

Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Mobile JKN di Kabupaten Buleleng Menggunakan Model UTAUT

Galuh Rizki Rahmadiyah¹, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra², Gede Arna Jude Saskara³

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha
e-mail: galuh.rizki@student.undiksha.ac.id¹, raditya.putra@undiksha.ac.id²,
jude.saskara@undiksha.ac.id³

Abstrak

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Buleleng masih menunjukkan kesenjangan antara jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional dan pengguna aktif aplikasi, sehingga diperlukan kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerimaan pengguna Mobile JKN berdasarkan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dengan mempertimbangkan usia dan pengalaman penggunaan sebagai variabel moderasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan melibatkan 100 pengguna Mobile JKN di Kabupaten Buleleng yang dipilih melalui teknik sampling insidental. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis melalui regresi linear berganda serta *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, sedangkan *performance expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh signifikan. *Facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*, sedangkan *behavioral intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Usia memoderasi hubungan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* dan *facilitating conditions* terhadap *use behavior*. Pengalaman penggunaan juga memoderasi kedua hubungan tersebut, sedangkan hubungan moderasi lainnya tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan pemanfaatan Mobile JKN perlu diprioritaskan pada kemudahan penggunaan dan kondisi pendukung melalui penyederhanaan akses akun dan navigasi, peningkatan stabilitas aplikasi, serta penyediaan panduan dan bantuan yang mudah diakses sesuai kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Mobile JKN, Penerimaan Pengguna, UTAUT, BPJS Kesehatan

Abstract

The utilization of the Mobile JKN application in Buleleng Regency still showed a gap between the number of National Health Insurance participants and active application users, indicating the need to examine factors influencing user acceptance and use. This study aimed to analyze Mobile JKN user acceptance based on the *Unified Theory of Acceptance and Use of*

Technology by considering age and usage experience as moderating variables. An explanatory quantitative approach was employed involving 100 Mobile JKN users in Buleleng Regency selected through incidental sampling. Data were collected using questionnaires and were analyzed using multiple linear regression and *Moderated Regression Analysis*. The results show that *effort expectancy* significantly influences *behavioral intention*, whereas *performance expectancy* and *social influence* do not have significant effects. *Facilitating conditions* significantly influence *use behavior*, while *behavioral intention* does not significantly affect *use behavior*. Age moderates the relationships between *effort expectancy* and *behavioral intention* and between *facilitating conditions* and *use behavior*. Usage experience also moderates both relationships, whereas the other moderating relationships are not significant. The findings indicate that efforts to improve Mobile JKN utilization should prioritize ease of use and facilitating conditions through simplified account access and navigation, improved application stability, and the provision of accessible guidance and assistance tailored to user needs.

Keywords : Mobile JKN, User Acceptance, UTAUT, BPJS Kesehatan

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital mendorong penyediaan layanan kesehatan yang lebih praktis dan efisien. Dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017 untuk memudahkan peserta mengakses informasi dan layanan secara mandiri, seperti perubahan fasilitas kesehatan, antrean daring, dan pengecekan status kepesertaan (BPJS Kesehatan, 2017). Namun, ketersediaan aplikasi perlu diikuti penerimaan dan penggunaan oleh peserta agar manfaat layanan digital dapat dirasakan secara optimal.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Singaraja per Juni 2025, jumlah peserta JKN aktif di Kabupaten Buleleng mencapai 651.046 orang, sedangkan pengguna aktif Mobile JKN sebanyak 16.008 orang atau sekitar 2,46%. Perbandingan ini menunjukkan terbatasnya pemanfaatan aktif aplikasi dibandingkan dengan cakupan kepesertaan, tetapi tidak secara langsung membuktikan rendahnya penerimaan seluruh peserta (Jayanti & Putra, 2025). Wawancara awal dengan pihak BPJS Kesehatan dan pengguna menunjukkan adanya peserta yang belum mengetahui aplikasi, kesulitan melakukan registrasi, belum memahami fitur, serta lebih memilih layanan langsung. Proses pemuatan aplikasi yang terkadang lambat juga menjadi kendala. Kondisi tersebut mendasari perlunya kajian mengenai faktor-faktor penerimaan dan penggunaan Mobile JKN di Kabupaten Buleleng.

