

ANALISIS PENILAIAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN MENGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) BERDASARKAN ULASAN DI GOOGLE PLAY STORE

Sahara Eka Aprilia, Ito Riris Immasari, Anton Zulkarnain Sianipar

Sistem Informasi, STMIK Jayakarta

Jl. Salemba Raya No.24, RT.4/RW.6, Kenari, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Indonesia

22560005@stmik.jayakarta.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Namun, berbagai ulasan pengguna di Google Play Store menunjukkan masih adanya kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), khususnya pada aspek *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik analisis konten terhadap 100 ulasan pengguna yang diperoleh dari Google Play Store selama periode Februari–April 2026. Data dianalisis melalui tahap reduksi data, kategorisasi berdasarkan dimensi TAM, serta klasifikasi sentimen positif, negatif, dan netral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar ulasan memiliki sentimen negatif yang didominasi oleh keluhan terkait kesulitan login, keterlambatan kode OTP, dan ketidakstabilan sistem aplikasi. Meskipun demikian, pengguna menilai Mobile JKN bermanfaat dalam mempermudah akses layanan administrasi kesehatan, seperti pengecekan kepesertaan dan pendaftaran antrean. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* telah dirasakan pengguna, tetapi *perceived ease of use* masih menjadi faktor utama yang memengaruhi penerimaan aplikasi sehingga diperlukan peningkatan stabilitas sistem dan kemudahan penggunaan.

Kata kunci : *Mobile JKN, Technology Acceptance Model, ulasan pengguna, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Pemerintah Indonesia terus mengembangkan layanan publik berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Melalui aplikasi ini, peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pendaftaran peserta, perubahan data kepesertaan, pengecekan tagihan iuran, riwayat pelayanan kesehatan, serta pendaftaran antrean fasilitas kesehatan secara daring [1].

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan [2]. Kehadiran Mobile JKN diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengurangi beban administrasi pada fasilitas kesehatan.

Meskipun Mobile JKN dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur yang tersedia, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Berdasarkan observasi pada ulasan pengguna di Google Play Store, masih ditemukan berbagai keluhan terkait kesulitan login, keterlambatan kode OTP, gangguan sistem, serta performa aplikasi yang kurang stabil. Di sisi lain, sebagian pengguna memberikan penilaian positif

karena aplikasi dinilai mampu mempermudah akses layanan BPJS Kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan adanya variasi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN [3].

Ulasan pengguna pada Google Play Store merupakan sumber informasi yang dapat digunakan untuk memahami pengalaman pengguna secara langsung. Berbeda dengan kuesioner yang bersifat terstruktur, ulasan pengguna mencerminkan pengalaman nyata yang disampaikan secara spontan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih autentik mengenai kualitas layanan dan tingkat penerimaan suatu teknologi. Oleh karena itu, analisis terhadap ulasan pengguna dapat menjadi alternatif dalam mengevaluasi penerimaan teknologi dari perspektif pengguna [4].

Penelitian mengenai penerimaan teknologi pada aplikasi Mobile JKN telah banyak dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Namun, pendekatan tersebut memiliki keterbatasan dalam menggali pengalaman pengguna secara langsung dan alami. Sementara itu, ulasan pengguna pada Google Play Store merupakan sumber informasi yang mencerminkan pengalaman nyata pengguna karena disampaikan secara sukarela tanpa intervensi peneliti. Oleh karena itu, analisis ulasan pengguna dapat memberikan gambaran yang

lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, penelitian menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dengan fokus pada dua konstruk utama, yaitu Perceived Usefulness (persepsi kegunaan) dan Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan). Data penelitian berupa ulasan pengguna yang diperoleh dari Google Play Store kemudian dianalisis menggunakan metode analisis konten untuk mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan Mobile JKN serta mendukung pengembangan layanan kesehatan digital yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN maupun layanan kesehatan digital menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian yang dilakukan oleh Damanik et al. menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian tersebut juga menemukan bahwa sebagian besar pengguna memanfaatkan aplikasi untuk mengakses informasi kepesertaan dan layanan administrasi kesehatan secara mandiri [5].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Harsono menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan kesehatan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi [6].

Selain itu, penelitian oleh Taufik Rahman dan Tubagus menemukan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi pelayanan publik berbasis digital dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan pengguna serta kualitas pengalaman penggunaan aplikasi. Semakin tinggi manfaat dan kemudahan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut [7].

