

# ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN SUKOHARJO

Alda Sechan Oxtavina<sup>1)</sup>, Frieda Ani Noor\*

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

\*Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

[Oxtavinaalda30@gmail.com](mailto:Oxtavinaalda30@gmail.com)

## Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam segala aspek kehidupan. Saat ini teknologi yang sering digunakan yaitu smartphone, sehingga banyak perusahaan atau organisasi memberikan pelayanan melewati sistem informasi berbasis aplikasi mobile. Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Menurut data Kabupaten Sukoharjo memiliki nilai tertinggi dalam pengguna Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2022. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model teori TAM (Technology Acceptance Model). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh antara dimensi terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN dari faktor Perceived usefulness (X1), perceived ease of use (X2), Attitude toward using (X3), dan Behavioral Intention to using (X4) terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN. Hasil pengujian dengan menggunakan regresi linear berganda tersebut variabel yang memiliki nilai signifikansi 0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependent. Adapun yang memiliki nilai signifikan adalah desain Kemudahan penggunaan sistem (Perceived ease of used) (X2), dan Minat perilaku penggunaan (Behavioral intention to use) (X4). Adapun dari tabel Coefficients menunjukkan bahwa variabel Persepsi kemanfaatan penggunaan (Perceived Usefulness) (X1), Sikap terhadap penggunaan sistem (Attitude toward using) (X3) tidak terdapat pengaruh signifikansi terhadap Pengguna Nyata (Y) dikarenakan hasil nilai Sig. 0,05.

**Kata Kunci :** BPJS Kesehatan, Pengguna aplikasi mobile JKN, teori TAM, Aplikasi Mobile JKN

*Technological developments are currently experiencing very rapid growth in all aspects of life. Currently, the technology that is often used is smartphones, so many companies or organizations provide services through mobile application-based information systems. The JKN mobile application is a form of transformation into an application form that participants can use anywhere and anytime without self-service time limits. According to data, Sukoharjo Regency has the highest score in using the National Health Insurance (JKN) Mobile Application in 2022. This type of research is quantitative research using the TAM (Technology Acceptance Model) theoretical model. This research was conducted with the aim of analyzing the influence between dimensions on application use. Mobile JKN from the factors Perceived usefulness (X1), perceived ease of use (X2), Attitude toward using (X3), and Behavioral Intention to use (X4) on Actual Usage (Y) Mobile JKN. The results of testing using multiple linear regression are variables that have a significance value of 0.05, so there is a partial influence between the independent variable and the dependent variable. Those that have significant value are the design of perceived ease of use (X2), and behavioral intention to use (X4). The Coefficients table above shows that the variables Perceived Usefulness (X1), Attitude toward using the system (X3) have no significant effect on Real Users (Y) due to the results of the Sig value. 0.05.*

**Keywords:** Health BPJS, JKN mobile application users, TAM theory, JKN mobile applications

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat di segala aspek kehidupan. Dengan semakin berkembangnya teknologi, semakin memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi (1) Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, keberadaan sistem informasi yang cepat, praktis dan akurat sangatlah penting. Organisasi dapat memanfaatkan sistem informasi dengan mengimplementasikan sistem digital atau aplikasi yang sudah dapat digunakan pada smartphone. Saat ini teknologi yang paling banyak digunakan adalah smartphone, sehingga banyak perusahaan dan organisasi yang menyediakan layanan melalui sistem informasi berbasis aplikasi mobile (2). Sistem informasi yang telah dibangun dalam organisasi dapat mendukung kelancaran organisasi agar masyarakat dapat terlayani dengan baik. Demikian juga halnya dalam jaminan Kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Dengan perkembangan teknologi

yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik aplikasi mobile JKN menurut (BPJS,2017)

