LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Berdasarkan Pendekatan Utaut

Nama Lengkap :

Usia : ☐ 17 – 25 tahun
☐ 26 – 35 tahun
☐ 36 – 45 tahun
☐ > 45 tahun

Berapa lama Anda telah menggunakan aplikasi Mobile JKN? : ☐ Kurang dari 6 bulan
☐ 6 bulan – 1 tahun
☐ Lebih dari 1 tahun

Petunjuk pengisian angket :

Berikan tanda centang (√) pada salah satu kolom pilihan jawaban yang tersedia.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

CS : Cukup Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja)						
1.	Aplikasi Mobile JKN membantu saya mengakses layanan administrasi BPJS Kesehatan dengan lebih cepat.					
2.	Aplikasi Mobile JKN mempermudah saya dalam mengelola informasi kepesertaan BPJS Kesehatan.					
3.	Saya merasa dengan menggunakan Mobile JKN lebih praktis dibandingkan datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.					

4.	Saya merasa pengurusan layanan administrasi BPJS Kesehatan menjadi lebih efektif setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN.					
Menurut Anda, sejauh mana aplikasi Mobile JKN membantu meningkatkan efektivitas dalam mengakses layanan administrasi BPJS Kesehatan?						
Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)						
5.	Saya merasa alur penggunaan aplikasi Mobile JKN mudah dipahami saat mengakses layanan administrasi BPJS Kesehatan.					
6.	Saya dapat bernavigasi antar menu pada aplikasi Mobile JKN tanpa merasa bingung.					
7.	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi Mobile JKN rumit untuk digunakan.					
8.	Saya merasa tampilan menu pada aplikasi Mobile JKN mudah dipahami.					
9.	Saya merasa proses penggunaan aplikasi Mobile JKN memerlukan langkah-langkah teknis yang berbelit-belit.					
10.	Saya merasa penggunaan aplikasi Mobile JKN mudah dipelajari dalam waktu singkat.					
11.	Saya dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa memerlukan bantuan dari orang lain.					
12.	Saya dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa memerlukan panduan khusus.					
Menurut Anda, bagian mana dari penggunaan aplikasi Mobile JKN yang masih terasa rumit atau membutuhkan usaha lebih besar?						

Social Influence (Pengaruh Sosial)						
13.	Orang-orang di sekitar saya menyarankan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.					
14.	Keluarga atau teman memengaruhi saya untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan administrasi BPJS Kesehatan.					
15.	Banyak orang di lingkungan sekitar saya menggunakan aplikasi Mobile JKN.					
16.	Lingkungan sosial saya memberikan pengaruh dalam keputusan saya untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.					
Menurut Anda, sejauh mana lingkungan sekitar memengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN?						
Facilitating Condition (Kondisi yang Memfasilitasi)						
17.	Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi Mobile JKN.					
18.	Saya merasa mampu menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan lancar.					
19.	Saya memiliki perangkat yang mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan baik.					
20.	Saya kesulitan mendapatkan panduan atau bantuan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN.					
Menurut Anda, dukungan atau fasilitas apa yang masih perlu ditingkatkan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN?						
Behavioral Intention (Niat Perilaku)						
21.	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN di masa yang akan datang.					
22.	Saya berencana menggunakan aplikasi Mobile JKN setiap kali					

	membutuhkan layanan administrasi BPJS Kesehatan.					
Menurut Anda, apa yang membuat Anda ingin terus menggunakan aplikasi Mobile JKN di masa mendatang?						
Use Behavior (Perilaku Penggunaan)						
23.	Saya jarang menggunakan aplikasi Mobile JKN ketika membutuhkan layanan administrasi BPJS Kesehatan.					
24.	Saya terbiasa menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan administrasi BPJS Kesehatan.					
Bagaimana kebiasaan Anda dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN selama ini, dan dalam situasi seperti apa Anda paling sering menggunakannya?						
Open-Ended Question						
Kendala apa saja yang Anda alami saat menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan administrasi BPJS Kesehatan?						
Bagaimana saran atau rekomendasi yang dapat Anda berikan terhadap aplikasi Mobile JKN?						

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali
Laman: http://ftk.undiksha.ac.id

Nomor : **1151**/UN48.11.1/KM/2025 Singaraja, 15 Mei 2025
Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data

Yth. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Singaraja
di tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, maka melalui surat ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang terkait dengan data yang dibutuhkan. Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data seperti tersebut di bawah ini:

Nama : Galuh Rizki Rahmaniyah
NIM : 2115091006
Program Studi : Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika
Data yang dibutuhkan : Informasi terkait Aplikasi JKN Mobile, termasuk data pengguna dan statistic Penggunaan fitur, yang diperlukan untuk mendukung penelitian melalui Penyebaran kuesioner kepada pengguna JKN di Kabupaten Buleleng
Judul Skripsi : Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Penerapan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan berdasarkan Pendekatan Unified Theory of acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan DeLone &McLean di Kabupaten Buleleng

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Made Windu Antara Kesiman
NIP 198211112008121001

Lampiran 3. Jumlah data peserta JKN di Kab. Buleleng

Jml Peserta Terdaftar s.d Juni 2025	
Kecamatan	Peserta Terdaftar Aktif
BANJAR	71.355
BULELENG	120.397
BUSUNGBIU	42.789
GEROKGAK	82.325
KUBUTAMBAHAN	57.141
SAWAN	66.690
SERIRIT	75.539
SUKASADA	76.103
TEJAKULA	58.707
Grand Total	651.046

Lampiran 4. Jumlah pengguna aktif Aplikasi Mobile JKN di Kab. Buleleng

Jumlah Pengguna Mobile JKN	
Tahun	Jumlah
2025 (s.d. Juni 2025)	16.008
2024	16.436
2023	23.164
2022	16.154
2021	12.662
2020	13.302

Lampiran 5. Transkrip dan dokumentasi wawancara

Narasumber	:	Luh Aris Aryandeni Utami
Jabatan	:	Koordinator Frontliner (BPJS Cabang Singaraja)
Lokasi	:	BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja, Jl. Teleng No. 9x, Desa Kaliuntu
Tanggal	:	Selasa, 22 Juli 2025
Dokumentasi	:	

