

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi JKN Mobile Berdasarkan Model Technology Acceptance Model

Khairi Darmawan ^{a,1,*}, Fariz Raditya ^{a,2}, Ferdinand Nugroho Putra ^{a,3}, Ahmad Jurnaidi Wahidin ^{a,4}

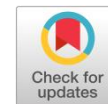
^a Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, 10450, Indonesia

¹ khairidarmawan25@gmail.com; ² farizraditya2802@gmail.com; ³ pangeranferdi@gmail.com; ⁴ ahmad.ajn@bsi.ac.id

Diterima 25 Februari 2015; Direvisi 8 Maret 2015; Diterima 13 Juni 2015

ABSTRAK

Penerapan teknologi digital dalam layanan publik menuntut pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna, termasuk pada aplikasi JKN Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Attitude Toward Using terhadap Behavioral Intention to Use aplikasi JKN Mobile dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei, melibatkan 200 responden pengguna aplikasi JKN Mobile. Data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Form dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Tahapan analisis meliputi uji normalitas dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Attitude Toward Using berpengaruh terhadap Behavioral Intention to Use, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 68,4% variasi niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile. Temuan ini mengonfirmasi bahwa model TAM masih relevan dalam menjelaskan penerimaan teknologi pada aplikasi layanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian penerimaan teknologi serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola aplikasi JKN Mobile dalam meningkatkan kualitas dan penerimaan aplikasi oleh masyarakat.

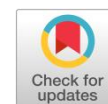


KATA KUNCI

Technology Acceptance Model
JKN Mobile
Penerimaan Pengguna
Regresi Linier Berganda
Layanan Digital Publik

ABSTRACT

The implementation of digital technology in public services requires an understanding of the factors that influence user acceptance, including the JKN Mobile application. This study aims to analyze the effects of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Attitude Toward Using on Behavioral Intention to Use the JKN Mobile application by applying the Technology Acceptance Model (TAM). This research employed a quantitative approach using a survey method involving 200 respondents who are users of the JKN Mobile application. Data were collected through an online questionnaire distributed via Google Forms and analyzed using SPSS software. The data analysis stages included normality testing and multiple linear regression analysis. The results indicate that Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Attitude Toward Using have significant effects on Behavioral Intention to Use, both partially and simultaneously. The coefficient of determination shows that the research model explains 68.4% of the variance in users' behavioral intention to use the JKN Mobile application. These findings confirm that the Technology Acceptance Model remains relevant in explaining technology acceptance in public service applications. The results are expected to contribute to the academic literature on technology acceptance and provide practical insights for improving the quality and user acceptance of the JKN Mobile application.



KEYWORD

Technology Acceptance Model
JKN Mobile
User Acceptance
Multiple Linear Regression
Digital Public Services



This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar terhadap pola interaksi masyarakat dengan layanan publik, termasuk layanan kesehatan digital. Di Indonesia, penetrasi smartphone dan pemanfaatan aplikasi mobile terus meningkat secara signifikan dalam berbagai sektor, sehingga menjadikan platform digital sebagai ujung tombak layanan yang cepat, efektif, dan efisien bagi masyarakat luas [1]. Implementasi solusi digital di sektor kesehatan tidak hanya memberi kemudahan akses layanan tetapi juga menuntut pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi

keberhasilan adopsi teknologi oleh pengguna akhir. Fenomena ini menjadi penting mengingat transformasi digital dalam layanan kesehatan membutuhkan fokus pada penerimaan pengguna sebagai penentu utama efektivitas implementasi suatu aplikasi mobile dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

Salah satu model teoretis yang sering digunakan untuk mengkaji penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikembangkan oleh Davis dan kolega untuk memprediksi bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi berdasarkan persepsi mereka terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut [2]. Model ini telah berulang kali diuji dalam berbagai konteks aplikasi digital dan konsisten menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) merupakan determinan penting yang memengaruhi sikap dan niat perilaku pengguna terhadap teknologi (misalnya dalam konteks evaluasi aplikasi akademik berbasis mobile) yang menunjukkan hubungan positif antara variabel-variabel TAM dengan behavioral intention pengguna terhadap aplikasi mobile di sektor lain selain Kesehatan.