Pemerintah Indonesia mengeluarkan jaminan kesehatan yang pada awalnya dikelola oleh PT. ASKES dan kini beralih ke Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS. Kementerian Kesehatan juga menyatakan bahwa jaminan sosial merupakan upaya pemerintah untuk mewujudkan keadilan bagi masyarakat di bidang kesehatan. Dalam pelaksanaannya, JKN dan BPJS merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) itu sendiri yang dilaksanakan melalui Jaminan Kesehatan Nasional yang wajib bagi setiap warga negara Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) 40 Tahun 2004. BPJS Kesehatan tidak ketinggalan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini. Dilihat dari keberhasilan BPJS Kesehatan, salah satunya menurut kajian adalah hadirnya aplikasi

mobile JKN yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional dan Kartu Jaminan Kesehatan Indonesia (JKN-KIS) menurut penelitian (2).

Aplikasi mobile JKN merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang semula merupakan fungsi administrasi di kantor atau fasilitas kesehatan, diubah menjadi formulir pendaftaran yang dapat digunakan peserta di mana saja, kapan saja tanpa batas waktu layanan mandiri. Dengan menggunakan aplikasi mobile JKN, Anda bisa mendapatkan informasi lengkap seputar JKN, antara lain layanan kesehatan untuk membayar dan mengubah informasi kepesertaan, mencari informasi anggota keluarga dengan mudah, mencari informasi biaya tagihan dan penasehat medis secara online, serta menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar BPJS menurut (3)

Menurut data studi pendahuluan dari BPJS Kesehatan Cabang Surakarta per 1 November 2022, jumlah pengguna Aplikasi Mobile JKN di Surakarta beserta keresidenannya mencapai 360.922 pengguna aktif, dengan mencakup beberapa Kota/Kabupaten yaitu, Kabupaten Sukoharjo 86.868 pengguna aktif, Kabupaten Sragen 64.468 pengguna, Kabupaten Karanganyar 73.582 pengguna, dan Kabupaten Wonogiri 63.391. Menurut data diatas Kabupaten Sukoharjo memiliki nilai tertinggi dalam pengguna Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2022.

Tabel 1. Peserta terdaftar  
JKN – KIS 2022.

NO	KOTA / KABUPATEN	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH JKN-KIS	PRESENTASE TERDAFTAR	PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN
1	Surakarta	579.212	559.823	96,65%	72.613
2	Sukoharjo	899.407	793.992	88,28%	86.868
3	Sragen	1.006.486	838.976	83,75%	64.468
4	Karanganyar	936.492	821.767	87,75%	73.582
5	Wonogiri	1.070.654	856.362	79,98%	63.391

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena data penelitiannya berbentuk numerik dan desain yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Lokasi Penelitian di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo yang dilaksanakan pada bulan Mei 2023.

Populasi dalam penelitian ini yaitu peserta BPJS pengguna Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Teknik pada pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden. Instrumen dalam pengambilan data menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Teknik analisis data yang digunakan uji univariat dan uji regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Univariat

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	n	Presentase
<b>Jenis Kelamin :</b>		
Laki-Laki	49	49.0%
Perempuan	51	51.0%
<b>Usia :</b>		
15-25 Tahun	40	40.0%
26-35 Tahun	45	45.0%
36-55 Tahun	15	15.0%
<b>Pekerjaan :</b>		
Pelajar/Mahasiswa	17	17.0%
PNS	7	7.0%
Pegawai Swasta	36	36.0%
Lainnya	40	40.0%
<b>Pendidikan Terakhir :</b>		
SD	1	1.0%
SMP	5	5.0%
SMA/SMK	52	52.0%
D3/S1	40	40.0%
S2	2	2.0%
<b>Jenis Kepesertaan :</b>		
PBI	40	40.0%
NON PBI	60	60.0%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini jenis kelamin perempuan (51.0%) lebih banyak dibanding dengan laki-laki, usia responden paling banyak rentang 25-35 tahun (45.0%), sebagian besar bekerja sebagai Pegawai Swasta (36.0%) dengan latar belakang pendidikan terbanyak SMA/SMK (52.0%), sebanyak (60.0%) responden dengan jenis kepesertaan NON PBI.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel

Kategori	Jumlah	
	n	Presentase
<b>Persepsi:</b>		
Tidak sesuai	31	31.0%
Sesuai	69	69.0%

<b>Kemudahan:</b>		
Tidak Mudah	33	33.0%
Mudah	67	67.0%
<b>Sikap:</b>		
Tidak Nyaman	33	33.0%
Nyaman	67	67.0%
<b>Minat:</b>		
Tidak Minat	33	33.0%
Minat	67	67.0%
<b>Pengguna:</b>		
Tidak Sesuai	31	31.0%
Sesuai	69	69.0%

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji Normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
	Mean	0E-7
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	1.55322227
Asymp. Sig. (2-tailed)		.280

Berdasarkan hasil uji normalitas data terdistribusi normal berdasarkan hasil uji nilai asymp sig (2-tailed) sebesar 0,280 karena nilai asymp sig > 0,05.

#### 2) Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi (*tolerance value*) atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas tolerance > 0,10 dan batas VIF < 10,00, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel independent.

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Persp.Total	.998	1.002
Kemd.Total	.945	1.058
Skp.Total	.942	1.061
Prlku.Total	.999	1.001

Berdasarkan hasil pada tabel 5 di atas, bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10,00 artinya tidak terjadi kasus multikolinieritas.

**3) Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.177	1.627		1.338	.184
Persepsi	-.141	.053	-.262	-2.665	.009
Kemudahan	.066	.052	.126	1.263	.210
Sikap	-.005	.052	-.009	-.095	.925
Perilaku	.037	.053	.070	.706	.482

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan hasil pada tabel 6 di atas, bahwa nilai signifikansi masing-masing > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas antar variabel independent.

**4) Uji Auto Korelasi**

Pengujian autokorelasi dilakukan dengan membandingkan nilai DW dengan nilai d dari tabel Durbin Watson. dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 7. Uji Auto Korelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.278 <sup>a</sup>	.077	.038	1.634	1.802

a. Predictors: (Constant), Perilaku, Persepsi, Sikap, Kemudahan  
 b. Dependent Variable: Pengguna

Berdasarkan tabel 7 di atas, nilai DW dapat diketahui sebesar 1,802, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, dengan jumlah sampel 100 (n).

**3. Regresi Linier Berganda (Uji Hipotesa)**

**1) Uji Signifikansi (Uji T)**

Pengujian Uji T digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5) terhadap variabel terikat (Y). Hasil pengolahan data untuk uji T dengan tools SPSS 16 disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 8. Uji Signifikansi (Uji T)

Model	Coefficients <sup>a</sup>				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
1 (Constant)	.287	1.138			.252	.802

Persepsi	.204	.147	.183	1.387	.169
Kemudahan	.375	.157	.343	2.394	.019
Sikap	-.188	.134	-.178	-1.402	.164
Minat	.594	.137	.525	4.333	.000

a. Dependent Variable: Pengguna

Berdasarkan tabel 8 diatas, Uji T yaitu secara parsial dan nilai signifikansi dilihat dari uji T, dengan ketentuan jika Sig <0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

## 2) Uji Simultan (Uji F)

Pengujian Uji F digunakan untuk menjelaskan apakah terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengolahan data untuk uji F dengan tools SPSS 16 disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 9. Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.917	4	20.479	63.099	.000 <sup>b</sup>
	Residual	30.833	95	.325		
	Total	112.750	99			

a. Dependent Variable: Pengguna

b. Predictors: (Constant), Minat, Sikap, Persepsi, Kemudahan

Berdasarkan tabel 9 diatas, menjelaskan tentang hasil Uji F (uji koefisien regresi secara bersama-sama/simultan) dan nilai signifikansi diukur dari uji F, jika Sig <0,05 maka terdapat

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Besarnya F hitung adalah 63.099 sedangkan besar signifikansinya adalah 0,000. Signifikansi tabel Anova yaitu Sig. 0,000 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan varuiabel terikat.