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) memberikan landasan untuk mengkaji penerimaan teknologi melalui *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, dan *use behavior* (Venkatesh et al., 2003). Model ini memungkinkan analisis mengenai manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan dukungan penggunaan dalam kaitannya dengan niat serta perilaku penggunaan aplikasi (Buhanuddin Fawwaz et al., 2023).

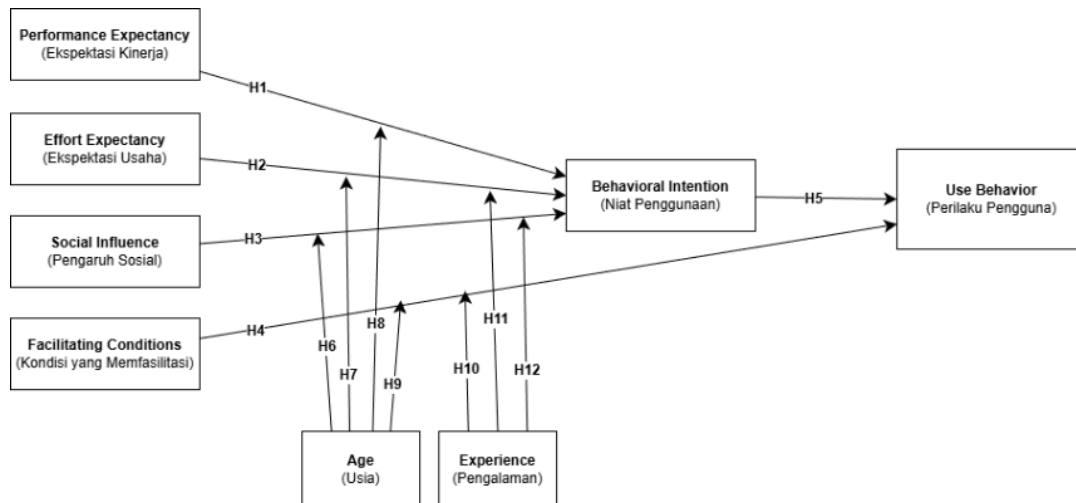
Penelitian sebelumnya mengenai penerimaan Mobile JKN menunjukkan hasil yang belum konsisten, khususnya terkait pengaruh *performance expectancy* dan *social influence* terhadap niat penggunaan (Asrori et al., 2022; Pratama et al., 2021). Selain itu, tidak seluruh penelitian sudah mempertimbangkan usia dan pengalaman penggunaan sebagai variabel moderasi pada analisis penerimaan (Asmara & Saimi, 2025; Mersah Putra et al., 2022). Perbedaan temuan dan cakupan variabel tersebut menjadi dasar untuk mengkaji penerimaan Mobile JKN dengan mempertimbangkan karakteristik pengguna di Kabupaten Buleleng.

Penelitian ini menggunakan pendekatan UTAUT dengan usia dan pengalaman penggunaan sebagai variabel moderasi. Tujuannya adalah menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap *behavioral intention*, serta pengaruh *facilitating conditions* dan *behavioral intention* terhadap *use behavior* pada pengguna Mobile JKN di Kabupaten Buleleng. Penelitian ini juga menganalisis peran usia dan pengalaman penggunaan dalam memoderasi hubungan antarkonstruksi yang diuji serta merumuskan rekomendasi berdasarkan hasil analisis. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna.

METODE

Penerimaan pengguna Mobile JKN di Kabupaten Buleleng dikaji melalui penelitian kuantitatif eksplanatori. Data utama diperoleh dari 100 pengguna aplikasi yang dipilih menggunakan sampling insidental dalam pendekatan *non-probability sampling* (Sugiyono, 2013). Penetapan jumlah responden didasarkan pada populasi sebanyak 16.008 pengguna yang tercatat di BPJS Kesehatan Cabang Singaraja, dengan penghitungan rumus Slovin menggunakan parameter kesalahan 10% (Suputri et al., 2025). Tingkat kesalahan 10% dapat digunakan pada populasi yang cukup besar lebih dari 500 responden (Krisna et al., 2025). Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 16.008 pengguna aktif *Mobile JKN* dan tingkat kesalahan 10%, diperoleh hasil perhitungan slovin sebesar 99,38 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Kerangka penelitian mengadaptasi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Model ini mencakup *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *facilitating conditions* (FC), *behavioral intention* (BI), dan *use behavior* (UB). Usia dan pengalaman penggunaan dilibatkan sebagai moderator untuk menguji perannya dalam hubungan antarkonstruksi. Model penelitian beserta hubungan yang dihipotesiskan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: Venkatesh et al. (2003)

