

PENERAPAN MODEL UTAUT3 DALAM MENGANALISIS PENERIMAAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI KABUPATEN TUBAN

ABSTRAK

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan layanan berbasis teknologi informasi adalah penerimaan dalam menerapkan Mobile JKN tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk Menerapkan metode UTAUT 3 untuk mengukur penerimaan mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban. Teknik purposive sampling digunakan pada penelitian ini dengan jumlah responden sebanyak 213 responden. Responden adalah pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Tuban yang disurvei menggunakan kuisisioner. SEM-PLS merupakan metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini. Hasil uji hipotesis menghasilkan *effort expectancy*, *social influence*, dan *personal innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*. *Facilitating condition*, *habit*, *personal innovativeness*, dan *behavioral intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour*. Sedangkan *performance expectancy*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *price value* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavior intention*. Faktor yang mempunyai pengaruh terbesar adalah *behavioral intention* terhadap *use behaviour* sebesar 0,456. sedangkan faktor yang mempunyai pengaruh terkecil adalah *habit* terhadap *behavioral intention* sebesar -0,062.

Kata kunci: Mobile JKN, UTAUT3, SEM-PLS, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

One of the important factors in the success of information technology-based services is the acceptance and willingness of the public to use these services. Certain factors certainly influence the level of user participation in implementing Mobile JKN. This study aims to apply the UTAUT 3 method to measure Mobile JKN BPJS Kesehatan acceptance in Tuban Regency. The purposive sampling technic was used in this study by having 213 respondents. Respondents were users of the Mobile JKN application in Tuban Regency who were surveyed using a questionnaire. SEM-PLS is a data analysis method used in this study. The hypothesis test results resulted in effort expectancy, social influence, and personal innovativeness, which significantly influenced behavioral intention. Facilitating condition, habit, personal innovation, and behavioral intention significantly influence use behavior. Meanwhile, performance expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, and price value have no significant effect on behavior intention. The factor that has the greatest influence is behavioral intention to use behavior of 0.456. while the factor that has the smallest influence is habit on behavioral intention of -0.062.

Keywords: Mobile JKN, UTAUT3, SEM-PLS, BPJS Kesehatan

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Tuban merupakan salah satu kabupaten yang telah mengimplementasikan pelayanan publik secara elektronik (*e-government*). Pemerintah Kabupaten Tuban telah menerbitkan peraturan berisi tentang dokumen master plan *e-government* yang merupakan dokumen perencanaan dan pengelolaan yang memuat pernyataan visi misi, strategi pengembangan dalam waktu lima tahun, *blueprint* pengembangan, tahapan pengelolaan, dan implementasi (1). Pemerintah Kabupaten Tuban juga mempunyai program “Tuban Smart City” yang mempertegas bahwa pemerintah Kabupaten Tuban ingin menerapkan *e-government* (2). Sehingga penggunaan seluruh pelayanan publik diharapkan dapat dilaksanakan secara digital dapat digunakan masyarakat secara menyeluruh, termasuk dalam penggunaan pelayanan BPJS Kesehatan.

Dalam penerapan teknologi pada bidang Kesehatan, BPJS membuat inovasi pelayanan melalui aplikasi mobile yang diberi nama “MOBILE JKN”. Hal ini diharapkan dapat digunakan untuk memberi kemudahan dalam melakukan proses pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat. Implementasi Mobile JKN bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Masyarakat dapat melakukan pelayanan sewaktu-waktu dan dimanapun selama 24 jam secara real time. Mobile JKN bisa diunduh melalui *playstore* dan di *Appstore* (3).

Namun dalam penerapan Mobile JKN belum tentu tidak mengalami kendala ataupun masalah. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan layanan berbasis teknologi informasi adalah penerimaan dan kesediaan masyarakat untuk mengadopsi atau menggunakan layanan tersebut (4). Penerimaan pengguna merupakan hal penting dalam mengukur keberhasilan dalam mengimplemtasikan suatu sistem. Keberhasilan pengimplemtasian suatu sistem dapat diketahui salah satunya dari peran aktif pengguna dalam menggunakan fasilitas yang telah disediakan. Tinggi rendahnya partisipasi pengguna dalam menerapkan Mobile JKN tentunya terpengaruh oleh faktor-faktor tertentu (5). Untuk mengukur faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan Mobile JKN BPJS Kesehatan digunakan UTAUT3.

UTAUT3 merupakan kerangka teoritis hasil pengembangan UTAUT2 yang diusulkan Farooq dkk pada tahun 2017 (6). UTAUT merupakan penyusunan dari delapan teori dasar penerimaan teknologi yang memiliki karakteristik terbaik yang dijadikan satu sehingga UTAUT berkembang dengan analisis dan kombinasi dari model-model sebelumnya (7). Maka sebab itu, penggunaan metode UTAUT3 dinilai tepat dibanding dengan model lain.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menerapkan model UTAUT3 dalam menganalisis penerimaan penggunaan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban. Hal ini dapat dijadikan bahan rekomendasi dalam mengembangkan aplikasi selanjutnya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini. Penelitian kuantitatif dapat diartikan penelitian yang menggunakan angka sebagai datanya. Penelitian kuantitatif yang akan dilakukan berdasarkan pada filsafat positivism (berdasarkan sesuatu yang nyata) (8).

