



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI MOBILE JKN MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

Andre Saputra Sihombing¹, Ahmad Jurnaidi Wahidin²

^{1,2}Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia, 10450
andresaputrasihombing18@gmail.com, ahmad.aj@bsi.ac.id

Abstract

The development of digital technology has driven significant transformation in healthcare services, including the utilization of the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan. This application is designed to facilitate participants' access to various services, such as bill checking, claim information, and healthcare facility registration. However, several issues related to ease of use and interface convenience persist, which may affect user satisfaction. This study aims to analyze user acceptance and satisfaction with Mobile JKN using the TAM, focusing on five variables. The research employed a quantitative method by distributing online questionnaires to 121 respondents. The collected data were analyzed using validity and reliability tests and descriptive statistics in SPSS. The results show that all instrument items are valid and reliable, with a Cronbach's Alpha value of 0.918. The percentage achievement for each variable ranges from 79% to 82%, indicating that users have a positive perception of the Mobile JKN application. These findings confirm that the TAM model is relevant for assessing technology acceptance in digital health services and provide a foundation for BPJS Kesehatan to improve service quality in its application-based services.

Keywords: BPJS Kesehatan, Digital Health Services, Mobile JKN, Technology Acceptance Model, User Satisfaction

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi signifikan pada layanan kesehatan, termasuk pemanfaatan aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan, seperti pengecekan tagihan, informasi klaim, hingga pendaftaran fasilitas kesehatan. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala terkait kemudahan penggunaan dan kenyamanan antarmuka yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan serta kepuasan pengguna terhadap Mobile JKN dengan menggunakan pendekatan TAM, yang berfokus pada 5 variabel. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 121 responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta analisis deskriptif dengan memanfaatkan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item instrumen terbukti valid dan reliabel, dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,918. Persentase capaian setiap variabel berada pada rentang 79%–82%, yang mengindikasikan bahwa pengguna memiliki persepsi positif terhadap aplikasi Mobile JKN. Temuan ini menegaskan bahwa model TAM relevan dalam menilai penerimaan teknologi pada layanan kesehatan digital, sekaligus memberikan dasar bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis aplikasi.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, Kepuasan Pengguna, Layanan Kesehatan Digital, Mobile JKN, *Technology Acceptance Model*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital terus memengaruhi berbagai bidang kehidupan, dan salah satu sektor yang mengalami perubahan besar adalah layanan kesehatan di Indonesia. Konsep *e-health* menjadi solusi inovatif dalam penyediaan layanan kesehatan yang cepat, efisien, serta mudah diakses masyarakat pintar [1]. Salah satu bentuk

pemanfaatan teknologi tersebut tampak pada penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Melalui aplikasi Mobile JKN yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, berbagai layanan dirancang agar lebih efisien sekaligus meningkatkan mutu pelayanan bagi peserta yang terdaftar [2].

Aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk mengakses layanan contohnya pengecekan tagihan, informasi klaim secara mandiri dan pendaftaran fasilitas kesehatan [3]. Namun dalam penerapannya, masih terdapat kendala terkait kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan antarmuka yang kurang intuitif yang berdampak pada kepuasan pengguna [4][5]. Dalam konteks penelitian, analisis menjadi tahapan sistematis untuk memecah suatu masalah agar lebih mudah dipahami dan berdasarkan informasi yang diperoleh dapat membantu memperoleh keputusan yang lebih baik [6]. Guna mengetahui faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, pendekatan TAM digunakan karena menekankan pada variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* [7][8]. Model ini hasil adaptasi *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan dimana individu terhadap teknologi akan mempengaruhi sikap serta tindakannya [9][10][11][12].