Adopsi TAM dalam konteks layanan kesehatan digital juga semakin populer, khususnya pada aplikasi berbasis mobile yang dirancang untuk membantu pasien dan peserta layanan kesehatan mengakses layanan dengan lebih mudah [3]. Penelitian yang menelaah persepsi peserta terhadap aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa tingkat penilaian terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap persepsi keseluruhan terhadap aplikasi tersebut, sehingga aplikasi dinilai mendukung proses interaksi antara peserta dan layanan Kesehatan [4]. Selain itu, penelitian lainnya pada Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan mencatat adanya pengaruh signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan terhadap sikap pengguna serta niat perilaku dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, menegaskan relevansi variabel-variabel TAM dalam konteks ini [5].

Meskipun demikian, tantangan dalam penerimaan teknologi kesehatan digital tetap ada. Beberapa studi menyatakan bahwa faktor teknis seperti kesalahan aplikasi, perbedaan tingkat literasi digital, dan isu keamanan data menjadi hambatan yang dapat mengurangi tingkat adopsi di antara pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa usaha untuk meningkatkan penerimaan teknologi tidak hanya terkait dengan aspek persepsi dasar TAM tetapi juga dengan pemahaman kondisi kontekstual pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi tersebut [6].

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi kesehatan digital di Indonesia, termasuk aplikasi Mobile JKN yang telah diunduh jutaan kali, analisis empiris yang mendalam mengenai hubungan antara PU, PEOU, *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention to Use* (BI) menjadi sangat penting untuk menjelaskan mekanisme bagaimana dan sejauh mana faktor-faktor tersebut memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi. Kajian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman akademis serta implikasi praktis bagi pengembang aplikasi dan pembuat kebijakan dalam merancang strategi untuk meningkatkan adopsi dan keterlibatan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN secara efektif. Dengan menggabungkan pendekatan statistik seperti uji normalitas dan regresi linier berganda, penelitian ini tidak hanya menguatkan dasar teoretis TAM tetapi juga memetakan hubungan variabel secara kuantitatif dalam skala besar populasi pengguna aplikasi kesehatan di Indonesia.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Layanan Digital Publik dan Layanan Kesehatan Digital

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan besar pada pola interaksi masyarakat dengan layanan publik, termasuk layanan kesehatan digital. Peningkatan pemanfaatan smartphone dan aplikasi mobile menjadikan platform digital sebagai sarana layanan yang cepat, efektif, dan efisien [7]. Namun, implementasi teknologi pada layanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan layanan digital, melainkan juga menuntut pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan adopsi teknologi oleh pengguna akhir. Dalam konteks layanan kesehatan digital, penerimaan pengguna menjadi aspek penting karena efektivitas implementasi aplikasi sangat dipengaruhi oleh apakah pengguna merasa aplikasi tersebut relevan, mudah diakses, dan sesuai kebutuhan. Hal ini mendasari pentingnya kajian penerimaan pengguna pada aplikasi layanan publik berbasis digital seperti JKN Mobile.

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Salah satu model teoretis yang sering digunakan untuk mengkaji penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM dikembangkan oleh Davis dan kolega untuk memprediksi bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi berdasarkan persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan [2], [8].

Model ini telah diuji berulang kali dalam berbagai konteks aplikasi digital dan menunjukkan bahwa konstruk Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU) merupakan determinan penting yang memengaruhi sikap serta niat perilaku pengguna terhadap teknologi.