2.1. Tahapan Penelitian

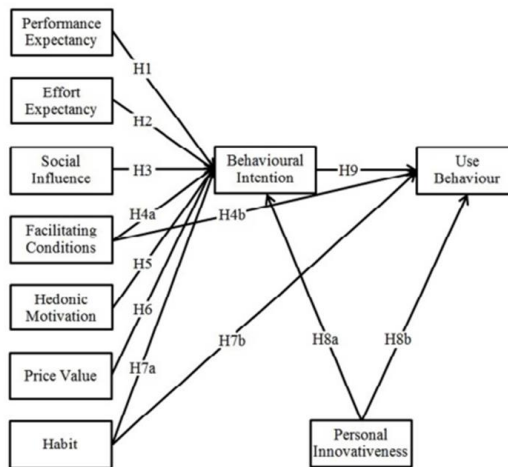
Tahapan penelitian ini diringkas dan akan dijelaskan dalam bentuk *flowchart* untuk memudahkan dalam memahami tahapan-tahapan penelitian tersebut. Tahapan penelitian ini meliputi: identifikasi masalah, studi literatur, penentuan sampel, penyusunan hipotesis UTAUT-3, pengumpulan data (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis data, dan hasil penelitian. Ringkasan tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Flowchart Tahapan Penelitian

2.2. Kerangka Penelitian

Pada penelitian ini, kerangka penelitian menggunakan model UTAUT3. Di dalamnya terdiri dari 8 variabel eksogen dan 2 variabel endogen. Berdasarkan kerangka penelitian tersebut akan diambil sebuah hipotesis berdasarkan hubungan variabel eksogen dengan variabel endogen.



Gambar 2. Kerangka UTAUT-3

1. *Performance expectancy*

Diartikan sebagai keyakinan pribadi terkait penggunaan sistem informasi dapat menunjang kinerja menjadi lebih baik sehingga akan mendapatkan keuntungan terkait pekerjaan (7). Pada penelitian ini, *Performance expectancy* mengacu pada kepercayaan masyarakat terkait penerapan Mobile JKN dapat bermanfaat dalam mencapai job desk pekerjaan secara lebih efisien dan efektif. Sehingga disusun hipotesis,

H1: *Performance expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

2. *Effort expectancy*

Didefinisikan sebagai kepercayaan pribadi terkait korelasi dengan sistem informasi akan bebas masalah dan tidak akan rumit (7). Pada penelitian ini, *effort expectancy* mengacu terhadap kemudahan penggunaan sistem yang dilakukan masyarakat. Sehingga disusun hipotesis,

H2: *effort expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

3. *Social influence*

Diartikan bahwa sejauh mana orang lain dapat percaya terkait keharusan menggunakan sistem baru (7). Dalam penelitian ini, pengaruh sosial mengacu pada pengaruh orang sekitar ataupun teman sebaya yang mempengaruhi dalam penggunaan sistem tersebut. Sehingga disusun hipotesis,

H3: *Social influence* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

4. *Facilitating condition*

Diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dukungan organisasi dan infrastruktur tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (7). Dalam penelitian ini, mengacu pada pemberian fasilitas guna melakukan pelayanan publik oleh masyarakat, seperti ketersediaan jaringan yang merata. Sehingga disusun hipotesis,

H4a: *Facilitating Condition* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

H4b: *Facilitating Condition* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

5. *Hedonic motivation*

Digambarkan sebagai kesenangan yang dihasilkan dengan menggunakan teknologi tertentu, dan diprediksi sebagai pengaruh langsung pada penerimaan dan penggunaan teknologi (9). Sehingga disusun hipotesis,

H5: *Hedonic motivation* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

6. *Price value*

Mengacu pada ukuran tingkat pemahaman pengguna tentang perbandingan antara manfaat penggunaan dan biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan sistem (9). Sehingga disusun hipotesis,

H5: *Price value* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

7. *Habit*

Didefinisikan dengan sejauh mana seorang individu berperilaku secara tidak sadar karena adanya pengalaman dalam menggunakan aplikasi sebelumnya. Kebiasaan tidak cukup dibentuk dari pengalaman, akan tetapi kebiasaan mencerminkan pengalaman (9). Sehingga disusun hipotesis,

H7a: *Habit* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

H7b: *Habit* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

8. *Personal innovativeness*

Didefinisikan sebagai ciri kepribadian yang stabil yang membuat individu berkeinginan untuk mencoba kemajuan teknologi baru. *Personal innovativeness* mempengaruhi kemauan pengguna dan perilaku penggunaan teknologi yang sebenarnya (6). Sehingga disusun hipotesis,

H8a: *Personal innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

H8b: *Personal innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

9. *Behavioural intention*

Dapat diartikan sebagai kondisi dimana pengguna/pelanggan mempunyai sikap loyal terhadap suatu produk dan bersedia menceritakan keunggulannya kepada pihak lain. Sehingga ketika seseorang berminat untuk menggunakan suatu sistem maka seseorang itu akan terus menggunakannya dan menceritakan kepada orang lain.(7). Sehingga dihipotesiskan bahwa;

H9: BI berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour* pada penerimaan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban.

