

ANALISIS PENERAPAN APLIKASI JKN *MOBILE* PADA PESERTA BPJS CABANG SOREANG DI FKTP PUSKESMAS PADAMUKTI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*

Lira Mardiana⁽¹⁾, R. Rama Satya⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Universitas Teknologi Digital

lira10121158@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of the JKN Mobile application among BPJS Kesehatan Soreang Branch participants at the Primary Health Care Center (FKTP) Padamukti, using the Technology Acceptance Model (TAM) method. The National Health Insurance (JKN) program and the JKN Mobile application aim to facilitate access to healthcare services. This qualitative research, utilizing a case study approach, involved 10 active BPJS participant informants through in-depth interviews and observation at Puskesmas Padamukti. Data were analyzed to understand participants' perceptions and experiences. The findings indicate that Perceived Usefulness (PU) is very high, stemming from time savings and administrative ease, especially through the online queuing feature. Perceived Ease of Use (PEOU) is quite positive, though technical issues and signal problems still occur. Attitude Toward Use (ATU) and Behavioral Intention to Use (BIU) tend to be positive, with the majority planning to continue using the application due to its practicality and convenience. Contextual factors such as individual characteristics (age and digital literacy) and good Puskesmas support in queue services, despite uneven socialization efforts, also play a role.

Keywords: JKN Mobile, Technology Acceptance Model (TAM), FKTP Padamukti.

PENDAHULUAN

Sebuah penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 menyebutkan bahwa jumlah pengguna JKN *Mobile* secara nasional telah mencapai 16,34 juta jiwa per Mei 2022. Data yang lebih baru dan spesifik dari Kota Jambi per tahun 2023 menunjukkan bahwa meskipun terjadi pertumbuhan persentase pengguna JKN *Mobile* dari total peserta JKN di wilayah tersebut (dari 3,2% pada tahun 2021 menjadi 18,6% pada tahun 2023), angka ini masih menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar jika dibandingkan dengan total jumlah peserta JKN di wilayah tersebut. Meskipun aplikasi JKN *Mobile* menawarkan berbagai kemudahan dan potensi manfaat yang besar, data penggunaan aplikasi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang yang signifikan untuk peningkatan adopsi dan pemanfaatan oleh peserta. Beberapa penelitian sebelumnya telah berupaya untuk mengidentifikasi berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi dalam proses penerapan dan pencapaian efektivitas aplikasi JKN *Mobile*. Sebuah studi yang dilakukan di Klinik Pratama Santi Meliala menemukan bahwa rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat serta keterbatasan dalam upaya edukasi dan sosialisasi mengenai cara penggunaan aplikasi menjadi hambatan utama dalam adopsi JKN *Mobile*. Meskipun demikian, studi yang sama juga menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat yang signifikan bagi para peserta yang sudah familiar dengan penggunaan teknologi digital.

Dalam sistem pelayanan JKN, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), yang mencakup Puskesmas, klinik pratama, dan dokter praktik perorangan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, memegang peranan yang sangat sentral. FKTP berfungsi sebagai garda terdepan (frontline) dan pintu gerbang (gatekeeper) dalam sistem rujukan. BPJS Kesehatan Cabang Soreang memiliki wilayah kerja yang mencakup seluruh kecamatan di Kabupaten Bandung dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan program JKN di wilayah tersebut. Puskesmas Padamukti, sebagai salah satu FKTP yang berada di bawah wilayah kerja dan pembinaan BPJS Kesehatan Cabang Soreang, memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan primer kepada peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas tersebut dan berdomisili di area layanannya. Oleh karena itu, analisis terhadap penerapan aplikasi JKN *Mobile* oleh para peserta yang terdaftar di Puskesmas Padamukti menjadi penting untuk dilakukan, guna memahami secara lebih mendalam sejauh mana inovasi digital yang disediakan oleh BPJS Kesehatan ini telah diadopsi, dimanfaatkan, dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

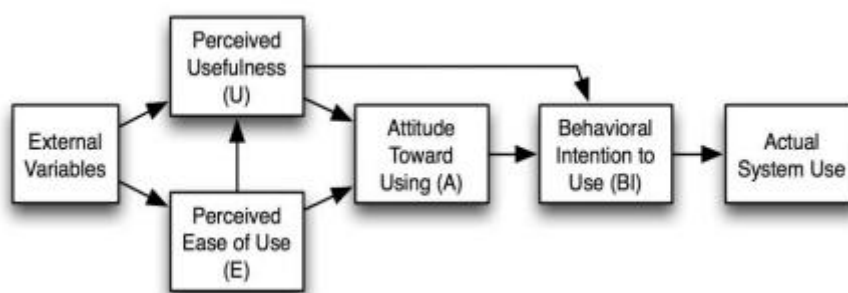
Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi JKN *Mobile* oleh peserta, kerangka teoritis *Technology Acceptance Model* (TAM) menjadi landasan yang sangat relevan dan sering digunakan dalam berbagai penelitian di bidang sistem informasi. TAM, yang pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989, merupakan salah satu model teoritis yang paling mapan dan paling banyak digunakan untuk menjelaskan niat (intention) pengguna dalam menerima dan menggunakan suatu teknologi baru. Model ini pada dasarnya merupakan adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang lebih umum. Dalam model TAM, Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU) merupakan dua determinan utama yang mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi (Attitude Toward Using). Sikap ini, bersama dengan PU, selanjutnya akan mempengaruhi minat perilaku untuk menggunakan teknologi (Behavioral Intention to Use), yang pada akhirnya akan menentukan tingkat penggunaan sistem aktual (Actual System Use). Selain itu, PEOU juga secara langsung diasumsikan mempengaruhi PU, dengan logika bahwa jika suatu sistem dirasa mudah untuk digunakan, maka sistem tersebut juga akan cenderung dianggap lebih berguna.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa walaupun aplikasi JKN *Mobile* menawarkan potensi yang sangat besar untuk meningkatkan kualitas layanan BPJS Kesehatan, pada praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Kesenjangan penelitian (research gap) akan diisi oleh penelitian ini adalah melakukan analisis yang mendalam mengenai pengalaman peserta BPJS Kesehatan di FKTP Puskesmas Padamukti terkait persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap, dan niat dalam menggunakan aplikasi JKN *Mobile* dalam mengakses layanan kesehatan sehari-hari, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi JKN *Mobile* oleh peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Puskesmas. Penelitian ini akan mengambil studi kasus yang spesifik di Puskesmas Padamukti, yang berada di bawah wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Soreang, dengan menggunakan kerangka teoritis *Technology Acceptance Model* (TAM). Meskipun telah ada beberapa penelitian yang mengkaji efektivitas JKN *Mobile* secara umum dan penerapan TAM pada berbagai jenis aplikasi mHealth di Indonesia, studi yang secara khusus mengintegrasikan analisis adopsi JKN *Mobile* pada konteks FKTP Puskesmas dengan menggunakan pendekatan TAM sebagai alat analisis utama masih relatif terbatas.

