

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN APLIKASI MOBILE JKN MENGUNAKAN MODEL UTAUT2

ANALYSIS OF THE ACCEPTANCE FACTOR OF MOBILE JKN APP USING THE UTAUT2 MODEL

Arista Pratama¹⁾, Doddy Ridwandono²⁾, Amirah Amini³⁾

E-mail : ¹⁾ aristapratama.si@upnjatim.ac.id, ²⁾ doddyv@gmail.com, ³⁾ amirahamini99@gmail.com

¹⁾²⁾³⁾ Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Penerapan M-Health di Indonesia memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan layanan kesehatan. M-health merupakan aplikasi transformasi digital yang menawarkan integrasi berbagai informasi dan layanan kesehatan melalui *smartphone*. Penggunaan M-health memudahkan petugas medis dalam pemberian layanan, dokumentasi, serta koordinasi antar tim kesehatan. Salah satu hasil pengembangan M-Health di Indonesia adalah Aplikasi JKN Mobile. Aplikasi JKN Mobile merupakan aplikasi fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pada aplikasi JKN Mobile menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang melibatkan 100 responden pengguna Aplikasi JKN Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Sedangkan *facilitating conditions* dan *perceived price value* berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Kata kunci: M-Health, JKN Mobile, UTAUT2, SEM

Abstract

The application of M-Health in Indonesia makes it easy for the public to obtain health information and services. M-health is a digital transformation application that offers the integration of various health information and services through smartphones. The use of M-health makes it easier for medical officers to provide services, documentation, and coordination between health teams. One of the results of the development of M-Health in Indonesia is the JKN Mobile Application. JKN Mobile application is a health facility application provided by the government through the Health Social Security Administration (BPJS). This study aims to analyze the factors that influence the adoption of the JKN Mobile application using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model. This study is quantitative with Structural Equation Modeling (SEM) involving 100 respondents using the JKN Mobile Application. The results showed that performance expectancy, effort expectancy, and social influence had no significant effect on users' intentions to use the JKN Mobile Application. Meanwhile, facilitating conditions and perceived price value have a significant effect on user intentions to use the JKN Mobile Application.

Keywords: M-Health, JKN Mobile, UTAUT2, SEM

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berperan penting dalam berbagai bidang kehidupan di masa pandemi termasuk dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan. Permintaan masyarakat terhadap kebutuhan layanan kesehatan semakin meningkat di masa pandemi. Pelayanan kesehatan harus didukung dengan pemanfaatan TIK guna membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selama pandemi. Penerapan M-health merupakan salah satu solusi dalam pemanfaatan TIK untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa pandemi.

Penerapan M-Health di Indonesia memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan layanan kesehatan [1]. M-health merupakan aplikasi transformasi digital yang menawarkan integrasi berbagai informasi dan layanan kesehatan melalui *smartphone* [2]. Penggunaan M-health memudahkan petugas medis dalam pemberian layanan, dokumentasi, serta koordinasi antar tim kesehatan. Dengan pemanfaatan M-Health dapat menjaga kerahasiaan dan pemetaan terhadap pasien yang menderita penyakit menular [3]. Salah satu hasil pengembangan M-Health di Indonesia adalah Aplikasi JKN Mobile. Aplikasi JKN Mobile merupakan aplikasi fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan masyarakat dapat menikmati layanan kesehatan dengan cepat dimanapun dan kapanpun tanpa batas waktu.

Aplikasi JKN Mobile memiliki beberapa fitur seperti dokumentasi rekam medis, melihat jumlah tagihan yang harus dibayar, melakukan pembaharuan data peserta serta dapat melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan secara online serta dapat melakukan konsultasi dokter secara online. Berdasarkan hasil pengamatan Aplikasi JKN Mobile masih sering melakukan beberapa kesalahan sistem ketika melakukan pendaftaran pelayanan serta saat melakukan konsultasi dokter melalui aplikasi sehingga harus dilakukan secara berulang kali. Rating pada Google PlayStore Mobile menyatakan bahwa kepuasan terhadap kinerja aplikasi JKN Mobile masih rendah. Komentar pengguna aplikasi JKN Mobile sebagian besar menyatakan ketidakpuasan dalam penggunaan JKN Mobile.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pada aplikasi JKN Mobile menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) [4]. Adopsi M-Health ditentukan oleh kemampuan aplikasi untuk menyelaraskan manfaat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna [5]. Model UTAUT2 merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat adopsi teknologi. Model UTAUT2 menjelaskan sekitar 70 persen varian niat perilaku untuk menggunakan teknologi dan sekitar 50 persen varian dalam penggunaan teknologi. Model UTAUT2 ditujukan untuk mempelajari adopsi teknologi dalam konteks pengguna.