2.3. *Penentuan Sampel*

Populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Tuban. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan KC Bojonegoro pengguna aplikasi Mobile JKN pada tahun 2022 berjumlah 42.006 peserta. Teknik sampling yang akan digunakan adalah *purposive sampling*, yang mana respondennya berdasarkan mempunyai kriteria berikut: Peserta BPJS Kesehatan, Masyarakat Kabupaten Tuban, dan Pengguna Aplikasi Mobile JKN. Pengukuran sampel menggunakan rumus (10):

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

Definisi:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = % error tolerance (1%, 5%, 10%)

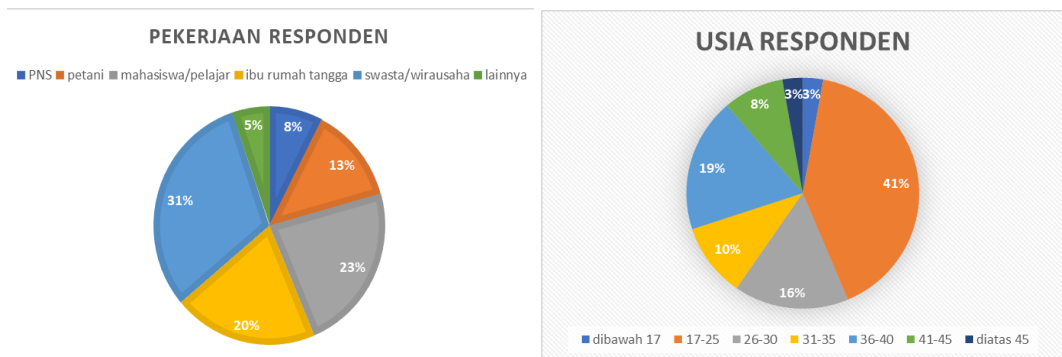
Dengan menerapkan rumus slovin yang memiliki error tolerance sebesar 7%, maka pada penelitian menghasilkan sebesar 203,1 sampel. Jumlah sampel yang didapatkan dari hasil menyebarkan kuesioner sebesar 213 responden

2.4. Analisis Data

Merode analisis data menggunakan analisis data SEM-PLS. Tahapan analisis data menggunakan SEM-PLS yaitu diawali dengan pengujian measurement model, structural model serta pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Pada tahap pengujian measurement model mencakup pengujian validitas serta pengujian reabilitas. Dimana pada tahapan ini juga mencakup pengujian validitas diskriminan, validitas konvergen, composite reability serta Alpha Cronbach (11).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan 213 data responden diketahui bahwa ada 6 orang yang berusia dibawah 17 tahun, 87 orang berusia 17-25 tahun, 34 orang berusia 26-30 tahun, 22 orang berusia 31-35 tahun, 40 orang berusia 36-40 tahun, 18 orang berusia 41-45 tahun, dan 6 orang berusia diatas 45 tahun. Responden yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 16 orang, petani 28 orang, mahasiswa/pelajar 49 orang, ibu rumah tangga 43 orang,



wirusaha/swasta 66 orang, dan lainnya berjumlah 11 orang.

Gambar 3. Data Demografi Responden

Berdasarkan gambar 3 dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Tuban terbanyak pada rentang usia 17-25 tahun. Selain itu, pengguna terbanyak berasal dari responden yang bekerja sebagai swasta/wirusaha.

3.1. Uji Validitas Konvergen

Tujuan dilakukannya pengujian validitas konvergen yaitu untuk membuktikan kebenaran antara tiap-tiap indikator dengan variabel laten. Dalam mengetahui validitas konvergen pada taraf indikator dapat dilihat dari nilai *factor loading*. Jika nilai dari *factor loading* pada suatu indikator diatas 0,7 maka indikator tersebut dikatakan valid (12). Namun, untuk mengetahui validitas konvergen pada taraf variabel dapat melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Syarat variabel dapat dikatakan valid apabila nilai AVE melebihi 0,5 (13). Dari hasil pengujian terhadap 24 pertanyaan pada kuisisioner menunjukkan bahwa nilai *outer loading* melebihi 0,7 serta nilai AVE melebihi 0,5.