Berdasarkan model pada Gambar 1, dirumuskan 12 hipotesis penelitian. Hipotesis pengaruh langsung mencakup dugaan bahwa *performance expectancy* (H_1), *effort expectancy* (H_2), dan *social influence* (H_3) masing-masing berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Selanjutnya, *facilitating conditions* dihipotesiskan berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* (H_4), sedangkan *behavioral intention* dihipotesiskan berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* (H_5) pada pengguna Mobile JKN di Kabupaten Buleleng. Hipotesis moderasi mencakup dugaan bahwa usia memoderasi hubungan antara *social influence* dan *behavioral intention* (H_6), *effort expectancy* dan *behavioral intention* (H_7), *performance expectancy* dan *behavioral intention* (H_8), serta *facilitating conditions* dan *use behavior* (H_9). Adapun pengalaman penggunaan dihipotesiskan memoderasi hubungan antara *facilitating conditions* dan *use behavior* (H_{10}), *effort expectancy* dan *behavioral intention* (H_{11}), serta *social influence* dan *behavioral intention* (H_{12}).

Instrumen penelitian memuat 24 pernyataan yang mencakup enam konstruk UTAUT, yaitu *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *facilitating conditions* (FC), *behavioral intention* (BI), dan *use behavior* (UB), berdasarkan kerangka Venkatesh et al. (2003). Setiap jawaban diberi skor menggunakan skala Likert lima tingkat (Sugiyono, 2022). Selain pernyataan tertutup, kuesioner menyediakan pertanyaan terbuka untuk menghimpun pengalaman, kendala, dan masukan pengguna sebagai bahan penyusunan rekomendasi.

Kelayakan kuesioner diperiksa sebelum digunakan pada sampel utama. Dua ahli menilai kesesuaian pernyataan dengan indikator penelitian, kemudian hasil penilaiannya dianalisis menggunakan uji Gregory (Gregory, 2015). Pengujian berikutnya melibatkan 30 pengguna di luar sampel utama untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas ditentukan melalui korelasi *Pearson Product Moment* dengan membandingkan r hitung terhadap r tabel pada taraf 0,05, sedangkan reliabilitas dinilai menggunakan *Cronbach's*

Alpha dengan batas lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2018). Butir berarah negatif dikenai pembalikan skor agar seluruh respons memiliki arah pengukuran yang sama.

Data diolah menggunakan IBM SPSS. Pemeriksaan asumsi regresi mencakup normalitas residual melalui Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas melalui tolerance dan VIF, serta heteroskedastisitas melalui uji Glejser (Cintiya et al., 2025). Selanjutnya, dua regresi linear berganda digunakan untuk menguji PE, EE, dan SI terhadap BI serta FC dan BI terhadap UB. Uji t, uji F, dan adjusted R^2 digunakan pada taraf signifikansi 0,05 (Immanuel & Maria, 2025).

Moderated Regression Analysis digunakan untuk menguji interaksi prediktor dengan usia dan pengalaman penggunaan (Indraswari et al., 2022). Efek moderasi dinyatakan signifikan apabila nilai signifikansi koefisien interaksi kurang dari 0,05 (Haris et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan 100 pengguna Mobile JKN di Kabupaten Buleleng. Kelompok responden terbesar berada pada rentang usia 26–35 tahun sebesar 38%, disusul usia 17–25 tahun sebesar 35%, usia di atas 45 tahun sebesar 17%, dan usia 36–45 tahun sebesar 10%. Ditinjau dari lama penggunaan, 49% responden telah memakai Mobile JKN selama lebih dari satu tahun, 26% selama enam bulan sampai satu tahun, dan 25% kurang dari enam bulan. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki karakteristik usia dan pengalaman penggunaan yang beragam.

