

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION  
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN (JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL) BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS DIPONEGORO TAHUN  
ANGKATAN 2021**

Kintan Zhafira Anarasty<sup>1</sup>, Amni Zarkasyi Rahman<sup>2</sup>

**Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>  
email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

---

**ABSTRACT**

*Advances in information technology have prompted the government to adapt in providing responsive public services. One of the efforts made is the launch of the Mobile JKN application to facilitate access to health services for the community. However, its implementation still faces obstacles, as many users find it difficult to operate the application. Similar problems have also been experienced by students at Diponegoro University since the implementation of the mandatory use of Mobile JKN. The acceptance or rejection of a technology can be predicted using the Technology Acceptance Model (TAM), and this study employs the development of the TAM 3 model. The objective of this research is to determine the extent to which Perceived Usefulness (PU) and Perceived Ease of Use (PEOU) influence Behavioral Intention (BI) in the use of the Mobile JKN app. This study employs a descriptive quantitative method with a questionnaire distributed to 100 respondents based on their experience using the application. The results indicate that the direct influence of PU on BI is not significant, but it still plays a role through indirect influence, particularly through the Job Relevance (REL) variable and the interaction between Experience (EXP) and Subjective Norm (SN). Meanwhile, PEOU also does not have a significant direct effect on BI, but it is significantly influenced by Computer Self-Efficacy (CSE) and Perception of External Control (PEC). Additionally, the Experience variable has a direct effect on BI, as does the interaction between Voluntariness and Subjective Norm, which significantly influences BI.*

**Keywords:** *Mobile JKN, Technology Acceptance Model (TAM) 3, Public Services*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pada masa Revolusi Industri 4.0 sekarang ini, kemajuan di bidang teknologi, informasi, serta komunikasi memiliki peran yang semakin penting dalam berbagai lini kehidupan manusia. Kehadiran Teknologi Informasi dan

Komunikasi (TIK) membuka kesempatan yang sangat luas agar memantau pemerintahan dan meningkatkan pengelolaan informasi. Penerapan sistem komputerisasi telah memberikan dukungan yang signifikan bagi pemerintah dalam mengelola

berbagai informasi secara lebih terstruktur .

Merujuk pada data perkembangan jumlah pengguna internet di Indonesia sepanjang periode 2013 hingga 2023, tercatat bahwa pengguna internet pada Januari 2023 telah mencapai angka 213 juta jiwa. Angka tersebut merepresentasikan sekitar 77% dari keseluruhan penduduk Indonesia yang mencapai 276,4 juta jiwa pada awal tahun.

Pemerintah Indonesia turut memanfaatkan teknologi informasi dan penggunaan internet sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan dianggap tepat, cepat dan efektif bila masyarakat merasa nyaman menggunakannya melalui metode yang sederhana, cepat dan akurat serta puas terhadap pelayanan yang diberikan (Wulandari, 2019). Pemberian layanan di sektor kesehatan menjadi salah satu tanggung jawab besar yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Tersedianya layanan kesehatan yang merata dan dapat diakses oleh semua lini masyarakat memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas hidup serta kesejahteraan masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada usaha meningkatkan taraf hidup masyarakat meluncurkan sebuah program, yaitu Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini ialah amanat dari Undang-Undang Nomor. 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang memiliki tujuan agar memastikan tercukupinya keperluan pokok guna menjamin kehidupan yang baik bagi semua individu yang terdaftar sebagai peserta

beserta keluarganya, khususnya dalam hal akses serta kecukupan layanan kesehatan.

Berdasarkan data yang diluncurkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah meraih angka 269.665.007 jiwa hingga tanggal 30 April 2024. Berdasarkan data tersebut, sebagian besar peserta berasal dari kelompok Penerima Bantuan Iuran yang dibayarkan oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), yakni sebanyak 116.171.685 jiwa atau setara dengan 43,08% dari total keseluruhan peserta JKN. Kemudian, di Kota Semarang sendiri, pemerintah Kota Semarang selama tujuh tahun secara berturut-turut berhasil mempertahankan status Universal Health Coverage (UHC). Melalui skema UHC yang dijalankan dalam kerangka Program JKN, tercatat bahwa sebanyak 99,23% atau sekitar 1.675.108 jiwa penduduk Kota Semarang telah memperoleh akses terhadap layanan kesehatan yang mencakup aspek promotif, rehabilitatif, preventif, maupun kuratif ([semarangkota.go](http://semarangkota.go)). Hingga saat ini, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang telah membangun kemitraan dengan 348 faskes tingkat pertama, 31 fasilitas rujukan tingkat lanjutan, lima laboratorium, 21 apotek yang tergabung dalam Program Rujuk Balik (PRB), satu instalasi farmasi, serta 32 layanan optik. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan peserta JKN ini telah mencapai target. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan terus melakukan berbagai upaya pengembangan program melalui berbagai upaya, salah satunya

yaitu dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN.



