

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN KOTA SURAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)

ABSTRAK

Lusi Mayliandri Indraswari¹, Anggi Putri Aria Gita*

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

E-mail Penulis : lusimayliandri13@gmail.com

*Dosen Pengampu Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

Aplikasi Mobile JKN merupakan transformasi digital dari BPJS Kesehatan yang berupa *mobile application* yang dapat memudahkan penggunanya untuk melakukan kegiatan administrasi online seperti pendaftaran, perubahan faskes, tagihan, kepesertaan, serta menyampaikan saran ataupun keluhan terkait JKN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang terdiri dari 5 variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* dan *behavior intention* serta 1 variabel terikat yaitu *use behavior*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Mobile JKN yang berdomisili di Kota Surakarta. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil analisisnya menunjukkan bahwa *performance expectancy* dan *behavior intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* dengan hasil signifikansi *performance expectancy* 0,036 dan *behavior intention* 0,000. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi Mobile JKN bagi pihak BPJS Kesehatan.

Kata Kunci : Mobile JKN, UTAUT, BPJS Kesehatan, Penerimaan pengguna, Kota Surakarta

ANALYSIS OF ACCEPTANCE OF JKN MOBILE APPLICATIONS ON BPJS HEALTH PARTICIPANTS IN SURAKARTA CITY USING *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)

ABSTRACT

Lusi Mayliandri Indraswari¹, Anggi Putri Aria Gita*

¹Student of Health Administration Study Program Undergraduate Program, Faculty of Health Sciences, Kusuma Husada University Surakarta
E-mail Author : lusimayliandri13@gmail.com

*Lecturer for Undergraduate Health Administration Study Program, Kusuma Husada University Surakarta

The Mobile JKN application is a digital transformation of BPJS Health in the form of a *mobile application* that can make it easier for users to carry out online administrative activities such as registration, changes to health facilities, bills, membership, as well as submitting suggestions or complaints related to JKN. The purpose of this study was to determine what factors influence the acceptance of users of the Mobile JKN application on BPJS Health Surakarta participants using the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) method which consists of 5 variables, namely *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* and *behavior intention* and 1 dependent variable, namely *use behavior*. The population in this study are users of the Mobile JKN application who are domiciled in the city of Surakarta. The sampling technique used was *purposive sampling method*. This study uses quantitative methods and the analysis used is simple linear regression analysis. Data processing using SPSS. The results of the analysis show that *performance expectancy* and *behavior intention* have a significant effect on *use behavior* with a significant result of *performance expectancy* 0.036 and *behavior intention* of 0.000. The results of this study are expected to provide recommendations for the development of the Mobile JKN application for BPJS Health.

Keywords: Mobile JKN, UTAUT, BPJS Health, User acceptance, Surakarta City

PENDAHULUAN

World Health Assembly (WHA) ke-58 tahun 2005 merekomendasikan setiap anggota WHO di mana Indonesia menjadi salah satu anggotanya untuk mengembangkan UHC atau *Universal Health Coverage*. Pemerintah Indonesia dalam penerapan UHC membentuk Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dimulai sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (1).

Menurut pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang merupakan perubahan dari PT ASKES (Persero) didirikan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, di mana pada tahun 2019 memiliki target yaitu semua masyarakat Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan. Pengajuan untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan saat ini sudah dapat dilakukan melalui aplikasi mobile JKN.

Aplikasi mobile JKN merupakan terobosan terbaru BPJS dalam bentuk *mobile application* yang memudahkan penggunaannya untuk melakukan kegiatan administratif seperti pendaftaran online serta akses informasi lain terkait kepesertaan, tagihan, fasilitas rujukan tingkat lanjut di mana saja dan kapan saja,

serta memudahkan pengguna Mobile JKN untuk menyampaikan saran ataupun keluhan. Selain itu apabila kartu BPJS tertinggal saat dibutuhkan untuk berobat peserta BPJS dapat menggunakan aplikasi mobile JKN dengan cara menunjukkan kartu elektronik yang terdapat di aplikasi mobile JKN kepada petugas.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah tahun 2020 menunjukkan bahwa jumlah peserta BPJS di Jawa tengah mencapai 29,9 juta jiwa dan di Kota Surakarta sebanyak 93,69% dari jumlah penduduk atau 539.562 jiwa telah tercakup dalam JKN. Berdasarkan data studi pendahuluan dari BPJS Kesehatan Cabang Surakarta per 1 April 2022, jumlah pengguna Aplikasi Mobile JKN di Surakarta mencapai 344.561 pengguna, dengan rincian pengakses fitur perubahan alamat 79.946, perubahan faskes 161.478, perubahan kelas 52.115, dan pendaftaran sebanyak 51.022 pengakses.

