

Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode TAM di Instalasi Rawat Jalan RSUD Konawe Tahun 2026

Damarwulan Sary D.N^{1*}, Sultan Andilah², Marheni Fadillah Harun³

^{1,2,3} Universitas Pelita Ibu, Indonesia

*E-mail: damarwulansarydn.ars2022@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 28-07-2026

Revision: 31-08-2026

Published: 05-10-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i2.656

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile JKN* menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Konawe Tahun 2026. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan pengguna aplikasi *Mobile JKN* di BLUD RSUD Konawe. Sampel penelitian berjumlah 97 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan. Variabel persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan persepsi kemudahan penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, seperti kemudahan memperoleh layanan, penghematan waktu, percepatan proses pendaftaran, dan peningkatan efisiensi pelayanan, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi turut meningkatkan keinginan pengguna untuk memanfaatkan aplikasi secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Instalasi Rawat Jalan BLUD RSUD Konawe, dengan persepsi kegunaan sebagai faktor yang paling dominan memengaruhi minat penggunaan.

Kata Kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Minat Penggunaan, *Mobile JKN*, *Technology Acceptance Model* (TAM).

A B S T R A C T

This study aimed to analyze the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on the intention to use the Mobile JKN application based on the Technology Acceptance Model (TAM) at the Outpatient Installation of Konawe Regional General Hospital in 2026. This research employed a quantitative approach with a cross-sectional

Acknowledgment

design. The study population consisted of outpatients who used the Mobile JKN application at BLUD Konawe Regional General Hospital. A total of 97 respondents were selected using an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics version 27. The results showed that perceived usefulness had a positive and statistically significant effect on the intention to use the Mobile JKN application ($p = 0.000$; $\beta = 0.507$), while perceived ease of use also had a positive and statistically significant effect on the intention to use the application ($p = 0.000$; $\beta = 0.385$). Perceived usefulness was found to have a more dominant influence than perceived ease of use. These findings indicate that the greater the benefits perceived by users, such as easier access to healthcare services, time savings, faster registration processes, and improved service efficiency, the stronger their intention to use the Mobile JKN application. Furthermore, the ease of understanding and operating the application also encourages users to continue using it. It can therefore be concluded that perceived usefulness and perceived ease of use have positive and significant effects on the intention to use the Mobile JKN application at the Outpatient Installation of BLUD Konawe Regional General Hospital, with perceived usefulness being the most influential factor affecting users' intention to use the application.

Keyword: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use, Mobile JKN, Technology Acceptance Model (TAM)*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit adalah kecepatan pelayanan, termasuk waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Waktu tunggu yang lama seringkali menjadi permasalahan utama yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien serta citra pelayanan rumah sakit (Rahman & Chaniago, 2025).

Pelayanan rawat Jalan adalah suatu pelayanan pada saat pasien berkunjung ke sebuah pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan dengan waktu sesingkat - singkatnya. Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan pelayanan medis profesional namun juga memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Selain mendapatkan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya, pasien dan keluarga juga mengharapkan kenyamanan dan keamanan baik dari segi petugas yang cekatan, kenyamanan ruang tunggu, antrian yang tidak terlalu lama, kebersihan toilet

maupun dari sumber daya manusia yang bertugas ditempat pelayanan kesehatan tersebut harus profesional (Warzukni & Armiatin, 2022). Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, transformasi teknologi informasi menjadi salah satu faktor kunci yang mempengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan telah membawa dampak signifikan terhadap cara masyarakat mengakses layanan kesehatan. Di Indonesia, digitalisasi di sektor kesehatan juga mulai terlihat dengan kehadiran berbagai aplikasi *mobile* yang memudahkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu terobosan penting dalam hal ini adalah pengembangan aplikasi *Mobile JKN* oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam mengakses layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Meisari et al., 2024).