**Gambar 1. Aplikasi Mobile JKN**

Sumber: Google Playstore

Mobile App JKN ini dirancang untuk memudahkan masyarakat memahami kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Mobile JKN merupakan wujud digitalisasi dari sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai bagian dari transformasi model bisnis yang mengandalkan teknologi. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka di kantor cabang atau fasilitas pelayanan kesehatan, saat ini telah dialihkan melalui aplikasi berbasis mobile (Asmaul Khusna et al., 2021). Melalui pemanfaatan aplikasi ini, peserta memperoleh kemudahan dalam menjangkau berbagai informasi mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dibentuk oleh BPJS Kesehatan dengan sigap, efisien, serta praktis, kapan saja dan di mana saja dibutuhkan. Alhasil, peserta tidak perlu lagi mengantre atau mendatangi kantor BPJS Kesehatan secara langsung.

Pada kenyataannya tidak semua teknologi yang tercipta dapat diterima oleh masyarakat. Hasil penelusuran peneliti menunjukkan banyaknya keluhan pengguna aplikasi Mobile JKN melalui fitur kolom ulasan pada Google playstore dan App Store. Sebagian masyarakat mengeluhkan kendala saat login ke aplikasi Mobile JKN. Mulai dari gagalnya verifikasi akun, data yang benar tetapi tetap tidak dapat masuk,

hingga keterbatasan sistem yang membuat layanan tidak bisa diakses. Hambatan ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) serta kegunaan (*perceived usefulness*) aplikasi. Akibatnya, masyarakat menjadi kurang termotivasi untuk memanfaatkan Mobile JKN secara berkelanjutan, sehingga berdampak pada rendahnya *behavioral intention* atau niat penggunaan aplikasi di masa mendatang. Kemudian, kendala tersebut juga dialami oleh mahasiswa yang memiliki tingkat literasi digital relatif tinggi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Maghfiroh, Ikawati, dan Ma'ruf (2023), tidak semua mahasiswa memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN. Sebagian mahasiswa masih cenderung memanfaatkan layanan secara langsung daripada menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, terdapat pula mahasiswa yang merasa khawatir karena pendaftaran Mobile JKN memerlukan penggunaan data pribadi, sehingga menimbulkan keraguan dan ketidakpercayaan terhadap potensi risiko kebocoran data.

Situasi yang dialami mahasiswa tersebut semakin relevan, mengingat Universitas Diponegoro (UNDIP) telah menetapkan kebijakan yang mewajibkan seluruh mahasiswanya untuk menjadi peserta aktif BPJS Kesehatan dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan Pengumuman Nomor: 61/UN7.A/Ak/2022, Universitas Diponegoro mewajibkan mahasiswa angkatan Tahun Akademik 2020/2021 dan 2021/2022 yang sebelumnya terdaftar pada fasilitas pelayanan

kesehatan tingkat pertama di luar lingkungan UNDIP untuk melakukan pemindahan layanan ke Klinik Pratama Diponegoro 1. Mahasiswa yang belum terdaftar sebagai peserta aktif BPJS juga diharuskan untuk mendaftarkan diri sebagai peserta baru melalui Mobile App JKN. Dengan demikian, keberadaan Mobile App JKN diharapkan mampu memfasilitasi mahasiswa dalam memperoleh layanan kesehatan.

Kemajuan teknologi tidak selalu disambut dengan penerimaan yang sama oleh setiap individu, karena dalam praktiknya, teknologi dapat diterima ataupun ditolak oleh pengguna atas berbagai pertimbangan. Salah satu model untuk meneliti penerimaan penggunaan dan penolakan suatu teknologi ini dapat diprediksi menggunakan suatu model yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan dalam penelitian ini memakai model TAM 3. Model ini dapat memprediksi kemungkinan penerimaan atau penolakan terhadap teknologi baru, baik pada tingkat individu, kelompok, maupun organisasi.