Penelitian ini menganalisis tentang penerimaan penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap peserta BPJS Kesehatan di Kota Surakarta. Venkatesh (2003), mengembangkan beberapa temuan perilaku penggunaan teknologi, teori tersebut dikenal dengan sebutan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Teori tersebut mengusulkan empat variabel penentu langsung yakni : harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan upaya (*effort expectancy*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*), dan pengaruh sosial (*social influence*).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta dengan Menggunakan Metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN sebanyak 344.561 user. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan metode wawancara serta menyebarkan kuesioner. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Performance expectancy berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN.

H2 : Effort expectancy berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN.

H3 : Social influence berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN.

H4 : Facilitating condition berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN.

H5 : Niat pengguna berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Data penelitian dianalisis dengan menggunakan *software* SPSS. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Tabel 1 dapat dilihat berdasarkan umur responden, responden dengan umur 15 – 25 tahun sebanyak 65 orang, umur 26 -35 tahun sebanyak 19 orang dan umur 36 – 35 tahun sebanyak 15 orang.

Tabel 1. Umur Responden

No	Umur	Frekuensi
1	15 – 25	65
2	26 – 35	19
3	36 – 55	15
Total frekuensi		99

Pada Tabel 2 dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin responden, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang, jenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-laki	32
Perempuan	68
Total frekuensi	100

Pada Tabel 3 dapat dilihat berdasarkan pendidikan responden, responden dengan pendidikan SD/Sederajat sebanyak 1 orang, SMP/Sederajat sebanyak 4 orang, SMA/

Sederajat sebanyak 45 orang, D2/S1 sebanyak 42 orang, dan S2 sebanyak 2 orang.

Tabel 2. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi
1	SD/Sederajat	1
2	SMP/Sederajat	4
3	SMA/Sederajat	45
4	D3/S1	42
5	S2	2
Total frekuensi		94

Pada Tabel 4 dapat dilihat berdasarkan pekerjaan responden, responden Tidak/Belum bekerja sebanyak 4 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 34 orang, Guru/Dosen sebanyak 4 orang, Karyawan Swasta sebanyak 15 orang, Lainnya sebanyak 26 orang.

Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi
1	Tidak/Belum bekerja	4
2	Pelajar/Mahasiswa	34
3	Guru/Dosen	4
4	Karyawan Swasta	15
5	Lainnya	26
Total frekuensi		83

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Sig.
<i>Performance Expectancy</i>	0,133	0,036
<i>Effort Expectancy</i>	0,063	0,561
<i>Social Influence</i>	-0,036	0,679
<i>Facilitating Condition</i>	0,086	0,451
<i>Behavior Intention</i>	0,885	0,000

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa perolehan nilai signifikansi :

- Variabel *Performance Expectancy* sebesar $0,036 < 0,05$
- Variabel *Effort Expectancy* sebesar $0,561 > 0,05$
- Variabel *Social Influence* sebesar $0,679 > 0,05$
- Variabel *Facilitating Condition* sebesar $0,451 > 0,05$
- Variabel *Behavior Intention* sebesar $0,000 < 0,05$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Performance Expectancy* dan *Behavior Intention* berpengaruh signifikan terhadap variabel *Use Behavior*. Sedangkan variabel *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Use Behavior* karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Interpretasi Hasil Penelitian

1. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior*

Pada hasil uji hipotesis H1 diketahui bahwa *performance expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behavior* dengan sig $0,036 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa keuntungan pengguna dari aplikasi Mobile JKN mempengaruhi perilaku pengguna. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian (11) dan (17) yang juga menemukan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Namun berbeda dengan penelitian (18) dan (19) mendapatkan kesimpulan bahwa

performance expectancy tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

2. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior*

Pada hasil uji hipotesis H2 diketahui bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *use behavior* dengan sig 0,561 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN tidak mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi Mobile JKN. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (11), (18), dan (19) yang menemukan bahwa *effort expectancy* dianggap berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

