

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PESERTA MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN

Retno Dewi Wijastuti^{1*} Eka Nur Fadhilah Febriyanti²

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sorong

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of perceived convenience and service features on participants' interest in using the Mobile JKN application which is limited to BPJS participants at the Sorong City Health Center. This research uses a quantitative approach with causal methods. The sample required in this research was 120 respondents with a sampling technique using nonprobability sampling and purposive sampling technique as a sample determination technique. The results of this research show that perceived convenience influences interest in using the Mobile JKN application with a tcount of 9.426 > ttable 1.980 and a significance value of 0.000, service features influence interest in using the Mobile JKN application with a tcount of 9.838 > ttable 1.980 and a significance value of 0.000. Together, perceptions of convenience and service features influence interest in using the Mobile JKN application with the result Fcount 65.535 > Ftable 3.07 and a significance value of 0.000.

Keywords: *Perception of Convenience, Service Features, and Interest in Using.*

Korespondensi : Retno Dewi Wijastuti, S.Sos., M.M. Universitas Muhammadiyah Sorong
Jalan Pendidikan No. 27 Kota Sorong 98416. Email : retnodewi@um-sorong.ac.id

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang bergerak pada bidang asuransi kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan asuransi kesehatan terbesar di Indonesia yang mencakup hampir seluruh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat Indonesia, baik dalam hal kesehatan maupun informasi.

Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi bernama Mobile JKN. Aplikasi tersebut diharapkan dapat membantu peserta dan calon peserta JKN-KIS melakukan administrasi dan aktivitas kesehatan yang terkait. Terhitung dari sejak awal peluncuran aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017 hingga saat ini tahun 2024, aplikasi Mobile JKN sudah diunduh atau diinstal sebanyak lebih dari 50 juta pada Google Play Store. Kemudahan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dalam aplikasi Mobile JKN yaitu dengan membuat fitur layanan yang mempermudah pelayanan peserta dalam mengurus masalah pada BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti pada salah satu Puskesmas di Kota Sorong kepada 30 responden yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dapat diketahui bahwa responden yang mengetahui dan menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebanyak 12 orang. Artinya, peserta yang mengetahui dan menggunakan aplikasi Mobile JKN hanya sekitar 40% saja, hal ini menjadi menarik untuk diteliti lebih mendalam mengenai minat peserta BPJS dalam menggunakan aplikasi JKN karena dari hasil survey awal menunjukkan bahwa peserta yang berminat untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN tergolong masih rendah.

Menurut Misissai & Sriyana, (2021) Minat menggunakan adalah aspek yang berhubungan dengan bagaimana seseorang cenderung untuk menggunakan layanan teknologi informasi. Artinya, peserta akan menganalisis terlebih dahulu kemudahan dan keuntungan yang diberikan aplikasi Mobile JKN kemudian peserta akan memutuskan apakah akan menggunakan aplikasi tersebut atau tidak dikarenakan kemudahan dan fitur layanan yang masih susah untuk digunakan. Kenyataannya saat ini masih banyak pasien di Puskesmas yang masih belum menggunakan fitur layanan kesehatan di aplikasi Mobile JKN seperti untuk pendaftaran nomor antrian pengobatan, dimana fitur tersebut dapat membantu peserta dalam melakukan pendaftaran tanpa harus pergi

mengantri secara manual pada faskes terkait. Banyak factor yang mempengaruhi minat menggunakan sebuah aplikasi diantaranya adalah kemudahan dan fitur layanan.

Persepsi kemudahan penggunaan dapat didefinisikan ketika seseorang memercayai bahwa menggunakan suatu sistem tidak memerlukan banyak usaha dengan kata lain teknologi tersebut digunakan dengan mudah. Menurut Zulfikar & Apriliyati, (2022) menjelaskan bahwa Kemudahan penggunaan merupakan ukuran persepsi masyarakat bahwa penggunaan suatu teknologi jelas dan tidak memerlukan banyak usaha namun tetap mudah digunakan dan dioperasikan. Kemudahan penggunaan juga didukung dengan adanya teknologi informasi yang tepat dan terpercaya, mudah, dan canggih, tidak membutuhkan waktu lama dan bisa diakses tanpa batas waktu akan membuat peserta tertarik menggunakan layanan aplikasi yang disediakan oleh pihak perusahaan. Berdasarkan dari aspek persepsi kemudahan terdapat masalah atau kendala yang paling sering muncul yaitu pada saat registrasi pertama kali untuk masuk pada aplikasi Mobile JKN.

