

**ANALYSIS OF THE USE OF THE NATIONAL HEALTH INSURANCE MOBILE APP
USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) AT METRO ISLAM
HOSPITAL**

**ANALISIS PENGGUNAAN MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DENGAN
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DI
RUMAH SAKIT ISLAM METRO**

Retno Sofy Safira ^{1)*}, Windi Pertiwi ²⁾, Yogi Catur Putra³⁾ Maya Aprilianingsih⁴⁾

¹²³⁴⁾ Universitas Muhammadiyah Metro

e-mail* : retnosofisafira@gmail.com

ABSTRACT

Digital transformation through the Mobile JKN app aims to improve healthcare services, yet getting patients to actually use it remains a challenge. This study uses the Technology Acceptance Model (TAM) to analyze how perceived usefulness, ease of use, and user attitude influence the intention to use the app at Islam Metro Hospital. The research design used in this study is quantitative with a cross-sectional approach. The population consisted of 1,809 Mobile JKN users at Islam Metro Hospital, from which a sample of 328 respondents was selected using a purposive sampling technique. Data were collected via questionnaires distributed to these 328 respondents, followed by validity and reliability tests, and correlation analysis using the Spearman rank test. The research findings indicate a significance value of 0.000 (which is less than 0.05), meaning there is a significant relationship between the three variables perceived usefulness, perceived ease of use, and attitude toward use and the Behavioral Intention to Use the Mobile JKN application at Islam Metro Hospital, leading to the rejection of H₀. The correlation coefficients for Perceived Usefulness ($r = 0.523$) and Perceived Ease of Use ($r = 0.551$) fall into the moderate category, while attitude toward use ($r = 0.723$) shows a strong relationship and stands as the most dominant factor. Participants' intention to use the Mobile JKN application is heavily determined by a positive attitude, which is formed by the benefits and ease of use perceived by the users. For future research, it is recommended to include other variables outside the TAM model, such as internet connection quality or facility support factors, considering that there are still influencing factors beyond the variables examined in this study.

Keywords : Technology Acceptance Model ; Mobile JKN; Health BPJS

ABSTRAK

Transformasi digital layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Pemanfaatannya di rumah sakit masih menghadapi tantangan terkait penerimaan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap penggunaan dengan niat perilaku untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Metro menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi berjumlah 1809 orang yang menggunakan Mobile JKN di rumah sakit Islam Metro dengan sampel sebanyak 328 responden dengan menggunakan teknik

purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 328 responden dan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta dilakukan analisis korelasi menggunakan uji rank Spearman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $\text{sig} = 0,000$ yang berarti $\leq 0,05$ maka pada ketiga variabel antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap penggunaan dengan niat perilaku untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Metro terdapat hubungan yang signifikan dan H_0 ditolak. Koefisien korelasi untuk persepsi kegunaan ($r = 0,523$) dan kemudahan penggunaan ($r = 0,551$) berada pada kategori sedang, sedangkan sikap terhadap penggunaan ($r = 0,723$) menunjukkan hubungan yang kuat dan menjadi faktor paling dominan. Niat peserta untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN sangat ditentukan oleh sikap positif yang terbentuk dari manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain di luar model TAM, seperti faktor kualitas koneksi internet atau dukungan fasilitas mengingat masih adanya pengaruh di luar variabel yang diteliti.

Kata Kunci : Technology Acceptance Model ; Mobile JKN; BPJS Kesehatan.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi saat ini, penggunaan teknologi informasi digital kini menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, dan populasi dunia tidak pernah seinterkoneksi ini sebelumnya. World Health Organization (WHO) mencapai pencapaian kesejahteraan dan kesehatan global dengan memanfaatkan kekuatan inovasi kesehatan dan teknologi digital. (WHO, 2025).

Dengan berkembangnya teknologi di berbagai bidang, sistem informasi data semakin dikenal karena kemampuan mereka untuk menyediakan data dengan cepat dan akurat, terutama dalam situasi krisis yang memerlukan layanan administrasi data kesehatan untuk BPJS. (Eka Ubaya Taruna Rauf & Henni Kusumastuti, 2025).

Pada 15 November 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN untuk mengubah model bisnisnya sebagai tanggapan terhadap tren digitalisasi dan keluhan birokrasi. Inovasi ini, yang diluncurkan oleh Fachmi Idris dan

Rudiantara, mengubah layanan administratif di kantor cabang menjadi lebih fleksibel, sehingga peserta dapat mengaksesnya kapan saja dan di mana saja (Suhadi, 2022; Sihotang, 2023).