3. Pengaruh *Social Influence* terhadap *Use Behavior*

Pada hasil uji hipotesis H3 diketahui bahwa *social influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *use behavior* dengan sig 0,679 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh orang kepada pengguna untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN tidak mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi Mobile JKN. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian (19) dan (18) yang juga menemukan bahwa *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Namun berbeda dengan penelitian (11) dan (14) mendapatkan kesimpulan bahwa *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

4. Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior*

Pada hasil uji hipotesis H4 diketahui bahwa *facilitating condition* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *use behavior* dengan sig 0,451 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas tidak mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi Mobile JKN. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian (14) dan (19) yang juga menemukan bahwa *facilitating condition* dianggap tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Namun berbeda dengan penelitian (20), (12), dan (17) mendapatkan kesimpulan bahwa *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

5. Pengaruh *Behavior Intention* terhadap *Use Behavior*

Pada hasil uji hipotesis H5 diketahui bahwa *behavior intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behavior* dengan sig 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa niat pengguna dalam menggunakan sistem mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi Mobile JKN. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian (20), (21), dan (11) yang juga menemukan bahwa *behavior intention* dianggap berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Namun berbeda dengan penelitian (14) dan (19) mendapatkan kesimpulan bahwa *behavior intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

KESIMPULAN

Hasil analisis *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *behavior intention* terhadap *use*

behavior menunjukkan bahwa *performance expectancy* dan *behavior intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*, sedangkan variabel *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan dengan baik. Peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri maupun tempat penelitian terkait. Saran-saran tersebut antara lain :

a. Saran bagi penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut : melakukan peninjauan kembali terhadap variabel *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* karena ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*.

b. Saran bagi BPJS Kesehatan

Bagi BPJS Kesehatan agar dapat terus mengembangkan aplikasi Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan peserta BPJS Kesehatan. Lebih menggiatkan lagi sosialisasi mengenai aplikasi Mobile JKN misalnya melalui media sosial, sehingga peserta BPJS Kesehatan mengetahui adanya aplikasi Mobile JKN dan manfaat apa yang akan didapatkan dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Meningkatkan fasilitas yang berupa fitur-

fitur yang mudah dipahami oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga pengguna mengerti dengan fitur-fitur yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

1. Septiyani KP. Gambaran Kualitas Aplikasi Mobile JKN pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan. 2019.
2. Nurmalasari M, Temesvari NA, Ni S. Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Indones Heal Inf Manag J.* 2020;8(1):35–44.
3. Sari LM, Hartini S, Andria F. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor.
4. Herlinawati, Lilis Banowati DR. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN. *Heal Care J Kesehat.* 2021;10(1):78–84.
5. Muttaqin M, Prihandoko. Analisa Pemanfaatan Sistem Informasi E-OFFice pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan dengan Menggunakan Metode UTAUT. *J Tek dan Inform.*

- 2018;5(1):40–3.
6. Yel MB, Ningtyas SA. Implementasi Model UTAUT Untuk Analisis Faktor yang Memengaruhi Minat Pemanfaatan dan Perilaku Penggunaan Sistem Informasi. *J Inf Syst Applied, Manag Accoiunting Res.* 2019;3(2):25–38.
 7. Sari MK. Hubungan Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi. 2021.
 8. Mulyani A. Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Aplikasi Ojek Online Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology. *J Alogaritma.* 2018;15(2):61–6.
 9. Niqotaini Z. ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN MEDIA PEMBELAJARAN AUGMENTED REALITY DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT-2 (Studi Kasus: SMP dan SMA MUTIARA BUNDA BANDUNG). *Technologia.* 2021;12(1):4–8.
 10. Blut M, Yee A, Chong L, Tsiga Z, Venkatesh V, Tech V. META-ANALYSIS OF THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT): CHALLENGING ITS VALIDITY AND CHARTING A RESEARCH AGENDA IN THE RED OCEAN. *JAIS - J Assoc Inf Syst.*
 11. Sahertian GJ, Aditya A, Aminah S. Analisis Penerimaan dan Penggunaan Transportasi Online di Kalangan Pelajar Menggunakan Model UTAUT. *J Tekno Kompak.* 2019;15(2):1–12.
 12. Kiswanto MD, Syamsuar D. Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Integrasi UTAUT (Unified Theory Of Acceptance Use Of Technology) Dan TRA (Theory Of Reasoned Action). *J Ilm Inform Glob.* 2021;12(2):118–27.
 13. Setiawan I, Putranto BD, Purwaningsih EW. ANALISIS PERBANDINGAN METODE TAM DAN UTAUT TERHADAP PENERIMAAN PENGGUNA E-OFFICE DI DPRD BANYUMAS. *J Teknovasi.* 2018;05(02):14–25.
 14. Darmawan PF, Pradyana IMA, Divayana GH. Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Menggunakan Pendekatan Utaut. *Kumpul Artik Mhs Pendidik Tek Intomatika.* 2019;8(2):379–93.
 15. Broetje S, Bauer GF, Jenny GJ. Acceptance of an Internet-Based Team Development Tool Aimed at