Melihat permasalahan yang ada, peneliti memiliki ketertarikan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Bagi Mahasiswa Universitas Diponegoro Tahun Angkatan 2021.”**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh Perceived Usefulness JKN Mobile pada Behavioral Intention Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021?

2. Bagaimana pengaruh Perceived Ease of Use JKN Mobile pada Behavioral Intention Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Perceived Usefulness JKN Mobile terhadap Behavioral Intention Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Perceived Ease of Use JKN Mobile pada Behavioral Intention Mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021.

### **D. Kerangka Teori**

#### **Administrasi Publik**

Administrasi publik dimaknai sebagai aktivitas mengatur dan mengoordinasikan sumber daya dan tenaga kerja publik untuk menciptakan, melaksanakan, dan memantau keputusan kebijakan publik. Dalam Harbani Pasolong (2010:18), Gray menyatakan bahwa administrasi publik memainkan peran dalam masyarakat, yaitu administrasi publik berkontribusi terhadap alokasi pendapatan negara yang adil dan merata kepada kelompok masyarakat kurang mampu dan administrasi publik menjunjung tinggi kebebasan masyarakat untuk menggunakan haknya atas kepemilikan properti dan memenuhi kewajibannya di bidang kesehatan, pendidikan, dan layanan masyarakat lanjut usia.

#### **E-Government**

Menurut World Bank, E-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga-lembaga pemerintah, termasuk jaringan luas (Wide Area Networks), internet, dan

perangkat berbasis komputasi seluler, yang memiliki potensi besar dalam mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan warga negara, sektor bisnis, serta lembaga pemerintahan lainnya

### **Pelayanan Publik**

Kotler dalam Laksana (2018:85) menyatakan, pelayanan adalah suatu bentuk aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh satu individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lainnya, yang secara hakikatnya bersifat tidak berfisik (intangible) dan tidak menimbulkan alih kepemilikan atas suatu barang.

Pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Harbani Pasolong (2007:128), merupakan berbagai bentuk aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah yang ditujukan kepada sekelompok masyarakat.

### **Organisasi Publik**

Berlandaskan Robbins dalam Fahmi (2013), organisasi bidang publik dapat dipahami sebagai suatu entitas sosial yang dikelola secara terencana, memiliki batas-batas yang jelas, serta beroperasi secara berkelanjutan guna meraih tujuan kolektif yang sudah ditentukan sebelumnya.

### **Technology Acceptance Model (TAM) 3**

Salah satu perkembangan terkini dari *Technology Acceptance Model* adalah *Technology Acceptance Model* versi ketiga, atau yang dikenal sebagai TAM 3. Venkatesh dan Bala pada tahun 2008 mengembangkan model *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) sebagai penyempurnaan dari model sebelumnya. Terdapat 17 variabel yang dimiliki oleh TAM 3, antara lain: *Subjective norms, experience, Voluntaries,*

*Image, Job Relevance, Output Quality, Result Demonstrability, Computer Self-efficacy, Perception of External Control, Computer Anxiety, Computer Playfulness, Perceived Enjoyment, Objective Usability, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention, Perceived Usefulness, Use Behavior.*

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi, memahami, dan menjelaskan situasi sosial atau permasalahan tertentu secara komprehensif dan mendalam.

Peneliti mengambil populasi yang didapat dari laman Undip.ac.id yang menyebutkan jumlah mahasiswa Undip pada tahun 2021 mencapai 10.190 mahasiswa, kemudian sample ditentukan menggunakan rumus slovin dengan *margin of error* 10% yang menghasilkan sampel sebesar 100. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan skala likert dalam penyusunan kuesioner penelitian.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan SmartPLS dengan uji model pengukuran (outer model), uji validitas, uji reliabilitas, uji model struktural (inner model), dan uji hipotesis.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Validitas Konvergen**

No	Variabel	Jumlah item pertanyaan	Ket
1.	BI	3	V

2.	CANX	3	V
3.	CPLAY	3	V
4.	CSE	3	V
5.	ENJ	3	V
6.	EXP	3	V
7.	IMG	3	V
8.	OU	3	V
9.	OUT	3	V
10.	PEC	3	V
11.	PEOU	3	V
12.	PU	3	V
13.	REL	3	V
14.	RES	3	V
15.	SN	3	V
16.	USE	3	V
17.	VOL	3	V

**Tabel 1. Uji Validitas**

Sumber: *telah diolah oleh peneliti*

Berdasarkan hasil olah uji validitas konvergen yang disajikan pada tabel diatas maka dalam penelitian ini nilai outer loadings memenuhi syarat  $>0,7$  dan nilai AVE dari setiap model konstukny  $>0,5$ . Model dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai model yang valid.