Dengan memahami secara lebih baik faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan JKN *Mobile*, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang konstruktif bagi BPJS Kesehatan dan pihak FKTP (Puskesmas Padamukti khususnya) untuk merumuskan strategi sosialisasi, edukasi, dan pengembangan aplikasi yang lebih efektif. Hal ini bertujuan agar adopsi dan pemanfaatan aplikasi ini dapat lebih ditingkatkan, sehingga potensi manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh peserta JKN. Dengan melakukan analisis mendalam menggunakan pendekatan TAM, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat penerimaan aplikasi tersebut di kalangan peserta. Lebih lanjut, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan adopsi dan efektivitas JKN *Mobile* di masa mendatang. Upaya ini sejalan dengan komitmen dan upaya berkelanjutan dari BPJS Kesehatan Cabang Soreang untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan bagi jutaan pesertanya di wilayah Kabupaten Bandung.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi oleh peserta BPJS dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN di FKTP Puskesmas Padamukti. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah studi kasus, yang berfokus pada analisis mendalam terhadap penerapan aplikasi *Mobile* JKN dalam satu konteks tertentu, yaitu di Puskesmas Padamukti, Cabang BPJS Kesehatan Soreang. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali data secara lebih rinci dan memahami bagaimana aplikasi tersebut mempengaruhi layanan kesehatan serta kepuasan pengguna. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan/verifikasi, dan triangulasi data. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis sebagai kerangka konseptual untuk menjawab masalah dalam penelitian ini, berikut adalah dimensi-dimensi dalam model TAM.



Gambar 1 *Technology Acceptance Model* (TAM)

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil observasi, kesiapan fasilitas dan infrastruktur dasar FKTP Padamukti untuk mendukung penerapan JKN *Mobile* sudah cukup memadai. Jaringan internet di Puskesmas dilaporkan stabil, yang merupakan prasyarat penting untuk kelancaran penggunaan aplikasi, terutama untuk fitur antrian online. Ketersediaan komputer dan piranti digital di loket pendaftaran juga mendukung proses antrian, menunjukkan bahwa Puskesmas telah mengintegrasikan teknologi dalam alur kerjanya. Selain itu, keberadaan poster atau banner

tentang JKN *Mobile* yang cukup jelas, serta petunjuk penggunaan aplikasi yang detail di poster, mengindikasikan adanya upaya visual untuk mengedukasi peserta. Hal ini secara positif memengaruhi Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) karena peserta dapat memperoleh informasi awal tentang cara menggunakan aplikasi. Namun, observasi juga mencatat bahwa area antrean online dan offline masih disatukan. Meskipun ini menunjukkan integrasi, hal ini berpotensi mengurangi diferensiasi pengalaman bagi pengguna JKN *Mobile*.

Pola penggunaan aplikasi JKN *Mobile* oleh peserta di Puskesmas Padamukti menunjukkan adanya adopsi, meskipun belum merata. Observasi mencatat bahwa sekitar 10 orang peserta setiap harinya datang membawa antrean dari aplikasi, yang mengonfirmasi adanya penggunaan aktual (Actual System Use) dan validasi terhadap Persepsi Kegunaan (PU) aplikasi, terutama fitur antrean online yang memberikan efisiensi waktu. Namun, data observasi juga mengungkapkan bahwa peserta yang mendaftar secara manual masih mendominasi, dengan sekitar 40 orang per hari. Selain itu, peserta juga dilaporkan mengalami kendala saat menggunakan aplikasi, seperti error atau kesulitan login, yang secara langsung memengaruhi Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) dan dapat menghambat Niat Perilaku Berkelanjutan (BIU). Meskipun demikian, adanya bantuan dari petugas Puskesmas dalam menggunakan aplikasi menunjukkan bahwa dukungan manusia berperan penting dalam mengatasi hambatan PEOU ini. Yang paling penting, waktu tunggu peserta dengan antrean online dilaporkan singkat, yang merupakan validasi kuat terhadap manfaat nyata (PU) dari aplikasi ini. Kesiapan dan responsivitas petugas Puskesmas Padamukti merupakan faktor kontekstual yang sangat memengaruhi pengalaman peserta. Observasi menunjukkan bahwa semua petugas pendaftaran mengenal dan memahami aplikasi JKN *Mobile*, yang merupakan aset besar dalam memastikan kelancaran proses di loket dan mendukung PEOU serta PU bagi peserta. Petugas juga secara aktif mendukung peserta yang menggunakan aplikasi, khususnya dalam membantu proses antrean online. Respons cepat petugas terhadap kendala aplikasi, seperti membantu login ulang, sangat krusial dalam mempertahankan PEOU dan Sikap Terhadap Penggunaan (ATU) yang positif. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas memiliki sistem dukungan yang responsif terhadap masalah teknis yang dihadapi peserta. Namun, meskipun petugas memberikan informasi penggunaan aplikasi, observasi mengindikasikan bahwa upaya ini belum sepenuhnya proaktif atau merata. Hal ini sejalan dengan temuan wawancara sebelumnya yang menyebutkan bahwa sosialisasi masih "belum merata", menyiratkan bahwa peran petugas sebagai agen edukasi belum sepenuhnya dioptimalkan untuk menjangkau semua peserta secara komprehensif. Observasi terhadap perilaku dan sikap peserta menguatkan temuan dari wawancara mengenai penerimaan aplikasi JKN *Mobile*. Respon peserta terhadap antrean online secara konsisten positif, dengan banyak yang merasa senang karena tidak perlu antre lama. Hal ini secara langsung mencerminkan Sikap Terhadap Penggunaan (ATU) yang positif dan mengonfirmasi Persepsi Kegunaan (PU) yang tinggi.

