

INTISARI

Latar Belakang: Perkembangan teknologi mendorong BPJS Kesehatan mengembangkan Aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan agar lebih efektif dan efisien. Namun masih ada masalah dan kekurangan dalam pemanfaatan dan adopsi teknologi tersebut.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adopsi masyarakat umum terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang fokus pada variabel *percieved ease of use* (PEU), *percieved usefulness* (PU), *attitude toward use* (ATU) dan *actual system use* (AU).

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-analisis dengan desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* yang dikembangkan berdasarkan model TAM dan disebarakan melalui Google Form kepada masyarakat umum Indonesia yang merupakan peserta aktif BPJS Kesehatan, memiliki aplikasi mobile JKN dan berusia 18 tahun keatas. Sejumlah 406 responden berpartisipasi. Analisis data menggunakan uji regresi linier dengan SPSS.

Hasil dan Pembahasan: Mayoritas responden menerima aplikasi dengan menjawab “setuju” pada seluruh indikator variabel TAM dengan total mean score variabel PU sebesar 4,20, PEU sebesar 4,16, ATU sebesar 4,25, dan AU sebesar 4,33. Sumber utama penggunaan aplikasi adalah akses mandiri (48%), fitur yang paling sering diakses adalah info kepesertaan (28,00%), dan kendala utama pengguna adalah aplikasi error (25,00%). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa PEU berpengaruh signifikan terhadap PU (Sig. 0,000; R-Square 0,785), PU berpengaruh signifikan terhadap ATU (Sig. 0,000; R-Square 0,732), PEU berpengaruh signifikan terhadap ATU (Sig. 0,000; R-Square 0,722), ATU berpengaruh signifikan terhadap AU (Sig. 0,000; R-Square 0,780), dan PU, PEU, ATU secara simultan berpengaruh signifikan terhadap AU (Sig. 0,000; R-Square 0,827). BPJS Kesehatan sebaiknya memprioritaskan pengembangan fitur yang paling sering digunakan, meningkatkan stabilitas teknis, dan melakukan evaluasi berkala berdasarkan umpan balik pengguna untuk memastikan aplikasi tetap berfungsi optimal dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Keywords: Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Technology Acceptance Model (TAM)

ABSTRACT

Background: Technological advancements have prompted BPJS Kesehatan to develop the Mobile JKN Application to facilitate more effective and efficient access to healthcare services. However, there are still issues and shortcomings in the utilization and adoption of this technology.

Objective: This study aims to assess the general public's adoption of the Mobile JKN Application using the Technology Acceptance Model (TAM), focusing on the variables of Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEU), Attitude Towards Use (ATU), and Actual System Use (AU).

Method: This research employs a descriptive-analytical approach with a cross-sectional design. Data were collected via an online questionnaire developed based on the TAM model, distributed through Google Forms to active BPJS Kesehatan participants in Indonesia who use the Mobile JKN Application and are over 18 years old. A total of 406 respondents participated. Data analysis was conducted using linear regression with SPSS.

Results & Discussion: The majority of respondents accepted the application by answering "agree" to all indicators of the TAM variables, with a total mean score of 4.20 for PU, 4.16 for PEU, 4.25 for ATU, and 4.33 for AU. The primary source of application usage was self-access (48%), the most frequently accessed feature was membership information (28.00%), and the main issue reported by users was application errors (25.00%). The hypothesis testing results showed that PEU had a significant effect on PU (Sig. 0.000; R-Square 0.785), PU significantly affected ATU (Sig. 0.000; R-Square 0.732), PEU significantly influenced ATU (Sig. 0.000; R-Square 0.722), ATU significantly impacted AU (Sig. 0.000; R-Square 0.780), and PU, PEU, and ATU collectively had a significant effect on AU (Sig. 0.000; R-Square 0.827). BPJS Kesehatan should prioritize developing the most frequently used features, improving technical stability, and conducting regular evaluations based on user feedback to ensure the application continues to function optimally and remains relevant to the needs of the public.

Keywords: Mobile JKN Application, BPJS Kesehatan, Technology Acceptance Model (TAM)