

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN
BERDASARKAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2*
(TAM 2)**



Oleh :

LUQYANA SALSABILA ANAQAMY

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN
BERDASARKAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2*
(TAM 2)**



Oleh :

**LUQYANA SALSABILA ANAQAMY
NIM. 101811133224**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2022**

PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM)
pada Tanggal 4 Oktober 2022

Mengesahkan
Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat



Tim Penguji:

- a) Lailatul Muniroh, S.KM., M.Kes.
- b) Dr. Ernawaty, drg., M.Kes
- c) Wiedho Widianoro, S.KM.

SKRIPSI

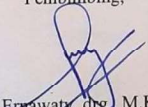
Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga

Oleh :

LUQYANA SALSABILA ANAQAMY
101811133224

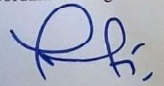
Surabaya, 10 Oktober 2022

Menyetujui,
Pembimbing,

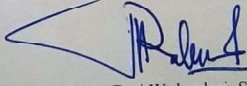

Dr. Enawaty, drg., M.Kes.
NIP. 196604201992032002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi


Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes
NIP. 19731115199902002

Ketua Departemen


Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes
NIP. 197510181999032002

iv

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Luqyana Salsabila Anaqamy
NIM : 101811133224
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN
BERDASARKAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2* (TAM
2)**

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Oktober 2022



Luqyana Salsabila Anaqamy
NIM. 101811133224

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Skripsi dengan judul " ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN BERDASARKAN TEORI TAM 2 (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2*)" sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Dalam skripsi ini dianalisis tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai salah satu *mobile health* inovasi BPJS Kesehatan yang bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan RI. Mobile JKN sebagai Mobile health sangat disarankan oleh Pemerintah, terutama di era pandemi COVID-19 yang sangat membutuhkan *mobile health* dalam rangka menekan angka penyebaran virus tersebut.

Pada kesempatan ini disampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. Ernawaty, drg., M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terwujudnya skripsi ini.

Terimakasih dan penghargaan juga disampaikan pula kepada yang terhormat :

1. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga;
2. Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes., selaku Koordinator Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga;
3. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga;
4. Hario Megatsari S.KM., M.Kes., selaku dosen wali selama saya menjadi mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga;
5. Orang tua, adik, dan kakek nenek saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya mulaidari masuk kuliah sampai tahap pengerjaan skripsi;
6. Thara, Tarra, Velen, Nadhif, Zizzi, Zhongli serta teman-teman Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah mendoakan dan mendukung agar dapat menyelesaikan skripsi ini; serta
7. Para responden yang bersedia membantu mengisi data penelitian.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri kami sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 10 Oktober 2022

ABSTRACT

Mobile JKN is an online health services in the form of a mobile application launched by BPJS Kesehatan in 2016. However, it is known that the use of Mobile JKN is still low in Indonesia. Given how JKN participation is mandatory and the increasingly widespread e-health strategy in Indonesia, research is needed to study on the factors that influence the use of Mobile JKN in accordance with the theoretical construct of TAM 2.

This was an observational analytic type of study with a cross sectional design. The samples in this study were 227 of the people of Surabaya City, Sidoarjo Regency, Jember Regency, Malang Regency, and Pasuruan Regency. Data collection was carried out using a *Google Forms* questionnaire which was distributed online. Data analysis was performed using binary logistic regression.

The results of the study found that there was an influence between subjective norms, job relevance, output quality, result demonstrability, perceived ease of use on perceived usefulness; perceived ease of use and perceived usefulness on intention to use; and intention to use on user behavior. The variables of age, gender, education, occupation, and income have no significant effect on perceived usefulness and on perceived ease of use. Subjective norm has no effect on intention to use.