Pewawancara	Sejak kapan aplikasi Mobile JKN mulai aktif digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Buleleng?
Narasumber	Aplikasi Mobile JKN sudah mulai aktif digunakan oleh masyarakat buleleng sejak diluncurkan oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2017.
Pewawancara	Dari fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi, fitur atau layanan apa saja yang paling sering digunakan oleh peserta JKN?
Narasumber	Di Mobile JKN, setiap tahun terdapat penambahan fitur sesuai dengan kebutuhan peserta. Fitur yang paling sering diakses adalah perubahan data, khususnya data fasilitas kesehatan (faskes) dan data kelas layanan. Namun, untuk perubahan kelas hanya dapat diakses oleh peserta mandiri (yang membayar iuran BPJS sendiri). Selain itu, fitur antrean online juga saat ini cukup gencar

	digunakan. Fitur lainnya yang sering dimanfaatkan adalah pengecekan status kepesertaan dan cek iuran.
Pewawancara	Apakah seluruh fitur/layanan yang ada bisa digunakan di setiap rumah sakit atau puskesmas?
Narasumber	Untuk fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan BPJS, sistemnya sudah bridging. Artinya, di aplikasi Mobile JKN akan otomatis menampilkan rumah sakit atau puskesmas yang telah terintegrasi dengan sistem BPJS. Jadi, semua fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama sudah langsung terhubung secara digital.
Pewawancara	Apakah ada fitur atau layanan yang hanya tersedia di aplikasi Mobile JKN dan tidak lagi dilayani secara langsung di kantor cabang (offline)?
Narasumber	Untuk layanan administrasi, saat ini masih bisa diakses secara offline di kantor cabang maupun secara online melalui Mobile JKN. Namun, untuk layanan antrean online di fasilitas kesehatan, memang diarahkan untuk diakses melalui aplikasi Mobile JKN. Meski demikian, jika terdapat kendala dalam mengakses aplikasi, layanan tersebut tetap bisa dilakukan secara manual atau offline.
Pewawancara	Apa saja kendala teknis maupun non-teknis yang sering dialami pengguna saat mengakses aplikasi Mobile JKN? dan bagaimana strategi BPJS dalam membantu pengguna yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi?
Narasumber	Kendala teknis yang paling sering dialami peserta adalah lupa password dan kesulitan login akibat perubahan nomor handphone yang belum diperbarui di sistem. Karena proses login pada aplikasi Mobile JKN menggunakan nomor handphone sebagai verifikasi, banyak peserta baru menyadari kendala ini saat tidak menerima kode OTP. Sebagai strategi untuk membantu peserta yang mengalami kesulitan, BPJS Kesehatan melakukan mapping data terlebih

	dahulu sebelum proses pendampingan atau registrasi aplikasi, termasuk memastikan apakah perangkat yang digunakan memenuhi spesifikasi minimal sistem operasi yang dibutuhkan. Jika perangkat peserta tidak memenuhi spesifikasi, penggunaan aplikasi tidak akan dipaksakan. Selain itu, karena aplikasi Mobile JKN sudah menggunakan Bahasa Indonesia dan tampilannya dirancang agar mudah dipahami, peserta yang memiliki literasi digital dasar umumnya tidak mengalami kesulitan. Dengan pendekatan ini, kendala teknis maupun non-teknis dapat diminimalkan secara efektif.
Pewawancara	Untuk mengatasi kendala yang dialami peserta, bagaimana mekanisme pelaporannya? Apakah seluruh laporan tercatat?
Narasumber	Peserta tidak harus datang langsung ke kantor cabang, karena sudah tersedia beragam kanal layanan untuk pelaporan, seperti layanan online, kontak center, atau pendampingan di fasilitas kesehatan. Jika peserta mengalami kesulitan, petugas rumah sakit biasanya akan langsung memberikan edukasi. Selain itu, di setiap fasilitas yang bekerja sama dengan BPJS sudah terdapat PIC (Person in Charge) yang siap berkoordinasi dengan pihak BPJS untuk menangani kendala terkait Mobile JKN. Dengan demikian, kendala terkait literasi digital dapat diminimalkan.
Narasumber	Selama ini, apakah pernah dilakukan kegiatan sosialisasi atau promosi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Buleleng? Jika pernah, bisa dijelaskan bentuk kegiatannya?
Pewawancara	Sosialisasi rutin dilakukan setiap bulan, minimal mengunjungi 10 instansi, sekolah, atau perusahaan, jumlahnya disesuaikan dengan hasil mapping. Dalam pelaksanaannya, kami tidak hanya memberikan edukasi mengenai Mobile JKN, tetapi juga membuka layanan BPJS

	Kesehatan online secara langsung. Setiap bulan minimal dilakukan sosialisasi di 4 instansi dan 4 desa atau badan usaha, sehingga total kegiatan sosialisasi terjadwal mencapai minimal 14 kali per bulan, di luar permintaan tambahan dari pihak eksternal. Terkait tim pelaksana, tidak ada tim khusus namun seluruh divisi atau bagian di kantor BPJS turut terlibat. Meskipun demikian, bagian layanan kepesertaan menjadi penanggung jawab utama untuk memastikan pertumbuhan pengguna Mobile JKN.
Pewawancara	Jika terdapat perubahan data kepesertaan, misalnya perpindahan anggota keluarga ke KK berbeda karena zonasi sekolah, apakah sistem Mobile JKN memperbarui informasi secara real-time, atau tetap mengacu pada data lama?
Narasumber	Sistem JKN secara umum sudah terhubung dengan data dari Dukcapil pusat. Jadi, jika ada perubahan data, proses validasi dilakukan berdasarkan data Dukcapil. Namun, sesuai regulasi, peserta wajib melaporkan perubahan data maksimal 7 hari sejak terjadinya perubahan. Di Mobile JKN, yang bisa langsung diubah hanya alamat domisili. Untuk perubahan data kependudukan lainnya (misalnya pindah KK), peserta harus melaporkan melalui kanal layanan lain, seperti menghubungi kantor cabang.

Narasumber : Diah Astuti
Pekerjaan : Wiraswasta (Pengguna Aplikasi Mobile JKN)
Lokasi : Praktek Bidan Mandiri Mariati S.St - Jl. Pulau Belitung No.6
Tanggal : Rabu, 8 April 2026
Dokumentasi :



Pewawancara	Apakah ibu pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN?
Narasumber	Iya, saya pernah coba pakai beberapa kali, terutama waktu mau cek status kepesertaan sama ambil antrean online. Tapi tidak terlalu sering dipakai karna lebih sering tetap datang langsung ke kantor BPJS kalau ada keperluan.
Pewawancara	Seberapa sering ibu menggunakan aplikasi tersebut dalam mengakses layanan BPJS?
Narasumber	Tidak terlalu sering, mungkin hanya kalau memang butuh check up kesehatan ke rumah sakit/klinik saja.
Pewawancara	Menurut ibu, apakah aplikasi Mobile JKN mudah digunakan?
Narasumber	Kalau dibilang mudah, sebenarnya cukup, tapi di awal-awal agak membingungkan. Karena menu-menunya banyak, jadi kadang saya harus cari satu persatu dulu. Kalau sudah terbiasa mungkin gampang, tapi buat pengguna yang jarang pakai jadi terasa agak ribet.
Pewawancara	Apa yang membuat ibu terkadang memilih datang langsung ke kantor BPJS dibanding menggunakan aplikasi?