Aplikasi *mobile* JKN merupakan salah satu wujud alih bentuk digital dari bentuk bidang usaha BPJS Kesehatan yang awal mulanya adalah aktivitas kepengurusan agen ataupun institusi kesehatan, sekarang jadi wujud yang sanggup dipakai untuk membagikan keringanan, paling utama untuk partisipan kapanpun serta dimanapun, tanpa terdapatnya terkendala oleh durasi. Dengan terdapatnya aplikasi *mobile* JKN ini sudah membagikan bermacam keringanan untuk warga, khususnya yaitu yang berhubungan pada jasa kesehatan. Tingkatan manfaat kepada aplikasi *mobile* JKN ini bisa diamati seberapa bagus konsumen dalam memakai serta menerapkan aplikasi ini dengan bagus (Purba et al., 2024).

Penerapan aplikasi *mobile* JKN dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Mengingat dengan adanya aplikasi ini memudahkan interaksi antara peserta JKN dengan petugas BPJS Kesehatan, pengelolaan data kepesertaan JKN menjadi lebih efektif, memungkinkan BPJS Kesehatan untuk memantau pelaksanaan program JKN secara *real-time*, memudahkan BPJS Kesehatan dalam mengevaluasi kinerja program dan pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang akurat (Adya et al., 2024).

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia, diamanatkan untuk mengembangkan system pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu dan kendali biaya, serta system pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif guna tercapainya sustainability program JKN.

Namun demikian, dalam implementasinya, penggunaan aplikasi *Mobile* JKN belum sepenuhnya optimal. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN masih relatif rendah dan belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh

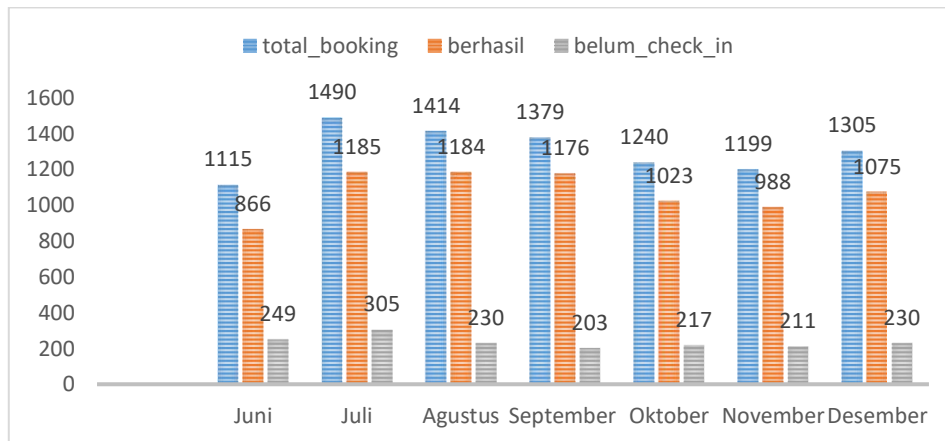
berbagai faktor, seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi (Meisari et al., 2024).

Dalam konteks Indonesia data dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa hingga tahun 2023, jumlah peserta JKN mencapai lebih dari 220 juta jiwa, namun penetrasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* masih relatif rendah. Berdasarkan laporan tahunan BPJS Kesehatan, hanya sekitar 10% dari total peserta JKN yang aktif menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini menunjukkan adanya gap antara ketersediaan teknologi dan penggunaannya oleh masyarakat. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi rendahnya tingkat penggunaan aplikasi *Mobile JKN* oleh peserta JKN (Meisari et al., 2024).

Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2024 jumlah penduduk Provinsi Sulawesi Tenggara mencapai 2,79 Juta penduduk. Sedangkan persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan pada tahun 2023 mencapai 53,96 % penerima bantuan iuran (PBI), 20,08 % penerima bantuan iuran (Non-PBI), 2,44% Jamkesda, 0,11% asuransi swasta, dan 1,23% jaminan perusahaan/kantor. Cakupan data tersebut menunjukkan tingginya persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan dan perlu didukung dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Selanjutnya, menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2025 jumlah penduduk Kabupaten Konawe mencapai 270.829 jiwa. Seiring dengan hal tersebut, tingginya jumlah penduduk turut berdampak pada meningkatnya pemanfaatan layanan kesehatan, yang tercermin dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Konawe pada tahun 2025 yang mencapai 63.518 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terus meningkat, sehingga diperlukan peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan di fasilitas kesehatan.

