



PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PESERTA MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN

Retno Dewi Wijastuti ^{1)*}, Eka Nur Fadhilah Febriyanti ²⁾

Universitas Muhammadiyah Sorong

Email: retnodewi@um-sorong.ac.id
ekaafadh@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived convenience and service features on participants' interest in using the Mobile JKN application among BPJS Kesehatan participants at Puskesmas Sorong. Employing a quantitative approach with a causal method, the research involved 120 respondents selected through purposive sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 20. The findings reveal that perceived convenience significantly influences participants' interest in using the Mobile JKN application, with a t -value of $9.426 > t\text{-table } 1.980$ and a significance value of 0.000 . Service features also have a significant positive effect, with a t -value of $9.838 > t\text{-table } 1.980$ and a significance value of 0.000 . Simultaneously, perceived convenience and service features jointly influence interest, with an F -value of $65.535 > F\text{-table } 3.07$ and a significance value of 0.000 . The coefficient of determination (R^2) indicates that 52.8% of the variance in participants' interest can be explained by perceived convenience and service features, while 47.2% is influenced by other factors. The study emphasizes the critical role of user-friendly digital health applications with comprehensive service features in increasing adoption rates. The findings suggest that developers should design more intuitive and responsive features to meet user needs. The research is limited to the Sorong region, which may affect the generalizability of the results. Future studies should consider expanding the geographical scope for more representative findings.

Keywords: Perception of Convenience, Service Features, and Interest in Using.

1. INTRODUCTION

BPJS Kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang bergerak pada bidang asuransi kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan asuransi kesehatan terbesar di Indonesia yang mencakup hampir seluruh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat Indonesia, baik dalam hal kesehatan maupun informasi. Pada



tahun 2017, BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi bernama Mobile JKN. Aplikasi tersebut diharapkan dapat membantu peserta dan calon peserta JKN-KIS melakukan administrasi dan aktivitas kesehatan yang terkait. Terhitung dari sejak awal peluncuran aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017 hingga saat ini tahun 2024, aplikasi Mobile JKN sudah di unduh atau di instal sebanyak lebih dari 50 juta pada Google PlayStore. Kemudahan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dalam aplikasi Mobile JKN yaitu dengan membuat fitur- fitur layanan yang mempermudah pelayanan peserta dalam mengurus masalah pada BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti pada salah satu Puskesmas di Kota Sorong kepada 30 responden yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dapat diketahui bahwa responden yang mengetahui dan menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebanyak 12 orang. Artinya, peserta yang mengetahui dan menggunakan aplikasi Mobile JKN hanya sekitar 40% saja, hal ini menjadi menarik untuk diteliti lebih mendalam mengenai minat peserta BPJS dalam menggunakan aplikasi JKN karena dari hasil survey awal menunjukkan bahwa peserta yang berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN tergolong masih rendah.

Menurut Misissaifi & Sriyana, (2021) minat pengguna Minat menggunakan adalah aspek yang berhubungan dengan bagaimana seseorang cenderung untuk menggunakan layanan teknologi informasi. Artinya, peserta akan menganalisis terlebih dahulu kemudahan dan keuntungan yang diberikan aplikasi Mobile JKN kemudian peserta akan memutuskan apakah akan menggunakan aplikasi tersebut atau tidak dikarenakan kemudahan dan fitur layanan yang masih susah untuk digunakan. Kenyataannya saat ini masih banyak pasien di Puskesmas yang masih belum menggunakan fitur layanan kesehatan di aplikasi Mobile JKN seperti untuk pendaftaran nomor antrian pengobatan, dimana fitur tersebut dapat membantu peserta dalam melakukan pendaftaran tanpa harus pergi mengantri secara manual pada faskes terkait. Banyak factor yang mempengaruhi minat menggunakan sebuah aplikasi diantaranya adalah kemudahan dan fitur layanan.