## 2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk atau variabel dalam model penelitian memiliki perbedaan yang jelas satu sama lain (Asbari, 2019). Suatu model dapat dinyatakan sebagai model yang baik apabila nilai loading setiap indikator dari variabel memiliki nilai loading yang lebih tinggi dibandingkan nilai loading terhadap variabel lainnya. Penelitian ini menunjukan nilai loading yang berada lebih tinggi (di atas) dari nilai korelasi dengan variabel lainnya. Maka dapat dinyatakan bahwa model

yang diuji dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

## 3. Uji Reliabilitas

	<i>Cronbac h's Alpha</i>	<i>Composit e Reliabilit y</i>	<b>Ketera ngan</b>
BI	0,929	0,955	Reliab el
CAN X	0,920	0,949	Reliab el
CPL AY	0,949	0,967	Reliab el
CSE	0,946	0,965	Reliab el
ENJ	0,931	0,956	Reliab el
EXP	0,920	0,949	Reliab el
IMG	0,925	0,952	Reliab el
OU	0,917	0,947	Reliab el
OUT	0,929	0,955	Reliab el
PEC	0,944	0,964	Reliab el
PEO U	0,965	0,977	Reliab el
PU	0,951	0,969	Reliab el
REL	0,959	0,974	Reliab el
RES	0,932	0,957	Reliab el

SN	0,901	0,938	Reliabel
USE	0,873	0,922	Reliabel
VOL	0,924	0,951	Reliabel

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Sumber: telah diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan bahwa nilai Cronbach's Alpha >0,9. Artinya, nilai Cronbach's Alpha jauh pada rentan 0,5-0,7 atau dapat dikatakan bahwa reliabilitas model penelitian ini mendekati kata yang sangat baik. Sedangkan nilai Composite Reliability pada penelitian ini menunjukkan angka >0,7 sehingga dengan model uji Composite Reliability, nilai konstruk dapat dinyatakan reliabel.

### 1. Uji Hipotesis

Selanjutnya, pengujian dilanjutkan terhadap hipotesis yang ada setelah serangkaian uji terhadap validitas. Sama halnya pada uji validitas, pada uji hipotesis dalam penelitian ini mengadopsi penggunaan Aplikasi SmartPLS 4.0. Tingkat signifikansi yang digunakan yakni sebesar 5% atau 0,05 yang merujuk pada besaran nilai p-value. Jika nilai yang dihasilkan pada pengujian kurang dari nilai tersebut artinya hipotesis dinyatakan berpengaruh, sedangkan untuk t-values yang digunakan merujuk pada nilai t-statistic di atas 1,65 (two-tailed) (Hair, 2017).

#### 1). Uji hipotesis *Perceived usefulness*

hipotesis	Original sample	T statistik	P Values	Ket
EXP -> PU	0,160	1,357	0,175	Ditolak
EXP x SN -> PU	-0,084	2,076	0,038	Diterima
SN -> PU	0,050	0,452	0,652	Ditolak
IMG -> PU	0,229	1,613	0,107	Ditolak
REL -> PU	0,247	1,976	0,048	Diterima
OUT -> PU	0,251	1,897	0,058	Ditolak
RES -> PU	0,043	0,300	0,764	Ditolak

**Tabel 3. Uji Hipotesis**

Sumber: telah diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil uji Hipotesa *Perceived Usefulness* (PU) maka dapat dijelaskan bahwa terdapat tujuh (7) uji yang dimana dua (2) diantaranya diterima atau mempengaruhi signifikan dan lima (5) ditolak atau tidak signifikan.

2). Uji hipotesis *Perceived Ease Of Use*

hipotesis	Original sample	T statistik	P Values	Ket
CSE -> PEOU	0,534	4,269	0,000	Diterima
PEC -> PEOU	0,318	2,400	0,016	Diterima
CANX -> PEOU	-0,023	0,501	0,616	Ditolak
CPLA Y -> PEOU	0,189	1,446	0,148	Ditolak

ENJ -> PEOU	-0,095	0,607	0,544	Ditolak
OU -> PEOU	0,075	0,671	0,502	Ditolak
CSE -> PEOU	0,534	4,269	0,000	Diterima

**Tabel 4. Uji Hipotesis**

Sumber: telah diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil uji Hipotesa *Perceived Ease Of Use* (PEOU) maka dapat dijelaskan bahwa terdapat enam (6) uji yang dimana dua (2) diantaranya diterima atau mempengaruhi signifikan dan empat (4) ditolak atau tidak signifikan. Secara mendalam hal tersebut dijelaskan pada subbab berikut.