## 3) Uji Koefisiensi Determinasi (Uji R)

Pengujian Uji R digunakan untuk menjelaskan seberapa besar presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengolahan data untuk uji R dengan tools SPSS 16 disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 10. Uji Koefisiensi Determinasi (Uji R)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 <sup>a</sup>	.727	.715	.570

a. Predictors: (Constant), Minat, Sikap, Persepsi, Kemudahan

Berdasarkan tabel 10 diatas, Pada tabel diatas, besarnya koefisien determinan (R square) pada keseluruhan variabel bebas (X1, X2, X3, X4) adalah 0,727. Dengan pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*) adalah sebesar 72,7%.

Pada Penelitian ini hasil yang diperoleh menunjukkan terdapat 2 variabel yang memiliki pengaruh terhadap penggunaan penggunaan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo yaitu variabel Kemudahan penggunaan sistem (*Perceived ease of used*) dan Minat perilaku penggunaan (*Behavioral intention*)

to use) Adapun dari tabel Coefficients diatas menunjukkan bahwa variabel Persepsi kemanfaatan penggunaan (*Perceived Usefulness*) (X1), Sikap terhadap penggunaan sistem (*Attitude toward using*) (X3) tidak terdapat pengaruh signifikansi terhadap Pengguna Nyata (Y) dikarenakan hasil nilai Sig. > 0,05.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh antara dimensi terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN dari faktor *Perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *Attitude toward using* (X3), dan *Behavioral Intention to using* (X4) terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN. Setelah penelitian, pengolahan data, dan pengujian data selesai dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Perceived usefulness* (X1) tidak memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN.
2. *Perceived ease of use* (X2) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN.
3. *Attitude toward using* (X3) tidak memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN.
4. *Behavioral intention to use* (X4) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN.
5. *Perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *Attitude toward using* (X3), dan *behavioral intention to use* (X4) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN.

6. *Behavioral intention to use* (X4) memiliki pengaruh positif dengan tingkat signifikan paling besar terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN.
7. Besarnya koefisien determinan pada keseluruhan variabel bebas *perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *Attitude toward using* (X3), dan *behavioral intention to use* (X4) memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN

## SARAN

1. Berdasarkan Aspek Teoritis

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model lain selain Technology Acceptance Model (TAM) seperti menggunakan UTAUT ataupun TPB, karena penggunaan model TAM pada penelitian ini sudah menunjukkan bahwa desain Kemudahan penggunaan sistem (*Perceived ease of used*) (X2), dan Minat perilaku penggunaan (*Behavioral intention to use*) (X4). Adapun dari tabel Coefficients diatas menunjukkan bahwa variabel Persepsi kemanfaatan penggunaan (*Perceived Usefulness*) (X1), Sikap terhadap penggunaan sistem (*Attitude toward using*) (X3) tidak terdapat pengaruh signifikansi terhadap Pengguna Nyata (Y). Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain diluar *perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *Attitude toward using* (X3), dan *behavioral intention to use* (X4) dan *Actual usage* (Y). Hal ini berkaitan dengan hasil koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa 27,3% *actual usage* aplikasi mobile JKN

di pengaruhi oleh faktor lain diluar *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *Attitude toward using*, dan *behavioral intention to use*. Sebagai contoh, variabel lain yang bisa digunakan adalah trust, social image, dan influence.