Adapun wawancara dalam penelitian ini melibatkan 10 informan dengan latar belakang yang beragam, mencakup rentang usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, status kepesertaan BPJS, lama menjadi peserta BPJS, dan frekuensi kunjungan ke Puskesmas per tahun. Dari segi jenis kelamin, informan terbagi cukup merata dengan 4 laki-laki dan 6 perempuan. Rentang usia informan cukup bervariasi, mulai dari 18 tahun hingga 53 tahun. Ini menunjukkan adanya partisipasi dari generasi muda hingga paruh baya. Mengenai pekerjaan, informan berasal dari berbagai latar belakang, termasuk buruh, karyawan, mahasiswa, dan ibu rumah tangga. Ini memberikan gambaran perspektif dari berbagai kalangan masyarakat. Pendidikan terakhir informan juga bervariasi, mulai dari SMP, SMK, hingga SMA. Ini

menunjukkan bahwa informan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda turut serta dalam penggunaan aplikasi JKN *Mobile*.

Dalam hal status kepesertaan BPJS, terdapat informan dengan status PBI (Penerima Bantuan Iuran), pekerja, dan mandiri. Ini penting untuk memahami bagaimana pengalaman penggunaan aplikasi JKN *Mobile* berbeda di antara kategori kepesertaan yang berbeda. Lama menjadi peserta BPJS juga bervariasi, mulai dari 4 tahun hingga 20 tahun. Data ini dapat memberikan konteks mengenai tingkat keakraban informan dengan sistem BPJS secara keseluruhan. Untuk frekuensi kunjungan ke Puskesmas per tahun, informan menunjukkan tingkat penggunaan fasilitas kesehatan yang beragam, mulai dari 4 kali hingga 15 kali. Ada juga informan yang tidak mencantumkan frekuensi kunjungan secara spesifik.

Semua informan menyatakan pernah menggunakan aplikasi JKN *Mobile*. Waktu mulai penggunaan aplikasi ini bervariasi, ada yang 6 bulan yang lalu, 7 bulan yang lalu, 1 tahun yang lalu, 1,5 tahun yang lalu, 2 tahun yang lalu, dan bahkan sejak tahun 2023. Ada juga informan yang tidak mencantumkan kapan mulai menggunakan aplikasi. Data ini menunjukkan bahwa informan memiliki pengalaman yang berbeda-beda dalam menggunakan aplikasi JKN *Mobile*, dari pengguna baru hingga pengguna yang sudah cukup lama.

PEMBAHASAN

Analisis Perceived Usefulness

Perceived Usefulness (PU) mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya atau, dalam konteks ini, meningkatkan akses dan pengalaman mereka terhadap layanan kesehatan. Pada dasarnya, PU menangkap sejauh mana pengguna menganggap teknologi tersebut bermanfaat, efektif, dan mampu membantu mereka mencapai tujuan dengan lebih efisien. Persepsi kegunaan yang tinggi merupakan pendorong langsung bagi adopsi awal dan penggunaan berkelanjutan. Apabila pengguna tidak melihat manfaat nyata atau peningkatan dalam proses yang ada, aplikasi yang bahkan mudah digunakan sekalipun kemungkinan besar akan ditinggalkan. Hal ini menyoroti pentingnya merancang aplikasi yang benar-benar mampu menyelesaikan masalah pengguna. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti secara luas merasakan manfaat dan efisiensi yang signifikan dari aplikasi JKN *Mobile*. Berikut adalah analisis kegunaan pada penggunaan aplikasi JKN *Mobile* bagi peserta BPJS di FKTP Padamukti.

1. Penghematan Waktu dan Kemudahan Akses

Mayoritas informan secara konsisten menyatakan bahwa aplikasi JKN *Mobile* menawarkan kemudahan yang substansial dibandingkan dengan kunjungan langsung ke Puskesmas, terutama karena "tidak perlu antre". Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi secara efektif mengurangi waktu tunggu dan upaya fisik yang sebelumnya diperlukan, sejalan dengan tujuan BPJS Kesehatan untuk menyediakan akses layanan "kapan saja dan di mana saja". Kemampuan aplikasi untuk mengatasi masalah antrean yang sering terjadi di fasilitas kesehatan tradisional merupakan nilai tambah yang besar bagi pengguna.

2. Efisiensi Administrasi dan Pemantauan Status

Aplikasi ini dinilai sangat membantu dalam proses administrasi layanan kesehatan karena "data langsung ada" dan "sangat membantu". Peserta juga merasa terbantu dalam memantau status kepesertaan atau tagihan BPJS, dengan kemampuan untuk "langsung cek aktif tidaknya". Ini memperlihatkan bahwa JKN *Mobile* berhasil menyediakan informasi penting secara mandiri

dan real-time, meningkatkan transparansi dan kontrol bagi peserta. Kemampuan untuk mengakses informasi penting secara mandiri ini secara langsung berkontribusi pada persepsi bahwa aplikasi ini mempermudah pengelolaan kepesertaan BPJS.

3. Manfaat Fitur Antrean Online

Fitur antrean online secara spesifik disorot sebagai "sangat membantu" karena memungkinkan peserta "atur waktu datang" dan "mempercepat proses layanan". Informan melaporkan "jarang menunggu lama sejak pakai apk" dan "pas antre online langsung dipanggil," yang secara langsung memvalidasi kegunaan fitur ini dalam mengurangi waktu tunggu di FKTP. Fitur ini secara efektif mengatasi salah satu masalah utama dalam pelayanan kesehatan primer, yaitu antrean panjang, sehingga meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

4. Dukungan terhadap Digitalisasi Layanan Kesehatan

Secara umum, informan setuju bahwa JKN *Mobile* "mendukung sistem layanan kesehatan digital secara umum" dan merupakan "inovasi positif" yang sejalan dengan "zaman sekarang serba digital". Ini mencerminkan pemahaman peserta tentang peran aplikasi dalam transformasi digital sektor kesehatan. Persepsi ini menunjukkan bahwa aplikasi tidak hanya dilihat sebagai alat individual, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya yang lebih besar untuk memodernisasi layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis di atas, penggunaan JKN *Mobile* meningkatkan kinerja para peserta BPJS Kesehatan di FKTP Padamukti dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola kepesertaan BPJS. Persepsi bahwa aplikasi ini mempercepat proses layanan saat berobat adalah indikator kuat dari PU yang tinggi.