2.3 Konstruk Utama TAM dalam Penelitian Penerimaan JKN Mobile

Dalam penerimaan teknologi berbasis TAM, penilaian pengguna umumnya berfokus pada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan yang selanjutnya membentuk sikap dan niat menggunakan. Dalam konteks aplikasi Mobile JKN/JKN Mobile, studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa penilaian terhadap kegunaan dan kemudahan berkontribusi pada persepsi menyeluruh pengguna terhadap aplikasi dan mendukung proses interaksi peserta dengan layanan kesehatan.

Secara ringkas, konstruk yang umum digunakan dalam kerangka TAM meliputi:

- 1) Perceived Usefulness (PU): keyakinan bahwa penggunaan aplikasi memberikan manfaat/meningkatkan efektivitas.
- 2) Perceived Ease of Use (PEOU): keyakinan bahwa aplikasi mudah dipahami dan dioperasikan.
- 3) Attitude Toward Using (ATU): sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi (positif/negatif).
- 4) Behavioral Intention to Use (BI): niat perilaku pengguna untuk menggunakan/terus menggunakan aplikasi.

2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian penerimaan teknologi menggunakan TAM telah diterapkan dalam berbagai bidang. Pada evaluasi aplikasi akademik berbasis mobile, ditemukan hubungan positif variabel-variabel TAM dengan behavioral intention pengguna, yang menunjukkan konsistensi kekuatan model ini di berbagai sektor. Dalam layanan kesehatan digital, penerapan TAM pada Mobile JKN menunjukkan relevansi yang kuat. Penelitian yang menelaah persepsi peserta terhadap Mobile JKN menyatakan bahwa penilaian terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan berkontribusi pada persepsi keseluruhan terhadap aplikasi dan mendukung interaksi peserta dengan layanan Kesehatan [9], [10]. Selain itu, penelitian lain pada konteks Mobile JKN juga mencatat adanya pengaruh signifikan persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan terhadap sikap pengguna serta niat perilaku untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga memperkuat bahwa variabel TAM tetap relevan pada aplikasi layanan publik di sektor kesehatan.

2.5 Faktor Penghambat Penerimaan Teknologi Kesehatan Digital

Meskipun TAM menekankan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, penerimaan teknologi kesehatan digital juga dipengaruhi faktor kontekstual [11]. Sejumlah studi menyebutkan kendala teknis seperti kesalahan aplikasi, perbedaan literasi digital, serta isu keamanan data dapat menjadi hambatan adopsi pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan penerimaan tidak cukup hanya memperbaiki aspek persepsi dasar (PU/PEOU), tetapi juga perlu mempertimbangkan kondisi pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi JKN Mobile berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel secara objektif dan diuji menggunakan analisis statistik.

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian explanatory research, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Model penelitian disusun untuk menguji pengaruh *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), dan *Attitude Toward Using* (ATU) terhadap *Behavioral Intention to Use* (BI) aplikasi JKN Mobile.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi JKN Mobile yang telah mengunduh aplikasi tersebut, dengan jumlah unduhan mencapai sekitar 50 juta pengguna. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 200 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan pengguna aktif aplikasi JKN Mobile.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarakan menggunakan Google Form kepada pengguna aplikasi JKN Mobile. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dalam model TAM dan menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

Variabel Independen:

1. X1: *Perceived Usefulness* (PU)
2. X2: *Perceived Ease of Use* (PEOU)
3. X3: *Attitude Toward Using* (ATU)

Variabel Dependen:

Y: Behavioral Intention to Use (BI)

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Tahapan analisis meliputi:

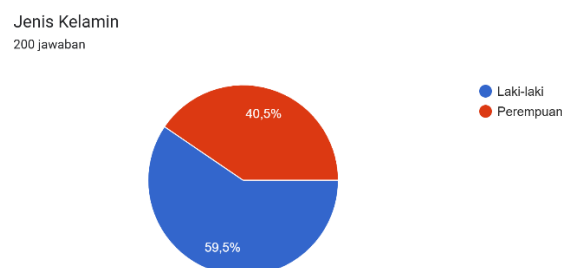
1. Uji normalitas untuk memastikan distribusi data memenuhi asumsi statistic.
2. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4. 1. Hasil dan Pembahasan

4.1.1 Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini melibatkan 200 responden yang merupakan pengguna aplikasi JKN Mobile. Data diperoleh melalui kuesioner online yang disebarakan menggunakan Google Form. Seluruh kuesioner yang terkumpul dinyatakan layak untuk dianalisis karena telah terisi lengkap. Data responden selanjutnya diolah menggunakan perangkat lunak SPSS untuk keperluan analisis statistik.