Narasumber	Kalau datang langsung itu lebih jelas, bisa langsung tanya ke petugas kalau ada yang kurang paham. Kalau di aplikasi, kadang saya ragu apakah langkah yang saya lakukan sudah benar atau belum. Jadi lebih yakin kalau dilayani langsung.
Pewawancara	Menurut ibu, apakah aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat dalam mengakses layanan?
Narasumber	Iya, sebenarnya cukup membantu, terutama untuk antrean online jadi tidak perlu datang pagi-pagi. Tapi untuk beberapa hal lain, saya merasa lebih nyaman kalau langsung ke kantor, jadi manfaatnya belum terasa di semua kondisi.
Pewawancara	Apakah ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Mobile JKN?
Narasumber	Pernah, waktu itu sempat kesulitan saat login dan verifikasi akun. Selain itu, kadang aplikasinya juga terasa agak lambat di HP saya, jadi agak mengganggu juga saat digunakan pada saat itu.
Pewawancara	Bagaimana pengalaman ibu setelah mengalami kendala tersebut?
Narasumber	Setelah itu jadi agak malas pakai aplikasi lagi, apalagi kalau lagi butuh cepat. Jadi biasanya langsung pilih datang ke kantor atau klinik saja supaya lebih pasti dan tidak perlu coba-coba lagi di aplikasi.
Pewawancara	Menurut ibu, apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah menjadi kebiasaan di lingkungan Anda?
Narasumber	Sejauh yang saya lihat, belum terlalu. Kebanyakan orang di sekitar saya masih lebih sering datang langsung. Jarang juga ada yang benar-benar rutin pakai aplikasi untuk semua layanan.
Pewawancara	Apakah orang lain di sekitar ibu mempengaruhi keputusan dalam menggunakan aplikasi?

Narasumber	Iya, cukup berpengaruh. Karena kebanyakan teman atau keluarga juga lebih sering datang langsung, jadi saya ikut-ikutan. Namun jarang juga yang menyarankan pakai aplikasi.
Pewawancara	Menurut ibu, apa yang perlu diperbaiki agar ibu lebih tertarik menggunakan aplikasi Mobile JKN?
Narasumber	Mungkin dari segi kemudahan penggunaan bisa dibuat lebih sederhana, terus performanya juga ditingkatkan supaya tidak lambat. Selain itu, kalau semua layanan bisa dilakukan lewat aplikasi dengan jelas, mungkin saya akan lebih sering pakai daripada harus datang langsung.

Lampiran 6. Flyer Mobile JKN



Lampiran 7. Hasil Uji Ahli 1 Tahap Pertama

FORMULIR UJI AHLI INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner Penelitian "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Berdasarkan Pendekatan UTAUT"

Nama : Putu Dhanu Driya
Hari/Tanggal : 17 Mei 2026

Uji ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap setiap butir instrumen, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan layak untuk proses pengumpulan data. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini mengacu pada Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT):

Model UTAUT dirancang untuk menganalisis bagaimana persepsi pengguna terhadap teknologi memengaruhi perilaku penggunaan dan adopsinya. Model UTAUT mengidentifikasi enam variabel yang berperan penting dalam menentukan penerimaan pengguna serta perilaku penggunaan teknologi, sebagai berikut:

1. ***Performance Expectancy***, yaitu tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem dapat membantu meningkatkan kinerja atau efektivitas aktivitasnya.
2. ***Effort Expectancy***, yaitu tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mempelajari dan menggunakan sistem.
3. ***Social Influence***, tingkat pengaruh lingkungan sekitar atau orang lain terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan sistem
4. ***Facilitating Conditions***, tingkat keyakinan pengguna bahwa terdapat dukungan organisasi maupun teknis yang memadai untuk menggunakan sistem.
5. ***Behavioral Intention***, yaitu tingkat niat atau keinginan pengguna untuk menggunakan sistem dalam aktivitasnya.
6. ***Use behavior***, yaitu tingkat penggunaan sistem secara nyata oleh pengguna dalam aktivitas sehari-hari.

Instrumen penelitian ini terdiri dari beberapa butir pernyataan yang disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kesesuaian isi, kejelasan redaksi, serta kelayakan instrumen, sekaligus memberikan saran atau masukan perbaikan apabila diperlukan.

Penilaian didasarkan atas kondisi berikut:

- Kurang Relevan (Bernilai 1 – 2)
- Relevan (Bernilai 3 – 4)

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
***Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)**					
Persepsi Pengguna (*Perceived Usefulness*)	PE1	Aplikasi Mobile JKN membantu saya mengakses layanan BPJS Kesehatan dengan lebih cepat.		4	
	PE2	Aplikasi Mobile JKN mempermudah saya dalam mengelola informasi kepesertaan BPJS Kesehatan.		4	
Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)	PE3	Saya merasa dengan menggunakan Mobile JKN lebih praktis dibandingkan datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.		4	
	PE4	Saya merasa penggunaan Mobile JKN meningkatkan efektivitas saya dalam mengurus layanan BPJS Kesehatan.		4	
***Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)**					
Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)	EE1	Saya merasa alur penggunaan aplikasi Mobile JKN sederhana dan mudah dipahami saat mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
	EE2	Saya dapat bernavigasi antar menu pada aplikasi Mobile JKN dengan mudah tanpa merasa bingung.		4	
Kompleksitas (*Complexity*)	EE3	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi Mobile JKN rumit untuk digunakan.		4	
	EE4	Saya merasa tampilan aplikasi Mobile JKN mudah dipahami.		4	
	EE5	Saya merasa proses penggunaan aplikasi Mobile JKN memerlukan langkah-langkah teknis yang berbelit-belit.		4	
Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)	EE6	Saya merasa penggunaan aplikasi Mobile JKN mudah dipelajari dalam waktu singkat.		4	
	EE7	Saya dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa memerlukan bantuan dari orang lain.		4	
	EE8	Saya dapat menggunakan aplikasi		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
		Mobile JKN tanpa memerlukan panduan khusus.			
***Social Influence* (Pengaruh Sosial)**					
Norma Subjektif (*Subjective Norm*)	SI1	Orang-orang yang penting bagi saya menyarankan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.		3	Orang orang yang penting bagi saya atau orang orang disekitar saya?
	SI2	Keluarga atau teman mendorong saya untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.		3	Keluarga atau teman memengaruhi saya untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.
Faktor Sosial (*Social factor*)	SI3	Penggunaan aplikasi Mobile JKN telah menjadi kebiasaan di lingkungan sekitar saya.		4	
	SI4	Lingkungan sosial saya memberikan pengaruh dalam keputusan saya untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
***Facilitating Condition* (Kondisi yang Memfasilitasi)**					