Penelitian ini menggunakan model UTAUT2 untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi JKN Mobile. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS dan WarpPLS 6.0. Hasil dari penelitian ini dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi JKN Mobile.

2. METODOLOGI

Metodologi pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu identifikasi masalah, studi literatur, model konseptual serta teknik pengumpulan dan pengolahan data.

2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini menyatakan bahwa tingkat adopsi pada aplikasi JKN Mobile masih rendah. Berdasarkan observasi beberapa kesalahan sistem pada aplikasi JKN Mobile masih sering terjadi. Rating pada Google PlayStore Mobile menyatakan bahwa kepuasan terhadap kinerja aplikasi JKN Mobile masih rendah.

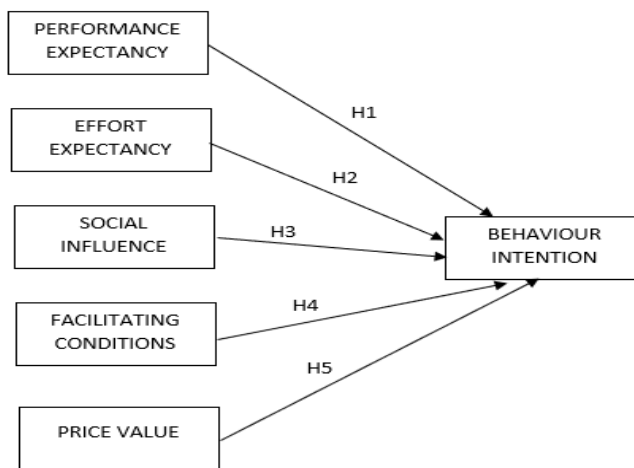
Komentar pengguna aplikasi JKN Mobile sebagian besar menyatakan ketidakpuasan dalam penggunaan JKN Mobile.

2.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mempelajari topik terkait faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi pada aplikasi JKN Mobile. Studi literatur dilakukan dengan membaca dari berbagai sumber seperti buku, jurnal serta portal berita untuk mendapatkan data dan informasi terkait adopsi teknologi informasi.

2.3 Model Konseptual dan Hipotesis

Model konseptual penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi aplikasi JKN Mobile. Penelitian ini menggunakan model integrasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*. Model integrasi UTAUT2 memiliki beberapa variabel yang terkait dengan faktor adopsi teknologi informasi yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *price value* seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual

Berdasarkan model UTAUT2 di atas, maka didapatkan hipotesis penelitian seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Hipotesis Penelitian

No	Hipotesis
H1	<i>Performance expectancy</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i>
H2	<i>Effort expectancy</i> memiliki pengaruh positif <i>behavioral intention</i>
H3	<i>Social influence</i> memiliki pengaruh positif <i>behavioral intention</i>
H4	<i>Facilitating conditions</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i>
H5	<i>Percieved price value</i> memiliki pengaruh positif <i>behavioral intention</i>

2.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling (SEM)*. Teknik pengambilan data menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan kuesioner secara *offline* maupun *online*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik sampling dengan menentukan kriteria responden sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan inferensial dengan melibatkan 100 pengguna JKN Mobile. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi dari data yang telah terkumpul. Analisis inferensial bertujuan untuk menganalisis data sampel terhadap populasi yang berlaku dengan melakukan evaluasi *outer model* dan *inner model*.

Analisis inferensial pada penelitian ini menggunakan *software* WarpPLS 6.0 untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan ini menjelaskan tentang hasil analisis deskriptif dan inferensial data kuesioner yang telah didapat pada penelitian. Hasil analisis deskriptif didapat dari data demografis karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner. Hasil analisis inferensial dilakukan dengan menganalisis hasil outer model dan inner model pada model hipotesis penelitian.