Analisis Perceived Ease of Use

Perceived Ease of Use (PEOU) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bebas dari usaha. PEOU mencerminkan seberapa mudah, lugas, dan sederhana teknologi tersebut dirasakan oleh penggunanya. Sistem dengan PEOU yang tinggi bersifat intuitif dan membutuhkan beban kognitif atau keterampilan teknis yang minimal untuk beroperasi secara efektif. PEOU berfungsi sebagai gerbang menuju PU. Jika sebuah aplikasi terlalu sulit atau membuat frustrasi untuk digunakan, pengguna mungkin tidak akan pernah mencapai titik di mana mereka dapat sepenuhnya merasakan kegunaannya. Ini sangat penting untuk kelompok pengguna yang beragam, termasuk mereka yang memiliki literasi digital yang lebih rendah. Berikut adalah analisis kemudahan penggunaan aplikasi JKN *Mobile* bagi peserta BPJS di FKTP Padamukti.

1. Kurva Pembelajaran Awal dan Dukungan

Beberapa informan mengakui adanya "agak bingung awalnya" atau "pertamanya susah" saat pertama kali menggunakan aplikasi. Namun, mayoritas kemudian merasa "lancar" dan "mudah dipahami karena adanya petunjuk atau tutorial". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kurva pembelajaran, ketersediaan panduan atau bantuan (termasuk dari anggota keluarga seperti "diajari anak") memfasilitasi pemahaman. Ini mengindikasikan bahwa desain aplikasi, meskipun tidak sepenuhnya intuitif bagi semua pengguna pada awalnya, didukung oleh materi bantu yang memadai.

2. Kenyamanan Tampilan dan Navigasi

Tampilan dan navigasi aplikasi secara umum dinilai "nyaman," "enak dilihat," dan "informatif" oleh sebagian besar informan. Desain yang sederhana dan informatif berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif. Namun, satu informan menyebut

"pusing karena tulisannya," mengindikasikan potensi masalah keterbacaan untuk beberapa pengguna, kemungkinan lansia. Hal ini menyoroti perlunya desain yang lebih inklusif untuk mengakomodasi berbagai kebutuhan visual pengguna.

3. Ketergantungan pada Bantuan Eksternal

Sebagian besar informan menyatakan tidak memerlukan bantuan orang lain karena adanya tutorial atau kemampuan mandiri. Namun, bantuan diperlukan "jika ada kendala" atau "bug atau error," dan beberapa lansia dibantu oleh anak mereka. Ini menyoroti bahwa meskipun aplikasi dirancang untuk kemandirian, dukungan tetap krusial saat menghadapi masalah teknis atau bagi segmen pengguna tertentu yang memiliki literasi digital lebih rendah.

4. Kendala Teknis dan Jaringan

Beberapa informan melaporkan pernah mengalami "error," "susah login," atau "kesulitan di sinyal dan kuota". Masalah sinyal yang buruk dan error saat login adalah kendala yang sering muncul, meskipun frekuensinya bervariasi. Kendala ini secara langsung memengaruhi pengalaman kemudahan penggunaan dan dapat menghambat akses layanan. Kinerja aplikasi yang tidak stabil dapat mengurangi kepercayaan pengguna dan niat untuk terus menggunakan.

5. Saran Peningkatan PEOU

Informan memberikan saran konstruktif untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, seperti "perbaiki loading aplikasi," "perbaiki kecepatan *server*," "perlu ada video panduan," "buatkan petunjuk untuk tiap fitur," dan "buat tulisan lebih besar dan tombol lebih jelas". Saran-saran ini mengindikasikan area spesifik untuk pengembangan yang akan meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis PEOU di atas didapatkan bahwa meskipun ada tantangan awal dan kendala teknis, adanya petunjuk dan desain yang relatif intuitif mendukung persepsi kemudahan. Namun, masalah seperti *error*, sinyal buruk, dan kebutuhan akan pendampingan untuk lansia menunjukkan bahwa PEOU belum optimal untuk semua segmen pengguna, yang dapat menjadi hambatan adopsi.

Analisis *Attitude Toward Use*

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), setelah Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness/PU) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use/PEOU) terbentuk, kedua faktor ini akan memengaruhi Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Use*/ATU). ATU didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif individu terhadap penggunaan suatu sistem teknologi. Sikap ini merupakan prediktor langsung dari niat seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut. Semakin positif sikap seseorang terhadap penggunaan aplikasi, semakin besar kemungkinan mereka akan memiliki niat untuk menggunakannya.

Berdasarkan hasil wawancara, sikap peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti terhadap penggunaan aplikasi JKN *Mobile* menunjukkan spektrum yang bervariasi, namun secara keseluruhan cenderung positif.

1. Perasaan Umum dan Proses Adaptasi

Pada awal penggunaan, beberapa informan mengungkapkan perasaan "malas" atau "biasa saja" ketika diminta menggunakan aplikasi ini untuk layanan kesehatan. Namun, seiring dengan pengalaman dan pemahaman yang lebih baik, perasaan ini banyak berubah menjadi "senang" karena aplikasi dirasa "tidak ribet," "lebih mudah," dan "lebih praktis." Perubahan sikap ini mengindikasikan adanya proses adaptasi dan pembelajaran yang positif. Setelah melewati fase awal yang mungkin terasa asing atau menantang, pengguna mulai merasakan kenyamanan dan manfaat nyata, yang kemudian membentuk sikap yang lebih positif terhadap aplikasi. Hal ini

sejalan dengan konsep bahwa pengalaman positif dengan teknologi dapat mengubah sikap awal yang skeptis atau enggan menjadi penerimaan yang antusias.