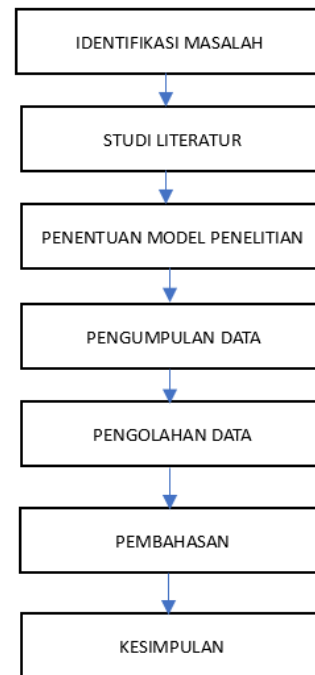
Berdasarkan penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi JKN Mobile di Puskesmas Padamukti diterima dengan baik oleh peserta BPJS [6]. Penelitian lain menerangkan metode *Servqual* dengan tingkat kepuasan 80% untuk pasien BPJS dan 77% untuk Non-BPJS[13], sementara penelitian dengan metode EUCS dan memperoleh indeks kepuasan di atas 78% meskipun masih memerlukan perbaikan layanan [14]. BPJS Kesehatan resmi berjalan sejak 1 Januari 2014 mengacu pada ketentuan dalam UU Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional serta UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS terus berupaya memperluas inovasi digital [15].

Dalam pengolahan data penelitian, digunakan perangkat lunak SPSS yang berfungsi untuk analisis statistik interaktif berbasis lingkungan grafis [16]. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan guna menilai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* melalui pendekatan TAM guna memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan digital pada BPJS Kesehatan serta mendorong partisipasi masyarakat terhadap teknologi kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

Merupakan rangkaian akan tahapan yang dijalankan agar penelitian yang dilakukan berjalan secara terarah sekaligus sistematis. Pada penulisan ini, berbagai tahapan penelitian yang diterapkan ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2. Instrumen Penelitian

Instrumen yang diterapkan pendekatan kuantitatif melalui langkah penyusunan akan kuesioner yang mencakup variabel persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap (*attitude towards using*), niat perilaku (*behavior intention to use*), serta penggunaan sistem secara nyata (*actual system use*) [17]. Setiap variabel tersebut terlengkapi bersama berbagai indikator yang termasuk acuan dalam penyusunan kuesioner, instrumen kuesioner ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Kuesioner	Item
1	Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>)	Penggunaan aplikasi JKN Mobile memungkinkan saya lebih cepat dalam Mengakses layanan Kesehatan	PU1
		Mobile JKN mempermudah saya dalam mengakses layanan dalam mengakses layanan	PU2
		Mobile JKN membantu saya dalam mengurus administrasi tanpa harus ke kantor	PU3
2	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	Mobile JKN mudah di pelajari meskipun baru pertama kali	PEOU1
		Navigasi atau tampilan Mobile JKN mudah dipahami	PEOU2
		Aplikasi Mobile JKN sangat fleksibel untuk digunakan di mana saja	PEOU3
3	Sikap (<i>Attitude Towards Using</i>)	Saya merasa terbantu menggunakan Mobile JKN	ATU1
		Saya merasa puas dengan aplikasi Mobile JKN	ATU2

No	Variabel	Kuesioner	Item
4	Niat Perilaku (<i>Behavior Intention to Use</i>)	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Mobile JKN	ATU3
		Saya berniat menggunakan Mobile JKN dimasa mendatang	BIU1
		Saya akan merekomendasikan Mobile JKN kepada orang lain	BIU2
		Saya lebih memilih menggunakan Mobile JKN dari pada datang langsung ke kantor BPJS	BUI3
5	Penggunaan Sistem secara Nyata (<i>Actual System Use</i>)	Saya selalu menggunakan aplikasi Mobile JKN	AU1
		Saya puas dengan aplikasi Mobile JKN	AU2
		Saya memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN	AU3

2.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel

Metode pengumpulan data memiliki peran penting guna mendapatkan informasi yang akurat, relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Tahapan ini bertujuan untuk mengumpulkan data primer dan sekunder yang diperlukan guna mendukung analisis terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan pendekatan TAM. Data yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi, sikap, serta perilaku pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

2.3.1 Metode Pengumpulan Data

Tahap penting dalam penelitian ini untuk menentukan kualitas dan keakuratan hasil analisis yang diperoleh. Data yang dikumpulkan harus relevan dengan tujuan penelitian serta mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Pada penelitian ini, peneliti memanfaatkan dua metode utama dalam proses pengumpulan data studi pustaka dan kuesioner, untuk memperoleh data teoritis serta data empiris yang mendukung analisis model TAM.