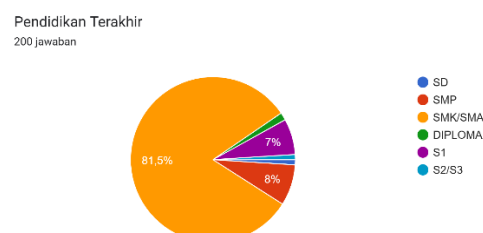
1) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 200 responden, distribusi responden menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa laki-laki mendominasi jumlah responden dalam penelitian ini. Sebanyak 59,5% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 40,5% responden berjenis kelamin perempuan.

2) Responden Berdasarkan Pendidikan



Gambar 2. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 200 responden, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK, yaitu sebesar 81,5%. Selanjutnya, responden dengan pendidikan SMP tercatat sebesar 8%, sedangkan responden dengan pendidikan S1 sebesar 7%. Responden dengan tingkat pendidikan Diploma dan S2/S3 memiliki proporsi yang relatif kecil dibandingkan kategori lainnya, sementara responden dengan pendidikan SD merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit.

4.1.2 Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

		Correlations																
		X1.1	X1.2	X1.3	Persepsi Kegunaan	X2.1	X2.2	X2.3	Persepsi Kemudahan Penggunaan	X3.1	X3.2	X3.3	Sikap terhadap Penggunaan	Y1	Y2	Y3	Niat untuk Menggunakan	Standardized Residual
X1.1	Pearson Correlation	1	.653**	.592**	.867**	.652**	.552**	.644**	.700**	.608**	.512**	.548**	.637**	.520**	.535**	.528**	.625**	.007
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.923
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
X1.2	Pearson Correlation	.653**	1	.538**	.848**	.658**	.661**	.603**	.726**	.577**	.537**	.484**	.613**	.573**	.500**	.538**	.634**	.036
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.617
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
X1.3	Pearson Correlation	.592**	.538**	1	.846**	.685**	.624**	.656**	.744**	.611**	.497**	.398**	.582**	.500**	.516**	.460**	.582**	-.038
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.595
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Persepsi Kegunaan	Pearson Correlation	.867**	.848**	.846**	1	.781**	.719**	.744**	.849**	.702**	.603**	.554**	.714**	.621**	.605**	.594**	.718**	.000
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	1.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
X2.1	Pearson Correlation	.652**	.658**	.685**	.781**	1	.643**	.704**	.889**	.886**	.564**	.515**	.679**	.587**	.571**	.549**	.673**	.000
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.999
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
X2.2	Pearson Correlation	.552**	.661**	.624**	.719**	.643**	1	.648**	.860**	.651**	.609**	.625**	.720**	.525**	.581**	.552**	.656**	-.030
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.677
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
X2.3	Pearson Correlation	.644**	.603**	.656**	.744**	.704**	.648**	1	.894**	.740**	.662**	.615**	.774**	.531**	.618**	.678**	.726**	.027
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.701
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Pearson Correlation	.700**	.726**	.744**	.849**	.889**	.860**	.894**	1	.787**	.695**	.663**	.822**	.621**	.670**	.674**	.778**	.000
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	1.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
X3.1	Pearson Correlation	.608**	.577**	.611**	.702**	.686**	.651**	.740**	.787**	1	.678**	.602**	.880**	.570**	.611**	.643**	.722**	-.003
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.965
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
X3.2	Pearson Correlation	.512**	.537**	.497**	.603**	.564**	.609**	.662**	.695**	.678**	1	.641**	.896**	.531**	.585**	.655**	.703**	.022
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.755
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
X3.3	Pearson Correlation	.548**	.484**	.398**	.554**	.515**	.625**	.615**	.663**	.602**	.641**	1	.839**	.417**	.608**	.564**	.635**	-.023
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.742
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Sikap terhadap Penggunaan	Pearson Correlation	.637**	.613**	.582**	.714**	.679**	.720**	.774**	.822**	.880**	.896**	.839**	1	.585**	.688**	.715**	.790**	.000
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	1.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Y1	Pearson Correlation	.520**	.573**	.500**	.621**	.587**	.525**	.531**	.621**	.570**	.531**	.417**	.585**	1	.511**	.491**	.769**	.417**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Y2	Pearson Correlation	.535**	.590**	.516**	.605**	.571**	.581**	.618**	.670**	.611**	.585**	.698**	.688**	.511**	1	.682**	.890**	.515**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Y3	Pearson Correlation	.529**	.539**	.460**	.594**	.549**	.552**	.678**	.674**	.643**	.655**	.564**	.715**	.491**	.682**	1	.873**	.483**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Niat untuk Menggunakan	Pearson Correlation	.625**	.634**	.582**	.718**	.673**	.656**	.726**	.778**	.722**	.703**	.635**	.790**	.769**	.880**	.873**	1	.562**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Standardized Residual	Pearson Correlation	.007	.036	-.038	.000	.000	-.030	.027	.000	-.003	.022	-.023	.000	.417**	.515**	.483**	.562**	1
	Sig. (2-tailed)	.923	.617	.595	1.000	.999	.677	.701	1.000	.965	.755	.742	1.000	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil SPSS Uji Validitas