Penelitian yang dilakukan oleh Hapsari et.,al, (2023) berkaitan dengan factor kemudahan menunjukkan hasil bahwa pada persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudi et al., 2021) menunjukkan hasil bahwa *perceived ease to use* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *intention to use*. Adanya perbedaan hasil penelitian tentang pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan mendorong peneliti untuk menguji kembali variable-variabel tersebut

Menurut Febriani, (2020) fitur merupakan sesuatu yang ada di dalam produk adalah fungsi utama atau kemampuan khusus yang dimiliki produk tersebut, serta fasilitas tambahan yang dimasukkan ke dalamnya. Sesuatu yang terdapat didalam suatu produk di mana terdapat banyak variasi fitur layanan yang menarik dan memudahkan aktivitas konsumen sehingga menarik minat konsumen untuk menggunakan dan melakukan layanan pada aplikasi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Nurvitasari & Dwijayanti, (2022) menunjukkan hasil bahwa fitur layanan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap minat menggunakan pengguna aplikasi grab fitur grab food di Sidoarjo. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pradita, (2021) mendapatkan hasil bahwa fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi alodokter. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian tentang

pengaruh fitur layanan terhadap minat menggunakan mendorong peneliti untuk menguji kembali kedua variabel tersebut.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas terdapat fenomena dan permasalahan dalam penelitian, sehingga hal ini mendorong peneliti untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap minat peserta menggunakan aplikasi mobile JKN, khususnya pada Puskesmas Kota Sorong Papua Barat Daya.

KAJIAN PUSTAKA

Persepsi Kemudahan

Menurut Zulfikar & Apriliyati, (2022) menjelaskan bahwa Kemudahan penggunaan merupakan ukuran persepsi masyarakat bahwa penggunaan suatu teknologi jelas dan tidak memerlukan banyak usaha namun tetap mudah digunakan dan dioperasikan. Adapun indikator persepsi kemudahan menurut Rumangkit et al., (2023) adalah (*ease of finding information*), (*ease of use*), (*ease of understanding how it works*), (*security*), (*does not require much effort*).

Fitur Layanan

Menurut Girani & Susanti, (2021) Promosi produk dengan fitur layanan bertujuan untuk menarik perhatian pelanggan, jika fitur layanan yang ditawarkan terjamin dan beraneka ragam, pelanggan akan tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Berbagai macam fitur yang ditawarkan oleh sebuah produk dapat menjadi faktor utama dalam keputusan konsumen untuk menggunakan produk tersebut. Adapun indikator fitur layanan menurut Khusna & Khoiriawati, (2023) adalah kelengkapan fitur, sesuai dengan kebutuhan, adanya ketertarikan, kemudahan dalam penggunaan.

Minat Menggunakan

Menurut Fadillah & Zainurossalamia, (2023) minat menggunakan didefinisikan sebagai niat dari seseorang untuk menggunakan sistem, sehingga menjadi sebuah kecenderungan perilaku untuk menggunakan sistem tersebut. Adapun indikator minat menggunakan menurut Sati & Ramaditya, (2020) adalah ketertarikan pada objek minat, perasaan senang, kecenderungan untuk menggunakan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2022) penelitian kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, sedangkan penelitian kuantitatif penelitian kuantitatif dapat dikatakan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan teknik *purposive sampling* dikarenakan tidak semua yang dijadikan sampel, hanya yang memiliki kriteria sesuai dengan yang telah ditentukan. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada 120 responden. Penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Kota Sorong yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan Sorong yang berjumlah sebanyak 120 orang. Kuesioner diberikan secara langsung dan semua responden menjawab sesuai dengan pedoman pengisian kuesioner.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sujarweni, 2022).

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X ₁)	X1.1	0,685	0,179	Valid
	X1.2	0,553	0,179	Valid
	X1.3	0,724	0,179	Valid
	X1.4	0,616	0,179	Valid
	X1.5	0,558	0,179	Valid
Fitur Layanan	X2.1	0,685	0,179	Valid

(X ₂)	X2.2	0,609	0,179	Valid
	X2.3	0,726	0,179	Valid
	X2.4	0,586	0,179	Valid
	X2.5	0,599	0,179	Valid
Minat Menggunakan (Y)	Y.1	0,717	0,179	Valid
	Y.2	0,797	0,179	Valid
	Y.3	0,751	0,179	Valid

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 2, nilai df dapat dihitung dengan cara $120-2$ atau sama dengan $df = 118$ dengan nilai signifikan sebesar $0,05$ maka didapatkan hasil $r_{\text{tabel}} 0,179$. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sujarweni, 2022).