Sebelum pengujian hubungan antarvariabel dilakukan, kualitas instrumen diperiksa melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menilai kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur konstruk yang ditetapkan. Pengujian menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel pada taraf signifikansi 0,05 (Suputri et al., 2025). Hasil pengujian validitas ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil uji validitas instrumen

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Performance expectancy</i> (PE)	PE1	0,627	0,361	Valid
	PE2	0,733	0,361	Valid
	PE3	0,850	0,361	Valid
	PE4	0,851	0,361	Valid
<i>Effort expectancy</i> (EE)	EE1	0,782	0,361	Valid
	EE2	0,683	0,361	Valid
	EE3	0,428	0,361	Valid
	EE4	0,509	0,361	Valid
	EE5	0,519	0,361	Valid
	EE6	0,447	0,361	Valid
	EE7	0,689	0,361	Valid
	EE8	0,848	0,361	Valid
<i>Social influence</i> (SI)	SI1	0,868	0,361	Valid
	SI2	0,890	0,361	Valid

	SI3	0,890	0,361	Valid
	SI4	0,868	0,361	Valid
<i>Facilitating conditions</i> (FC)	FC1	0,710	0,361	Valid
	FC2	0,715	0,361	Valid
	FC3	0,718	0,361	Valid
	FC4	0,677	0,361	Valid
<i>Behavioral intention</i> (BI)	BI1	0,848	0,361	Valid
	BI2	0,889	0,361	Valid
<i>Use behavior</i> (UB)	UB1	0,857	0,361	Valid
	UB2	0,833	0,361	Valid

Seluruh indikator menghasilkan nilai r hitung yang melampaui r tabel sebesar 0,361. Nilai korelasi terendah terdapat pada EE3 sebesar 0,428, sedangkan nilai tertinggi sebesar 0,890 terdapat pada SI2 dan SI3. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi internal instrumen dalam mengukur konstruk penelitian. Reliabilitas dinilai menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria konstruk dinyatakan reliabel apabila nilainya lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2018). Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0,771	Reliabel
<i>Effort Expectancy</i>	0,759	Reliabel
<i>Social Influence</i>	0,899	Reliabel
<i>Facilitating Conditions</i>	0,646	Reliabel
<i>Behavioral Intention</i>	0,671	Reliabel
<i>Use Behavior</i>	0,632	Reliabel

Nilai *Cronbach's Alpha* seluruh konstruk berada di atas 0,60. Berdasarkan kriteria tersebut, keenam konstruk dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi yang memadai untuk digunakan dalam penelitian.

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk menilai distribusi residual. Residual dinyatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (Jannah et al., 2026). Nilai signifikansi model pertama dan kedua masing-masing sebesar 0,098 dan 0,102, sehingga keduanya memenuhi asumsi normalitas.

Uji multikolinearitas menggunakan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) untuk mendeteksi korelasi kuat antarvariabel independen. Model dinyatakan bebas multikolinearitas apabila tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 (Ghozali, 2018). Seluruh prediktor memiliki tolerance 0,874-0,930 dan VIF 1,075-1,144, sehingga kedua model tidak menunjukkan gejala multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Glejser. Model dinyatakan bebas heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi setiap prediktor lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2018). Nilai yang diperoleh berada pada rentang 0,094-0,522, sehingga kedua model tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Model yang menjelaskan *behavioral intention* menghasilkan nilai F sebesar 7,828 dan *adjusted R²* sebesar 0,171, sedangkan model *use behavior* memperoleh nilai F sebesar 8,263 dan *adjusted R²* sebesar 0,128. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kedua model signifikan pada taraf 0,05. Meskipun demikian, kemampuan kedua model dalam menjelaskan variasi variabel dependen masih terbatas dan tidak seluruh prediktor menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Hasil pengujian pengaruh langsung ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung

Hipotesis	Hubungan yang diuji	Koefisien B	t	p	Keterangan
H1	PE → BI	0,082	1,363	0,176	Ditolak
H2	EE → BI	0,095	3,281	0,001	Diterima
H3	SI → BI	0,069	1,908	0,059	Ditolak
H4	FC → UB	0,196	3,155	0,002	Diterima
H5	BI → UB	0,177	1,566	0,120	Ditolak

Performance expectancy menunjukkan arah positif terhadap *behavioral intention*, tetapi tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat Mobile JKN belum menjadi penentu utama niat penggunaan dan sejalan dengan Mensah et al. (2022). Manfaat aplikasi kemungkinan telah dipandang sebagai fungsi yang memang seharusnya tersedia dalam layanan digital, sehingga pengalaman penggunaan menjadi pertimbangan lain yang penting.