Tabel korelasi menunjukkan bahwa seluruh indikator dan variabel penelitian memiliki hubungan positif dan signifikan (Sig. < 0,01) dengan jumlah responden 200 orang. Indikator X1 (Persepsi Kegunaan), X2 (Persepsi Kemudahan Penggunaan), dan X3 (Sikap terhadap Penggunaan) masing-masing memiliki korelasi kuat hingga sangat kuat terhadap variabel utamanya ($r > 0,80$), sehingga dinyatakan valid.

Selain itu, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Sikap terhadap Penggunaan memiliki korelasi kuat terhadap Niat Menggunakan ($r = 0,718-0,790$), yang menunjukkan bahwa semakin positif persepsi dan sikap pengguna, maka semakin tinggi niat menggunakan aplikasi. Variabel Y1, Y2, dan Y3 juga berkorelasi sangat kuat dengan Niat Menggunakan ($r > 0,75$).

Standardized residual tidak menunjukkan korelasi signifikan dengan variabel independen, sehingga model dinilai layak untuk dilanjutkan ke analisis regresi.

2) Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	66.7
	Excluded ^a	100	33.3
	Total	300	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	108.13	115.969	.751	.949
X1.2	108.24	115.688	.748	.948
X1.3	108.20	114.905	.725	.948
Persepsi Kegunaan	98.74	97.771	.864	.946
X2.1	108.19	114.496	.808	.947
X2.2	108.24	115.206	.790	.948
X2.3	108.15	113.746	.844	.947
Persepsi Kemudahan Penggunaan	98.76	94.849	.925	.945
X3.1	108.22	113.778	.830	.947
X3.2	108.23	114.289	.772	.948
X3.3	108.17	116.812	.715	.949
Sikap terhadap Penggunaan	98.79	96.227	.883	.946
Y1	108.21	116.398	.686	.949
Y2	108.29	113.873	.756	.948
Y3	108.23	113.803	.760	.948
Niat untuk Menggunakan	98.90	95.457	.870	.947

Gambar 4. Hasil SPSS Uji Reliabilitas

3) Case Processing Summary

Tabel ini menunjukkan bahwa dari 300 data responden, sebanyak 200 data (66,7%) dinyatakan valid dan digunakan dalam analisis, sedangkan 100 data (33,3%) dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria kelengkapan data (listwise deletion). Dengan demikian, analisis reliabilitas dilakukan berdasarkan 200 responden.