Persepsi kemudahan penggunaan dapat didefinisikan ketika seseorang mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem tidak memerlukan banyak usaha dengan kata lain teknologi tersebut digunakan dengan mudah. Menurut Zulfikar & Apriliyati, (2022) menjelaskan bahwa Kemudahan penggunaan merupakan ukuran persepsi masyarakat bahwa penggunaan suatu teknologi jelas dan tidak memerlukan banyak usaha namun tetap mudah digunakan dan dioperasikan. Kemudahan penggunaan juga didukung dengan adanya teknologi informasi yang tepat dan terpercaya, mudah, dan canggih, tidak membutuhkan waktu lama dan bisa diakses tanpa batas waktu akan membuat peserta tertarik menggunakan layanan aplikasi yang disediakan oleh pihak perusahaan. Berdasarkan dari aspek persepsi kemudahan terdapat masalah atau kendala yang paling sering muncul yaitu pada saat registrasi pertama kali untuk masuk pada aplikasi Mobile JKN.

Penelitian yang dilakukan oleh Hapsari et.,al, (2023) berkaitan dengan factor kemudahan menunjukkan hasil bahwa pada persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudi et al., 2021) menunjukkan hasil bahwa *perceived ease to use* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *intention to use*.



Adanya perbedaan hasil penelitian tentang pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan mendorong peneliti untuk menguji kembali variable-variabel tersebut.

Menurut Febriani, (2020) fitur merupakan sesuatu yang ada di dalam produk adalah fungsi utama atau kemampuan khusus yang dimiliki produk tersebut, serta fasilitas tambahan yang dimasukkan ke dalamnya. Sesuatu yang terdapat didalam suatu produk di mana terdapat banyak variasi fitur layanan yang menarik dan memudahkan aktivitas konsumen sehingga menarik minat konsumen untuk menggunakan dan melakukan layanan pada aplikasi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Nurvitasari & Dwijayanti, (2022) menunjukkan hasil bahwa fitur layanan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap minat menggunakan pengguna aplikasi grab fitur grab food di Sidoarjo. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pradita, (2021) mendapatkan hasil bahwa fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi alodokter. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian tentang pengaruh fitur layanan terhadap minat menggunakan mendorong peneliti untuk menguji kembali kedua variabel tersebut. Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas terdapat fenomena dan permasalahan dalam penelitian, dimana hal ini mendorong peneliti untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap minat peserta menggunakan aplikasi mobile JKN, khususnya pada Puskesmas Kota Sorong Papua Barat Daya.

2. THEORETICAL FRAMEWORK AND HYPOTHESIS

Manajemen pemasaran timbul apabila satu pihak dalam sebuah pertukaran yang mempunyai potensial berpikir tentang bagaimana cara untuk mendapatkan tanggapan yang diinginkan pihak lain. Menurut G. Poluan & M. Karuntu, (2022) Menganalisis, merencanakan, melakukan, dan mengawasi kegiatan pemasaran yang mencakup ide-ide, barang dan jasa yang berbasis pertukaran dengan tujuan memastikan mendapatkan kepuasan konsumen dan tanggung jawab produsen hal ini dikenal sebagai manajemen pemasaran. Persepsi Kemudahan penggunaan dapat didefinisikan ketika seseorang mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem tidak memerlukan banyak usaha dengan kata lain teknologi tersebut digunakan dengan mudah. Menurut Zulfikar & Apriliyati, (2022) menjelaskan bahwa Kemudahan penggunaan merupakan ukuran persepsi masyarakat bahwa penggunaan suatu teknologi jelas dan tidak memerlukan banyak usaha namun tetap mudah digunakan dan dioperasikan. Adapun indikator persepsi kemudahan menurut Rumangkit et al., (2023) adalah (*ease of finding information*), (*ease of use*), (*ease of understanding how it works*), (*security*), (*does not require much effort*).

Fitur Layanan menjadi hal terpenting bagi konsumen dalam mengambil keputusan apakah akan menggunakan produk tersebut atau tidak. Menurut Girani & Susanti, (2021) Promosi produk dengan fitur layanan bertujuan untuk menarik perhatian pelanggan, jika fitur layanan yang ditawarkan terjamin dan beraneka ragam, pelanggan akan tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Berbagai macam fitur yang ditawarkan oleh sebuah produk dapat menjadi faktor utama dalam



keputusan konsumen untuk menggunakan produk tersebut. Adapun indikator fitur layanan menurut Khusna & Khoiriawati, (2023) adalah kelengkapan fitur, sesuai dengan kebutuhan, adanya ketertarikan, kemudahan dalam penggunaan.