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N for Item	Keterangan
Persepsi Kemudahan	0,615	5	Reliabel
Fitur Layanan	0,642	5	Reliabel
Minat Menggunakan	0,623	3	Reliabel

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Dengan demikian, variabel (persepsi kemudahan, fitur layanan, minat menggunakan) dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Cara yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah dengan cara analisis kolmogorof dengan dasar pengambilan keputusan Jika nilai $sig > 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal, Jika nilai $sig < 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal (Sujarweni, 2022).

Tabel 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,17323590

Most Extreme Differences	Absolute	,041
	Positive	,041
	Negative	-,038
Kolmogorov-Smirnov Z		,446
Asymp. Sig. (2-tailed)		,989
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2 -tailed) sebesar 0,989, artinya nilai tersebut $> 0,05$. Dengan demikian data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Pengujian dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikan 0,05. Jika signifikan *Linearity* $> 0,05$. Maka data tidak mempunyai hubungan linier, dan nilai signifikan *Linearity* $< 0,05$. Maka data mempunyai hubungan linier (Priyatno, 2016).

Berikut akan disajikan hasil pengujian linearitas dalam bentuk tabel 4 :

Tabel 4 Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat Menggunakan *Persepsi Kemudahan	Between Groups	(Combined)	160,628	9	17,848	10,517	,000
		Linearity	149,181	1	149,181	87,908	,000
		Deviation from Linearity	11,446	8	1,431	,843	,567
	Within Groups		186,672	110	1,697		
	Total		347,300	119			
ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat Menggunakan *Fitur Layanan	Between Groups	(Combined)	182,245	12	15,187	9,845	,000
		Linearity	156,499	1	156,499	101,453	,000
		Deviation from Linearity	25,746	11	2,341	1,517	,136
	Within Groups		165,055	107	1,543		
	Total		347,300	119			

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 4, diketahui nilai signifikansi pada *Linearity* variabel persepsi kemudahan sebesar 0,000 dan nilai signifikansi pada *Linearity* variabel fitur layanan

sebesar 0,000. Artinya nilai signifikansi pada *Linearity* dari kedua variabel tersebut < 0,05 dengan demikian data antar variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan yang linear.

Uji Multikolinearitas

Kriteria pengujian jika nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ atau nilai *VIF* ≤ 10 , maka dapat dikatakan tidak terjadi adanya multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2018).

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	,530	1,030		,515	,608			
Persepsi Kemudahan	,292	,067	,374	4,391	,000	,555	1,801	
Fitur Layanan	,274	,055	,422	4,951	,000	,555	1,801	

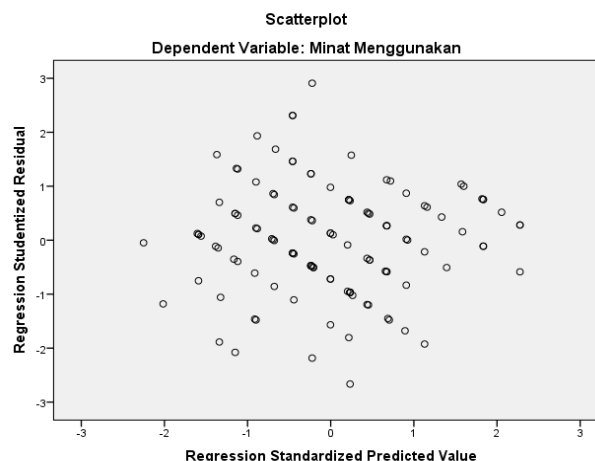
a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan nilai *tolerance* pada variabel persepsi kemudahan sebesar $0,555 \geq 0,10$, sedangkan nilai *VIF* sebesar $1,801 \leq 10$. Pada variabel fitur layanan menunjukkan nilai *tolerance* sebesar $0,555 \geq 0,10$ sedangkan untuk nilai *VIF* sebesar $1,801 \leq 10$, sehingga dapat dikatakan antara sesama variabel independen dalam model regresi tidak terjadi adanya multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji ini menggunakan grafik scatterplot dengan keputusan jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur maka diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas, namun jika tidak ada pola yang terbentuk jelas, serta titik titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2018).



Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak terdapat pola yang terbentuk jelas, serta titik-titik menyebar di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel persepsi kemudahan (X1), fitur layanan (X2) terhadap minat menggunakan (Y).