3.1 Data Demografi Responden

Data demografi responden dapat dilihat bahwa rentang usia yang paling tinggi adalah dengan frekuensi 17-35 tahun, jenis kelamin yang mendominasi adalah perempuan yaitu sebanyak 63, Pendidikan terakhir adalah SLTA sebanyak 47 orang, pekerjaan terbanyak adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 45 orang dengan lama pemakaian aplikasi paling banyak diatas 7 bulan dengan total 58 orang.

Tabel 2. Data Demografi Responden

Variabel	Deskripsi	Jumlah	Presentase
Usia	17-35	80	80%
	46-55	19	7%
	56-65	1	1%
Jenis Kelamin	Perempuan	63	63%
	Laki-Laki	37	37%
Pendidikan Terakhir	SLTA	47	47%
	S1	33	33%
	S2	5	5%
Lama Pemakaian Aplikasi	> 7 bulan	58	58%
	< 7 bulan	42	42%

3.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi *outer model* dilakukan dengan menggunakan *software* WarpPLS 6.0 untuk melihat tingkat validitas dan reliabelitas suatu indikator. Tahapan analisis inferensial diawali dengan melakukan evaluasi *outer model*. *Outer model* mendefinisikan hubungan setiap indikator dengan variabel latennya. Hasil evaluasi *outer model* menyatakan bahwa setiap indikator telah valid dengan nilai *loading factor* > 0.70 dan AVE > 0.50 seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Loading Factor dan AVE

Variabel	Indikator	Loading Factors	AVE
<i>Performance Expectancy (PE)</i>	1	0.844	0.710
	2	0.843	
	3	0.851	
	4	0.832	
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	1	0.833	0.738
	2	0.877	
	3	0.884	
<i>Social Influence (SI)</i>	4	0.842	0.883
	1	0.945	
	2	0.941	
	3	0.933	
	1	0.916	0,839

<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	2	0.916	
	1	0.864	
<i>Price Value (PV)</i>	2	0.876	0.747
	3	0.852	
	1	0.947	
<i>Behaviour Intention (BI)</i>	2	0.932	0,878
	3	0.931	

Internal Consistency Reliability dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability* dan nilai Cronbach's Alpha. Hasil pengukuran tingkat reliabilitas menyatakan bahwa setiap indikator reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha dan Composite reliability > 0.70 seperti terlihat pada tabel 4.

Tabel 4. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
<i>Performance Expectancy</i>	0.907	0.864
<i>Effort Expectancy</i>	0.919	0.882
<i>Social Influence</i>	0.958	0.934
<i>Facilitating Conditions</i>	0.912	0.808
<i>Price Value</i>	0.899	0.831
<i>Behaviour Intention</i>	0.956	0.930

3.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Hasil yang diperoleh dalam uji hipotesis adalah seperti tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5. Inner Model

Hipotesis	Path Coefficient	P-Values	Keterangan
EE -> BI	0.143	0.071	Tidak Signifikan
EE -> BI	0.047	0.316	Tidak Signifikan
SI -> BI	-0.068	0.245	Tidak Signifikan
FC -> BI	0.160	0.049	Signifikan
PV -> BI	0.253	0.004	Signifikan

Berdasarkan hasil pada tabel 4 menyatakan bahwa hipotesis H1, H2, dan H3 memiliki nilai *T-Statistics* < 1.96 dan nilai *P-Values* > 0.05 menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang tidak signifikan sehingga hipotesis tersebut ditolak. Dalam hal ini, hipotesis H4 dan H5 memberikan pengaruh positif dan signifikan sehingga dapat diterima.

Tabel 6. R-Square & Q-Suare

	R-Square	Q-Square
<i>Behaviour Intention (BI)</i>	0.20	0.22

Berdasarkan hasil pada tabel 6 menyatakan bahwa nilai *R-Square* untuk variabel behaviour intention adalah 0.20. Hasil tersebut menjelaskan bahwa presentase besarnya variabel behaviour intention dapat dijelaskan sebesar 20% dan persentasi sebesar 80% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Hasil nilai *Q-square* behaviour intention sebesar 0.22 menunjukkan *predictive relevance* yang baik karena nilainya diatas 0.