The conclusion of this study is that the intention which leads to the use of Mobile JKN is driven by user perceptions that Mobile JKN is easy and useful to use. These perceptions come from social pressure, relevance, tangibility, output quality, and the ease of use of Mobile JKN itself. Suggestions for BPJS Health are to continue maintaining public beliefs in the ease and benefits of Mobile JKN, maintaining the relevancy, quality, and result tangibility of the system, and improving the Mobile JKN online registration system.

Keywords: Mobile JKN, Technology Acceptance Model 2, m-health, BPJS Kesehatan

ABSTRAK

Mobile JKN merupakan salah satu implementasi pelayanan kesehatan secara daring berbentuk aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS kesehatan pada tahun 2016. Namun, diketahui bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN masih rendah di Indonesia. Mengingat strategi *e-health* yang semakin meluas di Indonesia dan kepesertaan JKN merupakan hal yang wajib, dibutuhkan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi penggunaan Mobile JKN melalui konstruk teori TAM 2.

Jenis penelitian ini merupakan analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini yaitu masyarakat Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Jember, Kabupaten Malang, dan Kabupaten Pasuruan sebanyak 227 penduduk. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *google forms* yang disebarakan secara *online*. Analisis data menggunakan uji regresi logistik ganda.

Hasil penelitian menemukan adanya pengaruh antara *subjective norm*, *job relevance*, *output quality*, *result demonstrability*, dan *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*; *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *intention to use*; dan *intention to use* terhadap *user behavior*. Variabel usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan tidak mempengaruhi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Subjective norm* tidak berpengaruh terhadap *intention to use*.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu niat yang mengarah kepada penggunaan Mobile JKN didorong oleh keyakinan pengguna bahwa Mobile JKN mudah dan bermanfaat untuk digunakan. Keyakinan terkait kebermanfaatan Mobile JKN tersebut berasal dari dorongan sosial, relevansi, tangibilitas, kualitas hasil, serta kemudahan pengoperasian aplikasi Mobile JKN itu sendiri. Saran antara lain bagi BPJS Kesehatan untuk terus menjaga keyakinan masyarakat terhadap kemudahan dan kebermanfaatan Mobile JKN, menjaga relevansi, kualitas, dan tangibilitas hasil aplikasi Mobile JKN, serta meningkatkan sistem pendaftaran *online* Mobile JKN.

Kata Kunci: Mobile JKN, *Technology Acceptance Model 2*, *m-health*, BPJS Kesehatan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Tujuan Umum.....	11
1.4.2 Tujuan Khusus.....	11
1.4.3 Manfaat Penelitian.....	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 13
2.1 Konsep <i>e-health</i>	13
2.1.1 Pengertian <i>e-health</i>	13
2.1.2 Komponen e-health.....	13
2.1.3 M-health.....	14
2.1.4 Tujuan <i>m-health</i>	14
2.1.5 Aplikasi <i>m-health</i> di Indonesia.....	15
2.2 Model Penerimaan Teknologi	16
2.2.1 Theory of Reasoned Action (TRA)	16
2.2.2 Theory of Planned Behavior (TPB).....	16
2.2.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	17
2.3 Faktor Demografi dalam <i>Technology Acceptance Model</i>	22
2.4 Model Keberhasilan Sistem Informasi	23
2.5 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	24
2.5.1 Definisi JKN.....	24
2.5.2 Aplikasi Mobile JKN.....	25
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	 29
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	29