Meskipun *Mobile JKN* meningkatkan layanan kesehatan, keberhasilannya di rumah sakit bergantung pada berapa banyak orang yang menggunakannya. Apabila pengguna *Mobile JKN* tidak melihat aplikasi sebagai berguna (*Perceived Usefulness*) atau mudah digunakan (*Perceived Ease of Use*), adopsi dan penggunaan aplikasi secara nyata atau akan terhambat. Akibatnya, tujuan peningkatan efisiensi rumah sakit tidak akan tercapai.

Technology Acceptance Model (TAM), yang diciptakan oleh Fred Davis, digunakan sebagai kerangka analisis utama dalam penelitian ini. Pada dasarnya, model ini mengadopsi Theory of Reasoned Action (TRA) yang lebih populer. Model yang paling sering digunakan untuk memprediksi niat perilaku penggunaan sistem informasi adalah TAM (Chia et al., 2023).

Berdasarkan data observasi awal yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Metro, didapatkan bahwa Rumah Sakit Islam Metro merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yang melayani pasien BPJS di wilayah Metro dan sekitarnya. Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan, Rumah Sakit Islam Metro telah mengimplementasikan sistem pendaftaran dan antrian yang terintegrasi dengan Mobile JKN mulai pada tahun 2024. Aplikasi Mobile JKN sangat membantu pihak Rumah Sakit Islam Metro untuk melakukan pendaftaran pasien, sehingga pasien lebih tertib dan teratur dalam melakukan pendaftaran seluruh poliklinik kecuali poliklinik Hemodialisa dan Fisioterapi karena poli tersebut hanya melayani rujukan internal pada pasien yang akan melakukan pemeriksaan di poli tersebut.

Target yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan untuk penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSI Metro yaitu 87% per bulan sedangkan pada bulan November tahun 2025, capaian pengguna aplikasi Mobile JKN di rumah sakit islam metro sebanyak 78,05%. Dari data tersebut terlihat bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh pasien di Rumah Sakit Islam masih belum dapat mencapai target yang ditetapkan oleh BPJS. Selain itu, pemanfaatan aplikasi lebih terkonsentrasi pada beberapa poliklinik tertentu, sedangkan poli lainnya belum menunjukkan adopsi yang tinggi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penerimaan teknologi di antara peserta JKN.

Kesenjangan Penelitian yang akan dipenuhi dari penelitian ini yaitu melakukan analisis

yang mendalam mengenai pengalaman peserta BPJS kesehatan yang menggunakan Mobile JKN di RSI Metro terkait persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap dan niat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dan mengakses layanan kesehatan. Meskipun telah ada beberapa penelitian yang mengkaji efektivitas Mobile JKN secara umum dan penerapan TAM pada berbagai aplikasi mHealth, studi yang secara khusus mengintegrasikan analisis adopsi Mobile JKN di RSI Metro dengan menggunakan metode TAM sebagai alat analisis utama masih relatif terbatas.

METODE

Penelitian ini menggunakan studi kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengguna aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) di Rumah Sakit Islam Metro. Pendekatan yang digunakan adalah Cross Sectional, di mana pengukuran variabel independen (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using) dan variabel dependen (Behavioral Intention to Use) dilakukan pada satu waktu yang sama tanpa adanya intervensi dari peneliti. Desain ini dipilih untuk menganalisis korelasi dalam Technology Acceptance Model (TAM) dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 08 Januari sampai 14 Februari tahun 2026. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kusioner kepada 328 responden yang memenuhi kriteria inklusi

yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pemilihan uji pada penelitian ini didasarkan pada skala yang digunakan pada penelitian yaitu ordinal pada skor likert serta data yang tidak dapat berdistribusi normal oleh sebab itu, peneliti melakukan uji rank spearman untuk mengetahui hubungan antara penggunaan Mobile JKN melalui persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan sikap penggunaan terhadap niat perilaku untuk terus menggunakan Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Metro. Berikut ini merupakan uji rank spearman yang dilakukan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 | Tabel Hasil Koefisien korelasi

Kriteria Dimensi	Niat Perilaku untuk Menggunakan		
	Nilai Rs	Sig	Keterangan
Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)	0,523	0.000	Sedang
Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)	0,551	0.000	Sedang
Sikap terhadap Penggunaan (Attitude Toward Using)	0,723	0.000	Kuat