BPJS Kesehatan menjadi sistem utama pembiayaan pelayanan pasien di RSUD Konawe dalam mendukung akses kesehatan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara pada bulan Januari tahun 2026 data awal bagian SIMRS tentang penerapan penggunaan *Mobile JKN* di instalasi rawat jalan mengungkapkan bahwa pendaftaran melalui aplikasi *mobile jkn* mulai diberlakukan pada bulan Juni 2025. Berdasarkan data rekap kunjungan pengguna *Mobile JKN* pada bulan Juni–Desember tahun 2025 RSUD Konawe, tercatat sebanyak 9.144 pasien melakukan *booking* antrean melalui aplikasi. Dari jumlah tersebut, sebanyak 7.497 pasien ($\pm 82\%$) melakukan *check-in* dan mendapatkan pelayanan sesuai jadwal, sedangkan 1.647 pasien ($\pm 18\%$) tidak melakukan *check-in*. Ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat penggunaan awal (*booking*) cukup tinggi, masih terdapat kesenjangan antara jumlah pendaftar dan pengguna yang benar-benar memanfaatkan layanan secara optimal. Diagram kunjungan pengguna *Mobile JKN* pada bulan Juni–Desember tahun 2025 sebagai berikut :



Gambar 1 Diagram Kunjungan Pengguna *Mobile JKN* di Instalasi Rawat Jalan RSUD Konawe Periode Juni – Desember Tahun 2025

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan diagram kunjungan pengguna *Mobile JKN* di instalasi rawat jalan RSUD Konawe periode Juni–Desember 2025 diatas, terlihat bahwa jumlah total *booking* mengalami peningkatan dari bulan Juni hingga mencapai puncaknya pada bulan Juli, kemudian cenderung menurun hingga November sebelum kembali meningkat pada Desember. Namun, masih terlihat selisih antara jumlah *booking* dengan pasien yang berhasil *check-in*, serta masih adanya pasien yang belum melakukan *check-in* di setiap bulan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi dapat menyelesaikan proses pelayanan. Kondisi tersebut dapat mencerminkan masih adanya kendala dalam persepsi kemudahan penggunaan, seperti kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau memahami alur layanan, serta kemungkinan persepsi kegunaan yang belum optimal dirasakan oleh seluruh pengguna. Dengan demikian, meskipun minat penggunaan aplikasi sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan dalam aspek kemudahan dan kegunaan agar pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dapat lebih maksimal.

Dalam konteks penerimaan teknologi, model *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa minat penggunaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan berkaitan dengan sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi dapat memberikan manfaat, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan, khususnya melalui aplikasi *Mobile JKN*, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih cepat dan efisien. Namun, dalam implementasinya di RSUD Konawe, penggunaan aplikasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya optimal. Hal

ini dapat dilihat dari adanya kesenjangan antara jumlah pasien yang melakukan *booking* antrean melalui aplikasi dengan jumlah pasien yang benar-benar melakukan *check-in* dan mendapatkan pelayanan.

Permasalahan tersebut diduga berkaitan dengan faktor persepsi pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*, khususnya persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Sebagian pengguna mungkin belum merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi atau mengalami kesulitan dalam mengoperasikan fitur yang tersedia. Hal ini dapat memengaruhi minat pasien untuk menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian Cross Sectional adalah pengukuran terhadap variabel penyebab (variabel independen) dan variabel akibat (variabel dependen) dilakukan secara serentak pada objek penelitian. Pengumpulan data terhadap kedua variabel tersebut dilaksanakan secara bersamaan dalam satu waktu (Sugiyono, 2022). Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan BLUD RSUD Konawe pada tahun 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di BLUD RSUD Konawe. Sampel penelitian berjumlah 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan dipilih dengan teknik *accidental sampling*, yaitu responden yang memenuhi kriteria penelitian dan ditemui selama periode pengumpulan data.