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
Kontrol Perilaku (*Perceived Behavioral Control*)	FC1	Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi Mobile JKN.		4	
	FC2	Saya merasa mampu menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa mengalami kendala berarti.		4	
Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)	FC3	Saya memiliki perangkat yang mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan baik.		4	
	FC4	Saya kesulitan mendapatkan panduan atau bantuan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
***Behavioral Intention* (Niat Perilaku)**					
Repurchase Intentions	BI1	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN di masa yang akan datang.		4	
	BI2	Saya akan merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada orang lain.		4	
***Use Behavior* (Perilaku Penggunaan)**					
Intensitas Penggunaan (*Usage frequency*)	UB1	Saya cenderung tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN ketika membutuhkan layanan BPJS Kesehatan.		4	
	UB2	Saya terbiasa menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	
Open-Ended Question					
Kendala apa saja yang Anda rasakan dan alami saat menggunakan aplikasi Mobile JKN?				4	
Bagaimana saran atau rekomendasi yang dapat Anda berikan terhadap aplikasi Mobile JKN?				4	

Masukan dan saran:
S11 dan S12 perlu di refphrase lagi

Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian?
☐ Layak tanpa revisi
☒ Layak dengan revisi

Singaraja,

Penguji Ahli I,

(Putu Dhanu Driya)

NIP.200013022025061007

Lampiran 8. Hasil Uji Ahli 2 Tahap Pertama

FORMULIR UJI AHLI INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner Penelitian "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Berdasarkan Pendekatan UTAUT"

Nama : Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
Hari/Tanggal : Selasa, 26 Mei 2026

Uji ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap setiap butir instrumen, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan layak untuk proses pengumpulan data. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini mengacu pada Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT):
Model UTAUT dirancang untuk menganalisis bagaimana persepsi pengguna terhadap teknologi memengaruhi perilaku penggunaan dan adopsinya. Model UTAUT mengidentifikasi enam variabel yang berperan penting dalam menentukan penerimaan pengguna serta perilaku penggunaan teknologi, sebagai berikut:

1. ***Performance Expectancy***, yaitu tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem dapat membantu meningkatkan kinerja atau efektivitas aktivitasnya.
2. ***Effort Expectancy***, yaitu tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mempelajari dan menggunakan sistem.
3. ***Social Influence***, tingkat pengaruh lingkungan sekitar atau orang lain terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan sistem
4. ***Facilitating Conditions***, tingkat keyakinan pengguna bahwa terdapat dukungan organisasi maupun teknis yang memadai untuk menggunakan sistem.
5. ***Behavioral Intention***, yaitu tingkat niat atau keinginan pengguna untuk menggunakan sistem dalam aktivitasnya.
6. ***Use behavior***, yaitu tingkat penggunaan sistem secara nyata oleh pengguna dalam aktivitas sehari-hari.

Instrumen penelitian ini terdiri dari beberapa butir pernyataan yang disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kesesuaian isi, kejelasan redaksi, serta kelayakan instrumen, sekaligus memberikan saran atau masukan perbaikan apabila diperlukan.

Penilaian didasarkan atas kondisi berikut:

- Kurang Relevan (Bernilai 1 – 2)
- Relevan (Bernilai 3 – 4)

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
***Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)**					
Persepsi Pengguna (*Perceived Usefulness*)	PE1	Aplikasi Mobile JKN membantu saya mengakses layanan BPJS Kesehatan dengan lebih cepat.		4	
	PE2	Aplikasi Mobile JKN mempermudah saya dalam mengelola informasi kepesertaan BPJS Kesehatan.		4	
Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)	PE3	Saya merasa dengan menggunakan Mobile JKN lebih praktis dibandingkan datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.		4	
	PE4	Saya merasa penggunaan Mobile JKN meningkatkan efektivitas saya dalam mengurus	2		Berikan pembanding dengan layanan yang terjadi sebelum adanya aplikasi

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
		layanan BPJS Kesehatan.			
***Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)**					
Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)	EE1	Saya merasa alur penggunaan aplikasi Mobile JKN sederhana dan mudah dipahami saat mengakses layanan BPJS Kesehatan.	2		Usahakan untuk tidak menggunakan 2 parameter yang berbeda dalam 1 pernyataan. Misalnya kata sederhana dan mudah dipahami adalah 2 aspek pengukuran yang berbeda jika responden merasakan salah satunya akan susah dalam memberikan penilaian
	EE2	Saya dapat bernavigasi antar menu pada aplikasi Mobile JKN dengan mudah tanpa merasa bingung.	2		Sebaiknya gunakan salah satu kata saja dengan mudah atau tanpa merasa bingung
Kompleksitas (*Complexity*)	EE3	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
		Mobile JKN rumit untuk digunakan.			
Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)	EE4	Saya merasa tampilan aplikasi Mobile JKN mudah dipahami.		3	Tampilan bisa diperjelas, misalnya tampilan antarmuka atau menu
	EE5	Saya merasa proses penggunaan aplikasi Mobile JKN memerlukan langkah-langkah teknis yang berbelit-belit.		4	
	EE6	Saya merasa penggunaan aplikasi Mobile JKN mudah dipelajari dalam waktu singkat.		4	
	EE7	Saya dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa memerlukan bantuan dari orang lain.		4	
	EE8	Saya dapat menggunakan aplikasi Mobile		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
		JKN tanpa memerlukan panduan khusus.			
***Social Influence* (Pengaruh Sosial)**					
Norma Subjektif (*Subjective Norm*)	SI1	Orang-orang yang penting bagi saya menyarankan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
	SI2	Keluarga atau teman mendorong saya untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	
Faktor Sosial (*Social factor*)	SI3	Penggunaan aplikasi Mobile JKN telah menjadi kebiasaan di lingkungan sekitar saya.	2		Kalimat "telah menjadi kebiasaan" dapat menimbulkan ambigu. Bisa diperbaiki menjadi "Banyak orang di lingkungan sekitar saya menggunakan

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
					aplikasi Mobile JKN."
	SI4	Lingkungan sosial saya memberikan pengaruh dalam kepurusan saya untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
***Facilitating Condition* (Kondisi yang Memfasilitasi)**					
Kontrol Perilaku (*Perceived Behavioral Control*)	FC1	Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi Mobile JKN.		4	
	FC2	Saya merasa mampu menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa mengalami kendala berarti.	2		Kalimat sebaiknya merepresentasikan kemampuan pengguna, bukan kondisi eksternal. Mengalami kendala bahasanya masih umum karena kendala bisa jadi karena pengaruh eksternal. Saran kalimat "Saya