Minat seseorang dalam menggunakan suatu layanan, berawal dari persepsi seseorang terhadap kemudahan saat menggunakan atau mengoperasikan aplikasi tersebut, kemudian fitur layanan yang disediakan oleh sistem tersebut. Menurut Novianti & Bertuah, (2023) minat pengguna merupakan tahap seseorang dalam mengambil sebuah tindakan sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu produk tertentu, sedangkan menurut Fadillah & Zainurossalamia, (2023) minat menggunakan didefinisikan sebagai niat dari seseorang untuk menggunakan sistem, sehingga menjadi sebuah kecenderungan perilaku untuk menggunakan sistem tersebut. Adapun indikator minat menggunakan menurut Sati & Ramaditya, (2020) adalah ketertarikan pada objek minat, perasaan senang, kecenderungan untuk menggunakan. Hipotesis juga merupakan pernyataan tentatif atau rencana yang masih bisa berubah tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Sujarweni, 2022). Maka, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Diduga persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN Pada Puskesmas Kota Sorong.
- H2 : Diduga fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN Pada Puskesmas Kota Sorong.
- H3 : Diduga persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN Pada Puskesmas Kota Sorong.

3. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2022) penelitian kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, sedangkan penelitian kuantitatif penelitian kuantitatif dapat dikatakan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.1. Data Collection Techniques

Data pada penelitian ini bersumber pada data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Didukung dengan Studi Pustaka, yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan karya tulis, termasuk hasil penelitian baik yang telah maupun yang belum dipublikasikan, buku referensi serta melalui media internet.



3.2. Operational Definitions of Variables

Operasional variabel merupakan variabel penelitian yang bertujuan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen serta sumber pengukuran berasal dari mana (Sujarweni, 2022). Berikut adalah operasional variabel yang disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 1 Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi Variabel | Indikator | Alat Ukur | Skala |
|----|--------------------|--|--------------------------------------|-----------|---------------|
| 1 | Persepsi Kemudahan | Kemudahan penggunaan merupakan ukuran persepsi masyarakat bahwa penggunaan suatu teknologi jelas dan tidak memerlukan banyak usaha namun tetap mudah digunakan dan dioperasikan (Zulfikar & Apriliyati, 2022). | 1. Kemudahan mencari informasi. | Kuesioner | <i>Likert</i> |
| | | | 2. Kemudahan penggunaan. | | |
| | | | 3. Kemudahan memahami cara kerjanya. | | |
| | | | 4. Keamanan. | | |
| | | | 5. Tidak memerlukan banyak usaha. | | |
| 2 | Fitur Layanan | Promosi produk dengan fitur layanan bertujuan untuk menarik perhatian pelanggan, jika fitur layanan yang ditawarkan terjamin dan beraneka ragam, pelanggan akan tertarik untuk menggunakan produk tersebut (Girani & Susanti, 2021). | 1. Kelengkapan fitur | Kuesioner | <i>Likert</i> |
| | | | 2. Sesuai dengan kebutuhan | | |
| | | | 3. Adanya ketertarikan | | |
| | | | 4. Kemudahan dalam menggunakan | | |
| 3 | Minat Menggunakan | minat menggunakan didefinisikan sebagai niat dari seseorang untuk | 1. Ketertarikan pada objek minat | Kuesioner | <i>Likert</i> |
| | | | 2. Perasaan senang | | |



| | | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|--|--|
| | | menggunakan sistem, sehingga menjadi sebuah kecenderungan perilaku untuk menggunakan sistem tersebut (Fadillah & Zainurossalamia, 2023). | 3. Kecenderungan untuk menggunakan | | |
|--|--|--|------------------------------------|--|--|

Sumber : data diolah 2024

3.3. Sample Collection Techniques

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang yang sama pada setiap populasi yang dipilih menjadi sampel dengan teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* dikarenakan tidak semua yang dijadikan sampel, hanya yang memiliki kriteria sesuai dengan yang telah ditentukan. Karena jumlah populasi yang sangat besar dan tidak diketahui secara pasti jumlahnya, kemudian peneliti memiliki keterbatasan biaya dan waktu, sehingga peneliti menggunakan Rumus (Patimah, 2017), sesuai dengan pedoman bahwa ukuran sampel tergantung dari banyaknya jumlah indikator yang dipakai dalam penelitian dan dapat dikali dengan 5 sampai dengan 10. Rumus Hair digunakan dalam penelitian ini dikarenakan ukuran populasi yang tidak diketahui dan jumlah yang besar. Sehingga dalam menentukan sampel penelitian ini adalah Jumlah indikator penelitian sebanyak 12 dikali 10 menjadi 120 responden.