1) Studi Pustaka

Studi Pustaka menyajikan pembahasan terkait peneliti terdahulu, yang termasuk acuan pada penelitian ini. Peneliti melakukan pemeriksaan serta pengumpulan pada data dokumenter guna menjadi pendukung penelitiannya. Sumber data yang di ambil yakni artikel, jurnal beserta sumber lainnya.

2) Kuesioner

Dalam menjalankan pengumpulan akan data peneliti memanfaatkan kuesioner, yang dibuat melalui Google Form yang termasuk alat bantu dalam pengumpulan data.

Kuesioner meliputi beragam pernyataan seputar variabel metode TAM.

2.3.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini ialah pengguna aplikasi *JKN Mobile* di Indonesia. Mengacu dalam sumber yang berasal dari Google Play Store, pengguna *JKN Mobile* per April 2025 sejumlah 50.000.000 pengguna [18]. Lalu, untuk sampel penelitian dilakukan dengan teknik pengambilan sampel acak yang diterapkan pada penelitian ini. Para responden diminta agar melakukan pengisian dalam Google Form yang berwujud pernyataan pada penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Untuk melakukan penentuan sampel penelitian peneliti memanfaatkan rumus slovin. Berikut perhitungan rumus slovin dalam penentuan jumlah Responden:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi = 50.000.000

e = *margin of error* (10%)

$$n = \frac{50.000.000}{1 + 50.000.000 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{50.000.000}{1 + 50.000.000 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{50.000.000}{1 + 500.000}$$

$$n = \frac{50.000.000}{500.001}$$

$$n = 100$$

Peneliti memperoleh sampel penelitian sebanyak 121 responden.

2.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data diterapkan untuk mengolah sekaligus menafsirkan informasi yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner, agar dapat menjawab rumusan masalah penelitian secara sistematis dan objektif. Analisis dilakukan melalui beberapa tahap pengujian statistik, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif terhadap variabel dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) [19].

2.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas memegang tujuannya guna memastikan bahwasanya keseluruhan dari pertanyaan di penelitian yang dipergunakan menjadi pengukur variabel penelitian ialah valid. Uji validitas dijalankan melalui langkah pemeriksaan

pada Tingkat signifikansi dalam tiap instrumen. Guna melakukan penghitungan korelasi di antara data yang berada dalam tiap pertanyaan bersama skor total, dipergunakan rumus Teknik korelasi *product moment*. Uji validitas di uji mempergunakan:

- 1) Jika nilai uji r hitung $> r$ tabel, menandakan variabel tersebut valid.
- 2) Jika nilai uji r hitung $< r$ tabel, menandakan variabel tersebut tidak valid Dengan nilai signifikansi (sig) $< 0,05$.

2.4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas memegang tujuannya guna menjadi penilai konsistensi jawaban yang diberikannya melalui responden. Kriteria dalam pengujian ini dijalankan melalui penerapan metode *Cronbach Alpha* (CA). Setelah alat ukur ternyata valid, tahap berikutnya ialah pengujian reliabilitas. Reliabilitas mengacu dalam nilai yang menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu dengan konsisten menjadi pengukur fenomena yang serupa. Metode yang dipergunakan dalam menjadi pengukur reliabilitas ialah metode *Cronbach*. Pada penentuan reliabilitas instrumen, skornya tidak terbatas dalam rentangan 0-1, melainkan memiliki berbagai nilai, pada penelitian ini penulis memanfaatkan skor 1 hingga 5. Untuk menguji reliabilitas mampu dijalankan dengan menyeluruh pada segala pertanyaan di sebuah instrumen yang ternyata reliabel jika nilai $\alpha > 0,6$.