4) Reliability Statistics

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,951 dengan 16 item pernyataan menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas sangat tinggi. Hal ini menandakan bahwa seluruh item kuesioner konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian.

5) Item-Total Statistics

Tabel Item-Total Statistics memperlihatkan bahwa seluruh item memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation > 0,30, sehingga seluruh pernyataan dinyatakan reliabel. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha if

Item Deleted tetap berada di atas 0,90, yang menunjukkan bahwa tidak ada item yang perlu dihapus karena setiap item memberikan kontribusi positif terhadap reliabilitas instrumen.

4.1.3 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Standardized Residual
N			200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.99243369
Most Extreme Differences	Absolute		.293
	Positive		.224
	Negative		-.293
Test Statistic			.293
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.000
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000

Gambar 5. Hasil SPSS Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap residual terstandarisasi dengan jumlah data sebanyak 200 responden. Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,001, yang berarti data residual tidak berdistribusi normal.

Namun, mengingat jumlah sampel yang besar ($n > 100$), ketidaknormalan ini masih dapat ditoleransi dan analisis regresi linier berganda tetap dapat dilanjutkan.

2) Uji Linier Berganda

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.71	14.81	14.01	1.313	200
Residual	-5.060	2.355	.000	.893	200
Std. Predicted Value	-4.799	.607	.000	1.000	200
Std. Residual	-5.621	2.616	.000	.992	200

Gambar 6. Hasil SPSS Uji Linier Berganda

Hasil statistik residual menunjukkan bahwa nilai mean residual sebesar 0,000, yang menandakan tidak adanya bias dalam model regresi. Nilai residual dan residual terstandarisasi berada dalam rentang yang wajar, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan dan memenuhi asumsi dasar analisis. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap pengguna memiliki peran penting dalam membentuk niat perilaku pengguna untuk menggunakan aplikasi JKN Mobile.

4.1.3 Pengujian Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.901	.656	1.374	.171
	Persepsi Kegunaan	.193	.082	.178	.2341
	Persepsi Kemudahan Penggunaan	.261	.096	.253	2.704
	Sikap terhadap Penggunaan	.473	.074	.455	6.438

Gambar 7. Hasil SPSS Uji Parsial

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Sikap terhadap Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat untuk Menggunakan, karena nilai signifikansi masing-masing $< 0,05$. Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan adalah Sikap terhadap Penggunaan dengan nilai Beta sebesar 0,455.

2) Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.167	3	114.389	141.174	<.001 ^b
	Residual	158.813	196	.810		
	Total	501.980	199			

Gambar 8. Hasil SPSS Uji Simultan

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 141,174 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, sehingga model regresi signifikan secara simultan. Artinya, Sikap terhadap Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Niat untuk Menggunakan

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.827 ^a	.684	.679	.900	.684	141.174	3	196	$< .001$

Gambar 9. Hasil SPSS Koefisien

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai R sebesar 0,827, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,684 mengindikasikan bahwa 68,4% variasi Behavioral Intention to Use (BI) dapat dijelaskan oleh variabel Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), dan Attitude Toward Using (ATU), sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,679 menunjukkan bahwa model regresi memiliki tingkat kecocokan yang baik setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen. Selain itu, nilai Sig. F Change $< 0,001$ menandakan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dan layak digunakan dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan memengaruhi sikap dan niat pengguna dalam menerima suatu teknologi. Aplikasi JKN Mobile yang dirasakan bermanfaat dan mudah digunakan cenderung meningkatkan sikap positif pengguna, yang pada akhirnya mendorong niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam model TAM masih relevan untuk menjelaskan penerimaan teknologi berbasis aplikasi di sektor layanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fitur, kemudahan navigasi, serta manfaat fungsional aplikasi JKN Mobile menjadi aspek penting dalam meningkatkan niat penggunaan di masa mendatang.