3.4. Data Analysis Techniques

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan alat analisa data aplikasi statistik IBM SPSS versi 20.

4. DATA ANALYSIS AND DISCUSSION

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Kota Sorong yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan Sorong yang berjumlah sebanyak 120 orang. Kuesioner diberikan secara langsung dan semua responden menjawab sesuai dengan pedoman pengisian kuesioner. Berikut akan disajikan hasil beserta pembahasan dari hasil pengujian instrumen yang terdiri dari (uji validitas dan uji reliabilitas), asumsi klasik terdiri dari (uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), regresi linear berganda, hipotesis yang terdiri dari (uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi).



4.1. Data Analysis

A. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sujarweni, 2022). Berikut akan disajikan hasil pengujian validitas dalam bentuk tabel 2 :

Tabel 2 Uji Validitas

| Variabel | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---|-----------------|----------|---------|------------|
| Persepsi Kemudahan (X₁) | X1.1 | 0,685 | 0,179 | Valid |
| | X1.2 | 0,553 | 0,179 | Valid |
| | X1.3 | 0,724 | 0,179 | Valid |
| | X1.4 | 0,616 | 0,179 | Valid |
| | X1.5 | 0,558 | 0,179 | Valid |
| Fitur Layanan (X₂) | X2.1 | 0,685 | 0,179 | Valid |
| | X2.2 | 0,609 | 0,179 | Valid |
| | X2.3 | 0,726 | 0,179 | Valid |
| | X2.4 | 0,586 | 0,179 | Valid |
| | X2.5 | 0,599 | 0,179 | Valid |
| Minat Menggunakan (Y) | Y.1 | 0,717 | 0,179 | Valid |
| | Y.2 | 0,797 | 0,179 | Valid |
| | Y.3 | 0,751 | 0,179 | Valid |

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 2, nilai df dapat dihitung dengan cara $120-2$ atau sama dengan $df = 118$ dengan nilai signifikan sebesar 0,05 maka didapatkan hasil $r_{\text{tabel}} 0,179$. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sujarweni, 2022). Berikut akan disajikan hasil pengujian reliabilitas dalam bentuk tabel 3 :

Tabel 3 Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | N for Item | Keterangan |
|----------|------------------|------------|------------|
|----------|------------------|------------|------------|



| | | | |
|--------------------|-------|---|----------|
| Persepsi Kemudahan | 0,615 | 5 | Reliabel |
| Fitur Layanan | 0,642 | 5 | Reliabel |
| Minat Menggunakan | 0,623 | 3 | Reliabel |

Sumber Data : *Output SPSS*, 2024

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Dengan demikian, variabel (persepsi kemudahan, fitur layanan, minat menggunakan) dapat dikatakan reliabel.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penanggung atau residual memiliki distribusi normal. Cara yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah dengan cara analisis kolmogorof dengan dasar pengambilan keputusan Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal, Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal (Sujarweni, 2022). Berikut akan disajikan hasil pengujian Normalitas dalam bentuk tabel 4 :

Tabel 4 Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 120 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,17323590 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,041 |
| | Positive | ,041 |
| | Negative | -,038 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,446 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,989 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Sumber Data : *Output SPSS*, 2024

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,989, artinya nilai tersebut $> 0,05$. Dengan demikian data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel yang akan dikenai prosedur analisis statistik menunjukkan hubungan yang linear atau tidak. Pengujian dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikan 0,05 Jika signifikan *Linearity* $> 0,05$.