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji penerimaan teknologi menggunakan TAM, sebagian besar masih menggunakan metode survei melalui kuesioner. Pendekatan tersebut memiliki keterbatasan dalam menggambarkan pengalaman pengguna secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan sumber data berupa ulasan pengguna pada Google Play Store untuk memperoleh gambaran yang lebih alami dan autentik mengenai persepsi

pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN berdasarkan aspek Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU).

2.1. Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi, manusia, dan proses yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan. Dalam konteks pelayanan publik, sistem informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat [8]. Transformasi digital dalam pelayanan publik memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke instansi terkait.

Dalam sektor kesehatan, penerapan sistem informasi berbasis digital menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan dan kompleksitas kebutuhan masyarakat. Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu contoh implementasi sistem informasi dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Namun, keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut [9].

2.2. Aplikasi Mobile JKN

Mobile JKN merupakan aplikasi layanan digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memfasilitasi peserta dalam mengakses berbagai layanan kepesertaan secara mandiri melalui perangkat seluler. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pendaftaran peserta, perubahan data, pengecekan iuran, riwayat pelayanan, serta antrean online di fasilitas Kesehatan [10].

Meskipun memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, implementasi aplikasi Mobile JKN masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait pengalaman pengguna. Ulasan pengguna di platform digital menunjukkan adanya permasalahan seperti kesulitan dalam penggunaan aplikasi, gangguan sistem, serta ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap aplikasi perlu dilakukan tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari perspektif pengguna [11].

2.3. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang dikembangkan oleh Davis untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Model ini banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena memiliki struktur yang sederhana namun mampu menjelaskan perilaku pengguna secara efektif [12].

TAM menekankan dua variabel utama, yaitu:

- a. Perceived Usefulness (PU) Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja atau memberikan manfaat dalam aktivitas mereka. Semakin tinggi persepsi kegunaan, maka semakin besar kemungkinan pengguna menerima dan menggunakan teknologi tersebut [13].
- b. Perceived Ease of Use (PEOU) Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana pengguna percaya bahwa suatu sistem mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar. Sistem yang mudah digunakan cenderung lebih cepat diterima oleh pengguna [14].

Kedua variabel tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap sikap serta keputusan pengguna dalam menerima suatu teknologi. Dalam konteks aplikasi Mobile JKN, TAM

digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menilai manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman mereka.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis konten (content analysis). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam persepsi pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN berdasarkan pengalaman nyata yang disampaikan melalui ulasan pada Google Play Store. Analisis konten digunakan untuk mengidentifikasi pola, tema, dan kecenderungan sentimen yang muncul dalam data teks sehingga dapat memberikan gambaran mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM).

3.1. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Data yang digunakan merupakan data sekunder berupa ulasan pengguna aplikasi Mobile JKN yang diperoleh dari Google Play Store. Populasi penelitian adalah seluruh ulasan pengguna aplikasi Mobile JKN yang tersedia pada platform tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria:

- a. Ulasan menggunakan bahasa Indonesia.
- b. Ditulis pada periode Februari–April 2026.
- c. Berkaitan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN.
- d. Memiliki isi ulasan yang informatif dan relevan dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh 100 ulasan yang digunakan sebagai sampel penelitian.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik web scraping pada halaman aplikasi Mobile JKN di Google Play Store. Data ulasan yang berhasil

dikumpulkan kemudian diseleksi melalui proses pembersihan data (data cleaning) untuk menghilangkan ulasan duplikat, ulasan yang tidak relevan, serta ulasan yang hanya berisi simbol atau informasi yang tidak mendukung analisis. Selanjutnya, data yang memenuhi kriteria penelitian disimpan dalam bentuk dataset untuk dianalisis lebih lanjut.

