

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN PADA  
KEPUASAN PESERTA JKN-KIS DI KOTA PADANG MENGGUNAKAN  
MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF  
TECHNOLOGY***

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen  
Pada Program Studi Magister manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Andalas



**Diajukan Oleh :**

**DEBI MERSAH PUTRA**  
**2020522051**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. ALFITMAN, SE, MSc.**  
**Dr. VERINITA, SE, MSi.**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN  
PADA KEPUASAN PESERTA JKN-KIS DI KOTA PADANG  
MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE  
AND USE OF TECHNOLOGY***

**Tesis Oleh Debi Mersah Putra**

Pembimbing 1 : Dr Alfitman, SE.,M.Sc

Pembimbing 2 : Dr. Verinita, SE., M.Si

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada kepuasan peserta JKN-KIS di kota Padang menggunakan model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*. Penelitian merupakan penelitian kausalitas, metode yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi yang akan digunakan adalah seluruh peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN pada bulan April tahun 2022 dengan jumlah 101.676 orang, sampelnya sebanyak 470 peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Teknik pengambil sampel yang dipergunakan berupa metode nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling. Kriteria sampelnya sebagai berikut sudah menjadi peserta JKN, Peserta JKN di Kota Padang, sudah registrasi dan menggunakan aplikasi mobile JKN Analisis data penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS). Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut *performance expectancy* memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, *social influence* memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, *facilitating condition* tidak memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, *hedonic motivation* memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, *perceived value* tidak memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, *habit* tidak memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, *use behavior* mobile JKN memiliki pengaruh signifikan pada *user satisfaction*.

**Kata Kunci:** Model UTAUT, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Perceived Value*, *Habit*, *Use Behaviour*, *User Satisfaction*

**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**

**Thesis By Debi Mersah Putra**

Supervisor 1 : Dr Alfitman, SE.,M.Sc

Supervisor 2 : Dr. Verinita, SE., M.Si

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of using the JKN mobile application of the Health Social Security Administering Body on the satisfaction of JKN-KIS participants in the city of Padang using the Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology model. This research is causality research, the method used is quantitative. The population that will be used is all JKN KIS participants in the city of Padang who have used the Mobile JKN application in April 2022 with a total of 101,676 people, the sample is 470 JKN KIS participants in the city of Padang who have used the Mobile JKN application. The sampling technique used in the form of non-probability sampling method with purposive sampling technique. The sample criteria are as follows: they have become JKN participants, JKN participants in Padang City, have registered and used the JKN mobile application. The data analysis of this study used Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS). The conclusions in this study are as follows: performance expectancy has a significant influence on the use behavior of mobile JKN, effort expectancy does not have a significant influence on use behavior of mobile JKN, social influence has a significant influence on use behavior of mobile JKN, facilitating conditions do not have a significant influence on use behavior mobile JKN, hedonic motivation has a significant influence on the use behavior of mobile JKN, perceived value has no significant effect on use behavior of mobile JKN, habit does not have a significant influence on use behavior of mobile JKN, use behavior of mobile JKN has a significant influence on user satisfaction.*

**Keywords:** *UTAUT Model, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Perceived Value, Habit, Use Behavior, User Satisfaction*