- Improving Work-Related Well-being in Nurses: Cross-sectional Study. *JMIR Nurs.* 2022;5(1):1–14.
16. Taqwatika S, Agustini K, Suyasa PA. ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PEMBELAJARAN ONLINE EDMODO MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) STUDI KASUS: KELAS IX DI SMP NEGERI 1 SINGARAJA. *Kumpul Artik Mhs Pendidik Tek Intomatika.* 2019;8(2):467–75.
 17. Almutairi BS, Almutairi EK, Almutairi NM, Alsheail MM. Analysis User Acceptance of Saudi Banks Applications in Qassim Region Using UTAUT. *Commun Math Appl.* 2022;13(1):387–400.
 18. Amatullah A. Analisis Kesuksesan Penerapan dan Kepuasan Pengguna terhadap sistem LPSE menggunakan metode UTAUT pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Banyuasin. 2017.
 19. Hutabarat BF. Analisis Penerimaan Pengguna Learning Management System Menggunakan Model UTAUT. *JUSS (Jurnal Sains dan Sist Informasi).* 2020;3(1):19–25.
 20. Saragih AH, Septamia NU. Analisis Penerimaan Pengguna E-Filling Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *J Kaji Akunt.* 2019;3(1):1–17.
 21. Hidayat MT, Aini Q, Fetrina E. Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2 – A Case Study). *J Nas Tek Elektro dan Teknol Inf.* 2020;9(239–247).
 22. Malinda, S. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Peserta BPJS Kesehatan (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BAKRIE).
 23. Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia, 18(3)*, 184-196.
 24. Damayanti, D. D. (2021). Kerangka Konseptual Kualitas Layanan Elektronik Dan Perilaku Konsumen Melalui Customer Perceived Value. *Jurnal Sains Sosio Humaniora, 5(2)*, 963-970.
 25. Sari, L. M., Hartini, S., & Andria, F. (2019). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. *Jurnal Online*

- Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen, 4(2).*
26. Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor, 2(12)*, 1689.
 27. Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma-Jurnal Komputer dan Informatika, 21(2)*, 157-166.
 28. Putri, I. Z., & Safriantini, D. (2020). *Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).*
 29. Indonesia. *Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.*
 30. Newzoo.com. Top Countries by Smartphone Users. Diakses pada 28 Desember 2021, dari <https://newzoo.com/insights/rankings/top-countries-by-smartphone-penetration-and-users/>
 31. Bpjs-kesehatan.go.id. BPJS Kesehatan. Diakses pada 19 Januari 2022, dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>
 32. Jateng.bps.go.id. Banyaknya Peserta BPJS Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah. Diakses pada 19 Januari 2022, dari <https://jateng.bps.go.id/statictable/2021/04/14/2423/banyaknya-peserta-bpjs-kesehatan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2020.html>
 33. Tussyanah. 2021. *Eksplorasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Adopsi Transaksi Nontunai dengan Model UTAUT pada Generasi Millenial.* Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media
 34. Ammatullah, Afifah. 2017. “Analisis Kesuksesan Penerapan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem LPSE Menggunakan Metode UTAUT pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Banyuasin”. Skripsi. Palembang. UIN Raden Patah Palembang
 35. Hastono, Sutanto Priyo. 2016. “Analisis Data Pada Bidang Kesehatan”. Depok : PT Rajagrafindo Persada