ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN BULELENG BERDASARKAN PENDEKATAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)

SKRIPSI

OLEH:
GALUH RIZKI RAHMANIYAH
2215091006

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunaan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitias dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
• Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.
Balai Besar Sertifikasi Elektronik



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunaan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitias dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Balai Besar Sertifikasi Elektronik

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Pembimbing II	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunaan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitias dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Balai Besar Sertifikasi Elektronik

Skripsi oleh Galuh Rizki Rahmaniyah ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 12 Oktober 2026

Dewan Penguji

Ketua	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001
Anggota	Putu Dhanu Driya, M.A. NIP.200002132025061007
Anggota	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunaan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitias dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Balai Besar Sertifikasi Elektronik

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Dr. Gede Aditra Pradnyana, S.Kom., M.Kom. NIP.198901192015041004

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan

Prof. Dr. Ir. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.

NIP.197912012006041001

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunaan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitias dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Balai Besar Sertifikasi Elektronik

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Jkn BPJS Kesehatan di Kabupaten Buleleng Berdasarkan Pendekatan Utaut" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Oktober 2026

Yang membuat pernyataan,



Galuh Rizki Rahmaniyah

NIM : 2215091006

MOTTO

"Segala sesuatu yang sudah tertakar,

tidak akan pernah tertukar."

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Buleleng Berdasarkan Pendekatan UTAUT"**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.,selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
3. Bapak Dr. Gede Aditra Pradnyana, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi S1 Sistem Informasi.
4. Bapak Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom., selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dalam masa perkuliahan
5. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
7. Ibu Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd., selaku Penguji I yang telah memberikan arahan dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Bapak Putu Dhanu Driya, M.A., selaku Penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pembelajaran selama perkuliahan.

10. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Singaraja yang telah memberikan bantuan dan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian, sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan dengan baik.
11. Kedua orang tua, Bapak Husin Ridhony dan Ibu Sri Mulyati, kakak Galuh Ainul Fitri, serta keponakan Almahyra, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun materiil, serta semangat kepada penulis dalam setiap proses yang dilalui. Terima kasih atas segala perhatian, pengorbanan, dan dukungan yang telah diberikan. Semoga gelar sarjana ini dapat menjadi pencapaian yang membanggakan sekaligus menjadi bentuk kecil dari upaya penulis untuk membalas kerja keras, kasih sayang, dan segala pengorbanan yang telah diberikan.
12. Lovy, Balinda, dan Aditya, teman seperjuangan penulis yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih sudah selalu membersamai penulis dalam berbagai cerita, tawa, suka dan duka, serta memberikan dukungan dan semangat dalam setiap proses yang dilalui. Semoga segala usaha dan perjuangan yang telah dilalui dapat mengantarkan kita pada kesuksesan yang diharapkan. *See you on top!*
13. Seluruh rekan-rekan Sifors angkatan 2022, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan, serta berbagi ilmu, pengalaman, dan berbagai kenangan selama menempuh pendidikan bersama.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang pernah hadir memberikan bantuan, kesempatan, nasihat, serta berbagai kebaikan yang turut mengantarkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Singaraja, 21 Oktober 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA i
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4 Batasan Masalah 7
1.5 Tujuan Penelitian 8
1.6 Manfaat Penelitian 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA 10
2.1 Studi Sebelumnya 10
2.2 Subjek dan Objek Penelitian 24
2.2.1 Gambaran Organisasi 24
2.2.2 Aplikasi Mobile JKN 25
2.3 Landasan Teori 32
2.3.1 Penerimaan Pengguna 32
2.3.2 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 33
2.3.3 Variabel Independen 34
2.3.4 Variabel Dependen 37
2.3.5 Populasi dan Sampel 38

2.3.6 Skala Likert 39
2.3.7 Uji Ahli atau Uji Gregory 40
2.3.8 Statistik Deskriptif 42
2.3.9 Uji Kualitas Data 43
2.3.10 Uji Asumsi Klasik 44
2.3.11 Uji Hipotesis 46
2.3.12 IBM SPSS 49
BAB III METODE PENELITIAN 50
3.1 Jenis Penelitian 50
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 51
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 51
3.3.1 Populasi 51
3.3.2 Sampel 52
3.4 Tahapan Penelitian 54
3.4.1 Identifikasi Masalah 54
3.4.2 Studi Literatur 55
3.4.3 Merancang Konsep Penelitian 55
3.4.4 Menyusun Instrumen Penelitian 59
3.4.5 Menguji Instrumen Penelitian 61
3.4.6 Mengumpulkan Data 63
3.4.7 Menganalisis Data 64
3.4.8 Menyusun Rekomendasi 65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 67
4.1 Deskripsi Data Penelitian 67
4.2 Uji Instrumen Penelitian 68
4.2.1 Uji Ahli 68