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
					merasa mampu menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan lancar."
Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)	FC3	Saya memiliki perangkat yang mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan baik.		4	
	FC4	Saya kesulitan mendapatkan panduan atau bantuan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
***Behavioral Intention* (Niat Perilaku)**					
Repurchase Intentions	BI1	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN di masa yang akan datang.		4	
	BI2	Saya akan merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada orang lain.	1		Seharusnya mengarah ke niat penggunaan misalnya "Saya berencana menggunakan

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
					aplikasi Mobile JKN setiap kali membutuhkan layanan BPJS Kesehatan." atau "Saya akan tetap menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan."
***Use Behavior* (Perilaku Penggunaan)**					
Intensitas Penggunaan (*Usage frequency*)	UB1	Saya cenderung tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN ketika membutuhkan layanan BPJS Kesehatan.		3	Agar tidak menimbulkan ambigu sebaiknya kalimat "cenderung tidak menggunakan" lebih diperjelas misalnya "Saya jarang menggunakan aplikasi Mobile JKN ketika membutuhkan layanan BPJS Kesehatan."
	UB2	Saya terbiasa menggunakan		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
		aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.			
Open-Ended Question					
Kendala apa saja yang Anda rasakan dan alami saat menggunakan aplikasi Mobile JKN?				4	
Bagaimana saran atau rekomendasi yang dapat Anda berikan terhadap aplikasi Mobile JKN?				4	
Masukan dan saran: Sebaiknya open question dicantumkan di setiap variabel agar rekomendasi yang diberikan nantinya dapat lebih spesifik					
Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian? ☐ Layak tanpa revisi ☒ Layak dengan revisi					

Singaraja, 26 Mei 2026

Penguji Ahli II,

Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

NIP. 199308042020122008

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 9. Hasil Uji Ahli 2 Tahap Kedua

FORMULIR UJI AHLI INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner Penelitian "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Di Kabupaten Buleleng Berdasarkan Pendekatan UTAUT"

Nama : Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Juni 2026

Uji ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap setiap butir instrumen, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan layak untuk proses pengumpulan data. Penyusunan instrumen dalam penelitian ini mengacu pada Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT):

Model UTAUT dirancang untuk menganalisis bagaimana persepsi pengguna terhadap teknologi memengaruhi perilaku penggunaan dan adopsinya. Model UTAUT mengidentifikasi enam variabel yang berperan penting dalam menentukan penerimaan pengguna serta perilaku penggunaan teknologi, sebagai berikut:

1. ***Performance Expectancy***, yaitu tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem dapat membantu meningkatkan kinerja atau efektivitas aktivitasnya.
2. ***Effort Expectancy***, yaitu tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mempelajari dan menggunakan sistem.
3. ***Social Influence***, tingkat pengaruh lingkungan sekitar atau orang lain terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan sistem
4. ***Facilitating Conditions***, tingkat keyakinan pengguna bahwa terdapat dukungan organisasi maupun teknis yang memadai untuk menggunakan sistem.
5. ***Behavioral Intention***, yaitu tingkat niat atau keinginan pengguna untuk menggunakan sistem dalam aktivitasnya.
6. ***Use behavior***, yaitu tingkat penggunaan sistem secara nyata oleh pengguna dalam aktivitas sehari-hari.

Instrumen penelitian ini terdiri dari beberapa butir pernyataan yang disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap kesesuaian isi, kejelasan redaksi, serta kelayakan instrumen, sekaligus memberikan saran atau masukan perbaikan apabila diperlukan.

Penilaian didasarkan atas kondisi berikut:

- Kurang Relevan (Bernilai 1 – 2)
- Relevan (Bernilai 3 – 4)

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
Performance Expectancy **(Ekspektasi Kinerja)**					
Persepsi Pengguna (*Perceived Usefulness*)	PE1	Aplikasi Mobile JKN membantu saya mengakses layanan BPJS Kesehatan dengan lebih cepat.		4	
	PE2	Aplikasi Mobile JKN mempermudah saya dalam mengelola informasi kepesertaan BPJS Kesehatan.		4	
Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)	PE3	Saya merasa dengan menggunakan Mobile JKN lebih praktis dibandingkan datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.		4	
	PE4	Saya merasa pengurusan layanan BPJS Kesehatan menjadi lebih efektif setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
Menurut Anda, sejauh mana aplikasi Mobile JKN membantu meningkatkan efektivitas dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan?				4	
Effort Expectancy **(Ekspektasi Usaha)**					
Persepsi Kemudahan Penggunaan	EE1	Saya merasa alur penggunaan aplikasi Mobile JKN mudah		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
(*Perceived Ease of Use*)		dipahami saat mengakses layanan BPJS Kesehatan.			
	EE2	Saya dapat bernavigasi antar menu pada aplikasi Mobile JKN tanpa merasa bingung.		4	
Kompleksitas (*Complexity*)	EE3	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi Mobile JKN rumit untuk digunakan.		4	
	EE4	Saya merasa tampilan menu pada aplikasi Mobile JKN mudah dipahami.		4	
	EE5	Saya merasa proses penggunaan aplikasi Mobile JKN memerlukan langkah-langkah teknis yang berbelit-belit.		4	
Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)	EE6	Saya merasa penggunaan aplikasi Mobile JKN mudah dipelajari dalam waktu singkat.		4	
	EE7	Saya dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa memerlukan bantuan dari orang lain.			
	EE8	Saya dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa memerlukan panduan khusus.		4	
Menurut Anda, bagian mana dari penggunaan aplikasi Mobile JKN yang masih terasa rumit atau membutuhkan usaha lebih besar?				4	
Social Influence **(Pengaruh Sosial)**					
Norma Subjektif (*Subjective Norm*)	SI1	Orang-orang di sekitar saya menyarankan untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
	SI2	Keluarga atau teman memengaruhi saya untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	
Faktor Sosial (*Social factor*)	SI3	Banyak orang di lingkungan sekitar saya menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
	SI4	Lingkungan sosial saya memberikan pengaruh dalam keputusan saya		4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
		untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.			
Menurut Anda, sejauh mana lingkungan sekitar memengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN?				4	
***Facilitating Condition* (Kondisi yang Memfasilitasi)**					
Kontrol Perilaku (*Perceived Behavioral Control*)	FC1	Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi Mobile JKN.		4	
	FC2	Saya merasa mampu menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan lancar.		4	
Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)	FC3	Saya memiliki perangkat yang mendukung penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan baik.		4	
	FC4	Saya kesulitan mendapatkan panduan atau bantuan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN.		4	
Menurut Anda, dukungan atau fasilitas apa yang masih perlu ditingkatkan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN?				4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
***Behavioral Intention* (Niat Perilaku)**					
Repurchase Intentions	BI1	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN di masa yang akan datang.		4	
	BI2	Saya berencana menggunakan aplikasi Mobile JKN setiap kali membutuhkan layanan BPJS Kesehatan.		4	
Menurut Anda, apa yang membuat Anda ingin terus menggunakan aplikasi Mobile JKN di masa mendatang?				4	
***Use Behavior* (Perilaku Penggunaan)**					
Intensitas Penggunaan (*Usage frequency*)	UB1	Saya jarang menggunakan aplikasi Mobile JKN ketika membutuhkan layanan BPJS Kesehatan.		4	
	UB2	Saya terbiasa menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.		4	
Bagaimana kebiasaan Anda dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN selama ini, dan dalam situasi seperti apa Anda paling sering menggunakannya?				4	