3.3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Reduksi Data
Menyeleksi ulasan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan menghilangkan data yang tidak relevan.
- b. Kategorisasi Berdasarkan TAM
Ulasan pengguna diklasifikasikan ke dalam dua dimensi utama Technology Acceptance Model (TAM), yaitu:
 - Perceived Usefulness (PU)
Menggambarkan persepsi manfaat aplikasi
 - Perceived Ease of Use (PEOU)
Menggambarkan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi
- c. Analisis Sentimen
Setiap ulasan dikategorikan ke dalam sentimen positif, negatif, atau netral berdasarkan isi ulasan.
- d. Interpretasi Hasil
Hasil kategorisasi dan analisis sentimen diinterpretasikan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan 100 ulasan pengguna aplikasi Mobile JKN yang diperoleh dari Google Play Store selama periode Februari–April 2026. Seluruh ulasan telah melalui proses seleksi berdasarkan kriteria penelitian sehingga hanya ulasan yang relevan dengan pengalaman penggunaan aplikasi yang digunakan dalam analisis. Hasil analisis dilakukan berdasarkan dua dimensi utama Technology Acceptance Model (TAM), yaitu Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU), serta didukung dengan analisis sentimen untuk mengetahui kecenderungan opini pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

4.1. Hasil Kategorisasi Berdasarkan TAM

Hasil analisis menunjukkan bahwa ulasan pengguna dapat diklasifikasikan ke dalam dua dimensi utama dalam Technology Acceptance Model (TAM), yaitu perceived usefulness (PU) dan perceived ease of use (PEOU).

Tabel 1 Hasil Kategorisasi Berdasarkan TAM

Kategori	Jumlah Ulasan	Persentase
Perceived Usefulness (PU)	38	38%
Perceived Ease of Use (PEOU)	62	62%
Total	100	100%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62% ulasan lebih banyak membahas aspek Perceived Ease of Use (PEOU), sedangkan 38% ulasan berkaitan dengan Perceived Usefulness (PU). Dominasi kategori PEOU menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi perhatian utama pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Pada kategori PU, pengguna umumnya memberikan tanggapan positif terkait manfaat aplikasi. Beberapa pengguna menyatakan bahwa Mobile JKN membantu mereka dalam mengakses informasi kepesertaan, mengecek tagihan iuran, memperoleh kartu digital, serta melakukan pendaftaran antrean fasilitas kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi telah berhasil memberikan nilai manfaat yang sesuai dengan tujuan pengembangannya.

Sebaliknya, pada kategori PEOU ditemukan lebih banyak keluhan yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan aplikasi. Pengguna mengeluhkan proses login yang sering gagal, keterlambatan penerimaan kode OTP, aplikasi yang mengalami error, serta proses loading yang lambat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dianggap bermanfaat, pengguna masih mengalami hambatan dalam mengoperasikan aplikasi secara optimal.

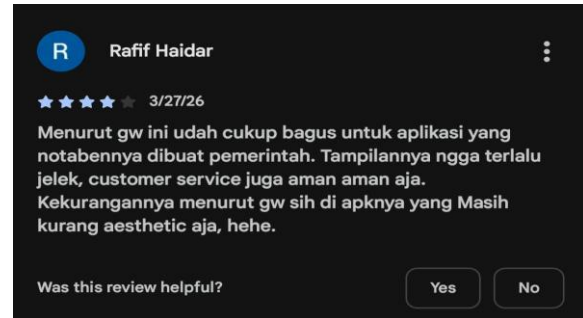
4.2. Analisis Sentimen Pengguna

Selain kategorisasi TAM, dilakukan juga analisis sentimen untuk mengetahui kecenderungan opini pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN. Hasil analisis sentimen menunjukkan bahwa mayoritas ulasan memiliki sentimen negatif.

Tabel 2 Analisis Sentimen Pengguna

Sentimen	Jumlah Ulasan	Persentase
Positif	42	42%
Negatif	52	52%
Netral	6	6%
Total	100	100%

Sentimen negatif mendominasi dengan persentase sebesar 52%, diikuti sentimen positif sebesar 42% dan sentimen netral sebesar 6%. Dominasi sentimen negatif menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Ulasan yang termasuk dalam sentimen positif umumnya berisi apresiasi terhadap kemudahan akses layanan kesehatan, efisiensi waktu, serta kemudahan dalam memperoleh informasi kepesertaan. Sebagai contoh, salah satu pengguna memberikan ulasan positif dengan menyatakan, *"Menurut gw ini udah cukup bagus untuk aplikasi yang notabennya dibuat pemerintah. Tampilannya ngga terlalu jelek, customer service juga aman aman aja. Kekurangannya menurut gw sih di apknya yang masih kurang aesthetic aja, hehe."*