Tabel 1. Hasil uji validitas konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	Keterangan
----------	-----------	---------------	-----	------------

<i>Performance expentancy</i>	PE1	0,727	0,595	Valid
	PE2	0,727		Valid
	PE3	0,814		Valid
	PE4	0,813		Valid
<i>Effort Expentancy</i>	EE1	0,782	0,678	Valid
	EE2	0,888		Valid
	EE3	0,797		Valid
<i>Social Influence</i>	SI1	0,961	0,921	Valid
	SI2	0,959		Valid
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	0,838	0,709	Valid
	FC2	0,913		Valid
	FC3	0,769		Valid
<i>Hedonic Motivation</i>	HM1	0,941	0,913	Valid
	HM2	0,970		Valid
<i>Price Value</i>	PV1	0,874	0,806	Valid
	PV2	0,921		Valid
<i>Habit</i>	HB1	0,818	0,779	Valid
	HB2	0,943		Valid
<i>Personal Innovativennese</i>	PI1	0,813	0,639	Valid
	PI2	0,722		Valid
	PI3	0,858		Valid
<i>Behavioural Intention</i>	BI1	0,922	0,794	Valid
	BI2	0,859		Valid
<i>Use Behaviour</i>	UB1	1,000	1,000	Valid

3.2. Uji Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan dapat dianalisis dari hasil nilai *Cross Loading*. Nilai *Cross Loading* berguna untuk melihat keterkaitan dari setiap indikator dengan variabel indikator tersebut. Berikut hasil dari nilai *Cross Loading* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Nilai cross loading

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PI	PV	SI	UB
BI1	0,922	0,643	0,562	0,411	0,006	0,348	0,408	0,374	0,650	0,641
BI2	0,859	0,506	0,407	0,276	0,072	0,266	0,258	0,269	0,441	0,504
EE1	0,491	0,782	0,515	0,246	0,028	0,285	0,221	0,315	0,447	0,409
EE2	0,540	0,888	0,617	0,369	0,077	0,372	0,299	0,376	0,478	0,405
EE3	0,573	0,797	0,617	0,233	0,058	0,369	0,265	0,330	0,360	0,446
FC1	0,382	0,644	0,838	0,337	-0,046	0,367	0,242	0,298	0,335	0,378
FC2	0,572	0,644	0,913	0,366	-0,012	0,368	0,229	0,315	0,480	0,525
FC3	0,338	0,504	0,769	0,150	0,041	0,283	0,152	0,243	0,240	0,356
HB1	0,249	0,242	0,211	0,818	-0,019	0,138	0,223	0,201	0,508	0,238
HB2	0,415	0,346	0,374	0,943	-0,002	0,163	0,184	0,359	0,690	0,430
HM1	0,030	0,058	-0,026	0,021	0,941	0,043	0,071	0,096	0,053	-0,044
HM2	0,042	0,068	0,004	-0,030	0,970	0,114	0,004	0,080	-0,004	-0,055
PE1	0,291	0,387	0,339	0,268	0,076	0,727	0,162	0,234	0,273	0,171
PE2	0,292	0,415	0,460	0,191	0,095	0,727	0,200	0,289	0,281	0,242
PE3	0,238	0,235	0,216	0,005	0,050	0,814	0,245	0,206	0,145	0,245

PE4	0,238	0,208	0,186	0,018	0,041	0,813	0,210	0,180	0,133	0,258
PI1	0,310	0,279	0,251	0,259	0,045	0,200	0,813	0,262	0,395	0,329
PI2	0,219	0,126	0,117	0,069	0,022	0,193	0,722	0,201	0,194	0,218
PI3	0,370	0,325	0,209	0,171	0,013	0,239	0,858	0,377	0,343	0,287
PV1	0,291	0,368	0,234	0,307	0,096	0,176	0,265	0,874	0,473	0,293
PV2	0,362	0,376	0,365	0,299	0,069	0,347	0,371	0,921	0,449	0,512
SI1	0,611	0,493	0,425	0,661	0,035	0,279	0,393	0,428	0,961	0,523
SI2	0,590	0,502	0,413	0,673	0,005	0,259	0,379	0,554	0,959	0,541
UB1	0,650	0,511	0,511	0,401	-0,053	0,296	0,353	0,461	0,554	1,000

Berdasarkan tabel 2, hasil dari nilai *cross loading* menunjukkan bahwa nilai keterkaitan indikator dengan variabelnya lebih besar dibanding dengan nilai keterkaitan antara indikator dengan variabel lain. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel laten bisa dengan lebih baik dalam meramalkan indikatornya dibanding dalam meramalkan indikator dengan variabel lain.