3.4 Diskusi dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh yang positif terhadap *behaviour intention* tetapi $P\text{-Values} > 0.05$ yang artinya *performance expectancy* tidak signifikan dengan *behaviour intention*. Hasil penelitian menunjukkan *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behaviour intention* pada penggunaan aplikasi Mobile JKN [6].

Effort expectancy memiliki pengaruh yang positif terhadap *behaviour intention* tetapi $P\text{-Values} > 0.05$ yang artinya *effort expectancy* tidak signifikan dengan *behaviour intention*. Hasil penelitian menunjukkan *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behaviour intention* pada penggunaan aplikasi Mobile JKN [6][7][8].

Social influence memiliki pengaruh negatif terhadap *behaviour intention* dan juga $P\text{-Values} > 0.05$ yang artinya *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behaviour intention*. Hasil penelitian menunjukkan *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behaviour intention* pada penggunaan aplikasi Mobile JKN [7].

Facilitating conditions memiliki pengaruh positif terhadap *behaviour intention* dan juga $P\text{-Values} < 0.05$ yang artinya variabel *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *behaviour intention*. Hasil penelitian menunjukkan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *behaviour intention* dimana manfaat sumber daya seperti *smartphone*, jaringan internet dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi mempengaruhi niat pengguna [7].

Perceived price value memiliki pengaruh positif terhadap *behaviour intention* dan juga $P\text{-Values} < 0.05$ yang artinya variabel *perceived price value* berpengaruh signifikan terhadap *behaviour intention*. Hasil penelitian menunjukkan *perceived price value* berpengaruh signifikan terhadap *behaviour intention* dimana manfaat menggunakan teknologi lebih besar daripada biaya yang harus dikeluarkan untuk menggunakan layanan secara tradisional dapat memengaruhi niat pengguna [7].

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* tidak berpengaruh signifikan ($P\text{-Values} > 0.05$) terhadap niat penggunaan Aplikasi JKN Mobile. Sedangkan *facilitating conditions* dan *perceived price value* berpengaruh signifikan ($P\text{-Values} < 0.05$) terhadap niat penggunaan Aplikasi JKN Mobile.

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online *social media* yang dimiliki peneliti sehingga hasil data responden yang didapat pada penelitian ini tidak merata. Penelitian di masa depan dapat dilakukan penyebaran kuesioner di setiap daerah seluruh Indonesia agar data responden didapat secara merata.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Silva, BMC, Rodrigues, JJPC, de la Torre Díez, I., López-Coronado, M., & Saleem, K., Mobile-health: A review of current state in 2015, *Journal of Biomedical Informatics*, 56, 265–272, 2015.
- [2] Deng, Z., Mo, X., & Liu, S., Comparison of the middle-aged and older users' adoption of mobile health services in China, *International Journal of Medical Informatics*, 83(3), 210–224, 2014, <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2013.12.002>.
- [3] Sunjaya, A. P., Potensi, Aplikasi dan Perkembangan Digital Health di Indonesia, *Journal of Indonesian Medical Association*, 69(April), 167–169, 2019.
- [4] V. Vankatesh, J. Y. . Thong, and X. Xu, "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology," *MIS Quart.*, vol. 34, no. 3, pp. 567–594, 2012.
- [5] Duarte, P., & Pinho, J. C., A mixed methods UTAUT2-based approach to assess

- mobile health adoption, *Journal of Business Research*, 102(May), 140–150, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.05.022>.
- [6] Putri, P. H., Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2019.
- [7] Lallmahomed, M. Z. I., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, G. M., Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius, *Telematics and Informatics*, 34(4), 57–72, 2017, <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.01.003>.
- [8] Cheng, D., Liu, G., Qian, C., & Song, Y. F., User acceptance of internet banking: An extension of the UTAUT model with trust and quality constructs, *International Journal of Services Operations and Informatics*, 4(4), 378–393, 2009, <https://doi.org/10.1504/IJSOI.2009.029186>.