Indikator	Kode	Pernyataan	Kurang Relevan (Skala 1-2)	Relevan (Skala 3-4)	Keterangan
Open-Ended Question					
Kendala apa saja yang Anda rasakan dan alami saat menggunakan aplikasi Mobile JKN?				4	
Bagaimana saran atau rekomendasi yang dapat Anda berikan terhadap aplikasi Mobile JKN?				4	
Masukan dan saran:					
Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian? ☒ Layak tanpa revisi ☐ Layak dengan revisi					

Singaraja, 11 Juni 2026
Penguji Ahli II,

Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

Lampiran 10. Nilai Distribusi r Tabel Signifikansi

Signifikansi 5% dan 1%					
N	**Level of Significance**		**N**	**Level of Significance**	
	5%	**1%**		**5%**	**1%**
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,686	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,582	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,488	0,590	65	0,244	0,317
19	0,458	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,285
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,283
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,173	0,225
27	0,381	0,487	150	0,159	0,216
28	0,374	0,476	175	0,149	0,183
29	0,367	0,470	200	0,138	0,161
30	**0,361**	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,068	0,116
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Lampiran 11. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas

No	X1				Total PE	X2								Total EE	X3				Total SI	X4				Total FC	Y1		Total BI	Y2		Total UB
	PE1	PE2	PE3	PE4		EE1	EE2	EE3	EE4	EE5	EE6	EE7	EE8		SI1	SI2	SI3	SI4		FC1	FC2	FC3	FC4		BI1	BI2		UB1	UB2	
1	4	4	3	3	14	3	3	4	4	4	4	4	3	29	2	4	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	6	4	5	9
2	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	4	3	4	32	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	4	4	8	3	4	7
3	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	3	3	3	28	4	4	4	3	15	3	4	5	3	15	5	4	9	3	4	7
4	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	4	5	5	37	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	4	5	9	4	5	9
5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	5	4	3	16	5	4	5	4	18	5	5	10	4	4	8
6	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	5	4	34	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	8	3	4	7
7	5	4	5	4	18	4	3	4	3	5	4	4	4	31	3	3	4	3	13	5	4	4	3	16	5	5	10	4	4	8
8	5	4	5	5	19	4	4	5	5	3	4	4	4	33	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	8	3	4	7
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	3	3	29	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	9	4	5	9
10	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	4	4	8	4	5	9
11	5	5	5	5	20	4	3	5	4	5	4	2	3	30	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	4	8	4	4	8
12	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	9	4	4	8
13	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	10	4	5	9
14	5	4	3	3	15	4	4	4	3	3	4	4	3	29	3	4	3	3	13	5	5	4	4	18	4	4	8	5	5	10
15	5	4	5	5	19	5	4	5	4	5	4	4	5	36	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	4	4	8	3	3	6
16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	3	4	4	33	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	5	9	4	4	8
17	4	5	5	5	19	5	4	5	4	5	3	4	4	34	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	8	4	4	8
18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	3	3	3	31	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16	4	4	8	5	4	9
19	5	4	4	5	18	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	4	4	8	4	4	8
20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	4	5	5	37	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	4	5	9	5	5	10
21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8
22	4	5	4	5	18	5	4	5	5	5	5	4	4	37	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19	3	4	7	5	5	10
23	5	4	5	4	18	4	3	5	4	5	3	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	9	4	4	8
24	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	4	4	3	14	5	4	5	5	19	4	4	8	4	4	8
25	5	4	4	4	17	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	3	4	4	14	4	4	5	5	18	4	4	8	4	5	9
26	5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	4	4	4	33	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	8	4	5	9
27	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	3	3	3	12	4	5	5	5	19	4	4	8	4	4	8
28	5	5	5	5	20	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	8	5	4	9
29	5	5	5	4	19	4	4	4	5	4	4	3	3	31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8	4	5	9
30	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	4	4	34	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	8

Lampiran 12. Hasil Pengujian Validitas

Variabel *Performance Expectancy* (PE)

Correlations

		PE1	PE2	PE3	PE4	TotalPE
PE1	Pearson Correlation	1	.339	.408*	.279	.627**
	Sig. (2-tailed)		.067	.025	.135	<,001
	N	30	30	30	30	30
PE2	Pearson Correlation	.339	1	.423*	.549**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.067		.020	.002	<,001
	N	30	30	30	30	30
PE3	Pearson Correlation	.408*	.423*	1	.705**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.025	.020		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30
PE4	Pearson Correlation	.279	.549**	.705**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.135	.002	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30
TotalPE	Pearson Correlation	.627**	.733**	.850**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel *Effort Expectancy* (EE)

Correlations

		EE1	EE2	EE3	EE4	EE5	EE6	EE7	EE8	TotalEE
EE1	Pearson Correlation	1	.598**	.267	.412*	.314	.253	.420*	.657**	.782**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.153	.024	.091	.178	.021	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EE2	Pearson Correlation	.598**	1	.064	.531**	-.014	.268	.502**	.540**	.683**
	Sig. (2-tailed)	<,001		.737	.003	.941	.152	.005	.002	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EE3	Pearson Correlation	.267	.064	1	.000	.488**	.140	-.048	.256	.428*
	Sig. (2-tailed)	.153	.737		1.000	.006	.461	.803	.172	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EE4	Pearson Correlation	.412*	.531**	.000	1	.042	.224	.203	.219	.509**
	Sig. (2-tailed)	.024	.003	1.000		.825	.233	.281	.245	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EE5	Pearson Correlation	.314	-.014	.488**	.042	1	.019	.133	.347	.519**
	Sig. (2-tailed)	.091	.941	.006	.825		.922	.484	.060	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EE6	Pearson Correlation	.253	.268	.140	.224	.019	1	.240	.258	.447*
	Sig. (2-tailed)	.178	.152	.461	.233	.922		.201	.168	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EE7	Pearson Correlation	.420*	.502**	-.048	.203	.133	.240	1	.783**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.021	.005	.803	.281	.484	.201		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EE8	Pearson Correlation	.657**	.540**	.256	.219	.347	.258	.783**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.002	.172	.245	.060	.168	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalEE	Pearson Correlation	.782**	.683**	.428*	.509**	.519**	.447*	.689**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	.018	.004	.003	.013	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel *Sosial Influence* (SI)