5. Penutup

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi JKN Mobile dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 200 responden pengguna aplikasi JKN Mobile, penelitian ini telah memberikan gambaran empiris mengenai peran persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap pengguna dalam membentuk niat perilaku untuk menggunakan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian penerimaan teknologi, khususnya pada aplikasi layanan publik berbasis digital. Selain itu, temuan penelitian

ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan praktis bagi pengelola aplikasi JKN Mobile dalam meningkatkan kualitas dan penerimaan aplikasi oleh masyarakat.

5.2 Saran

Pengelola aplikasi JKN Mobile disarankan untuk terus meningkatkan kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi guna mendorong sikap positif serta meningkatkan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan digital publik lainnya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel di luar model TAM dan menggunakan metode analisis yang lebih beragam agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- [1] A. Sifa, I. Masruroh, M. A. Zulfa, S. N. Fitriani, and N. E. K. Aprianto, "Transformasi digital e-commerce dalam menguasai konsentrasi pasar di Indonesia," *J. Ilm. Ekon. Dan Manaj.*, vol. 2, no. 12, pp. 405–413, 2024.
- [2] T. S. Siregar, "Determinan intensi mahasiswa dalam menggunakan mobile banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024.
- [3] P. M. Rifky and I. S. Jannatin, "Kajian literatur tentang pengaruh aplikasi kesehatan Satusehat mobile dan mobile JKN terhadap kesadaran gaya hidup sehat di Indonesia (2019-2023)," *J. Penelit. Inov.*, vol. 5, no. 1, pp. 327–352, 2025.
- [4] J. G. G. P. Simanjuntak and J. Harun, "ANALISIS SYSTEM USABILITY APLIKASI MOBILE JKN DALAM PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI PROVINSI DKI JAKARTA," *Kebijak. J. Ilmu Adm.*, vol. 17, no. 01, pp. 12–26, 2026.
- [5] W. A. Meisari, N. Widyaningrum, and A. Prameswari, "Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model)," *JIMAK J. Manaj. Inf. dan Adm. Kesehat.*, vol. 7, no. 2, pp. 121–133, 2024, doi: <https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5695>.
- [6] C. A. Gemawaty and Y. Yuliani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan Model TAM," *J. Indones. Manaj. Inform. dan Komun.*, vol. 7, no. 1, pp. 68–78, 2026.
- [7] G. A. Tridasoan, "Inovasi Teknologi Mobile dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Administratif," *J. Teknol. Komput. Mod.*, vol. 1, no. 1, pp. 18–25, 2025.
- [8] R. N. Rahmawati and I. M. Narsa, "Intention to use e-learning: aplikasi Technology Acceptance Model (TAM)," *Own. Ris. Dan J. Akunt.*, vol. 3, no. 2, pp. 260–269, 2019.
- [9] L. Mardiana and R. R. Satya, "ANALISIS PENERAPAN APLIKASI JKN MOBILE PADA PESERTA BPJS CABANG SOREANG DI FKTP PUSKESMAS PADAMUKTI DENGAN MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL," *J. Manaj. MODAL Insa. DAN BISNIS*, vol. 6, no. 1, pp. 234–247, 2025.
- [10] S. AGUNGAN, "KUALITAS LAYANAN MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN) MELALUI PERSEPSI PENGGUNA DI KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2025," 2025.
- [11] N. A. Yulianti, R. N. Illahi, and B. Cantika, "Model Penerimaan Teknologi dalam Layanan Kependudukan: Studi Empiris terhadap Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Garut," *J. Adm. Publik*, vol. 21, no. 1, pp. 62–86, 2025.