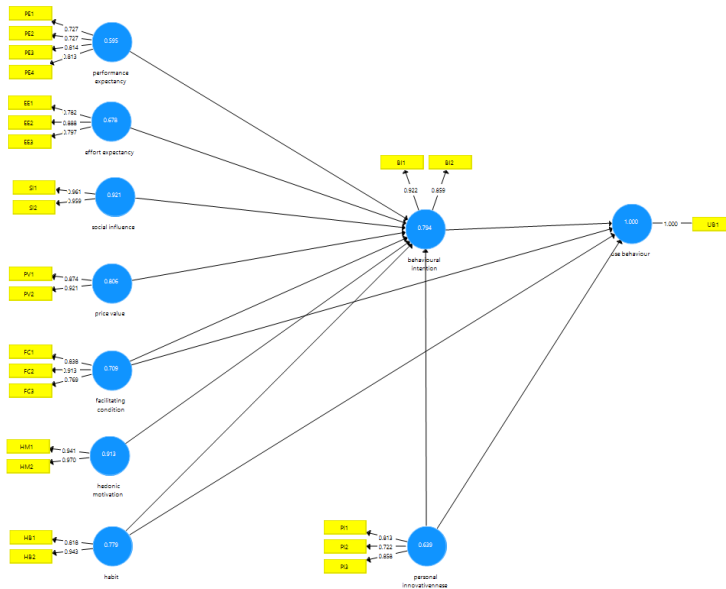
3.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna dalam pengukuran kestabilan internal alat ukur. Dimana reliabilitas menunjukkan keakurasian, kestabilan serta ketetapan pengukuran pada suatu alat ukur (13). Terdapat dua metode pada PLS uji reliabilitas yaitu *cronbachs alpha* serta *composite reliability*. *Cronbachs alpha* berguna dalam pengukuran batas bawah dari nilai reliabilitas pada suatu konstruk. Disamping itu, *composite reliability* berguna dalam pengukuran nilai sebenarnya reliabilitas pada suatu konstruk. Rule of thumb yang layak dari *composite reliability* atau nilai alpha yaitu lebih besar dari 0,7, namun pada nilai 0,6 masih bisa ditolerir (13).

Tabel 3. Uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Behavioural Intention</i>	0,746	0,885	Reliabel
<i>Effort Expentancy</i>	0,762	0,863	Reliabel
<i>Facilitating Condition</i>	0,797	0,879	Reliabel
<i>Habit</i>	0,735	0,876	Reliabel
<i>Hedonic Motivation</i>	0,907	0,954	Reliabel
<i>Performance Expectancy</i>	0,774	0,854	Reliabel
<i>Personal Innovativeness</i>	0,721	0,841	Reliabel
<i>Price Value</i>	0,762	0,893	Reliabel
<i>Social Influence</i>	0,915	0,959	Reliabel
<i>Use Behaviour</i>	1,000	1,000	Reliabel

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel seluruhnya dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* telah memiliki nilai $\geq 0,7$. Maka bisa dikatakan bahwa semua variabel bersifat reliabel serta kuisioner yang digunakan dapat dipakai untuk menakar permasalahan yang ada.



Gambar 4. Nilai Outer Loading Dan AVE Berdasarkan Hasil PLS Algorithm

3.4. R Square

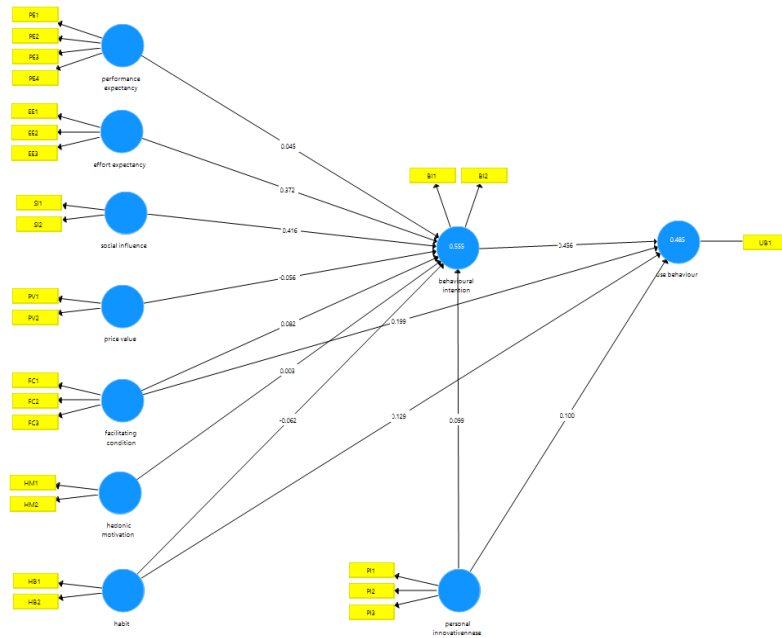
Dalam penghitungan *R square* berguna untuk memperlihatkan besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Tabel 4. R square

Variabel Endogen	R Square
<i>Behavioural Intention</i> (BI)	0,555
<i>Use Behaviour</i> (UB)	0,485

Berdasarkan tabel 4.15, konstruk *behavioural intention* (BI) mampu dijelaskan melalui variabelnya sebesar 55,5% ($R^2 = 0,555$) sedangkan sisanya 44,5% melalui variabel lain di luar model. Sedangkan konstruk *use behaviour* (UB) mampu dijelaskan melalui variabelnya sebesar 48,5% ($R^2 = 0,485$) sedangkan sisanya 51,5% melalui variabel lain di luar model.