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian (Undari Sulung, 2024). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, laporan BPJS Kesehatan, serta literatur yang relevan. Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan alat ukur.

Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27 dengan tingkat signifikansi 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Uji Asumsi Klasik

Tabel 1. Uji Normalistas

Variabel	<i>Kolmogorov Smirnov</i>			Keterangan
	Statistik	N	Sig.	
Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Minat Penggunaan	0,083	97	0,099	Normal

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,099 pada data variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan minat penggunaan. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,099 > 0,05$), sehingga data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 2. Uji Heterokedastisitas

Variabel	<i>Signifikansi (Sig.)</i>	Keterangan
Persepsi Kegunaan	0,762	Tidak Ada Gejala Heteroskedastisitas
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,626	Tidak Ada Gejala Heteroskedastisitas

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, diperoleh nilai signifikansi variabel persepsi kegunaan sebesar 0,762 dan variabel persepsi kemudahan penggunaan sebesar 0,626. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model penelitian.

Tabel 3. Uji Multikolineritas

Variabel	Tolerance	VIF	Ketangan
Persepsi Kegunaan	0,249	4,017	Tidak terjadi multikolineritas
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,249	4,017	Tidak terjadi multikolineritas

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji multikolineritas, diketahui bahwa variabel persepsi kegunaan memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,249 dan nilai VIF sebesar 4,017. Sementara itu, variabel persepsi kemudahan penggunaan juga memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,249 dan nilai VIF sebesar 4,017. Nilai *Tolerance*

pada kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

No.	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
	(Constant)	2,814	1,998		1,409	0,162
1.	Persepsi Kegunaan	0,256	0,053	0,507	4,843	0,000
2.	Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,180	0,049	0,385	3,680	0,000

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel hasil uji regresi linear berganda secara parsial menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan (X_1) memiliki nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan di RSUD Konawe. Artinya, semakin baik persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem, maka semakin tinggi pula minat pengguna untuk menggunakan sistem tersebut.

Selanjutnya, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_2) juga memiliki nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini berarti Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan di RSUD Konawe. Dengan demikian, semakin mudah sistem dipahami dan digunakan oleh pengguna, maka semakin meningkat pula minat penggunaan sistem.

PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi kegunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD Konawe. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dari aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Persepsi kegunaan dalam penelitian ini tercermin dari keyakinan responden bahwa aplikasi Mobile JKN mampu mempermudah proses pendaftaran, menghemat waktu, mempercepat akses pelayanan kesehatan, serta meningkatkan efisiensi dalam memperoleh layanan di rumah sakit.

Temuan tersebut sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan determinan utama dalam membentuk niat seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi. Ketika pengguna meyakini bahwa suatu sistem mampu meningkatkan kinerja atau memberikan manfaat nyata, maka kecende-

rungan untuk menggunakan sistem tersebut akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Pratiwi et al. (2023) yang menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Penelitian Meisari et al. (2024) juga melaporkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh pengguna merupakan faktor penting dalam mendorong penerimaan teknologi di bidang pelayanan kesehatan.

Pada kondisi di RSUD Konawe, manfaat aplikasi Mobile JKN dapat dirasakan melalui kemudahan melakukan pendaftaran secara daring, memperoleh nomor antrean sebelum datang ke rumah sakit, serta mengurangi waktu tunggu pelayanan. Kondisi tersebut menjadikan aplikasi tidak hanya sebagai sarana administrasi, tetapi juga sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, semakin tinggi manfaat yang dirasakan pasien, semakin besar pula minat mereka untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang merasa aplikasi mudah dipahami, mudah dipelajari, serta mudah dioperasikan akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk memanfaatkan aplikasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Menurut Davis (1989), persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Semakin sederhana dan mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi kemungkinan teknologi tersebut diterima oleh pengguna. Kemudahan penggunaan mampu mengurangi hambatan dalam proses adopsi teknologi sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurjayanti dan Novratilova (2025) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan kesehatan digital. Penelitian Rumangkit et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kemudahan dalam memahami fitur, navigasi aplikasi, dan proses penggunaan merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan teknologi berbasis digital.