2. Persepsi Efektivitas Dibanding Layanan Manual

Mayoritas informan secara tegas menyatakan bahwa aplikasi JKN *Mobile* "lebih efektif" dan "lebih cepat" dibandingkan layanan manual di loket. Pernyataan seperti "Sangat efektif, karena mengurangi antrean" menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil mengatasi salah satu masalah utama dalam pelayanan kesehatan tradisional, yaitu waktu tunggu yang panjang dan proses yang berbelit. Persepsi efektivitas ini secara langsung berkontribusi pada sikap positif. Namun, penting untuk dicatat bahwa ada juga informan yang masih "lebih memilih layanan manual di loket, karena sudah tua" atau menyatakan "Kadang iya, engga tergantung situasi". Hal ini menunjukkan bahwa preferensi individu, tingkat literasi digital, dan faktor demografi (usia) masih memengaruhi sikap. Meskipun aplikasi menawarkan efisiensi, kenyamanan dengan metode lama atau keterbatasan dalam penggunaan teknologi dapat membentuk sikap yang berbeda pada segmen populasi tertentu.

3. Tingkat Kepuasan Penggunaan

Tingkat kepuasan peserta terhadap penggunaan aplikasi sejauh ini cenderung tinggi, dengan sebagian besar menyatakan "cukup puas," "puas," atau "sangat puas." Kepuasan ini merupakan indikator kuat dari sikap positif, yang mencerminkan bahwa aplikasi telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna dalam hal kemudahan dan manfaat yang dijanjikan. Kepuasan yang tinggi ini menjadi fondasi penting bagi niat perilaku berkelanjutan, karena pengguna yang puas cenderung akan terus menggunakan layanan yang sama.

4. Faktor Pendorong dan Penghambat Sikap

Faktor utama yang membuat peserta ingin menggunakan aplikasi adalah kemampuannya untuk "hemat waktu" dan karena aplikasi "lebih mudah." Kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan aplikasi menjadi daya tarik utama yang membentuk sikap positif. Sebaliknya, faktor yang secara signifikan dapat mengubah sikap positif menjadi negatif adalah kendala teknis seperti "kalau error" atau "sinyal jelek." Hal ini menegaskan bahwa stabilitas teknis dan konektivitas jaringan adalah prasyarat penting untuk mempertahankan sikap positif. Jika aplikasi sering mengalami kendala teknis, sikap positif yang telah terbentuk dapat terkikis, bahkan jika manfaatnya diakui.

5. JKN *Mobile* sebagai Inovasi Positif

Secara umum, penggunaan aplikasi JKN *Mobile* dianggap sebagai "inovasi positif" dan "bagus, karena di zaman sekarang serba digital." Informan melihat aplikasi ini sebagai langkah maju yang relevan dengan era digitalisasi layanan kesehatan. Persepsi ini menunjukkan bahwa peserta tidak hanya melihat manfaat individual, tetapi juga mengakui kontribusi aplikasi terhadap modernisasi layanan kesehatan secara keseluruhan. Namun, ada catatan bahwa aplikasi ini "bagus sih, tapi buat anak muda yang paham saja, kalau orang tua agak ribet", yang kembali menyoroti tantangan inklusivitas digital dan perlunya pendekatan yang lebih adaptif untuk pengguna dari berbagai latar belakang usia dan literasi teknologi.

Secara keseluruhan, sikap peserta terhadap JKN *Mobile* sangat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (penghematan waktu, efisiensi) dan kemudahan penggunaan (navigasi intuitif, petunjuk yang jelas). Ketika kedua persepsi ini positif, sikap terhadap penggunaan aplikasi juga cenderung positif, mendorong niat untuk terus menggunakannya. Namun, kendala teknis dan perbedaan literasi digital masih menjadi faktor yang dapat memengaruhi sikap ini.

Analisis Behavioral Intention to Use

Niat Perilaku Berkelanjutan *Behavioral Intention to Use* (BIU) mengacu pada sejauh mana individu memiliki keinginan atau rencana untuk terus menggunakan suatu sistem di masa mendatang. BIU adalah indikator kuat dari penggunaan aktual suatu teknologi. Dalam konteks JKN *Mobile*, BIU mencerminkan apakah peserta BPJS berencana untuk secara rutin memanfaatkan aplikasi ini untuk mengakses layanan kesehatan mereka. Baik ATU maupun BIU dipengaruhi oleh PU dan PEOU, serta faktor-faktor eksternal lainnya. Niat perilaku berkelanjutan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Padamukti untuk menggunakan aplikasi JKN *Mobile* menunjukkan komitmen yang kuat, didorong oleh pengalaman positif yang telah mereka rasakan.

1. Rencana Penggunaan di Masa Depan

Hampir semua informan secara konsisten menyatakan berencana untuk "tetap menggunakan aplikasi ini ke depannya." Alasan utama yang mendasari niat ini adalah karena aplikasi "lebih praktis" dan "lebih mudah." Pernyataan seperti "Masih, karena sangat membantu" menggarisbawahi bahwa aplikasi telah terintegrasi sebagai alat yang berharga dalam kehidupan sehari-hari mereka untuk mengakses layanan kesehatan. Niat yang kuat ini menunjukkan bahwa JKN *Mobile* tidak hanya diterima sebagai inovasi sesaat, tetapi sebagai solusi jangka panjang yang diharapkan dapat terus mempermudah akses layanan.

2. Kondisi yang Menghambat Niat Penggunaan

Meskipun niat untuk terus menggunakan tinggi, informan mengidentifikasi kondisi spesifik yang akan membuat mereka tidak menggunakan aplikasi, yaitu "kalau error," "aplikasi error," "jika sinyal jelek," atau "ketika aplikasi down." Ini menegaskan kembali bahwa keandalan teknis dan stabilitas jaringan adalah faktor krusial yang dapat membatalkan niat penggunaan, terlepas dari manfaat yang dirasakan. Pengguna tidak akan terus menggunakan aplikasi yang tidak stabil atau tidak dapat diakses, karena hal tersebut akan menghilangkan kemudahan dan efisiensi yang menjadi daya tarik utama.