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman anantara variabel persepsi kegunaan terhadap niat perilaku menggunakan aplikasi mobile JKN, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,523 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Terdapat korelasi antara persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) dengan niat perilaku untuk menggunakan (Behavioral Intention to Use) aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di Rumah Sakit Islam Metro.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,523 termasuk dalam kategori hubungan sedang dan memiliki arah hubungan positif yang berarti bahwa persepsi kegunaan memiliki hubungan yang cukup kuat dalam meningkatkan niat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Artinya, semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh responden dari penggunaan aplikasi Mobile JKN, seperti kemudahan akses layanan kesehatan, efisiensi waktu, dan kemudahan memperoleh informasi, maka semakin tinggi pula keinginan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat penggunaan, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,551 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Terdapat korelasi antara persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) dengan niat perilaku untuk menggunakan (Behavioral Intention to Use) aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di Rumah Sakit Islam Metro. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,551 termasuk dalam kategori hubungan sedang dan memiliki arah hubungan positif yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang cukup dalam meningkatkan niat penggunaan aplikasi. Artinya, semakin mudah aplikasi Mobile JKN digunakan, baik dari segi tampilan, navigasi, maupun proses akses layanan, maka semakin tinggi pula keinginan responden untuk menggunakannya.

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman sikap terhadap penggunaan dengan niat untuk menggunakan kembali aplikasi mobile JKN, diperoleh nilai koefisien

korelasi sebesar 0,723 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Terdapat korelasi antara sikap terhadap penggunaan (Attitude Toward Using) dengan niat perilaku untuk menggunakan (Behavioral Intention to Use) aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di Rumah Sakit Islam Metro. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,723 termasuk dalam kategori hubungan kuat dan memiliki arah hubungan positif yang berarti bahwa sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh yang besar dalam meningkatkan niat penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif sikap responden terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi pula keinginan mereka untuk menggunakannya hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardiana et al., 2025).

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Metro dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan niat perilaku untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pasien seperti efisiensi waktu antrean dan kemudahan akses informasi maka semakin tinggi pula niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Namun, kekuatan hubungan yang berada pada kategori sedang mengindikasikan bahwa kegunaan aplikasi bukanlah satu-satunya faktor penentu.

Niat perilaku berkelanjutan peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit Islam untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN menunjukkan komitmen yang kuat, didorong oleh pengalaman positif yang telah mereka rasakan. Ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Rifka dan I Made yang menyatakan bahwa kepuasan yang muncul dari kegunaan aplikasi pengalaman positif adalah kunci utama mengapa peserta BPJS terus menggunakan Mobile JKN (Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, 2024).

Faktor manfaat dan kemudahan berperan penting dalam niat seseorang individu terhadap penggunaan suatu sistem. Peserta akan merasa tertarik menggunakan Mobile JKN jika mereka merasa aplikasi tersebut benar-benar berguna seperti menghemat waktu antrean atau mempermudah akses informasi medis dan didukung oleh tampilan aplikasi yang tidak membingungkan. Ketika peserta merasa aplikasi ini simpel dan memberi solusi, keinginan mereka untuk memakainya pasti meningkat. Meskipun kedua hal ini sangat penting, penelitian ini menunjukkan bahwa keduanya berada pada tingkat hubungan yang sedang, yang berarti masih ada faktor "kunci" lainnya yang lebih kuat menggerakkan niat mereka.

Faktor kunci tersebut adalah sikap atau respon emosional peserta terhadap aplikasi. Ternyata, sikap positif seperti rasa suka, percaya, dan rasa nyaman terhadap aplikasi Mobile JKN tersebut adalah faktor yang paling dominan dan memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan variabel lainnya. Artinya, seseorang tidak cukup hanya tahu bahwa aplikasi itu

bermanfaat atau mudah saja, mereka harus benar-benar memiliki kesan positif yang baik terhadap aplikasi tersebut agar niat untuk menggunakannya muncul secara kuat. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jinyuan yang menjelaskan bahwa sikap positif pengguna (user attitude) yang terbentuk dari kemudahan dan manfaat dari aplikasi tersebut sangat menentukan keberlanjutan interaksi pengguna. Ini berarti bahwa sikap terhadap penggunaan adalah variabel yang sangat kuat korelasinya terhadap niat penggunaan suatu sistem (Jinyuan, 2026).