Kriteria ukuran kekuatan model berdasarkan nilai *R Square* menjadi lemah ($R^2=0,19$), sedang ($R^2=0,33$), dan substansial ($R^2=0,67$)(12). Berdasarkan hal tersebut, maka model yang digunakan pada penelitian ini termasuk kedalam kategori sedang.



Gambar 5. Nilai *Path Coefficient* dan *R Square* Berdasarkan Hasil PLS *Algorithm*

3.5. Uji Hipotesis

Hipotesis diuji guna menentukan diterima/ditolaknya hipotesis yang sudah disusun. *Path coefficient* digunakan dalam uji hipotesis untuk mengetahui variabel berpengaruh positive atau negative pada rentang nilai -1 sampai 1. Kemudian, untuk menentukan signifikansi tiap korelasi pada model digunakan *T-statistic* dan *p-value*. Korelasi antar variabel dapat dikatakan signifikan jika nilai *T-statistic* lebih dari 1,64 dan *p value* kurang dari 0,1.

Tabel 5. Uji hipotesis

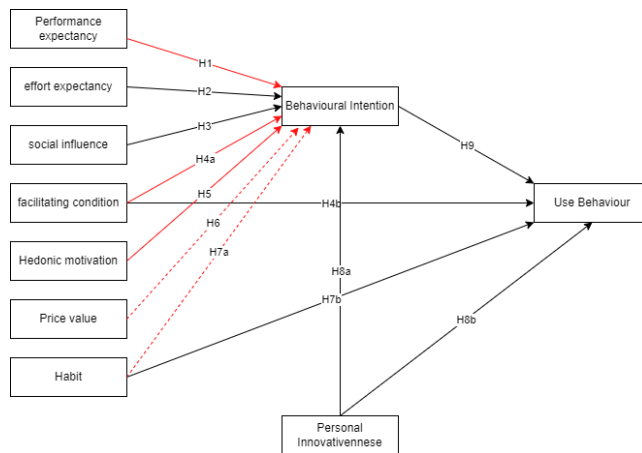
HIPOTESIS	PATH COEFFICIENT	T-STATISTIC	P VALUE	KETERANGAN
H1	0,082	0,824	0,410	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
H2	0,372	3,073	0,002	Berpengaruh positif dan signifikan
H3	0,416	5,014	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
H4a	0,082	0,847	0,397	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
H4b	0,199	2,908	0,004	Berpengaruh positif dan signifikan
H5	0,003	0,057	0,955	Berpengaruh positif dan tidak signifikan
H6	-0,056	0,952	0,342	Berpengaruh negatif dan tidak signifikan
H7a	-0,062	1,166	0,244	Berpengaruh negatif dan tidak signifikan
H7b	0,129	2,522	0,012	Berpengaruh positif dan signifikan

H8a	0,099	1,853	0,064	Berpengaruh positif dan signifikan
H8b	0,100	1,917	0,056	Berpengaruh positif dan signifikan
H9	0,456	4,811	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan

Tabel 6. Ringkasan uji hipotesis

Hipotesis	Korelasi antar variabel	Keterangan
H1	FE → BI	Tidak didukung
H2	EE → BI	Didukung
H3	SI → BI	Didukung
H4a	FC → BI	Tidak didukung
H4b	FC → UB	Didukung
H5	HM → BI	Tidak didukung
H6	PV → BI	Tidak didukung
H7a	HB → BI	Tidak didukung
H7b	HB → UB	Didukung
H8a	PI → BI	Didukung
H8b	PI → UB	Didukung
H9	BI → UB	Didukung

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat digambarkan secara singkat korelasi antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Berikut gambar model penelitian berdasarkan hasil uji hipotesis.