3. Rekomendasi kepada Orang Lain

Mayoritas informan "pernah merekomendasikan aplikasi ini kepada teman/keluarga." Alasan rekomendasi bervariasi, mulai dari "biar lebih cepat" hingga "agar lebih banyak pengguna." Ini menunjukkan bahwa pengalaman positif pengguna tidak hanya mendorong penggunaan pribadi, tetapi juga memicu promosi dari mulut ke mulut. Rekomendasi ini adalah indikator kuat dari kepuasan dan kepercayaan terhadap aplikasi, yang pada gilirannya dapat memperluas basis pengguna secara organik dan meningkatkan adopsi di masyarakat.

4. Fitur dan Pembaruan yang Memotivasi Penggunaan Rutin

Untuk penggunaan rutin yang lebih termotivasi, informan mengharapkan fitur-fitur tambahan seperti "cek riwayat berobat," "konsultasi dokter," dan "lihat jadwal dokter." Harapan ini menunjukkan bahwa seiring dengan adopsi dasar, pengguna mulai mencari fungsionalitas yang lebih canggih dan terintegrasi yang dapat meningkatkan nilai aplikasi secara lebih lanjut. Ini adalah sinyal penting bagi pengembang untuk terus berinovasi dan menambahkan fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna yang berkembang, seperti telemedicine atau akses riwayat medis yang lebih komprehensif.

5. Preferensi Terhadap JKN *Mobile* Dibanding Aplikasi Serupa

Jika ada aplikasi serupa, informan "lebih memilih tetap JKN *Mobile*" karena statusnya yang "resmi dari BPJS" dan "sudah lebih tahu JKN ini dan fiturnya." Kepercayaan terhadap keabsahan dan familiaritas dengan antarmuka serta fitur yang ada menjadi alasan utama loyalitas pengguna. Ini menunjukkan bahwa branding yang kuat sebagai aplikasi resmi dan

pengalaman pengguna yang konsisten membangun loyalitas yang sulit digantikan oleh alternatif, bahkan jika ada aplikasi lain yang menawarkan fungsionalitas serupa.

6. Harapan Pengembangan di Masa Mendatang

Harapan informan untuk masa depan JKN *Mobile* berpusat pada "aplikasi lebih cepat dan stabil," "lebih banyak fitur dan praktis," serta "lebih update lagi agar stabil." Ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kinerja teknis dan pengembangan fitur yang berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan niat perilaku berkelanjutan. Harapan ini mencerminkan keinginan pengguna untuk aplikasi yang tidak hanya berfungsi, tetapi juga terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan mereka.

Secara keseluruhan, niat perilaku berkelanjutan peserta sangat tinggi, didorong oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan yang positif. Namun, stabilitas teknis dan pengembangan fitur yang responsif terhadap kebutuhan pengguna adalah kunci untuk mempertahankan dan memperkuat niat ini di masa mendatang.

Analisis Faktor-faktor Kontekstual yang Memengaruhi Pengalaman Penerapan JKN *Mobile*

1. Karakteristik Individu Peserta

Pengalaman peserta dalam menggunakan aplikasi JKN *Mobile* sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, terutama usia dan tingkat literasi digital yang berbeda. Data informan menunjukkan variasi usia yang cukup signifikan, mulai dari 18 hingga 53 tahun, dengan latar belakang pekerjaan (buruh, karyawan, mahasiswa, ibu rumah tangga) dan pendidikan terakhir (SMP, SMK, SMA) yang beragam, serta durasi kepesertaan BPJS yang bervariasi (4-20 tahun).

Observasi dari wawancara menunjukkan bahwa informan yang berusia lebih tua, awalnya merasakan "agak bingung" atau "susah" saat pertama kali menggunakan aplikasi JKN *Mobile*. Sebaliknya, informan yang lebih muda, seperti Risan Apriansyah (23 tahun), Fani Julianti (20 tahun), dan Widi Fauzi (18 tahun), umumnya merasa "cukup mudah" atau "mudah" dan "langsung paham" karena adanya petunjuk dalam aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia yang lebih muda, yang cenderung memiliki literasi digital yang lebih tinggi, dapat beradaptasi dengan cepat terhadap aplikasi dan memanfaatkan fitur-fiturnya dengan lebih mandiri.

2. Peran Dukungan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Puskesmas Padamukti

Peran dukungan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Puskesmas Padamukti merupakan faktor kontekstual penting yang memengaruhi pengalaman peserta dalam menggunakan aplikasi JKN *Mobile*. Mayoritas informan menyatakan bahwa Puskesmas Padamukti "cukup mendukung" atau "mendukung" penggunaan aplikasi JKN *Mobile*. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran dan penerimaan dari pihak Puskesmas terhadap inovasi digital ini, yang secara umum memfasilitasi atau setidaknya tidak menghambat penggunaan aplikasi oleh peserta.

Kualitas pelayanan staf Puskesmas terkait penanganan antrean dari aplikasi JKN *Mobile* mendapat tanggapan yang sangat positif dari peserta. Informan secara konsisten menyebutkan bahwa pelayanan "Cepat, langsung dipanggil," "Langsung ke tensian lalu periksa," dan "teratur" ketika mereka datang menggunakan antrean dari aplikasi. Ini menunjukkan bahwa sistem antrean *online* yang terintegrasi dengan aplikasi JKN *Mobile* berfungsi dengan baik di Puskesmas Padamukti, dan staf Puskesmas responsif serta efisien dalam melayani peserta yang mendaftar melalui aplikasi. Efisiensi ini secara langsung menerjemahkan janji aplikasi menjadi pengalaman nyata bagi pengguna, sehingga memperkuat persepsi kegunaan (PU) aplikasi.

Keberhasilan digitalisasi layanan kesehatan tidak hanya bergantung pada pengembangan teknologi (aplikasi), tetapi juga pada kesiapan dan efisiensi implementasi di tingkat fasilitas kesehatan. Puskesmas bertindak sebagai "titik kontak terakhir" yang dapat mengesahkan atau meruntuhkan nilai yang dirasakan dari aplikasi. Pernyataan seperti "Sangat mempercepat proses layanan" dan "sudah jarang menunggu lama sejak pakai apk" menegaskan bahwa pengalaman di Puskesmas setelah menggunakan aplikasi adalah positif, yang tentunya melibatkan peran staf dalam memproses antrean tersebut.