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual	29
BAB IV METODE PENELITIAN	32
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	32
4.2 Populasi Penelitian	32
4.3 Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel dan Cara Pengambilan Sampel	32
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
4.5 Variabel, Definisi Operasional, Cara pengukuran, dan Skala Data	35
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
4.7 Kerangka Operasional	46
4.8 Teknik Analisis Data	46
BAB V HASIL PENELITIAN	51
5.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian	51
5.2 Karakteristik Faktor Demografi Responden	55
5.2.1 Usia Responden	55
5.2.2 Jenis Kelamin Responden	56
5.2.3 Pendidikan Responden	57
5.2.4 Pekerjaan	58
5.2.5 Penghasilan	58
5.3 Pengaruh Faktor Demografi Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> Mobile JKN	59
5.4 Pengaruh <i>Subjective Norm</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	61
5.4.1 <i>Subjective Norm</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	62
5.4.2 <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	64
5.5 Pengaruh <i>Subjective Norm</i> Terhadap <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	69
5.5.1 <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	70
5.6 Pengaruh <i>Job Relevance</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	72
5.6.1 <i>Job Relevance</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	72
5.7 Pengaruh <i>Output Quality</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	77
5.7.1 <i>Output Quality</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	77
5.8 Pengaruh <i>Result Demonstrability</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	79
5.8.1 <i>Result Demonstrability</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	79
5.9 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	81
5.9.1 <i>Perceived Ease of Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	81
5.10 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Intention to Use</i>	83
5.11 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	84

5.12 Pengaruh <i>Intention to Use</i> Terhadap <i>Usage Behavior</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN.....	84
5.12.1 <i>Usage Behavior</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	85
5.13 Hasil Uji Pengaruh Seluruh Variabel	87
BAB VI PEMBAHASAN	89
6.1 Pengaruh Faktor Demografi Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i>	89
6.1.1 Karakteristik Faktor Demografi Responden Terkait Penggunaan Mobile JKN	90
6.1.2 <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	93
6.1.3 <i>Perceived Ease of Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	95
6.2 Pengaruh <i>Subjective Norm</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	96
6.2.1 <i>Subjective Norm</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	97
6.3 Pengaruh <i>Job Relevance</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	97
6.3.1 <i>Job Relevance</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	98
6.4 Pengaruh <i>Output Quality</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	99
6.4.1 <i>Output Quality</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	100
6.5 Pengaruh <i>Result Demonstrability</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	101
6.5.1 <i>Result Demonstrability</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN	101
6.6 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	102
6.7 Pengaruh <i>Subjective Norm</i> Terhadap <i>Intention to Use</i>	102
6.8 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Intention to Use</i>	103
6.9 Pengaruh <i>Intention to Use</i> Terhadap <i>Usage Behavior</i>	104
6.9.1 <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN.....	105
6.9.2 <i>Usage Behavior</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN.....	106
BAB VII PENUTUP	108
7.1 Kesimpulan.....	108
7.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1. 1	<i>Case Fatality Rate</i> (CFR) COVID-19 Tertinggi Per Provinsi November Tahun 2021	1
1. 2	Distribusi Pengguna Internet di Indonesia Berdasarkan 3 Provinsi terbanyak	3
1. 3	Data Pengunduh Aplikasi <i>m-health</i> di Indonesia Tahun 2021	3
1. 4	Jumlah Kepesertaan JKN Tertinggi di Provinsi Jawa Timur Tahun 2019	5
1. 5	Pengguna Aplikasi Pelayanan Kesehatan Daring Berbasis Komunitas di Indonesia Tahun 2020	6
1. 6	Aplikasi Pelayanan Kesehatan Daring Berbasis Komunitas yang Paling Banyak Digunakan.....	7
2. 1	Aplikasi <i>m-health</i> di Indonesia.....	15
2. 2	Fitur Mobile JKN.....	26
4. 2	Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan Skala Data.....	35
4. 3	Uraian Kuesioner dan Cara Perhitungan	47
4. 4	Uraian Rata-rata Skor Pertanyaan	48
4. 5	Rentang Nilai Variabel Penelitian	48
4. 6	Kategori Variabel Penelitian.....	48
5. 1	Perbandingan Gambaran Umum Wilayah Penelitian	53
5. 2	Distribusi Responden Berdasarkan Wilayah Penelitian	55
5. 3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	55
5. 4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
5. 5	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
5. 6	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
5. 7	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	59
5. 8	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda Faktor Demografi Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan	59
5. 9	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda Faktor Demografi Terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan	60
5. 10	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Subjective Norm</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan	61