Gambar 6 Hasil Uji Hipotesis

Keterangan :

- > : Berpengaruh negative dan tidak signifikan
- > : Berpengaruh positif dan tidak signifikan
- > : Berpengaruh positif dan signifikan

Setelah dilakukan penghitungan menggunakan smartPLS, dapat diketahui hasil uji hipotesis sebagai berikut:

- H1 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,082, nilai T statistic sebesar 0.824 dan nilai p sebesar 0,410 yang artinya *performance expectancy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention*. Hal ini dapat terjadi sebab aplikasi masih belum berperan penuh dalam aktivitas sehari-hari pengguna khususnya dalam melakukan pelayanan kesehatan. Hal yang bisa dilakukan untuk

- meningkatkan pengaruh secara signifikan yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait penggunaan dan manfaat menggunakan aplikasi kepada pengguna. Sehingga pengguna dapat memanfaatkan dan menjadikan sebagai sarana utama dalam melakukan pelayanan kesehatan.
2. H2 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,372, nilai T statistic sebesar 3,073 dan nilai p sebesar 0,002 yang artinya *effort expectancy* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention*. Hal ini dapat terjadi sebab interaksi antara pengguna dengan aplikasi sudah baik. Pengguna sudah merasakan kemudahan dan kompleksitas yang diberikan dalam menggunakan aplikasi karena penggunaan aplikasi sudah sangat jelas dan mudah dipahami.
 3. H3 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,416, nilai T statistic sebesar 5,014 dan nilai p sebesar 0,000 yang artinya *social influence* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention*. Hal ini dapat terjadi sebab pengguna terpengaruh atau bergantung pada orang lain di lingkungan pengguna untuk menggunakan aplikasi. Setiap orang bisa berbeda-beda dalam mendengarkan pendapat orang lain. Semakin tinggi pengaruh yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula minat pengguna untuk menggunakan aplikasi.
 4. H4a mempunyai nilai koefisien sebesar 0,199, nilai T statistic sebesar 0,847 dan nilai p sebesar 0,397 yang artinya *facilitating condition* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention*. Hal ini dapat disebabkan karena kompatibilitas aplikasi tidak sesuai dengan sumber daya yang dimiliki pengguna. Selain itu juga dapat terjadi karena memang adanya kekurangan pengetahuan yang dimiliki pengguna terhadap aplikasi. Dalam meningkatkan signifikansinya dapat dilakukan dengan peningkatan kompatibilitas aplikasi sehingga aplikasi dapat digunakan oleh perangkat berbagai versi. Dengan adanya peningkatan fasilitas, minat penggunaan aplikasi juga dapat meningkat.
 5. H4b mempunyai nilai koefisien sebesar 0,082, nilai T statistic sebesar 2,908 dan nilai p sebesar 0,004 yang artinya *facilitating condition* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour*. Hal itu berarti fasilitas yang telah disediakan atau kondisi user tidak mempengaruhi pada niat menggunakan aplikasi, akan tetapi mempengaruhi langsung pada perilaku penggunaan. Ini dapat dijadikan sebuah rekomendasi kepada pihak pengambil keputusan ataupun BPJS Kesehatan dalam mengambil keputusan dalam peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan untuk pengguna.
 6. H5 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,003 nilai T statistic sebesar 0,057 dan nilai p sebesar 0,955 yang artinya *hedonic motivation* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention*. Hal ini dapat terjadi sebab aplikasi ini pada dasarnya memang tidak didesain sebagai aplikasi hiburan semata tetapi aplikasi ini digunakan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pelayanan Kesehatan. Untuk meningkatkan signifikansi variabel ini perlu dilakukan peningkatan frekuensi dalam meng-update tampilan serta perbaikan pada fitur dalam aplikasi. Dengan adanya peningkatan kemampuan, tampilan dan fitur pengguna akan merasa nyaman dan senang ketika menggunakan aplikasi. Dengan kenyamanan dan rasa senang yang dirasakan pengguna, maka minat penggunaan aplikasi juga akan meningkat.
 7. H6 mempunyai nilai koefisien sebesar -0,056, nilai T statistic sebesar 0,952 dan nilai p sebesar 0,342 yang artinya *price value* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention*. Hal ini dapat disebabkan karena price value berperan dalam memberikan pengaruh kepada seseorang untuk menggunakan aplikasi. Pengguna mobile JKN di Kabupaten Tuban pada momen ini tidak merasakan manfaat dalam penggunaannya dengan tarif yang diberikan sudah sesuai atau lebih rendah. Sehingga dalam hal ini perlu dilakukan perbaikan kualitas aplikasi serta biaya yang dirasakan pengguna dapat disesuaikan. Dengan begitu dapat meningkatkan minat penggunaan pada pengguna aplikasi.
 8. H7a mempunyai nilai koefisien sebesar -0,062, nilai T statistic sebesar 1,166 dan nilai p sebesar 0,244 yang artinya *habit* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention*. Pada saat ini, semua pelayanan BPJS Kesehatan telah dialihkan menggunakan aplikasi. Oleh sebab itu, pengguna

yang jarang atau pengguna yang sering menggunakan aplikasi tidak jauh berbeda keinginan ketika menggunakan aplikasi. Variabel ini juga tidak berpengaruh signifikan dan perlu ditingkatkan signifikansinya, dengan cara dilakukannya sosialisasi tentang peralihan pelayanan yang pada awalnya dapat dilakukan secara offline dan sekarang telah dialihkan menggunakan aplikasi.