3. Upaya Edukasi dan Sosialisasi Aplikasi JKN *Mobile*

Upaya edukasi dan sosialisasi aplikasi JKN *Mobile* merupakan faktor kontekstual krusial yang secara langsung memengaruhi pemahaman dan adopsi peserta. Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi bahwa rendahnya literasi digital dan keterbatasan edukasi/sosialisasi menjadi hambatan utama dalam adopsi JKN *Mobile*. Dalam konteks Puskesmas Padamukti, beberapa informan menyatakan bahwa informasi atau edukasi mengenai penggunaan aplikasi diberikan melalui "posyandu, poswindu" dan "poster". Ini menunjukkan adanya inisiatif untuk menyebarkan informasi.

Namun, kendala utama yang terungkap adalah bahwa upaya edukasi tersebut "Ada, tapi belum merata". Kesenjangan ini antara upaya sosialisasi yang ada dan kebutuhan literasi digital yang beragam sangat signifikan. Meskipun ada metode sosialisasi yang digunakan, informan masih mengeluhkan perlunya "video panduan" atau "tulisan lebih besar" untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, terutama bagi lansia. Hal ini menunjukkan bahwa metode sosialisasi yang ada mungkin tidak efektif atau tidak sesuai dengan gaya belajar dan tingkat literasi digital yang beragam dari seluruh segmen masyarakat, terutama lansia. Pendekatan "satu ukuran untuk semua" tidak memadai untuk memastikan pemahaman yang merata. Jika sosialisasi tidak inklusif, maka investasi dalam pengembangan aplikasi akan kurang optimal karena tidak semua potensi pengguna dapat memanfaatkannya, sehingga menghambat pencapaian tujuan digitalisasi layanan kesehatan secara merata.

Kurangnya edukasi yang tepat secara langsung membatasi persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan menghambat adopsi yang lebih luas. Pengalaman awal "bingung" atau "susah" yang dialami beberapa informan secara langsung disebabkan oleh kurangnya pemahaman yang memadai, yang merupakan hasil dari sosialisasi yang tidak efektif. Jika pengguna kesulitan memahami cara kerja aplikasi (rendahnya PEOU), mereka cenderung tidak akan menggunakannya secara rutin atau bahkan tidak mengadopsinya sama sekali, meskipun aplikasi tersebut sebenarnya berguna.

4. Faktor Teknis dan Infrastruktur

Faktor teknis dan infrastruktur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman penggunaan aplikasi JKN *Mobile* dan niat berkelanjutan peserta. Meskipun mayoritas informan menyatakan aplikasi "Lancar" di perangkat mereka (Android), beberapa di antaranya melaporkan pengalaman "Kadang lemot" atau "paling sinyal jelek". Lebih lanjut, beberapa informan pernah mengalami "error, bug, atau kendala teknis" seperti "susah login," "kesulitan di sinyal dan kuota," "sulit melihat info riwayat," atau bahkan "aplikasi down". Kondisi-kondisi ini secara langsung memengaruhi keputusan peserta untuk menggunakan aplikasi. Informan secara eksplisit menyatakan bahwa mereka tidak akan memilih menggunakan aplikasi jika "Kalau error," "Jika sinyal jelek," atau "Ketika aplikasi down".

Hal ini menunjukkan hubungan sebab-akibat yang kuat, yaitu stabilitas teknis dan ketersediaan infrastruktur jaringan adalah penentu utama persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan niat berkelanjutan (BIU). Meskipun aplikasi JKN *Mobile* menawarkan manfaat

besar (PU), kendala teknis seperti error, susah login, atau sinyal buruk secara langsung mengurangi kemudahan penggunaan. Ketika PEOU terganggu oleh masalah teknis, hal itu secara langsung memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan aplikasi (BIU), seperti yang ditunjukkan oleh informan yang menyatakan tidak akan menggunakan aplikasi jika "error" atau "sinyal jelek". Ini adalah hubungan kausal yang kuat: keandalan teknis adalah prasyarat untuk adopsi dan penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, investasi dalam digitalisasi layanan kesehatan tidak hanya harus mencakup pengembangan aplikasi yang kaya fitur, tetapi juga harus memprioritaskan stabilitas teknis, keandalan server, dan memastikan aksesibilitas jaringan yang memadai bagi pengguna. Tanpa fondasi teknis yang kuat, fitur-fitur canggih sekalipun akan menjadi tidak relevan.

Komentar tentang "sinyal jelek" atau "kadang lemot" juga menyoroti bahwa pengalaman pengguna JKN *Mobile* tidak hanya bergantung pada kualitas aplikasi itu sendiri, tetapi juga pada kondisi infrastruktur digital yang lebih luas di Indonesia. Kesenjangan dalam akses internet berkualitas tinggi atau perangkat yang memadai dapat menjadi penghalang signifikan bagi adopsi di area tertentu, membatasi potensi transformasi kesehatan. Untuk mencapai transformasi digital kesehatan yang menyeluruh, pemerintah dan BPJS Kesehatan perlu mempertimbangkan investasi yang lebih luas dalam infrastruktur digital nasional, termasuk perluasan jangkauan sinyal dan peningkatan kualitas konektivitas, terutama di daerah terpencil atau kurang terlayani.