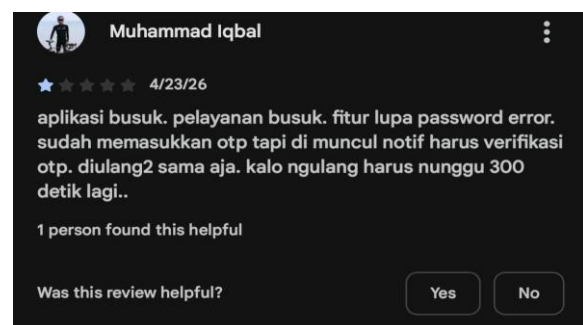
Gambar 1. Contoh Ulasan Positif

Ulasan pada gambar 1 Contoh Ulasan Positif menunjukkan sentimen positif, di mana pengguna menilai aplikasi sudah berjalan dengan baik dan didukung oleh pelayanan customer service yang memadai. Meskipun demikian, pengguna memberikan saran agar tampilan aplikasi dibuat lebih menarik dan modern dari sisi estetika.

4.3. Identifikasi Permasalahan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis konten, ditemukan beberapa permasalahan yang paling sering muncul dalam ulasan pengguna. Permasalahan tersebut meliputi kesulitan login, keterlambatan verifikasi OTP, aplikasi yang sering mengalami error, proses loading yang lambat, fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, serta antarmuka aplikasi yang dianggap kurang intuitif.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang ditemukan, kendala pada proses login dan verifikasi OTP menjadi keluhan yang paling sering disampaikan oleh pengguna. Kondisi tersebut tercermin dari salah satu ulasan pengguna yang mengungkapkan rasa frustrasinya dengan menyatakan, *"aplikasi busuk. pelayanan busuk. fitur lupa password error. sudah memasukkan otp tapi di muncul notif harus verifikasi otp. diulang2 sama aja. kalo ngulang harus nunggu 300 detik lagi.."*



Gambar 2. Contoh Ulasan Negatif

Ulasan pada Gambar 2 Ulasan Negatif menunjukkan sentimen negatif karena pengguna mengalami kendala pada fitur lupa password. Permasalahan verifikasi OTP yang tidak berfungsi dengan baik menyebabkan proses pemulihan akun menjadi terhambat dan menurunkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa faktor teknis masih menjadi hambatan utama dalam penerapan layanan kesehatan digital. Jika permasalahan ini tidak segera ditangani, maka manfaat yang telah diberikan oleh aplikasi berpotensi tidak dapat dirasakan secara optimal oleh pengguna.

4.4. Pembahasan Berdasarkan TAM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh dua variabel utama dalam Technology Acceptance Model (TAM), yaitu Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU). Pada dimensi PU, sebagian besar pengguna mengakui bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat dalam mempermudah akses layanan kesehatan dan administrasi kepesertaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Damanik et al. (2024) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan teknologi layanan kesehatan digital.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek PEOU lebih dominan muncul dalam ulasan pengguna. Banyaknya keluhan terkait login, OTP, error sistem, dan performa aplikasi menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor yang lebih menentukan dalam membentuk persepsi pengguna terhadap Mobile JKN. Kondisi ini mengindikasikan bahwa manfaat aplikasi yang tinggi belum tentu diikuti oleh tingkat penerimaan yang tinggi apabila pengguna masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Perceived Ease of Use (PEOU) lebih dominan dibandingkan Perceived Usefulness (PU), yang mengindikasikan bahwa pengguna lebih memperhatikan kemudahan penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna belum tentu dapat meningkatkan penerimaan teknologi apabila masih terdapat berbagai kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi. Temuan tersebut sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem dan penyempurnaan kemudahan penggunaan aplikasi menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Rahman dan Chaniago (2025) serta Harsono et al. (2021) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi layanan kesehatan digital. Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna menerima dan memanfaatkannya secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, BPJS Kesehatan perlu melakukan peningkatan stabilitas sistem, optimalisasi proses verifikasi OTP, perbaikan performa aplikasi, serta penyederhanaan antarmuka pengguna. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan sehingga tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dapat meningkat secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis ulasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Google Play Store menggunakan Technology Acceptance Model (TAM), dapat disimpulkan bahwa penerimaan pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu perceived usefulness dan perceived ease of use. Aplikasi Mobile JKN dinilai memberikan manfaat dalam mempermudah akses layanan kesehatan, seperti pengecekan iuran, perubahan data, dan penggunaan kartu digital. Namun, berbagai kendala teknis seperti kesulitan login, keterlambatan kode OTP, serta performa aplikasi yang tidak stabil masih menjadi keluhan utama pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek perceived ease of use memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan perceived usefulness dalam menentukan penerimaan pengguna. Meskipun aplikasi memberikan manfaat yang cukup tinggi, pengalaman penggunaan yang kurang optimal menyebabkan tingkat penerimaan pengguna belum maksimal. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, dan kualitas fitur perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hasil penelitian, BPJS Kesehatan disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem aplikasi Mobile JKN, terutama pada fitur login, verifikasi OTP, dan performa aplikasi agar dapat meningkatkan kemudahan penggunaan bagi pengguna. Selain itu, perbaikan antarmuka dan pengalaman pengguna (user interface dan user experience) perlu dilakukan agar aplikasi lebih mudah dipahami dan digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat.