#### 1. Berdasarkan Aspek Praktis

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (Uji t), *behavioral intention to use* (X4) memiliki pengaruh positif dengan tingkat signifikan paling besar terhadap *Actual Usage* (Y) Mobile JKN. Dalam pernyataan analisa deskriptif, pengaruh yang paling rendah yaitu variabel *perceived usefulness* (X1) penggunaan Aplikasi Mobile JKN, dikarenakan persepsi pengguna aplikasi mobile JKN terlalu tinggi tetapi aplikasi mobile JKN juga memiliki beberapa kelemahan dalam pengoprasian secara langsung, salah satunya kelemahan yaitu signal dalam penggunaan aplikasi mobile JKN harus secara online. Oleh karena itu, disarankan pada perusahaan agar mengubah sistem penggunaan aplikasi mobile JKN dapat digunakan secara offline dalam beberapa fitur.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t), *Attitude toward using* (X3) yang memiliki pengaruh positif signifikan paling rendah kedua terhadap *actual usage* (Y) mobile JKN. Di karenakan sikap pengguna aplikasi mobile JKN tidak memiliki keinginan secara mandiri dalam pengoprasian aplikasi mobile JKN hal tersebut disebabkan oleh pengguna aplikasi mobile JKN yang kurang mengetahui pemanfaatann fitur-fitur didalam aplikasi mobile JKN. Oleh karena itu, disarankan pada

pegawai/karyawan harus memberikan edukasi atau informasi secara langsung kepada peserta yang datang ke BPJS Kesehatan agar mempermudah dan meningkatkan rasa ingin menggunakan aplikasi mobile JKN.

Pada variabel *Perceived usefulness*, perlu ditingkatkan rasa kepercayaan yang diberikan kepada peserta JKN KIS BPJS Kesehatan pengguna aplikasi Mobile JKN, khususnya mengenai kegunaan dalam menggunakan layanan Mobile JKN. Sehingga dengan semakin terasanya kegunaan dalam menggunakan layanan Mobile JKN, maka akan memberikan dampak dalam hal penerimaan layanan tersebut serta dapat meningkatkan tingkat penggunaan layanan aplikasi Mobile JKN. Dan Perlu dilakukan sosialisasi terkait dengan Mobile JKN agar persepsi kegunaan dan juga kemudahan dapat dirasakan oleh peserta sehingga menimbulkan dampak yang positif terhadap sikap dan minat pemakaian aplikasi Mobile JKN.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Sofiyan. Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Insentif Terhadap Kinerja Individual. Galang Tanjung. 2015;(2504):1–9.
2. Hanjani P. Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. Ayan.

- 2019;8(5):55.
3. Sari L mila, Hartini S, Andria F. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang Bpjs Kesehatan J Online Mhs [Internet]. 2019;1–14. Available from:<https://jom.unpak.ac.id/index.php/ilmumanajemen/article/viewFile/1361/1091>
  4. krisdayanti wike. Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan. 2021;
  5. Ndraswari lusi mayliandri. Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta Dengan Menggunakan Metode Unifed Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *eprints.ukh.ac.id*. 2022;13(1):104–16.
  6. Suhadi, Jumakil, Irma. Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *J Penelit Kesehat SUara Forikes*. 2022;13(2):262–7.
  7. Kumalasari M. Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi. *J Kesehat Masy*. 2021;3(2):6.
  8. Amalia R, Wasilah, Nurlistiani R. Evaluasi dan audit aplikasi mobile JKN pada BPJS kesehatan menggunakan model TAM dan COBIT 5.0. *J Jupiter* [Internet]. 2022;14(2):157–66. Available from: <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jupiter/article/view/4734/2177>
  9. Hamrul H, Soedijono B, Amborowati A. Mengukur Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik ( Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi Stmik Dipanegara Makassar ). *Semin Nas Inform* 2013. 2013;2013(semnasIF):140–6.
  10. Irawati T, Rimawati E, Pramesti NA. Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *is Best Account Inf Syst Inf Technol Bus Enterp this is link OJS us*. 2020;4(2):106–20.
  11. Amershi S, Arksey N, Carenini G, Conati C, Mackworth A, Maclaren H, et al. Designing clspace: Pedagogy and usability in a learning environment for AI. *Proc 10th Annu SIGCSE Conf Innov Technol Comput Sci Educ*. 2014;178–82.