3). Uji hipotesis *Behavioral Intention*

hipotesis	Original sample	T statistik	P Values	Ket
EXP -> BI	0,353	2,202	0,028	Diterima
EXP x SN -> BI	0,227	1,661	0,097	Ditolak
VOL -> BI	0,081	0,607	0,544	Ditolak
VOL x SN -> BI	-0,281	2,147	0,032	Diterima
BI -> USE	0,910	54,620	0,000	Diterima
EXP -> BI	0,353	2,202	0,028	Diterima

**Tabel 5. Uji Hipotesis**

Sumber: telah diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil uji Hipotesa *Behavioral Intention* (BI) maka dapat dijelaskan bahwa terdapat lima (5) uji yang dimana tiga (3) diantaranya

diterima atau mempengaruhi signifikan dan dua (2) ditolak atau tidak signifikan.

3). Uji hipotesis Model Penerimaan Teknologi Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Mahasiswa Universitas Diponegoro Tahun Angkatan 2021

hipotesis	Original sample	T statistik	P Values	Ket
<b>Perceived Ease Of Use (PEOU) x Perceived Usefulness (PU)</b>				
PEOU -> PU	-0,033	0,260	0,795	Ditolak
<b>Perceived Usefulness (PU) x Behavioural Intention (BI)</b>				
PU -> BI	0,308	1,664	0,096	Ditolak
<b>Perceived Ease Of Use (PEOU) x Behavioural Intention (BI)</b>				
PEOU -> BI	-0,112	0,590	0,555	Ditolak

**Tabel 6. Uji Hipotesis**

Sumber: telah diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil uji Hipotesa Model Penerimaan Teknologi Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Mahasiswa Universitas Diponegoro Tahun Angkatan 2021 maka dapat dijelaskan bahwa terdapat tiga (3) uji hipotesa untuk menjawab rumusan masalah yang dimana ketiga (3) uji tersebut ditolak atau tidak signifikan.

3. Uji R-Square

	R-square
BI	0,757
PEOU	0,886
PU	0,892

### Tabel 7. Uji R-Square

Sumber: telah diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel tersebut maka penggunaan metode TAM 3 dalam hal ini *Behavioral Intention* (BI), *Perceived Ease Of Use* (PEOU), dan *Perceived Usefulness* (PU) dapat dijelaskan sebagai berikut; pengaruh *Behavioral Intention* (BI) dalam model penerimaan teknologi terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN bagi mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021 yakni sebesar 75,7%; pengaruh *Perceived Ease Of Use* (PEOU) dalam model penerimaan teknologi terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN bagi mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021 yakni sebesar 88,6%; dan pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dalam model penerimaan teknologi terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN bagi mahasiswa Universitas Diponegoro tahun angkatan 2021 yakni sebesar 89,2%.

### KESIMPULAN

Mengacu pada temuan pembahasan mengenai Analisis Model Penerimaan Teknologi Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Mahasiswa Universitas Diponegoro Tahun Angkatan 2021 maka dapat ditarik simpulan bahwa pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Behavioral Intention* (BI) mahasiswa Universitas Diponegoro angkatan 2021 tidak terbukti secara langsung signifikan. Namun, PU tetap memainkan peran penting melalui pengaruh tidak langsung, khususnya melalui variabel *Job Relevance* (REL) dan interaksi antara *Experience* (EXP) dan *Subjective Norm* (SN). Mahasiswa cenderung menilai aplikasi JKN Mobile berguna apabila aplikasi tersebut relevan

dengan kebutuhan mereka, seperti kemudahan akses layanan kesehatan, serta apabila mereka memiliki pengalaman positif dengan aplikasi serupa yang diperkuat oleh dorongan sosial dari lingkungan sekitar. Oleh karena itu, *Perceived Usefulness* dapat memengaruhi niat penggunaan apabila didukung oleh konteks pengalaman dan persepsi relevansi terhadap tugas.