Maka data tidak mempunyai hubungan linier, dan nilai signifikan $Linearity < 0,05$. Maka data mempunyai hubungan linier (Priyatno, 2016). Berikut akan disajikan hasil pengujian linearitas dalam bentuk tabel 5 :

Tabel 5 Uji Linearitas

| ANOVA Table | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Minat Menggunakan *Persepsi Kemudahan | Between Groups | (Combined) | 160,628 | 9 | 17,848 | 10,517 | ,000 |
| | | Linearity | 149,181 | 1 | 149,181 | 87,908 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 11,446 | 8 | 1,431 | ,843 | ,567 |
| | Within Groups | | 186,672 | 110 | 1,697 | | |
| | Total | | 347,300 | 119 | | | |
| ANOVA Table | | | | | | | |
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Minat Menggunakan *Fitur Layanan | Between Groups | (Combined) | 182,245 | 12 | 15,187 | 9,845 | ,000 |
| | | Linearity | 156,499 | 1 | 156,499 | 101,453 | ,000 |
| | | Deviation from Linearity | 25,746 | 11 | 2,341 | 1,517 | ,136 |
| | Within Groups | | 165,055 | 107 | 1,543 | | |
| | Total | | 347,300 | 119 | | | |

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 5, diketahui nilai signifikansi pada *Linearity* variabel persepsi kemudahan sebesar 0,000 dan nilai signifikansi pada *Linearity* variabel fitur layanan sebesar 0,000. Artinya nilai signifikansi pada *Linearity* dari kedua variabel tersebut $< 0,05$ dengan demikian data antar variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan yang linear.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). kriteria pengujian jika nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ atau nilai $VIF \leq 10$, maka dapat dikatakan tidak terjadi adanya multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2018). Berikut akan disajikan hasil pengujian multikolinearitas dalam bentuk tabel 6 :

Tabel 6 Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|-------------------------|-----|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |



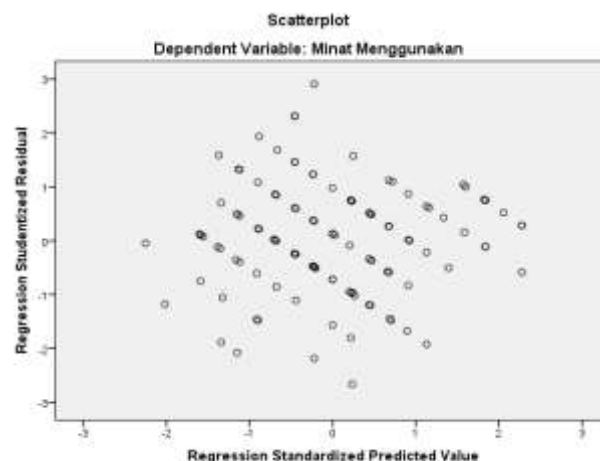
| | | | | | | | | |
|--|--------------------|------|-------|------|-------|------|------|-------|
| 1 | (Constant) | ,530 | 1,030 | | ,515 | ,608 | | |
| | Persepsi Kemudahan | ,292 | ,067 | ,374 | 4,391 | ,000 | ,555 | 1,801 |
| | Fitur Layanan | ,274 | ,055 | ,422 | 4,951 | ,000 | ,555 | 1,801 |
| a. Dependent Variable: Minat Menggunakan | | | | | | | | |

Sumber Data : *Output SPSS*, 2024

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan nilai *tolerance* pada variabel persepsi kemudahan sebesar $0,555 \geq 0,10$, sedangkan nilai VIF sebesar $1,801 \leq 10$. Pada variabel fitur layanan menunjukkan nilai *tolerance* sebesar $0,555 \geq 0,10$ sedangkan untuk nilai VIF sebesar $1,801 \leq 10$, sehingga dapat dikatakan antara sesama variabel independen dalam model regresi tidak terjadi adanya multikolinearitas.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi tidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam uji ini menggunakan grafik scatterplot dengan keputusan jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur maka diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas, namun jika tidak ada pola yang terbentuk jelas, serta titik titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2018). Berikut akan disajikan hasil pengujian heteroskedastisitas dalam bentuk Gambar berikut :



Sumber Data : *Output SPSS*, 2024

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak terdapat pola yang terbentuk jelas, serta titik-titik menyebar di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.



C. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel persepsi kemudahan (X_1), fitur layanan (X_2) terhadap minat menggunakan (Y). Berikut akan disajikan hasil pengujian regresi berganda dalam bentuk tabel 7 :

Tabel 7 Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| | (Constant) | ,530 | 1,030 | | ,515 | ,608 |
| | Persepsi Kemudahan | ,292 | ,067 | ,374 | 4,391 | ,000 |
| | Fitur Layanan | ,274 | ,055 | ,422 | 4,951 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Minat Menggunakan | | | | | | |

Sumber Data : *Output SPSS*, 2024

Berdasarkan tabel 7, dapat dijelaskan rumus persamaan regresi dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,530 + 0,292X_1 + 0,274X_2 + e$$

Dari persamaan regresi berganda di atas, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 0,530 menyatakan bahwa variabel independen (persepsi kemudahan dan fitur layanan) bersifat konstan maka variabel dependen (minat menggunakan) menunjukkan nilai positif.
2. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kemudahan (X_1) bernilai positif sebesar 0,292, sehingga setiap kenaikan 1% tanggapan dari responden tentang persepsi kemudahan maka akan mempengaruhi minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN sebesar 0,292.
3. Nilai koefisien regresi variabel fitur layanan (X_2) bernilai positif sebesar 0,274 yang, sehingga setiap kenaikan 1% tanggapan dari responden tentang fitur layanan maka akan mempengaruhi minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN sebesar 0,274.

D. Uji Hipotesis

5. Uji t

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, taraf signifikansi 5%, dengan penentuan keputusan bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Berikut akan disajikan hasil pengujian hipotesis secara parsial dalam bentuk tabel 8 :



Tabel 8. Uji Hipotesis Parsial

| Coefficients ^a | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,457 | 1,109 | | 1,314 | ,191 |
| | Persepsi Kemudahan | ,512 | ,054 | ,655 | 9,426 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Minat Menggunakan | | | | | | |
| Coefficients ^a | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,277 | ,879 | | 3,727 | ,000 |
| | Fitur Layanan | ,435 | ,044 | ,671 | 9,838 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Minat Menggunakan | | | | | | |

Sumber Data : *Output SPSS*, 2024

Berdasarkan tabel 8, variabel persepsi kemudahan menghasilkan nilai t hitung sebesar $9,426 > t \text{ tabel } 1,980$ dengan nilai signifikansi $0,000$ yang berarti $< 0,05$, ini berarti secara parsial variabel persepsi kemudahan dan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan aplikasi Mobile JKN, maka hipotesis H1 diterima.

Variabel fitur layanan menghasilkan nilai t hitung sebesar $9,838 > t \text{ tabel } 1,980$ dengan nilai signifikansi $0,000$ yang berarti lebih kecil dari $0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel persepsi fitur layanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan aplikasi Mobile JKN, maka H2 diterima.

6. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut akan disajikan hasil pengujian hipotesis secara simultan dalam bentuk tabel 9:

Tabel 9. Uji Hipotesis Simultan

| ANOVA ^a |
|--------------------|
|--------------------|



| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Regression | 183,499 | 2 | 91,749 | 65,535 | ,000 ^b |
| Residual | 163,801 | 117 | 1,400 | | |
| Total | 347,300 | 119 | | | |
| a. Dependent Variable: Minat Menggunakan | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Persepsi Kemudahan | | | | | |

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 65,535 > dari nilai F_{tabel} 3.07 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Berdasarkan dari hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kemudahan dan fitur layanan secara bersama – sama berpengaruh positif terhadap minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN pada Puskesmas Kota Sorong, sehingga hipotesis H3 dapat diterima.

E. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel – variabel dependen dengan pengambilan keputusan bila koefisien determinasi sama dengan 0 (nol), maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, namun bila besarnya koefisien determinasi mendekati angka 1 (satu), maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2022). Berikut akan disajikan hasil pengujian koefisien determinasi dalam bentuk tabel 10 :

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,727 ^a | ,528 | ,520 | 1,183 |
| a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan | | | | |
| b. Dependent Variable: Minat Menggunakan | | | | |

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 10, nilai R Square diperoleh sebesar 0,528 artinya angka tersebut mendekati angka 1 (satu). Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan aplikasi Mobile JKN sebesar 52,80 %, sedangkan 47,20% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil pengujian koefisien determinasi hasil yang didapatkan dapat dikatakan berkorelasi kuat dikarenakan nilai R Square sebesar 0,528 yang dimana batas nilai koefisien determinasi dikatakan kuat jika berada di rentang nilai 0.51 – 0.99 (Nugroho, 2005) maka korelasi dikatakan kuat.