Sebaliknya, *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Hasil ini menegaskan bahwa kemudahan mempelajari dan mengoperasikan Mobile JKN berperan dalam membentuk niat penggunaan, hasil tersebut sejalan dengan Muhammad et al. (2023). Kemudahan berkaitan dengan alur masuk, kejelasan istilah, struktur menu, serta tahapan pelayanan, sehingga penyederhanaan penggunaan menjadi aspek penting untuk ditingkatkan.

Social influence menunjukkan arah positif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Meskipun nilai p sebesar 0,059 mendekati 0,05, H3 tetap ditolak. Hasil ini sejalan dengan Muhammad et al. (2023), namun berbeda dengan Anunggita & Suryadi (2024). Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan sosial dapat bergantung pada karakteristik pengguna, intensitas sosialisasi, dan konteks wilayah. Sosialisasi tetap relevan sebagai strategi pendukung, tetapi tidak dapat menjadi satu-satunya upaya untuk meningkatkan niat penggunaan.

Facilitating conditions berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior*. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN dipengaruhi oleh ketersediaan perangkat, jaringan, pengetahuan, serta bantuan ketika mengalami kendala. Hasil tersebut sejalan dengan Anunggita & Suryadi (2024), sehingga peningkatan pemanfaatan aplikasi perlu disertai dukungan teknis dan layanan bantuan yang memadai. Sementara itu, *behavioral*

intention tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Kondisi ini dapat berkaitan dengan penggunaan Mobile JKN yang bersifat situasional sesuai kebutuhan pelayanan, dan sejalan dengan Dewi et al. (2025).

Selain pengaruh langsung, penelitian menguji peran usia dan pengalaman penggunaan sebagai moderator. Pengujian dilakukan melalui *Moderated Regression Analysis* dengan menilai signifikansi variabel interaksi. Ringkasan hasilnya disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil pengujian moderasi

Hipotesis	Hubungan yang diuji	t	p	Keterangan
H6	Usia	SI → BI	0,082	Ditolak
H7	Usia	EE → BI	0,003	Diterima
H8	Usia	PE → BI	0,190	Ditolak
H9	Usia	FC → UB	< 0,001	Diterima
H10	Pengalaman penggunaan	FC → UB	< 0,001	Diterima
H11	Pengalaman penggunaan	EE → BI	< 0,001	Diterima
H12	Pengalaman penggunaan	SI → BI	0,115	Ditolak

Usia memoderasi hubungan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* serta *facilitating conditions* terhadap *use behavior*. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dan dukungan penggunaan memiliki peran yang berbeda antar kelompok usia. Hasil tersebut sejalan dengan Muhammad et al. (2023) dan Haris et al. (2024). Oleh karena itu, keterbacaan tampilan, kesederhanaan tahapan, petunjuk penggunaan, serta akses bantuan perlu mempertimbangkan perbedaan kebutuhan pengguna menurut usia.

Sebaliknya, usia tidak memoderasi hubungan *social influence* maupun *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*. Temuan pada hubungan *social influence* sejalan dengan Muhammad et al. (2023), sedangkan hasil pada *performance expectancy* sejalan dengan Alduais & Al-Smadi (2022). Dengan demikian, penelitian ini belum menemukan bukti bahwa perbedaan usia mengubah secara signifikan hubungan manfaat ataupun pengaruh sosial terhadap niat menggunakan Mobile JKN.

Pengalaman penggunaan memoderasi hubungan *facilitating conditions* terhadap *use behavior* serta *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman berinteraksi dengan aplikasi memengaruhi peran kemudahan dan dukungan dalam penerimaan Mobile JKN. Temuan tersebut sejalan dengan Haris et al. (2024) dan Muhammad et al. (2023), sehingga pengalaman awal pengguna perlu didukung melalui alur yang sederhana, tutorial, dan bantuan yang mudah diakses.

Pengalaman tidak memoderasi hubungan *social influence* terhadap *behavioral intention*. Temuan tersebut sejalan dengan Muhammad et al. (2023), yang menunjukkan bahwa perbedaan lama penggunaan belum cukup untuk mengubah pengaruh lingkungan sosial terhadap niat menggunakan aplikasi.