Sementara itu, *Perceived Ease of Use* (PEOU) juga tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Namun, PEOU terbukti dipengaruhi secara signifikan oleh dua konstruk penting, yaitu *Computer Self-Efficacy* (CSE) dan *Perception of External Control* (PEC). Mahasiswa yang memiliki kepercayaan diri tinggi dalam menggunakan teknologi serta merasa mendapatkan dukungan eksternal, seperti infrastruktur dan panduan teknis, akan menilai aplikasi lebih mudah digunakan. Walaupun tidak secara langsung memengaruhi niat, kemudahan penggunaan ini menjadi fondasi awal untuk membentuk persepsi positif terhadap aplikasi JKN Mobile.

Selain itu, variabel *Experience* juga terbukti secara langsung berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Mahasiswa dengan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan aplikasi digital atau layanan publik berbasis teknologi merasa lebih percaya diri dan memiliki niat lebih kuat untuk menggunakan Mobile JKN. Demikian juga dengan interaksi antara *Voluntariness* dan *Subjective Norm* yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa

cenderung memiliki intensi yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi ketika mereka merasa penggunaan tersebut bersifat sukarela atau tidak dipaksakan dan mendapat dorongan sosial secara sukarela dari lingkungan sekitarnya.

## SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Bagi Mahasiswa Universitas Diponegoro Tahun Angkatan 2021", yaitu:

1. BPJS Kesehatan atau pihak pengelola JKN Mobile disarankan untuk memperkuat sosialisasi, seperti seminar dan edukasi digital terkait fitur-fitur kunci yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, seperti akses riwayat kesehatan, antrean online, dan administrasi digital, guna meningkatkan persepsi manfaat secara nyata.
2. Universitas maupun komunitas mahasiswa dapat berperan dalam menciptakan budaya digital yang mendukung penggunaan aplikasi layanan publik dengan cara menyisipkan rekomendasi aplikasi seperti JKN Mobile dalam kegiatan organisasi, pelayanan kampus, atau pengurusan administratif.
3. pengembang JKN Mobile disarankan untuk terus memperbaiki tampilan antarmuka agar lebih intuitif, ringan diakses, dan mudah dipahami. Panduan visual, fitur tutorial, serta sistem bantuan interaktif juga perlu ditingkatkan agar mendukung

pengguna dengan berbagai tingkat literasi digital.

4. Penelitian ini terbatas pada mahasiswa angkatan 2021 di Universitas Diponegoro, sehingga untuk memperoleh generalisasi yang lebih luas, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan melibatkan sampel dari berbagai angkatan dan institusi berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F., & Ward, R. (2016). Developing a General Extended Technology Acceptance Model for E-Learning (GETAMEL) by analysing commonly used external factors. *Computers in human behavior*, 56, 238-256.
- Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, & Arista Pratama. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 152-161. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>
- Christopher, A., Tirtana, A., & Aditya, A. (2022). Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi Bca Mobile Di Kota Malang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknoinfo*, 16(2), 452. <https://doi.org/10.33365/jti.v16i2.2045>
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS quarterly*, 189-211.

- Data.bpjs-kesehatan.go.id. (2024). Cakupan Kepesertaan Program JKN. Diakses pada 6 juni 2024, dari <https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/action/dash-publik-detail.cbi?id=22f081ce-419d-11eb-a5e7-b5beb99935c0#>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Depit. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Enjoyment Dan M-Payment Experience Terhadap Penerimaan Penggunaan Dompot Digital Go-Pay Dengan Metode Tam (Studi Pada Pengguna Aplikasi GOJEK di Cirebon). Universitas Muhammadiyah.
- Elsafty, A., & Ramadan, E. (2023). How User Acceptance Can Affect Government Website Efficiency. *Int'l J. Soc. Sci. Stud.*, 11, 13.
- Ghozali, I. (2009). *Analisis multivariat dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, S.Pd., M.Si., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hidayah, N., & Fernanda, J. (2021). Analisis penerimaan aplikasi pembelajaran online menggunakan technology acceptance model 3 dan partial least square structural equation model (pls-sem). *Journal Focus Action of Research Mathematic (Factor M)*, 3(2), 161-172.
- Irwan. (2020). Etika dan perilaku kesehatan. Absolute Media.
- Juniwati, J. (2015). Pengaruh perceived ease of use, enjoyment dan trust terhadap repurchase intention dengan customer satisfaction sebagai intervening pada belanja online (studi pada mahasiswa universitas tanjungpura pontianak). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan (JEBIK)*, 4(1), 140-156.
- Mallappiang, Nauratunnisaa dan Muharram (2024). Pengantar Administrasi Publik. Purbalingga: Eureka Media Aksara
- Mastuti, E., & Suminar, D. R. (2018). Test Anxiety, Computer Self Efficacy, And Perceived Ease Of Use During Computer-Based Test On First-Year Students. In *Proceedings of the International Conference on Education (Vol. 4, No. 1, pp. 104-111)*.
- Mizher, R. A., & Alwreikat, A. A. (2023). EFL Students' Use of E-Books for E-Learning: Applying Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Language Teaching and Research*, 14(1), 153–162. <https://doi.org/10.17507/jltr.1401.16>
- Novira, D., Utomo, H. S., & Mulyanto, I. H. (2024). Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness towards Continuance Intention with Customer Satisfaction as Intervening Variable: a study of Startup Companies Using e-Wallet.