2.4.3 Uji Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik diterapkan guna menjalankan pengolahan serta penyajian dalam data seperti adanya, dengan tidak menggeneralisasi ataupun membentuk kesimpulan yang diberlakukan dengan luas. Pada penelitian ini, analisa statistik deskriptif yang dipergunakan mencakupi perhitungan nilai mean, minimum, maksimum, serta standar deviasi guna menyajikan gambaran mengenai setiap variabel yang diteliti. Adapun acuan penafsiran skor berdasarkan Skala *Likert* dalam menilai tingkat kepuasan dapat dijabarkan sebagai berikut[20]:

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1) Angka 0 % - 20 % | = Sangat Tidak Puas |
| 2) Angka 21 % - 40 % | = Tidak Puas |
| 3) Angka 41 % - 60 % | = Cukup Puas |
| 4) Angka 61 % - 80 % | = Puas |
| 5) Angka 81 % - 100 % | = Sangat Puas |

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner disebar secara *online* memanfaatkan *platform* Google Form menuju pengguna aplikasi Mobile JKN. Pada kuesioner, penelitian mengajukan beragam pertanyaan umum misal nama, usia, serta jenis kelamin. Sebaran usia responden ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Usia dan Jumlah Responden

Usia	Jumlah	Persentase
16-22	44	36,36%
23-27	40	33,06%
>27	37	30,58%

Mengacu dalam Tabel 2 usia responden di atas diperoleh hasil uji frekuensi data responden yang memperlihatkan karakteristik usia responden didominasi oleh responden berusia 16-22 yakni 44 (36,36%) orang, 23-27 (33,06%) diperoleh 40 orang serta yang terkecil berada di atas 27 tahun di angka 37. Tabel 3 menyajikan jenis kelamin responden.

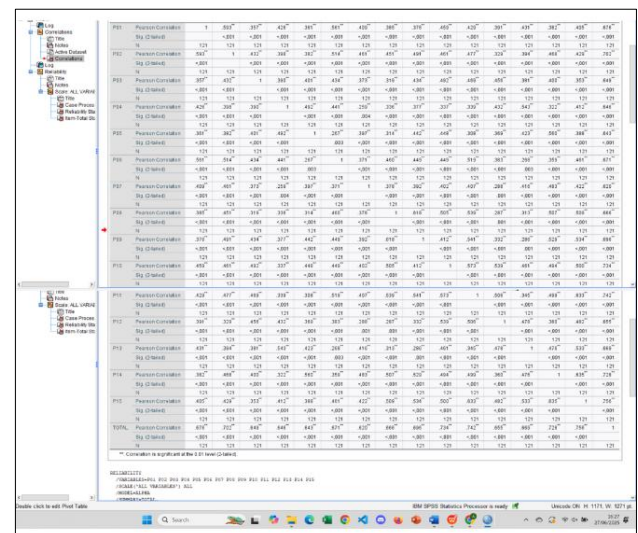
Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	64	52,9%
Perempuan	57	47,1%

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji frekuensi menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh peserta berjenis kelamin laki-laki di angka 64 orang (52,9%) serta Perempuan di angka 57 orang (47,1%).

3.1 Uji Validitas

Hasil pengujian validitas yang telah diolah menggunakan aplikasi SPSS, ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Uji Validitas SPSS

Dengan memanfaatkan 121 responden maka hasil menjadikan nilai r tabel 194 maka pada Gambar 2 di atas memperlihatkan bahwasanya uji validitas ternyata valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Rekapitulasi hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS ditunjukkan pada tabel 4, yang memuat nilai *Cronbach's Alpha* dan jumlah item yang diuji.