Jawaban pertanyaan terbuka memperkuat hasil kuantitatif. Kendala pengguna terutama berkaitan dengan registrasi dan akses akun, penerimaan OTP, verifikasi, pemulihan kata sandi, pencarian fitur, kecepatan aplikasi, serta sesi akun yang terputus. Pengguna juga membutuhkan panduan dan bantuan yang lebih mudah diakses. Temuan tersebut semakin

menegaskan pentingnya *effort expectancy* dan *facilitating conditions* sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan Mobile JKN.

Pemetaan SWOT digunakan untuk mengelompokkan temuan ke dalam faktor internal dan eksternal (Bawatanaya et al., 2025). Kekuatan Mobile JKN terletak pada kemudahan akses dan efisiensi layanan, sedangkan kendalanya mencakup autentikasi, navigasi, kestabilan aplikasi, dan keterbatasan bantuan. Dukungan BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan menjadi peluang, sementara keterbatasan jaringan, perangkat, dan kemampuan digital pengguna menjadi ancaman. Berdasarkan hasil UTAUT, jawaban terbuka, dan pemetaan SWOT tersebut, rekomendasi disusun menurut tingkat prioritas.

Tabel 5. Hasil Rekomendasi

Prioritas	Aspek perbaikan	Rekomendasi
Utama	Registrasi dan akses akun	Menyederhanakan registrasi, login, verifikasi, pemulihan kata sandi, penerimaan OTP, dan pengisian data berulang.
Utama	Tampilan dan navigasi	Menyederhanakan menu, menyeragamkan istilah, dan menempatkan fitur utama agar mudah ditemukan.
Utama	Performa aplikasi	Meningkatkan kecepatan, stabilitas, pengelolaan sesi akun, serta kompatibilitas perangkat dan jaringan.
Utama	Panduan dan bantuan	Menyediakan tutorial singkat, pusat bantuan yang mudah diakses, dan pendampingan bagi pengguna.
Utama	Dukungan administrasi	Mengembangkan pengingat tagihan, pilihan pembayaran, notifikasi keamanan, serta konsistensi data peserta.
Pendukung	Manfaat dan layanan utama	Mempertahankan kemudahan akses antrean, kepesertaan, tagihan, kartu digital, perubahan fasilitas kesehatan, dan layanan administrasi.
Pendukung	Sosialisasi fitur	Memperkuat edukasi penggunaan fitur melalui BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan.

SIMPULAN

Penerimaan Mobile JKN di Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, sedangkan *performance expectancy* dan *social influence* tidak signifikan. *Facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*, sedangkan *behavioral intention* tidak signifikan. Usia memoderasi hubungan *effort expectancy-behavioral intention* dan *facilitating conditions-use behavior*, sedangkan pengalaman memoderasi kedua hubungan tersebut; moderasi lainnya tidak signifikan. BPJS Kesehatan disarankan memprioritaskan penyederhanaan akses dan navigasi, peningkatan