- Journal of Business Management and Economic Development, 2 (02), 602-614.
- Nurul Khotimah. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69-76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta CV
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing
- Riswandi, D. I., & Saputra, B. (2024). Peningkatan behavioral intentions dan use behavioral pada konsumen Inagreen Farm menggunakan Utaut Model (Studi kasus: Marketplace Tokopedia). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(6), 1479-1492.
- Rouidi, M., Hamdoune, A., Choujtani, K., & Chaty, A. (2022). TAM-UTAUT and the acceptance of remote healthcare technologies by healthcare professionals: A systematic review. *Informatics in Medicine Unlocked*, 32, 101008.
- Safitri, H., Rakhmadani, D. P., & Alike, S. D. (2022). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi WeTV di Pulau Jawa Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 996. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4557>
- Salsabila, A., & Febriani, D. (2022). Faktor yang Memengaruhi Persepsi Mahasiswa dalam Menggunakan Software Akuntansi saat Pembelajaran Jarak Jauh. *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 15(2), 151-174.
- Samadbeik, M., Aslani, N., Maleki, M., & Garavand, A. (2023). Acceptance of mobile health in medical sciences students: Applying technology acceptance model. *Informatics in Medicine Unlocked*, 40, 101290.
- Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press
- Schepers, J., & Wetzels, M. (2007). A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects. *Information & management*, 44(1), 90-103.
- Setiyani, L., Effendy, F., & Slamet, A. A. (2021). Using Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) at selected private technical high school: google drive storage in e-learning. *Utamax: Journal of Ultimate Research and Trends in Education*, 3(2), 80-89.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teor, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinurat, E. M., & Sugiyanto, L. B. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Promosi

- Penjualan melalui Mediasi Attitude Toward Using dan Perceived Security terhadap Behavioral Intention to Use (Studi Empiris: Pengguna Mobile Wallet di Jakarta). *BUSINESS MANAGEMENT JOURNAL*, 18 (01).
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2017). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta, 1-11.
- Sujatmiko, I. D., & Prisma, I. G. (2022). Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT). *JEISBI 3* (01), 35-44.
- Suriani, N. (2023). The Consumer Paradigma In Public Managemen. *IGI SINERGITAS: Jurnal pendidikan*, 1(2), 25-31.
- Tahar, A., & dkk. (2020). Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security and Intention to Use E-Filing: The Role of Technology Readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7 (09), 537-547.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 157-178.
- Wicaksono, S. R. (2022). Teori Dasar Technology Acceptance Model (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Winarko, B. (2013). Tinjauan beberapa model teori dasar adopsi teknologi baru. *media bisnis*, 5(1), 24-34.
- Wu, J., & Lederer, A. (2009). A meta-analysis of the role of environment-based voluntariness in information technology acceptance. *MIS quarterly*, 419-432.
- Wulandari, A. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn Innovation Of Health Bpjs In Giving Services To The Community : Jkn Mobile Applications. 5(2).
- Yazdanpanahi, F., Shahi, M., Vossoughi, M., & Davaridolatabadi, N. (2024). Investigating the effective factors on the acceptance of teleorthodontic technology based on the Technology Acceptance Model 3 (TAM3). *Journal of Dentistry*, 25(1), 68.
- Yudiana, Setiyani, L., & Nungrum, N. L. S. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang. Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi, September, 137-146.

<https://alumni.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/135>