Tabel 4. Uji Reliabilitas SPSS

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.918	15

Nilai *cronbach's alpha* = 0,918 menandakan instrumen dinyatakan reliabel karena melampaui angka nilai 0,6.

3.3 Uji Deskriptif Statistik

1) Skor Kriteria (SK)

Skor indikator *Perceived Usefulness* (PU)

$$SK = 5 \times 3 \times 121$$

$$= 1815$$

Skor indikator *Perceived Ease of Use* (PEOU)

$$SK = 5 \times 3 \times 121$$

$$= 1815$$

Skor indikator *Attitude Toward Using* (ATU)

$$SK = 5 \times 3 \times 121$$

$$= 1815$$

Skor indikator *Behavior Intention to Use* (BIU)

$$SK = 5 \times 3 \times 121$$

$$= 1815$$

Skor indikator *Actual System Use* (AU)

$$SK = 5 \times 3 \times 121$$

$$= 1815$$

Tabel 5 berikut menyajikan skor total (SH) untuk setiap indikator dalam model TAM, yang diperoleh dari hasil penjumlahan seluruh tanggapan responden pada masing-masing variabel.

Tabel 5. Skor Total

Indikator	Skor Total (SH)
PU	1500
PEOU	1479
ATU	1500
BIU	1469
AU	1441

2) Besar Persentase

Besar persentase dari *Perceived Usefulness* (PU)

$$\frac{1500}{1815} \times 100\% = 82\%$$

Besar persentase dari *Perceived Ease of Use* (PEOU)

$$\frac{1479}{1815} \times 100\% = 81\%$$

Besar persentase dari *Attitude Toward Using* (ATU)

$$\frac{1500}{1815} \times 100\% = 82\%$$

Besar persentase dari *Behavior Intention to Use* (BIU)

$$\frac{1469}{1815} \times 100\% = 80\%$$

Besar persentase dari *Actual System Use* (AU)

$$\frac{1441}{1815} \times 100\% = 79\%$$

Tabel 6 menyajikan hasil analisis deskriptif yang membandingkan nilai Skor Kriteria (SK) dan Skor Hasil (SH) pada setiap indikator, serta persentase capaian yang menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing variabel.

Tabel 6. Analisis Deskriptif

Indikator	Σ SK	Σ SH	P
PU	1815	1500	82%
PEOU	1815	1479	81%
ATU	1815	1500	82%
BIU	1815	1469	80%
AU	1815	1441	79%

Berdasarkan tabel 6. hasil tanggapan dari responden, diperoleh bahwasanya indikator variabel PU memegang persentase di angka 82%, sementara PEOU di angka 81%, ATU di angka 82%, BIU di angka 80% serta AU memiliki persentase di angka 79%.

4. KESIMPULAN

Mengacu pada hasil analisis menggunakan metode TAM, penelitian ini melibatkan 121 responden dengan rentang usia terbanyak 16–22 tahun sebesar 36,36%, diikuti 23–27 tahun sebesar 33,6%, dan di atas 27 tahun sebesar 30,58%. Komposisi jenis kelamin menunjukkan 52,9% laki-laki dan 47,1% perempuan. Hasil kuesioner menunjukkan nilai *perceived usefulness* sebesar 82%, *perceived ease of use* 81%, *attitude toward using* 82%, *behavior intention to use* 80%, dan *actual system use* 79%, yang menandakan responden memiliki persepsi positif terhadap aplikasi Mobile JKN.

Uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid karena r hitung $>$ r tabel, sedangkan uji reliabilitas menghasilkan *Cronbach's Alpha* 0,918, menandakan instrumen sangat andal. Secara keseluruhan, pengguna merasa puas terhadap manfaat dan kemudahan aplikasi, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, model TAM terbukti relevan dalam menilai penerimaan teknologi serta dapat

menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan digital Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Nikmah, S. Adi, D. Mawarni, and N. H. Ulfah, "Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk," *Sport Sci. Heal.*, vol. 6, no. 3, pp. 293–303, 2024, doi: 10.17977/um062v6i32024p293-303.
- [2] W. A. Meisari, N. Widyaningrum, and A. Prameswari, "Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model)," vol. 7, no. 2, pp. 121–133, 2024.
- [3] Herlinawati, L. Banowati, and D. Revilia, "Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN," *Heal. Care J. Kesehat.*, vol. 10, no. 1, pp. 78–84, 2021, doi: 10.36763/healthcare.v10i1.114.
- [4] D. P. S. Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi E Govqual," *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [5] P. A. Rachmatika, R. N. Ain, E. Wahyudinarti, and A. S. Fitri, "Penerapan Metode Object Oriented Analysis and Design pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Surabaya 'MySurabaya,'" *JITET (Jurnal Inform. dan Tek. Elektro Ter.)*, vol. 13, no. 1, pp. 1076–1083, 2025.
- [6] W. Khairunnisa, M. A. Komara, and I. Kurniawan, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Purwakarta dengan Menggunakan Metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-Tam-Tpb)," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 7, no. 3, pp. 1445–1451, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i3.6997.
- [7] A. Mulyanto, S. Sumarsono, T. F. Niyartama, and A. K. Syaka, "Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink," *Semesta Tek.*, vol. 23, no. 1, pp. 27–38, 2020, doi: 10.18196/st.231253.
- [8] N. M. B. Aditya and J. N. U. Jaya, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome," *J. Sist. Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 3, pp. 325–332, 2022.
- [9] D. S. Cipta Hadi and S. Assegaff, "Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi," *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 4, pp. 666–677, 2022, doi: 10.33998/jurnalmsi.2022.7.4.691.
- [10] M. Kersna, "Analisis Pendekatan Metode TAM Pada Penggunaan Aplikasi E-Commerce," *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 3, no. 2, pp. 181–187, 2021, doi: 10.47065/ekuitas.v3i2.1118.
- [11] Rostiani, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan menggunakan Metode Technology Acceptance Model," *Infortech*, vol. 2, no. 2, 2024.
- [12] A. Irawan and A. Hadi, "Analisis Penerapan Aplikasi KAI Mobile Presensi Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat," *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 5, no. 1, pp. 14–24, 2021, doi: 10.23887/ijnse.v5i1.31624.
- [13] U. M. Putri, "Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual," *J. Manaj. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 149–159, 2021.
- [14] A. N. Jannah, I. Susanto, and D. P. Rakhmadani, "Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS," *REMIK Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 1491–1502, 2023.
- [15] Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional," 2004. [Online]. Available: https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787?utm_source=chatgpt.com.
- [16] Y. Prima, A. Rumbyarso, G. Pribadi, and F. A. Achmad, "Krida Cendekia Pengenalan Dasar-Dasar Pengolahan Data pada SMK PGRI 4 Jakarta Menggunakan Aplikasi Spss," *Krida Cendekia*, vol. 02, no. 05, pp. 1–4, 2023.
- [17] H. Putri, R. Ningsih, and A. J. Wahidin, "Penerapan Metode TAM dalam Menganalisis Pengaruh Media Sosial terhadap Perkembangan Teknologi pada Siswa SMPIT IQRO'," *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 38–46, 2023.
- [18] Google Play Store, "JKN Mobile." 2016, [Online]. Available: <https://play.google.com/>.
- [19] L. Amelia and A. J. Wahidin, "Evaluasi Penggunaan Aplikasi Pawoon Sebagai Alat Pendukung Administrasi Pada Café Orter Menggunakan Metode TAM," *J. Adv. Res. Informatics*, vol. 3, no. 2, pp. 120–128, 2025, doi: <https://doi.org/10.24929/jars.v3i2.4259>.
- [20] H. Kurniawan, *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta: Deepublish, 2022.