



UNIVERSITAS ANDALAS

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENERIMAAN
PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN BPJS
KESEHATAN DI KOTA PADANG**

Oleh :

RETA PRIMA TAIWA

No. BP : 1911212036

Diajukan Sebagai Pemenuhan Syarat Untuk Mendapatkan

Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2025

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

Skripsi, Juni 2025

Reta Prima Taiwa, NIM 1911212036

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENERIMAAN PENGGUNA
APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN DI KOTA PADANG**

xi + 112 halaman, 33 tabel, 3 gambar, 7 Lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Jumlah pengguna aktif Mobile JKN di Kota Padang masih jauh di bawah jumlah peserta JKN secara keseluruhan, disertai keluhan terhadap kinerja aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Padang berdasarkan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian yaitu peserta JKN-KIS dengan FKTP di kota Padang dengan jumlah sampel sebanyak 106 orang yang dipilih melalui teknik *multistage random sampling*. Penelitian dilakukan pada Desember 2024 sampai Maret 2025. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, dan analisis dilakukan secara univariat, bivariat dengan uji Chi-Square, serta multivariat menggunakan regresi logistik berganda.

Hasil

Hasil analisis univariat menyatakan 50,9% responden tidak menerima. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, hitungan nilai, dan kebiasaan berhubungan secara signifikan dengan penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN ($p < 0,05$). Pada analisis multivariat, variabel yang berhubungan signifikan adalah harapan kinerja ($p = 0,008$) dan pengaruh sosial ($p = 0,005$), dengan pengaruh sosial sebagai faktor dominan ($OR = 3,885$).

Kesimpulan

Penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi terhadap manfaat aplikasi (harapan kinerja) dan dukungan lingkungan sosial (pengaruh sosial). Disarankan agar BPJS Kesehatan meningkatkan edukasi berbasis komunitas dan memperkuat sosialisasi manfaat aplikasi melalui pendekatan interpersonal dan media publik.

Daftar Pustaka : 47 (2011-2025)

Kata Kunci : Mobile JKN, Penerimaan Pengguna, UTAUT2, Aplikasi

FACULTY OF PUBLIC HEALTH

ANDALAS UNIVERSITY

Undegraduate Thesis, May 2025

RETA PRIMA TAIWA, NIM. 1911212036

**RELATED FACTOR TO USERS ACCEPTANCE OF MOBILE JKN BPJS
KESEHATAN APPLICATION IN PADANG CITY**

xi + 112 pages, 33 table, 3 pictures, 7 appendices

ABSTRACT

Objective

The number of active Mobile JKN users in Padang City remains far below the total JKN participants, with ongoing complaints about the app's performance. This study aims to identify the factors related with user acceptance of the Mobile JKN application in Padang City based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2).

Method

This is a quantitative study with a cross-sectional design. The population included JKN-KIS participants registered with primary healthcare facilities (FKTP) in Padang City. A total of 106 respondents were selected using a multistage random sampling technique. The study was conducted from December 2024 to March 2025. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through univariate analysis, bivariate analysis using the Chi-Square test, and multivariate analysis using multiple logistic regression.

Result

Univariate analysis shows that 50.9% of respondents did not accept the use of the Mobile JKN application. Bivariate analysis reveals that performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habit were significantly associated with user acceptance ($p < 0.05$). Multivariate analysis shows that performance expectancy ($p = 0.008$) and social influence ($p = 0.005$) were significantly associated with user acceptance, with social influence being the most dominant factor ($OR = 3.885$).

Conclusion

User acceptance of the Mobile JKN application is significantly influenced by the perceived benefits of the application (performance expectancy) and social support (social influence). It is recommended that BPJS Kesehatan enhance community-based education and strengthen the promotion of the application's benefits through interpersonal outreach and public media.

References : 47 (2011-2025)

Keywords : Mobile JKN, User Acceptance, UTAUT2, Application