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh AlGhannam et al., 2026, juga menyatakan bahwa model TAM yang dimodifikasi untuk aplikasi kesehatan seluler (m-health) seperti Mobile JKN, hasilnya mengonfirmasi bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan merupakan variabel kunci yang secara signifikan mendorong niat perilaku (behavioral intention) pengguna dalam ekosistem medis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini membuktikan bahwa Niat Perilaku untuk Menggunakan (Behavioral Intention to Use) aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di Rumah Sakit Islam Metro berkorelasi secara signifikan oleh tiga faktor utama dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), yaitu Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness), Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use), dan Sikap terhadap Penggunaan (Attitude Toward Using). Secara keseluruhan, niat para peserta JKN di Rumah Sakit Islam Metro untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN ternyata

sangat bergantung pada bagaimana mereka memandang aplikasi tersebut dari berbagai sisi. Berdasarkan hasil penelitian, ada tiga faktor utama yang saling berkaitan erat dan terbukti secara nyata memengaruhi keinginan peserta untuk beralih ke layanan digital ini.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Rumah Sakit Islam Metro disarankan untuk meningkatkan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada peserta JKN guna meningkatkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, pihak rumah sakit bersama BPJS Kesehatan perlu terus mengoptimalkan kualitas layanan digital melalui penyempurnaan fitur, kemudahan navigasi, serta peningkatan pengalaman pengguna agar terbentuk sikap positif terhadap penggunaan aplikasi, mengingat sikap terhadap penggunaan merupakan faktor yang memiliki hubungan paling kuat dengan niat menggunakan Mobile JKN. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain di luar model Technology Acceptance Model (TAM), seperti kualitas sistem, kualitas jaringan internet, dukungan fasilitas, literasi digital, kepuasan pengguna, dan kepercayaan pengguna, serta menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi signifikan dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Metro, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, serta Kepala Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit atas dukungan fasilitas akademik yang diberikan. Penulis juga memberikan apresiasi setinggi-tingginya kepada dr. Windi Pertiwi, MMR. dan Bapak Yogi Catur Putra, MKM. selaku pembimbing yang telah memberikan masukan berharga melalui berbagai konsultasi dan diskusi selama proses penelitian. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh staf Rumah Sakit Islam Metro.

DAFTAR PUSTAKA

- AlGhannam, B., Alsabab, M., Alainati, S., Alsaber, A., AlReshaid, F., AlHussainan, O., Gibreel, O., & Alkandari, M. (2026). Information technology acceptance and adoption in the telemedicine sector: a case of Mobile health apps. *Bareeq AlGhannam*, 8(February), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2026.1718447>
- Chia, C., Yu, S., & Chang, Y. C. (2023). Predicting Older Adults' Mobile Payment Adoption: An Extended TAM Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph20021391>
- Eka Ubaya Taruna Rauf, Henni Kusumastuti, & F. S. (2025). SISTEM INFORMASI MOBILE DALAM OPTIMALISASI. *JURIST: Jurnal Ilmu Hukum Dan Imlu Politik*, 2(2), 35–44.
- Jinyuan. (2026). Humanities and Social Sciences Letters A study on factors influencing user satisfaction and interaction with Mobile healthcare technologies Keyword s. 14(2), 50–67. <https://doi.org/10.18488/73.v14i2.4833>.
- Mardiana, L., Satya, R. R., & Digital, U. T. (2025). ANALISIS PENERAPAN APLIKASI JKN MOBILE PADA PESERTA DENGAN BPJS CABANG SOREAN DI FKTP PUSKESMAS PADAMUKTI DENGAN MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. 234–247.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). BUILDING RESILIENT HEALTH SYSTEMS: THE CRITICAL ROLE OF PRIMARY HEALTH CARE AND NATIONAL HEALTH INSURANCE. 2, 306–312.
- Rizkaully Permatasari Fitriyaningsih, Hasyim Hasyim, & Rokiah Kusumapradja. (2025). Tam Approach: The Role Of Perceived Usefulness On Attitude In The Use Of Hospital Applications In Indonesia. *Jurnal Praba: Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 3(2), 01–15. <https://doi.org/10.62027/praba.v3i2.343>
- Sihotang, F. D. (2023). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika. *Uma.Ac.Id*, 1–3, 11. repository.uma.ac.id
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2).

WHO. (2025). Kesehatan Digital.
https://www.who.int/health-topics/digital-health#tab=tab_1

JHAM