BPJS Kesehatan juga perlu memanfaatkan ulasan pengguna di Google Play Store sebagai bahan evaluasi dan pengembangan aplikasi secara berkelanjutan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan jumlah data yang lebih besar, menambahkan variabel lain dalam model TAM, atau menerapkan metode analisis berbasis machine learning untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Natika, "Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan yang Lebih Baik," *Jurnal Universitas Subang*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2024.

- [2] P. Utami, M. Asnawi, and A. Firah, "Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan," *Jurnal Bisnis Corporate*, vol. 8, no. 2, pp. 30–37, 2024, doi: 10.46576/jbc.v8i2.4219.
- [3] L. Mardiana and R. R. Satya, "Analisis Penerapan Aplikasi Jkn Mobile Pada Peserta Dengan Menggunakan," *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS*, pp. 234–247, 2025.
- [4] C. Cantika, "ANALISIS ULASAN APLIKASI DALAM GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN," *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, vol. 3, pp. 1–17, 2026.
- [5] F. S. Damanik, A. W. Widayanti, and C. Wiedyaningsih, "User Acceptance of Mobile-Jkn: Insights From the Technology Acceptance Model," *Indonesian Journal of Health Administration*, vol. 12, no. 2, pp. 206–217, 2024, doi: 10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217.
- [6] H. Harsono, S. Sugiharto, and R. Rinayati, "Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 9, no. 2, pp. 191–200, 2024, doi: 10.37641/jimkes.v9i2.793.
- [7] T. Rahman and T. A. Chaniago, "Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online," *Techno*, vol. 26, no. 1, pp. 01–10, 2025.
- [8] H. T. Wahono Tri, "Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas," *Paradigma: Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, dan Sosial Budaya*, vol. 30, no. 5, pp. 97–110, 2024, [Online]. Available: <https://ejurnal.uibu.ac.id/index.php/paradigma/article/view/962>
- [9] H. Yeni, U. M. Mamuju, U. M. Mamuju, and U. M. Mamuju, "PENERAPAN SISTEM INFORMASI MOBILE JKN BPJS," *JITIFNA: Jurnal Ilmu Teknologi Informasi Indonesia*, vol. 02, pp. 75–80, 2026.
- [10] D. Rahmawati, A. Febisatria Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Aditya Liliyan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Alamat, J. Slamet Riyadi No, and K. Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah, "Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 134–145, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- [11] N. Firdaus and H. E. Saputra, "Efektivitas Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Bengkulu," *Jurnal Multi Disiplin*, vol. 5, no. 1, pp. 653–660, 2026.
- [12] I. Hasna Afifah1, A. Model, P. Di, and L. Madrasah, "IMPLEMENTASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA PENERIMAAN APLIKASI SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN DI LINGKUNGAN MADRASAH," *Jurnal Tahsinia*, vol. 5, no. 9, pp. 1353–1369, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.rakeyansantang.ac.id/tahsinia/article/view/665>
- [13] U. T. P. D. Dewi, A. S. S. M. Nabila, and A. R. Wijaya, "Pandangan Technology Acceptance Model (TAM) pada Penggunaan DJP," *Jurnal Penelitian Nusantara*, vol. 1, pp. 44–52, 2025.
- [14] D. J. Mangambe, W. Pontoh, and C. Datu, "Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Perceived Risk terhadap pembayaran Cashless pada UMKM di Kota Manado," *Manajemen Bisnis dan Keuangan Korporat*, vol. 3, no. 2, pp. 421–433, 2025, doi: 10.58784/mbkk.355