stabilitas aplikasi, serta penyediaan panduan dan pendampingan untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Alduais, F., & Al-Smadi, M. O. (2022). Intention To Use E-Payments From The Perspective Of The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT): Evidence From Yemen. *Economies*, 10(10). <https://doi.org/10.3390/Economies10100259>
- Anunggita, Y., & Suryadi, A. (2024). Analysis Of User Acceptance Of The Mobile Application Of National Health Insurance Using The UTAUT Model. *Journal La Multiapp*, 5(5), 568–580. <https://doi.org/10.37899/Journallamultiapp.V5i5.1463>
- Asmara, I. M., & Saimi, S. (2025). Analysis Of Acceptance Of Mobile Jkn Usage Using The Utaut Method In The Working Area Of Bpjs Kesehatan Branch Mataram. *Indonesian Journal Of Global Health Research*. <https://doi.org/10.37287/Ijghr.V7i2.5817>
- Asrori, M., Kunaefi, A., & Permadi, A. (2022). Penerapan Model UTAUT3 Dalam Menganalisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Kabupaten Tuban. *Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 13. <https://doi.org/10.24176/Simet.V13i2.8827>
- Bawatanaya, A. A. G. W., Indradewi, I. G. A. A. D., & Pratiwi, P. Y. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Absensi Pegawai Pemprov Bali (Hadir) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3S1). <https://doi.org/10.23960/Jitet.V13i3s1.8099>
- BPJS Kesehatan. (2017). <https://www.antaranews.com/berita/665018/Bpjs-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-Jkn>
- Buhanuddin Fawwaz, M., Nur Muhammad, S., Nurhandini Putri, N., & Renata, K. (2023). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Mobile Pedulilindungi Dengan Menggunakan UTAUT. *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*.
- Cintiya, D. A. D., Saskara, G. A. J., & Putra, I. G. L. A. R. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Dengan Pendekatan EUCS Dan PIECES Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja. *Jurnal Informatika Polinema*. <https://doi.org/10.33795/Jip.V11i4.7772>
- Dewi, C. S., Febriyantoro, M. T., Septarina, S. W., & Putri, A. (2025). BRIDGING INTENTION AND BEHAVIOR: INSIGHTS INTO COWORKING SPACE ADOPTION IN URBAN INDONESIA. *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (IJSE)*, 8(3).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregory, R. J. . (2015). *Psychological Testing: History, Principles, And Applications* (SEVENTH). Pearson.
- Haris, M. I., Zhafira, N. H., & Hidayat, M. R. (2024). Penerapan Model UTAUT Pada Penggunaan E-SKP Pegawai Kecamatan Di Nagan Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera)*, 4(2), 104–120. <https://doi.org/10.35308/Jimetera.V4i2.10004>
- Imanuel, & Maria, E. (2025). Analisis Penerimaan Pengguna E-Sinaare Berdasarkan Model UTAUT. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JURASIK)*, 10, 68–79. <https://tunasbangsa.ac.id/Ejurnal/Index.php/Jurasik>

- Indraswari, W., Norromadani Yuniati, R., & Akseptori, R. (2022, October 18). Analisa Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mra (Studi Kasus Pada Galangan Kapal Di Sidoarjo). *Maritime Business Management Conference(MBMC)*. <https://doi.org/10.33863/Mbmc.V1i1%202985-379.2200>
- Jannah, A., Suardi, S., Samsiana, S., Kalsum, U., & Mirnawati, A. (2026). Analysis Of Mobile JKN Application Utility Acceptance On Behavioral Intention Of BPJS Kesehatan Participants In Minasate' Ne Primary Health Center Using The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *BIO Web Of Conferences*, 217. <https://doi.org/10.1051/Bioconf/202621703001>
- Jayanti, L. E. P., & Putra, I. N. T. A. (2025). Evaluasi Usability Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 8(2). <https://doi.org/10.32672/Jnkti.V8i2.8942>
- Krisna, I. G. N., Putra, I. G. L. A. R., & Saskara, G. A. J. S. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Elektronik-Ganesha Pada Sistem Absensi Menggunakan Pendekatan PIECES. *Jurnal Multinetics*, 11 (02). <https://doi.org/10.32722/Multinetics.V11i02.7906>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Mwakapesa, D. S. (2022). The Behavioral Intention To Adopt Mobile Health Services: The Moderating Impact Of Mobile Self-Efficacy. *Frontiers In Public Health*. <https://doi.org/10.3389/Fpubh.2022.1020474>
- Mersah Putra, D., Alfitman, & Verinita. (2022). The Effect Of Using The Mobile Application Of JKN Health Social Security Implementing Agency On JKN-KIS Participant Satisfaction In The City Of Padang Using The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Model. *Enrichment: Journal Of Management*, 12(4). <http://enrichment.locspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/731/574>
- Muhammad, I. N., Hariyono, & Wardani, R. (2023). Analisis Persepsi Penggunaan Sistem Registrasi Online Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Madiun Dengan Pendekatan UTAUT. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. <https://doi.org/10.29241/Jmk.V9i1.1398>
- Pratama, A., Ridwandono, D., & Amini, A. (2021). Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Model Utaut2. *Seminar SITASI*, 234. <https://doi.org/10.33005/Sitasi.V1i1.176>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Ke-19). Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, P. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suputri, K. A., Saskara, G. A. J., & Putra, I. G. L. A. R. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku Di Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3S1). <https://doi.org/10.23960/Jitet.V13i3s1.8034>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View. In *MIS Quarterly: Management Information Systems* (Vol. 27, Number 3). Management Information Systems Research Center. <https://doi.org/10.2307/30036540>