar atau mahasiswa (18 responden), dan 6,3% adalah buruh atau pekerja harian (6 responden). berdasarkan lama penggunaan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa 22,9% adalah jarang (22 responden), 44,8% adalah kadang-kadang (43 responden), dan 32,3% adalah sering (31 responden). Persepsi mengenai kegunaan (*Perceived Usefulness*) aplikasi Mobile JKN tidak jauh berbeda hasilnya. Sebanyak 58,3% responden yang menyatakan bahwa aplikasi tersebut membantu dalam proses pendaftaran layanan kesehatan. Sementara itu, 41,7%, berada dalam kategori “tidak berguna”. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) aplikasi Mobile JKN juga menunjukkan hasil yang sedikit perbedaannya. Sebanyak 51,0% responden yang menyatakan bahwa aplikasi tersebut mudah untuk dipergunakan dalam proses pendaftaran layanan kesehatan. Sementara itu, 49,0% responden berada dalam kategori “sulit digunakan”. Niat perilaku untuk menggunakan aplikasi (*Behavioral Intention to Use*) memiliki minat perilaku yang cukup baik. Sebanyak 54,2% responden menunjukkan kemungkinan untuk menggunakan aplikasi dan 45,8% yang kemungkinan akan terus menggunakan. Analisis korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan antara persepsi kegunaan dan niat perilaku untuk menggunakan aplikasi, dengan koefisien korelasi sebesar 0,537. Analisis korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan dan niat perilaku untuk menggunakan aplikasi, dengan koefisien korelasi sebesar 0,437.

5. SARAN

Disarankan kepada Puskesmas untuk meningkatkan edukasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, misalnya melalui media visual dan bimbingan langsung. BPJS Kesehatan juga perlu memperhatikan stabilitas sistem dan memperluas fitur yang *user-friendly*. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas wilayah penelitian dan mempertimbangkan faktor eksternal seperti sosial ekonomi dan budaya teknologi.

REFERENSI

- [1] Presiden RI, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan,” *Undang-Undang*, no. 187315, pp. 1–300, 2023.
- [2] C. R. A. Saputro and F. Fathiyah, “Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia,” *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, vol. 2, no. 2, pp. 204–216, Dec. 2022, doi: 10.53756/jjkn.v2i2.108.
- [3] Dewan Jaminan Sosial Nasional, *Statistik JKN 2016-2021*. Jakarta Pusat: Dewan Jaminan Sosial Nasional BPJS Kesehatan, 2022. Accessed: Dec. 04, 2025. [Online]. Available: <https://djsn.go.id/files/dokumen/Dokumen%20Kajian/202212131425Buku%20Statistik%20JKN%202016-2021.pdf>
- [4] M. A. F. Putri, K. A. S. Wijaya, and N. W. Supriyanti, “Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar),” *Socio-political Communication and Policy Review*, vol. 1, no. 2, pp. 42–54, Mar. 2024, doi: 10.61292/shkr.105.



- [5] A. Sofianto, “INOVASI LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI PADA RUMAH SAKIT SEBAGAI BENTUK REFORMASI BIROKRASI,” *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, vol. 18, no. 1, pp. 81–102, Jun. 2020, doi: 10.36762/jurnaljateng.v18i1.811.
- [6] A. A. Pamungkas, B. P. Priyadi, and A. R. Herawati, “ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA PROGRAM MOBILE JAMINAN,” *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 11, no. 4, pp. 408–421, Oct. 2022, doi: <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36200>.
- [7] F. D. Davis and A. Granić, *The Technology Acceptance Model*. Cham: Springer International Publishing, 2024. doi: 10.1007/978-3-030-45274-2.
- [8] T. Budiarti, “EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI MEDAN,” *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, vol. 8, no. 2, pp. 77–80, Jul. 2024, Accessed: Dec. 04, 2025. [Online]. Available: <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/5243/3305>
- [9] S. R. Natasia, Y. T. Wiranti, and A. Parastika, “Acceptance analysis of NUADU as e-learning platform using the Technology Acceptance Model (TAM) approach,” *Procedia Computer Science*, vol. 197, no. 2021, pp. 512–520, 2021, doi: 10.1016/j.procs.2021.12.168.
- [10] K. Minan, “Analisis Pendekatan Metode TAM Pada Penggunaan Aplikasi E-Commerce,” *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, vol. 3, no. 2, pp. 181–187, Nov. 2021, doi: 10.47065/ekuitas.v3i2.1118.
- [11] R. Rinjani and N. Sari, “Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam,” *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 8, no. 2, pp. 209–223, Oct. 2022, doi: 10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491.
- [12] A. N. Rohman, M. Mukhsin, and G. Ganika, “Penggunaan Technology Acceptance Model Dalam Analisis Actual Use Penggunaan E – Commerce Tokopedia Indonesia,” *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, vol. 2, no. 1, pp. 25–36, Jun. 2023, doi: 10.58222/jemakbd.v2i1.150.
- [13] T. Araújo and B. Casais, “Customer Acceptance of Shopping-Assistant Chatbots,” 2020, pp. 278–287. doi: 10.1007/978-981-15-1564-4_26.