5. 11	Skor <i>Subjective Norm</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan	62
5. 12	Kategori <i>Subjective Norm</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	63
5. 13	Kategori <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	65
5. 14	Skor <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	66
5. 15	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Subjective Norm</i> Terhadap <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	69
5. 16	Skor <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	70
5. 17	Kategori <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	71
5. 18	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Job Relevance</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	72
5. 19	Kategori <i>Job Relevance</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	73
5. 20	Skor <i>Job Relevance</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di 5 Wilayah Penelitian Tahun 2022.....	74
5. 21	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Output Quality</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	77
5. 22	Skor <i>Output Quality</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten	

	Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	78
5. 23	Kategori <i>Output Quality</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	78
5. 24	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Result Demonstrability</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022.....	79
5. 25	Skor <i>Result Demonstrability</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	80
5. 26	Kategori <i>Result Demonstrability</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	80
5. 27	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022.....	81
5. 28	Skor <i>Perceived Ease of Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	82
5. 29	Kategori <i>Perceived Ease of Use</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	83
5. 30	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	83
5. 31	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Intention to Use</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	84
5. 32	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda <i>Intention to Use</i> Terhadap <i>Usage Behavior</i> Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten	

	Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	84
5. 33	Skor <i>Usage Behavior</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	85
5. 34	Kategori <i>Usage Behavior</i> Terkait Penggunaan Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	86
5. 35	Hambatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	86
5.36	Hasil Uji Regresi Logistik Ganda Seluruh Variabel Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Malang, Kabupaten Jember, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Pasuruan Tahun 2022	87

DAFTAR GAMBAR

<u>Nomor</u>	<u>Judul Gambar</u>	<u>Halaman</u>
1.1	Identifikasi Masalah (Venkatesh and Davis, 2000)	10
2.1	Model <i>Theory of Reasoned Action</i> (Ajzen dan Fishbein, 1980).....	18
2.2	<i>Theory of Planned Behavior</i> (Ajzen, 1991)	19
2.3	<i>Technology Acceptance Model Version 1</i> (Davis, 1989)	20
2.4	<i>Technology Acceptance Model Version 2</i> (Venkatesh dan Davis, 2000)	23
2.5	<i>Information Systems Success Model</i> (DeLone & McLean, 2003)	26
3.1	Kerangka konseptual (Roz & Fatrianto, 2021; Venkatesh & Davis, 2000).....	36
4.1	Kerangka Operasional.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Nomor</u>	<u>Judul Lampiran</u>	<u>Halaman</u>
1.	Sertifikat Layak Etik.....	133
2.	Kuesioner Penelitian.....	133
3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	141
4.	Hasil Uji Statistik.....	143

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
$\geq$	= lebih dari sama dengan
$\leq$	= kurang dari sama dengan
%	= persen
/	= per

Daftar Singkatan

BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
COVID-19	= <i>Coronavirus Disease 19</i>
CFR	= <i>Case Fatality Rate</i>
e-health	= <i>electronic health</i>
FKRTL	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
IDI	= Ikatan Dokter Indonesia
IU	= <i>Intention to Use</i>
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
JR	= <i>Job Relevance</i>
Kemenkes	= Kementerian Kesehatan
m-Health	= <i>mobile health</i>
OQ	= <i>Output Quality</i>
PEOU	= <i>Perceived Ease of Use</i>
PU	= <i>Perceived Usefulness</i>
RD	= <i>Result Demonstrability</i>
Satgas	= Satuan Tugas
SN	= <i>Subjective Norm</i>
TIK	= Teknologi Informasi dan Komunikasi
UB	= <i>Usage Behavior</i>
WHO	= <i>World Health Organization</i>

Daftar Istilah

dkk	= dan kawan-kawan
<i>et al</i>	= <i>et alii</i> atau <i>and other</i>
s/d	= sampai dengan