SIMPULAN

Secara umum, JKN *Mobile* dianggap sebagai inovasi positif yang mendukung sistem layanan kesehatan digital. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use/PEOU*) aplikasi JKN *Mobile* juga cukup positif, meskipun dengan adanya kurva pembelajaran awal dan kendala teknis. Beberapa informan awalnya merasa bingung atau kesulitan, namun dapat memahami aplikasi berkat petunjuk, tutorial, atau bantuan dari orang lain (misalnya, anggota keluarga). Tampilan dan navigasi aplikasi umumnya dianggap nyaman dan informatif. Namun, kendala teknis seperti error, kesulitan login, atau masalah sinyal/kuota masih dialami oleh beberapa pengguna, yang secara langsung memengaruhi PEOU dan dapat menghambat niat penggunaan berkelanjutan. Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Use/ATU*) aplikasi JKN *Mobile* pada peserta cenderung positif, yang mendorong Niat Perilaku Berkelanjutan (*Behavioral Intention to Use/BIU*). Perasaan awal "malas" berubah menjadi "senang" karena aplikasi dirasa lebih praktis dan efektif dibandingkan layanan manual. Tingkat kepuasan pengguna juga tinggi. Hampir semua informan berencana untuk tetap menggunakan aplikasi ini di masa mendatang karena kepraktisan dan kemudahannya. Mereka juga aktif merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, menunjukkan kepercayaan dan kepuasan. Kondisi yang dapat menghambat niat penggunaan adalah jika aplikasi mengalami error atau masalah sinyal. Faktor-faktor kontekstual juga secara signifikan memengaruhi pengalaman penerapan JKN *Mobile*. Karakteristik individu peserta, khususnya usia dan tingkat literasi digital, berperan penting. Peserta yang lebih muda dengan literasi digital tinggi cenderung lebih mudah beradaptasi, sementara lansia atau yang kurang melek teknologi masih memerlukan pendampingan dan dukungan, seringkali dari anggota keluarga. Dukungan dari FKTP Puskesmas Padamukti sangat memengaruhi pengalaman positif peserta. Puskesmas secara umum mendukung penggunaan aplikasi, dan kualitas pelayanan staf dalam menangani antrian online sangat baik, mempercepat proses layanan dan memperkuat persepsi kegunaan. Namun, upaya edukasi dan sosialisasi mengenai cara penggunaan aplikasi masih "belum merata," yang

menjadi kendala dalam adopsi yang lebih luas, terutama bagi masyarakat yang kurang melek teknologi. Faktor teknis dan infrastruktur, seperti stabilitas jaringan dan kinerja aplikasi, adalah penentu krusial. Masalah error, kesulitan login, atau sinyal yang buruk secara langsung mengurangi PEOU dan BIU.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kaushar, M. F., Hasibuan, A., & Zulaini, Z. (2024). Efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Sains Terapan (JUSATEK)*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.36987/jusatek.v5i1.4375>
- Annisa, N. A., Susilowati, I. H., & Wasistiono, S. (2022). Aplikasi *Mobile* JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Scientia Journal Farmasi dan Kesehatan*, 12(1), 93–101. <https://doi.org/10.33754/scientia.v12i1.572>
- Arieni, E., Rahmita, F., & Juhari, J. (2024). Efektivitas Aplikasi JKN *Mobile* Dalam Mendukung Akses Layanan Bagi Peserta BPJS di Klinik Pratama Rawat Inap Santi Meliala. *Jurnal PIH (Perspektif Ilmu Hukum)*, 6(1), 1–14. Diakses dari <https://ejournal.darulhuda.org/index.php/jurnalPIH/article/view/153>
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (n.d.-a). *Sejarah BPJS Kesehatan*. Diakses pada 23 Mei 2025, dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>
- Darmawan, R., et al. (2020). 'Peran FKTP dalam Jaminan Kesehatan Nasional', *Jurnal Kebijakan Kesehatan*.
- Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan RI. (2024, Mei 12). *Dirjen Anggaran Paparkan Realisasi dan Outlook Program JKN*. Diakses dari <https://fiskal.kemenkeu.go.id/baca/2024-05-12/dirjen-anggaran-paparkan-realisasi-dan-outlook-program-jkn> (Catatan: Judul artikel mungkin merujuk pada data tahun 2025, namun publikasi tahun 2024)
- EBSCO. (n.d.). *Technology Acceptance Model (TAM)*. Diakses pada 23 Mei 2025, dari <https://www.ebsco.com/insights/research/technology/technology-acceptance-model-tam>
- Fadhilah, F., Amelia, R., & Leilani, L. (2023). Effectiveness of *Mobile Health (mHealth)* Use in Monitoring Patients with Chronic Diseases: A SWOT Analysis. *Proceedings of the International Conference on Nursing and Health Sciences*, 3(1), 118. <https://doi.org/10.33085/iconhs.v3i1.118>
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*. Diakses dari https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/BUKU_PANDUAN_JKN_BAGI_POPULASI_KUNCI_2016.pdf
- Kementerian Kesehatan RI. (2021, Desember 7). *Kemenkes Luncurkan Indonesia Health Services Platform Teknologi Kesehatan untuk Indonesia Lebih Sehat* [Siaran Pers]. Diakses dari <https://www.kemkes.go.id/id/berita/siaran-pers/20211207-01/kemenkes-luncurkan-indonesia-health-services-platform-teknologi-kesehatan-untuk-indonesia-lebih-sehat>
- Laras Septianti. (2013, Desember 10). *Journal of Technology Acceptance Model (TAM)* [Presentasi SlideShare]. Diakses dari <https://www.slideshare.net/LarasSeptianti/jurnal-of-technology-acceptance-model-tam>
- Marlina, D., Razali, K., & Dharma, Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Medtek*, 14(02), 80–89. <https://doi.org/10.35329/jtk.v14i02.2944>
- Mekari. (2024, Februari 21). *Transformasi Digital Kesehatan: Teknologi dan Implementasinya*. Diakses dari <https://mekari.com/blog/transformasi-digital-kesehatan/>
- Panggabean, S. R. D. H., Badaruddin, B., & Syafi'i, M. (2024). Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi

- Kasus: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Medan). *International Journal of Economic, Social and Political Governance (IJESPG)*, 1(02), 153–163. Diakses dari <https://www.ijespgjournal.id/index.php/ijespg/article/view/160>
- Sari, N. N., Ermansyah, E., & Ismai, R. (2024). Analisis Efektivitas Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Kota Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 187–199. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.752>
- Setiawan, A., et al. (2020). 'Impact of *Mobile Health* Application on *Health Service*', *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). 'A Theoretical Extension of the *Technology Acceptance Model*', *Management Science*.
- Wahyuni, S., Mulyana, A., & Purbasari, R. (2023). Application of *Technology Acceptance Model* (TAM) in Telemedicine Application During Covid-19 Pandemic (Case Study: Users of Telemedicine Applications in Indonesia). *Journal of World Science*, 2(7), 1230–1245. <https://doi.org/10.36418/jws.v2i7.1031>