9. H7b mempunyai nilai koefisien sebesar 0,129, nilai T statistic sebesar 2,522 dan nilai p sebesar 0,012 yang artinya *habit* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour*. Hal ini dapat terjadi sebab pengguna cenderung berperilaku secara otomatis karena adanya pembelajaran sebelumnya. Semakin terbiasa pengguna aplikasi maka semakin sering pula aplikasi tersebut digunakan oleh pengguna.
10. H8a mempunyai nilai koefisien sebesar 0,099, nilai T statistic sebesar 1,853 dan nilai p sebesar 0,064 yang artinya *personal innovativeness* berpengaruh terhadap *behavioural intention*. Hal ini terjadi karena berdasarkan data responden pengguna pada umumnya berada pada rentang usia muda ke dewasa, sehingga terkait perkembangan atau inovasi-inovasi dalam teknologi tidak tertinggal dan lebih up to date. Hal ini dapat menunjukkan bahwa sikap pengguna suka melakukan inovasi-inovasi serta melakukan uji coba ketika ada kemajuan teknologi terbaru.
11. H8b mempunyai nilai koefisien sebesar 0,100, nilai T statistic sebesar 1,917 dan nilai p sebesar 0,056 yang artinya *personal innovativeness* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour*. Selain berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, variabel ini juga berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi.
12. H9 mempunyai nilai koefisien sebesar 0,456, nilai T statistic sebesar 4,811 dan nilai p sebesar 0,000 yang artinya *behavioural intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *use behaviour*. Behavioural intention merupakan kondisi dimana pengguna/pelanggan mempunyai sikap loyal terhadap suatu produk dan bersedia menceritakan keunggulannya kepada pihak lain. Sehingga ketika seseorang berminat untuk menggunakan suatu sistem maka seseorang itu akan terus menggunakannya dan menceritakan kepada orang lain. Hal ini dapat menggambarkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan aplikasi dapat dimanfaatkan BPJS Kesehatan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan guna memberikan peningkatan kualitas pada pelayanan menggunakan aplikasi mobile JKN.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dari delapan faktor model UTAUT3 terdapat tiga faktor model yang berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Tuban yaitu, *effort expectancy*, *social influence*, dan *personal innovativeness*. Perilaku penggunaan dipengaruhi secara signifikan oleh *facilitating condition*, *habit*, *personal innovativeness*, dan *behavioural intention* (niat perilaku). Sedangkan *performance expectancy*, *Facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat perilaku pengguna Mobile JKN. Hal ini dapat terjadi karena pengguna mobile JKN di Kabupaten tuban belum sepenuhnya memahami dan kurang memiliki pengetahuan atas kemanfaatan aplikasi yang sedang digunakan. Dalam hal ini perlu adanya sosialisasi terus menerus dan menyeluruh kepada masyarakat terkait penggunaan dan kemanfaatan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Dari segi aplikasi perlu adanya peningkatan kualitas, mulai dari tampilan aplikasi yang perlu ditingkatkan sehingga pengguna mampu mengoperasikan aplikasi dengan maksimal. Selain itu perlunya peningkatan fitur, seperti adanya *user guide* agar minat pengguna semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Bupati Tuban No. 37. Pengembangan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tuban. 2017.
- [2] Tim Dev Diskominfo. Tuban smart City [Internet]. Tuban. 2021 [cited 2022 Feb 26].

Available from: tubankab.go.id

- [3] BPJS Kesehatan. Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). 2020.
- [4] Carter L, Bélanger F. The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Inf Syst J.* 2005;15(1):5–25.
- [5] Rabaa'i AA. The use of UTAUT to investigate the adoption of e-government in Jordan: a cultural perspective. *Int J Bus Inf Syst.* 2017;24:285–315.
- [6] Farooq MS, Salam M, Jaafar N, Fayolle A, Ayupp K, Radovic-Markovic M, et al. Acceptance and use of lecture capture system (LCS) in executive business studies: extending UTAUT2. *Interact Technol Smart Educ.* 2017;14(4):329–48.
- [7] Venkatesh V, Morris MG, Davis GB, Davis FD. USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW. *MIS Q.* 2003;27(3):425–78.
- [8] Nana D, Elin H. Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *J Ilmu Manaj [Internet].* 2018;5(1):288. Available from: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1359>
- [9] Venkatesh V, Thong JYL, Xu X. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. 2015 IEEE MTT-S Int Microw Symp IMS 2015. 2012;36(1):157–78.
- [10] Riadi E. Metode Statistik Parametrik & Non Parametrik. Tangerang: PT Pustaka Mandiri; 2014. 27 p.
- [11] Jogiyanto H. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi; 2008.
- [12] Hair Jr JF, Hult GTM, Ringle C, Sarstedt M. A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). 2016; Available from: <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/a-primer-on-partial-least-squares%02structural-equation-modeling-pls-sem/book244583>.
- [13] Abdillah W, Jogiyanto HM. Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi; 2009.