Tabel 6 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,530	1,030		,515	,608
Persepsi Kemudahan	,292	,067	,374	4,391	,000
Fitur Layanan	,274	,055	,422	4,951	,000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 6, dapat dijelaskan rumus persamaan regresi dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,530 + 0,292X_1 + 0,274X_2 + e$$

Dari persamaan regresi berganda di atas, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 0,530 menyatakan bahwa variabel independen (persepsi kemudahan dan fitur layanan) bersifat konstan maka variabel dependen (minat menggunakan) menunjukkan nilai positif.
2. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kemudahan (X_1) bernilai positif sebesar 0,292, sehingga setiap kenaikan 1% tanggapan dari responden tentang persepsi kemudahan maka akan mempengaruhi minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN sebesar 0,292.
3. Nilai koefisien regresi variabel fitur layanan (X_2) bernilai positif sebesar 0,274 yang, sehingga setiap kenaikan 1% tanggapan dari responden tentang fitur layanan maka akan mempengaruhi minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN sebesar 0,274.

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, taraf signifikansi 5%, dengan penentuan keputusan bila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan bila t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak.

Tabel 7. Uji Hipotesis Parsial

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,457	1,109		1,314	,191
Persepsi Kemudahan	,512	,054	,655	9,426	,000
a. Dependent Variable: Minat Menggunakan					
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,277	,879		3,727	,000
Fitur Layanan	,435	,044	,671	9,838	,000
a. Dependent Variable: Minat Menggunakan					

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 7, variabel persepsi kemudahan menghasilkan nilai t hitung sebesar 9,426 $>$ t tabel 1,980 dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti $<$ 0,05, ini

berarti secara parsial variabel persepsi kemudahan dan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan aplikasi Mobile JKN, maka hipotesis H1 diterima.

Variabel fitur layanan menghasilkan nilai t hitung sebesar $9,838 > t$ tabel 1,980 dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel persepsi fitur layanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan aplikasi Mobile JKN, maka H2 diterima.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Uji Hipotesis Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	183,499	2	91,749	65,535	,000 ^b
Residual	163,801	117	1,400		
Total	347,300	119			
a. Dependent Variable: Minat Menggunakan					
b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Persepsi Kemudahan					

Sumber Data : *Output SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel 8, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar $65,535 >$ dari nilai F_{tabel} 3.07 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan dari hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kemudahan dan fitur layanan secara bersama – sama berpengaruh positif terhadap minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN pada Puskesmas Kota Sorong, sehingga hipotesis H3 dapat diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Pengambilan keputusan bila koefisien determinasi sama dengan 0 (nol), maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, namun bila besarnya koefisien determinasi mendekati angka 1 (satu), maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2022).

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,727 ^a	.528	,520	1,183
a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan				
b. Dependent Variable: Minat Menggunakan				

Sumber Data : *Output SPSS*, 2024

Berdasarkan tabel 9, nilai R Square diperoleh sebesar 0,528 artinya angka tersebut mendekati angka 1 (satu). Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan dan fitur layanan berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan aplikasi Mobile JKN sebesar 52,80 %, sedangkan 47,20% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN, artinya tanggapan dari seseorang yang menggunakan sebuah teknologi dimana teknologi tersebut harus mudah untuk digunakan dan dioperasikan. Dengan kata lain semakin mudah suatu sistem teknologi yang digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha dalam pengoperasiannya maka akan semakin banyak orang yang akan berminat menggunakan teknologi tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh oleh Zulfikar & Apriliyati, (2022) yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan ukuran persepsi masyarakat bahwa penggunaan suatu teknologi jelas dan tidak memerlukan banyak usaha namun tetap mudah digunakan dan dioperasikan. Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Hapsari et al., (2023) dan (Kumala et al., 2020) dimana dari hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan. Beberapa upaya telah dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan dan Puskesmas untuk meningkatkan minat peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN salah satunya dengan melakukan sosialisasi tentang kebermanfaatan dan kemudahan aplikasi mobile JKN kepada masyarakat juga pasien.

Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan. Fitur layanan merupakan sebuah sarana kompetitif untuk

membedakan produk perusahaan dengan kompetitornya. Berdasarkan hasil penelitian ini peserta BPJS berpendapat bahwa fitur layanan pada aplikasi Mobile JKN sangat beragam dan banyak serta dapat membantu peserta dalam menyelesaikan permasalahannya seperti ingin menambahkan anggota keluarga atau mengubah faskes menjadi lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS. Girani & Susanti, (2021) menjelaskan promosi produk dengan fitur layanan bertujuan untuk menarik perhatian pelanggan, jika fitur layanan yang ditawarkan terjamin dan beraneka ragam, maka pelanggan akan tertarik untuk menggunakan produk tersebut.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh oleh (Endriyanto & Indrarini, 2022) dan (Bakhtiar et al.,2022) dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan

Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan

Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan. Artinya peserta BPJS akan berminat menggunakan suatu teknologi (aplikasi) yang dapat mempermudah aktivitas layanan kesehatan mereka serta aplikasi tersebut juga memiliki fitur layanan yang lengkap dan mudah untuk dipahami dan dioperasikan mengingat peserta BPJS Kesehatan mencakup seluruh rentang usia dan berasal dari berbagai kalangan. Fadillah & Zainurossalamia, (2023) menjelaskan bahwa minat menggunakan yaitu niat dari seseorang untuk menggunakan sistem, sehingga menjadi kecenderungan perilaku untuk menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nurvitasari & Dwijayanti, 2022) dan (Kartawinata & Nugrahani, 2023), dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data dari kuesioner mengenai variabel persepsi kemudahan (X1) dan fitur layanan (X2) terhadap minat menggunakan (Y) pada pengguna aplikasi Mobile JKN, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan

dan fitur layanan yang telah diyakini dan dirasakan oleh pengguna secara signifikan mempengaruhi minat peserta BPJS menggunakan aplikasi mobile JKN. Pengguna merasa bahwa dengan adanya aplikasi Mobile JKN dapat mempermudah aktivitas layanan kesehatan dan dapat menangani permasalahan yang mereka hadapi dengan mudah dan tanpa membutuhkan banyak usaha. Fitur layanan dapat mendukung aktifitas kesehatan mereka tentunya seperti fitur layanan seperti antrian online, mengubah data peserta, pindah faskes, skrining kesehatan secara mandiri. Namun demikian, hasil evaluasi menunjukkan masih adanya peserta yang belum menggunakan Aplikasi Mobile JKN sehingga dipandang perlunya sosialisasi dari pihak terkait mengenai kemudahan dan manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2022). Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156. <https://doi.org/10.21111/Tijarah.V6i3.5696>
- Endriyanto, R., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Promosi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Linkaja (Studi Kasus Di Surabaya). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 67–80. <https://doi.org/10.26740/Jekobi.V5n1.P67-80>
- Fadillah, W., & Zainurossalamia, S. Z. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Canva. *MAMEN (Jurnal Manajemen)*, 2(2), 231–240. <https://doi.org/10.55123/Mamen.V2i2.1808>
- Febriani, A. (2020). Pengaruh Fitur Layanan Dan Iklan Media Sosial Instagram Terhadap Sikap Konsumen (Studi Kasus Pada Transaksi Offline Store Melalui Aplikasi Dana Oleh Pengunjung Mall Margo City). *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV): Social and Humanities*, 6(2), 223–230.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IVM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girani, A. P., & Susanti. (2021). The Influence Of Financial Literation, Service Features, And Easy Of Use On Using E-Money. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 6(2), 27–37. <https://doi.org/10.29407/Jae.V6i2.15921>
- Hapsari, M. N., Prawiradilaga, S. R. R., & Muhardi. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor Dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(3), 100–119.
- Kartawinata, B. R., & Nugrahani, J. S. (2023). Studi Minat Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital (OVO): Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(7), 5137–5144. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V6i7.1922>
- Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj* :

- Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749–2766.
<https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V5i6.3625>
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/Jmp.6.1.19-29>
- Misissaifi, M., & Sriyana, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 10(1), 109–124. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v10i1.276>
- Nurvitasari, E., & Dwijayanti, R. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1472–1481. <https://doi.org/10.26740/Jptn.V10n1.P1472-1481>
- Pradita, K. Y. (2021). Determinan Faktor Yang Mempengaruhi E-Trust Dan Minat Menggunakan Aplikasi Alodokter. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 450. <https://doi.org/10.23887/Jppsh.V5i3.38683>
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Gava Media.
- Rumangkit, S., Surjandy, & Billman, A. (2023). The Effect Of Performance Expectancy, Facilitating Condition, Effort Expectancy, And Perceived Easy To Use On Intention To Using Media Support Learning Based On Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *E3S Web Of Conferences*, 426. <https://doi.org/10.1051/E3sconf/202342602004>
- Sati, R. A. S., & Ramaditya, M. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card). *Management*, 1–20.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyudi, W., Mukhsin, M., & Nopus, H. (2021). Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Di Wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 5(1), 98–116. <https://doi.org/10.48181/Jrbmt.V5i1.11545>
- Zulfikar, & Apriliyati, K. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Aplikasi Ovo Di Kota Samarinda. *Jurnal Eksis (Ekonomi, Sosial Dan Bisnis)*, 18(1), 84–98.