Pada penelitian ini, kemudahan penggunaan diwujudkan melalui proses pendaftaran yang sederhana, tampilan aplikasi yang mudah dipahami, serta kemudahan memperoleh informasi pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, besarnya pengaruh persepsi kemudahan penggunaan masih lebih rendah dibandingkan persepsi kegunaan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan saja belum cukup

untuk meningkatkan minat penggunaan apabila pengguna belum merasakan manfaat nyata dari aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas antarmuka aplikasi perlu diimbangi dengan peningkatan fungsi dan manfaat yang diberikan kepada pengguna.

Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan kombinasi antara manfaat yang dirasakan pengguna dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi.

Hasil tersebut sesuai dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan dua konstruk utama yang saling melengkapi dalam membentuk minat penggunaan teknologi. Pengguna akan lebih menerima suatu sistem apabila sistem tersebut memberikan manfaat nyata sekaligus mudah digunakan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan di RSUD Konawe, aplikasi Mobile JKN mampu memberikan kemudahan dalam proses administrasi sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan. Pasien dapat melakukan pendaftaran dari mana saja, memperoleh nomor antrian lebih awal, mengakses informasi kepesertaan, serta mengurangi waktu tunggu di rumah sakit. Kombinasi manfaat dan kemudahan tersebut menjadi faktor yang mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan.

Temuan ini memberikan implikasi bahwa BPJS Kesehatan dan RSUD Konawe perlu terus meningkatkan kualitas aplikasi Mobile JKN, baik dari aspek fungsional maupun kemudahan penggunaan. Pengembangan fitur yang lebih responsif, peningkatan stabilitas sistem, serta sosialisasi kepada masyarakat diharapkan mampu meningkatkan pemanfaatan aplikasi dan mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan aplikasi *mobile* JKN Menggunakan *Metode Technology Acceptance Model* (TAM) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Konawe Tahun 2026, maka dapat diambil simpulan yaitu Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi *mobile* JKN di instalasi rawat jalan RSUD Konawe Tahun 2026. Hasil uji regresi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan koefisien regresi (B) sebesar 0,256, nilai *t* hitung sebesar 4,843, dan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,507. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan pasien, seperti mempercepat proses pendaftaran, mempermudah akses layanan kesehatan, menghemat waktu, serta meningkatkan efisiensi pelayanan, maka semakin tinggi pula minat pasien untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan Aplikasi *mobile JKN* di instalasi rawat jalan RSUD Konawe Tahun 2026. Hasil uji regresi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan koefisien regresi (B) sebesar 0,180, nilai t hitung sebesar 3,680, dan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,385. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi *mobile JKN* dipahami, dipelajari, dan dioperasikan oleh pasien, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi *mobile JKN* di instalasi rawat jalan RSUD Konawe Tahun 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat pasien dalam menggunakan aplikasi *mobile JKN* dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan sekaligus kemudahan dalam penggunaannya. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta*, variabel Persepsi Kegunaan ($\beta = 0,507$) memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Persepsi Kemudahan Penggunaan ($\beta = 0,385$). Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna dari aplikasi *mobile JKN* memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan minat penggunaan dibandingkan kemudahan penggunaan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, M., Putri, F., Adi, K., Wijaya, S., & Wayan, N. (2024). *Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)*. 1(2), 42–54. <https://doi.org/10.61292/shkr.105>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 7(2), 121–133. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5695>
- Purba, Q. K., Sitorus, R. N. B., Gurning, F. P., Masyarakat, F. K., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). *El-Mujtama : Jurnal Pengabdian Masyarakat El-Mujtama : Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(2), 1029–1034. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.4702>
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online. *Techno (Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto)*, 26(1), 1–10. <https://doi.org/10.30595/techno.v26i1.23942>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Alfabeta.

Bandung.

Undari Sulung1, M. M. (2024). *Memahami Ssumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier*. 5(September), 110–116. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>

Warzukni, S., & Armiatin. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Samalanga Kabupaten Bireuen. *Jurnal Kesehatan Almuslim*, 8(2), 5–8. <https://doi.org/10.51179/jka.v8i2.1406>