4.2.2 Uji Validitas 77
4.2.3 Uji Reliabilitas 79
4.3 Analisis Data 80
4.3.1 Karakteristik Responden 80
4.3.2 Analisis Statistik Deskriptif 82
4.3.3 Uji Asumsi Klasik 85
4.3.4 Uji Regresi Linear Berganda 88
4.3.5 Uji Hipotesis 90
4.3.6 Moderated Regression Analysis (MRA) 95
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 97
4.4.1 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* 97
4.4.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* 99
4.4.3 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* 100
4.4.4 Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* 102
4.4.5 Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* 103
4.4.6 Moderasi Usia pada Hubungan antara *Social Influence* dan *Behavioral Intention* 106
4.4.7 Moderasi Usia pada Hubungan antara *Effort Expectancy* dan *Behavioral Intention* 107
4.4.8 Moderasi Usia pada Hubungan antara *Performance Expectancy* dan *Behavioral Intention* 108
4.4.9 Moderasi Usia pada Hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Use Behavior* 109
4.4.10 Moderasi Pengalaman pada Hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Use Behavior* 110
4.4.11 Moderasi Pengalaman pada Hubungan antara *Effort Expectancy* dan *Behavioral Intention* 112

4.4.12 Moderasi Pengalaman pada Hubungan antara *Social Influence* dan *Behavioral Intention* 113
4.5 Analisis SWOT 115
4.6 Hasil Rekomendasi 119
4.6.1 Rekomendasi Berdasarkan Open Question 119
4.6.2 Prioritas Rekomendasi Perbaikan 123
BAB V PENUTUP 127
5.1 Kesimpulan 127
5.2 Saran 129
DAFTAR PUSTAKA 135
LAMPIRAN 142

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya 10
Tabel 2. 2 Indikator Performance Expectancy 34
Tabel 2. 3 Indikator Effort Expectancy 35
Tabel 2. 4 Indikator Social Influence 36
Tabel 2. 5 Indikator Facilitating Conditions 36
Tabel 2. 6 Indikator Behavioral Intention 37
Tabel 2. 7 Indikator Use Behavior 38
Tabel 2. 8 Skala Likert 40
Tabel 2. 9 Hasil Penilaian Uji Ahli/Gregory 41
Tabel 2. 10 Kriteria Validitas Uji Gregory 42
Tabel 2. 11 Kategori Nilai Variabel 43
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian 60
Tabel 4. 1 Hasil Uji Ahli 69
Tabel 4. 2 Hasil Tabulasi Uji Gregory 72
Tabel 4. 3 Hasil Revisi Instrumen Penelitian 73
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Uji Validitas 78
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 79
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Usia 80
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi 81
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif 82
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas 86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas 87
Tabel 4. 11 Moderasi Usia terhadap Behavioral Intention 95
Tabel 4. 12 Moderasi Usia terhadap Use Behavior 96
Tabel 4. 13 Moderasi Pengalaman terhadap Behavioral Intention 96
Tabel 4. 14 Moderasi Pengalaman terhadap Use Behavior 97
Tabel 4. 15 Hasil Analisis SWOT 115
Tabel 4. 16 Hasil Rekomendasi per Variabel 119
Tabel 4. 17 Prioritas Rekomendasi Perbaikan Aplikasi Mobile JKN 124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Beranda Mobile JKN 26
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Masuk/Daftar Akun Mobile JKN 27
Gambar 2. 3 Tampilan Halaman Info Peserta 28
Gambar 2. 4 Tampilan Halaman Pendaftaran Peserta 29
Gambar 2. 5 Tampilan Halaman Perubahan Data Peserta 30
Gambar 2. 6 Tampilan Halaman Antrean Online 30
Gambar 2. 7 Tampilan Halaman Info Lokasi Faskes 31
Gambar 2. 8 Model UTAUT 33
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian 54
Gambar 3. 2 Model Hipotesis Penelitian 56
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Regresi Pertama 85
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Regresi Kedua 85
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Y1 88
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Regresi Berganda Berdasarkan Y2 89
Gambar 4. 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Behavioral Intention*) 90
Gambar 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Use Behavior*) 91
Gambar 4. 7 Hasil Uji Simultan (*Behavioral Intention*) 91
Gambar 4. 8 Hasil Uji Simultan (*Use Behavior*) 92
Gambar 4. 9 Hasil Uji Parsial (*Behavioral Intention*) 93
Gambar 4. 10 Hasil Uji Parsial (*Use Behavior*) 94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian 142
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian..... 146
Lampiran 3. Jumlah data peserta JKN di Kab. Buleleng 147
Lampiran 4. Jumlah pengguna aktif Aplikasi Mobile JKN di Kab. Buleleng 147
Lampiran 5. Transkrip dan dokumentasi wawancara..... 148
Lampiran 6. Flyer Mobile JKN 154
Lampiran 7. Hasil Uji Ahli 1 Tahap Pertama 155
Lampiran 8. Hasil Uji Ahli 2 Tahap Pertama 157
Lampiran 9. Hasil Uji Ahli 2 Tahap Kedua..... 160
Lampiran 10. Nilai Distribusi r Tabel Signifikansi 162
Lampiran 11. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas 163
Lampiran 12. Hasil Pengujian Validitas 164
Lampiran 13. Hasil Pengujian Reliabilitas..... 167
Lampiran 14 Hasil Uji Moderated Regression Analysis..... 168
Lampiran 15. Karakteristik Responden Pengguna Aplikasi Mobile JKN..... 170
Lampiran 16. Nilai Distribusi f Tabel 171
Lampiran 17. Nilai Distribusi t Tabel..... 172
Lampiran 18. Tabulasi Data Penelitian 173
Lampiran 19. Hasil Open Question Kuesioner 177
Lampiran 20. Dokumen Hasil Penelitian 205
Lampiran 21. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner..... 206
Lampiran 22. Penyerahan Dokumen Hasil Penelitian 210
Lampiran 23. Riwayat Hidup.....211