4.2. Discussion

A. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan

Suatu sistem jika cara menggunakan atau pengoperasiannya mudah dan tidak memerlukan banyak usaha serta dapat membantu memberikan informasi seputar kesehatan peserta maupun informasi pribadi peserta tentu hal tersebut dapat meningkatkan minat peserta untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN, untuk meningkatkan minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN pihak BPJS Kesehatan dan Puskesmas telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat juga pasien, namun hal tersebut masih belum efektif dikarenakan masih banyak masyarakat dan pasien yang belum menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan berbagai macam alasan seperti kurang memadainya memori pada handphone, kurang memahami suatu teknologi, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Zulfikar & Apriliyati, 2022) dan sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Hapsari et al., 2023) dan (Kumala et al., 2020).

B. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan

Fitur layanan pada aplikasi Mobile JKN sudah beragam, namun masih kurang dikarenakan peserta yang masih bingung dalam menggunakan atau mengoperasikan fitur-fitur layanan pada aplikasi Mobile JKN tersebut. Seperti peserta belum tahu cara melakukan pendaftaran online pada puskesmas atau fasilitas kesehatan tingkat pertama, peserta lebih memilih untuk melakukan pendaftaran manual (datang langsung ke faskes terkait) dan mengantri, dan belum bisa melakukan pembayaran langsung pada aplikasi Mobile JKN, tentu hal tersebut membuat minat masyarakat atau pasien berkurang untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dan kemudian diuji serta dianalisis sebagian responden berpendapat bahwa Fitur Layanan pada aplikasi Mobile JKN sangat beragam dan banyak serta Fitur Layanan pada aplikasi Mobile JKN juga dapat membantu peserta dalam menyelesaikan permasalahan peserta. Sedangkan tidak sedikit peserta masih menimbang apakah benar fitur layanan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan dan beragam serta dapat membantu peserta dalam informasi kesehatan maupun administrasi. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Girani & Susanti, 2021) dan sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Endriyanto & Indrarini, 2022) dan (Bakhtiar et al., 2022).

C. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan

Peserta akan menggunakan suatu teknologi (aplikasi) jika teknologi tersebut dapat mempermudah aktivitas layanan kesehatan dan dapat menangani permasalahan yang mereka hadapi dengan mudah dan tanpa membutuhkan banyak usaha serta peserta akan tertarik jika fitur layanan yang disediakan dapat mendukung aktifitas kesehatan mereka tentunya fitur



layanan seperti antrian online, mengubah data peserta, dan lain-lain bisa dengan mudah untuk dioperasikan mengingat peserta BPJS Kesehatan mencakup seluruh rentang usia sehingga peserta berminat menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan dari kuesioner yang telah disebarakan kepada responden dan kemudian diuji serta dianalisis didapatkan responden berpendapat bahwa berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN setelah mengetahui aplikasi tersebut yang diberitahukan melalui sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan maupun pihak Puskesmas dikarenakan dapat membantu aktivitas kesehatan mereka, namun sebagian dari responden mengalami kendala dalam menginstal aplikasi tersebut seperti memori ponsel yang kurang memadai, akses internet yang kurang, data mereka yang bermasalah seperti nomor BPJS yang tidak valid sehingga mereka harus mengurusnya kembali, kurang paham cara mengoperasikan, membutuhkan usaha yang lebih seperti harus mempunyai pulsa biasa saat mendaftarkan diri pada aplikasi, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Fadillah & Zainurossalamia, 2023) dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurvitasari & Dwijayanti, 2022) dan (Kartawinata & Nugrahani, 2023).

5. CONCLUSION, IMPLICATIONS, LIMITATIONS AND RESEARCH SUGGESTION

1. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN. Semakin seseorang yakin dan percaya bahwa aplikasi Mobile JKN mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha dalam pengoperasiannya maka akan semakin banyak orang yang akan berminat menggunakan teknologi tersebut.
2. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN. Artinya jika pengembang aplikasi mobile JKN mampu membuat fitur layanan yang mudah dioperasikan dan dipahami, maka akan berpengaruh pada minat peserta BPJS untuk menggunakan aplikasi tersebut.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi pihak pengembang aplikasi mengenai kemudahan dan fitur layanan apa saja yang diinginkan oleh pengguna.
4. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah, responden hanya dibatasi pada peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas Kota Sorong, sehingga untuk peneliti selanjutnya bisa diperluas sebaran wilayah responden dan jumlahnya.
5. Pengguna layanan akan menggunakan aplikasi jika teknologi tersebut dapat mempermudah aktivitas layanan kesehatan dan dapat menangani



permasalahan yang mereka hadapi dengan mudah dan tanpa membutuhkan banyak usaha, peserta BPJS akan tertarik jika fitur layanan yang disediakan aplikasi mobile JKN dapat mendukung aktifitas kesehatan mereka tentunya fitur layanan seperti antrian online, mengubah data peserta, pindah faskes, skrinning kesehatan secara mandiri dan lain-lain bisa dengan mudah untuk dioperasikan mengingat peserta BPJS Kesehatan mencakup seluruh rentang usia dan dari berbagai kalangan.



REFERENCES

- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2022). Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156. <https://doi.org/10.21111/Tijarah.V6i3.5696>
- Endriyanto, R., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Promosi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Linkaja (Studi Kasus Di Surabaya). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 67–80. <https://doi.org/10.26740/Jekobi.V5n1.P67-80>
- Fadillah, W., & Zainurossalamia, S. Z. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Canva. *MAMEN (Jurnal Manajemen)*, 2(2), 231–240. <https://doi.org/10.55123/Mamen.V2i2.1808>
- Febriani, A. (2020). Pengaruh Fitur Layanan Dan Iklan Media Sosial Instagram Terhadap Sikap Konsumen (Studi Kasus Pada Transaksi Offline Store Melalui Aplikasi Dana Oleh Pengunjung Mall Margo City). *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV): Social and Humanities*, 6(2), 223–230.
- G. Poluan, J., & M. Karuntu, M. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Minat Beli Sapi Potong Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Pasar Beriman Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 10(1), 1075–1088.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IVM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penernit Universitas Diponegoro.
- Girani, A. P., & Susanti. (2021). The Influence Of Financial Literation, Service Features, And Easy Of Use On Using E-Money. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 6(2), 27–37. <https://doi.org/10.29407/Jae.V6i2.15921>
- Hapsari, M. N., Prawiradilaga, S. R. R., & Muhardi. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor Dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(3), 100–119.
- Kartawinata, B. R., & Nugrahani, J. S. (2023). Studi Minat Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital (OVO): Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(7), 5137–5144. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V6i7.1922>



- Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749–2766. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V5i6.3625>
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/Jmp.6.1.19-29>
- Misissaifi, M., & Sriyana, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 10(1), 109–124. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v10i1.276>
- Novianti, K., & Bertuah, E. (2023). Pengaruh Locus Of Control Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2), 278. <https://doi.org/10.34127/Jrlab.V12i2.736>
- Nugroho, B. A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Andi Jogjakarta.
- Nurvitasari, E., & Dwijayanti, R. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1472–1481. <https://doi.org/10.26740/Jptn.V10n1.P1472-1481>
- Patimah, S. (2017). ANALISIS PENGARUH GLOBAL BRANDING TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI PERCEIVED PRODUCT QUALITY (Studi Pada Produk Pakaian Pria The Executive). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–77.
- Pradita, K. Y. (2021). Determinan Faktor Yang Mempengaruhi E-Trust Dan Minat Menggunakan Aplikasi Alodokter. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 450. <https://doi.org/10.23887/Jppsh.V5i3.38683>
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Gava Media.



- Rumangkit, S., Surjandy, & Billman, A. (2023). The Effect Of Performance Expectancy, Facilitating Condition, Effort Expectancy, And Perceived Easy To Use On Intention To Using Media Support Learning Based On Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *E3S Web Of Conferences*, 426. <https://doi.org/10.1051/E3sconf/202342602004>
- Sati, R. A. S., & Ramaditya, M. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card). *Management*, 1–20.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. PUSTAKABARUPRESS.
- Wahyudi, W., Mukhsin, M., & Nupus, H. (2021). Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Di Wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 5(1), 98–116. <https://doi.org/10.48181/Jrbmt.V5i1.11545>
- Zulfikar, & Apriliyati, K. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Aplikasi Ovo Di Kota Samarinda. *Jurnal Eksis (Ekonomi, Sosial Dan Bisnis)*, 18(1), 84–98.