Correlations

		SI1	SI2	SI3	SI4	TotalSI
SI1	Pearson Correlation	1	.698**	.643**	.739**	.868**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30
SI2	Pearson Correlation	.698**	1	.756**	.628**	.890**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30
SI3	Pearson Correlation	.643**	.756**	1	.723**	.890**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30
SI4	Pearson Correlation	.739**	.628**	.723**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30
TotalSI	Pearson Correlation	.868**	.890**	.890**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel *Facilitating Conditions* (FC)

Correlations

		FC1	FC2	FC3	FC4	TotalFC
FC1	Pearson Correlation	1	.372*	.299	.192	.710**
	Sig. (2-tailed)		.043	.108	.310	<,001
	N	30	30	30	30	30
FC2	Pearson Correlation	.372*	1	.427*	.290	.715**
	Sig. (2-tailed)	.043		.019	.120	<,001
	N	30	30	30	30	30
FC3	Pearson Correlation	.299	.427*	1	.427*	.718**
	Sig. (2-tailed)	.108	.019		.018	<,001
	N	30	30	30	30	30
FC4	Pearson Correlation	.192	.290	.427*	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.310	.120	.018		<,001
	N	30	30	30	30	30
TotalFC	Pearson Correlation	.710**	.715**	.718**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel *Behavioral Intention* (BI)

Correlations

		BI1	BI2	TotalBI
BI1	Pearson Correlation	1	.510**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.004	<,001
	N	30	30	30
BI2	Pearson Correlation	.510**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.004		<,001
	N	30	30	30
TotalBI	Pearson Correlation	.848**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel *Use Behavior* (UB)

Correlations

		UB1	UB2	TotalUB
UB1	Pearson Correlation	1	.430*	.857**
	Sig. (2-tailed)		.018	<,001
	N	30	30	30
UB2	Pearson Correlation	.430*	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.018		<,001
	N	30	30	30
TotalUB	Pearson Correlation	.857**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13. Hasil Pengujian Reliabilitas

Performance Expectancy (X1)	**Reliability Statistics** Cronbach's Alpha: .771 N of Items: 4
Effort Expectancy (X2)	**Reliability Statistics** Cronbach's Alpha: .759 N of Items: 8
Social Influence (X3)	**Reliability Statistics** Cronbach's Alpha: .899 N of Items: 4
Facilitating Condition (X4)	**Reliability Statistics** Cronbach's Alpha: .646 N of Items: 4
Behavioral Intention (Y1)	**Reliability Statistics** Cronbach's Alpha: .671 N of Items: 2
Use Behavior (Y2)	**Reliability Statistics** Cronbach's Alpha: .632 N of Items: 2

Lampiran 14 Hasil Uji Moderated Regression Analysis

Moderasi Usia pada Hubungan antara PE, EE, SI dan BI

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.551	2.948		.526	.600
	PE	.154	.130	.250	1.180	.241
	EE	.074	.074	.242	1.002	.319
	SI	.127	.085	.334	1.490	.140
	Usia	.798	1.446	.917	.552	.583
	X1_Z1	.036	.027	.762	1.320	.190
	X2_Z1	.040	.013	1.378	3.074	.003
	X3_Z1	.026	.015	.530	1.756	.082

a. Dependent Variable: BI

Moderasi Usia pada Hubungan antara FC dan UB

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.350	2.217		1.060	.292
	FC	.286	.132	.450	2.161	.033
	Usia	.493	.956	.492	.516	.607
	X4_Z1	.093	.027	1.492	3.417	<,001

a. Dependent Variable: UB

Moderasi Pengalaman pada Hubungan antara EE, SI dan BI

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.682	3.157		1.166	.246
	EE	.038	.082	.123	.458	.648
	SI	.224	.115	.590	1.955	.054
	Pengalaman	.056	1.271	.051	.044	.965
	X2_Z2	.044	.012	1.324	3.692	<,001
	X3_Z2	.023	.014	.356	1.592	.115

a. Dependent Variable: BI

Moderasi Pengalaman pada Hubungan antara FC dan UB

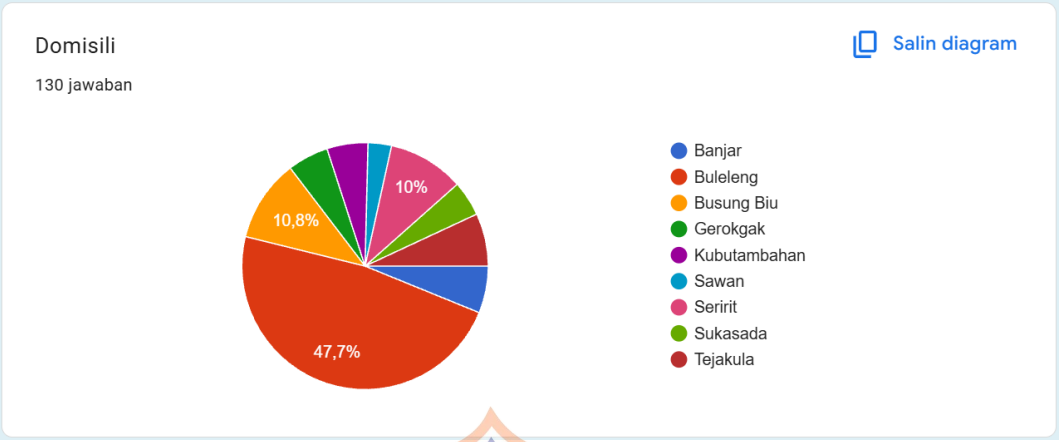
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.334	2.697		1.978	.051
	FC	.084	.159	.132	.525	.601
	Pengalaman	-.836	1.141	-.650	-.733	.465
	X4_Z2	.104	.025	1.380	4.244	<,001

a. Dependent Variable: UB

Lampiran 15. Karakteristik Responden Pengguna Aplikasi Mobile JKN

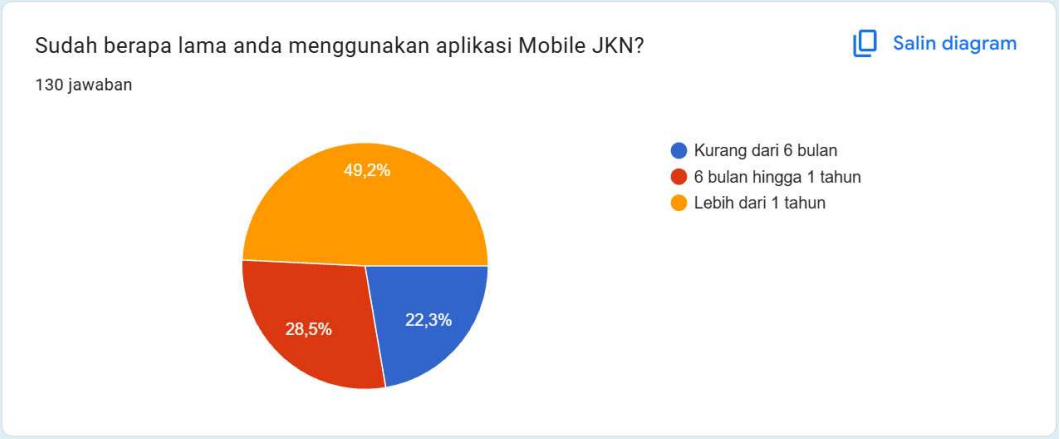
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN DOMISILI



KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA



KARAKTERISTIK BERDASARKAN LAMA PENGGUNAAN APLIKASI



Lampiran 16. Nilai Distribusi f Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05					
df untuk penyebut (N2)	**df untuk pembilang (N1)**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31
96	3.94	3.09	**2.70**	2.47	2.31
97	3.94	**3.09**	2.70	2.47	2.31
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30

Lampiran 17. Nilai Distribusi t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81-110)							
df	**0.25** **0.50**	**0.10** **0.20**	**0.05** **0.10**	**0.025** **0.050**	**0.01** **0.02**	**0.005** **0.010**	**0.001** **0.002**
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	**1.98498**	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	**1.98472**	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598

Lampiran 18. Tabulasi Data Penelitian

No	X1				TOTAL	X2								TOTAL	X3				TOTAL	X4				TOTAL	Y1		TOTAL	Y2		TOTAL
	PE1	PE2	PE3	PE4		EE1	EE2	EE3	EE4	EE5	EE6	EE7	EE8		SI1	SI2	SI3	SI4		FC1	FC2	FC3	FC4		BI1	BI2		UB1	UB2	
1	4	4	4	4	16	5	4	3	3	3	3	4	3	28	3	2	2	3	10	4	4	5	3	16	4	3	7	4	3	7
2	4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	4	4	4	30	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	4	3	7	2	3	5
3	4	5	4	4	17	4	5	5	5	3	5	5	4	36	4	5	4	5	18	5	4	5	2	16	5	4	9	4	5	9
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	1	36	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	8	4	5	9
5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	10
6	5	5	5	4	19	5	5	4	5	4	4	4	3	34	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8
7	4	4	5	5	18	5	5	5	4	4	4	5	4	36	4	3	4	1	12	5	5	4	4	18	5	5	10	4	5	9
8	5	5	5	5	20	5	5	1	5	5	5	5	5	36	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	5	5	10	5	5	10
9	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	4	4	5	36	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	8	3	4	7
10	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	3	3	31	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	8	3	4	7
11	5	5	5	5	20	5	5	1	5	3	4	4	4	31	5	5	5	5	20	4	4	5	2	15	5	5	10	2	4	6
12	5	4	5	5	19	4	4	5	4	5	3	4	4	33	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	5	4	9	3	4	7
13	4	4	5	4	17	4	3	4	4	5	4	3	3	30	4	3	3	3	13	4	3	5	3	15	4	4	8	3	3	6
14	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	5	4	33	3	3	4	3	13	5	4	5	4	18	5	5	10	3	4	7
15	5	4	5	4	18	4	3	4	4	4	3	3	3	28	3	2	4	3	12	4	4	5	4	17	5	4	9	3	4	7
16	4	5	4	4	17	3	3	4	4	4	4	4	3	29	3	3	4	4	14	4	3	5	4	16	4	4	8	3	4	7
17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	4	4	5	4	35	3	3	4	3	13	5	4	5	4	18	5	5	10	4	4	8
18	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	3	4	3	29	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	8
19	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	5	4	5	35	3	3	4	3	13	5	4	5	4	18	5	5	10	4	4	8
20	4	4	5	4	17	3	3	4	4	3	3	2	2	24	5	5	4	5	19	3	3	5	4	15	4	4	8	4	4	8
21	5	4	5	4	18	5	4	5	5	4	5	5	4	37	4	3	4	3	14	5	5	5	4	19	5	5	10	4	4	8
22	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	3	15	5	4	5	4	18	5	5	10	4	4	8
23	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	4	3	3	29	4	4	5	4	17	3	4	5	4	16	4	4	8	4	4	8
24	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	4	4	4	34	4	4	5	4	17	5	4	5	3	17	4	4	8	4	4	8
25	5	4	5	4	18	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	8

No	X1				TOTAL	X2								TOTAL	X3				TOTAL	X4				TOTAL	Y1		TOTAL	Y2		TOTAL
	PE1	PE2	PE3	PE4		EE1	EE2	EE3	EE4	EE5	EE6	EE7	EE8		SI1	SI2	SI3	SI4		FC1	FC2	FC3	FC4		BI1	BI2		UB1	UB2	
26	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	5	4	3	35	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	10	5	5	10
27	5	4	5	4	18	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	8	3	4	7
28	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	5	4	17	4	5	5	2	16	4	5	9	4	4	8
29	4	5	5	4	18	5	4	4	5	4	5	4	5	36	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	5	5	10	4	5	9
30	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	4	4	8	4	4	8
31	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	8	3	4	7
32	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	5	4	17	3	4	4	2	13	4	4	8	3	4	7
33	4	5	4	4	17	5	4	4	5	4	4	4	4	34	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	5	4	9	3	4	7
34	4	4	4	4	16	4	4	2	4	2	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	4	4	8	2	4	6
35	4	4	5	4	17	5	4	4	4	4	3	4	4	32	3	3	4	4	14	4	5	5	3	17	4	5	9	3	4	7
36	5	4	5	4	18	5	4	4	5	4	3	3	4	32	3	4	4	4	15	4	4	5	3	16	4	5	9	3	4	7
37	5	4	4	5	18	4	4	4	4	5	3	3	4	31	3	3	4	4	14	5	4	5	3	17	5	4	9	3	4	7
38	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	5	5	18	4	4	4	3	15	5	5	10	4	4	8
39	5	4	5	5	19	4	4	4	4	5	4	4	4	33	5	3	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	8	3	3	6
40	4	4	4	4	16	4	4	4	5	2	3	4	5	31	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	8	3	4	7
41	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	3	4	4	14	4	4	5	2	15	4	4	8	2	4	6
42	5	4	4	5	18	5	4	5	4	3	4	4	3	32	3	4	5	4	16	4	5	5	3	17	4	4	8	3	4	7
43	4	5	4	5	18	4	4	5	5	4	4	3	3	32	4	3	5	3	15	4	5	5	4	18	4	4	8	3	4	7
44	5	4	5	4	18	5	3	4	4	4	4	3	3	30	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	4	9	3	4	7
45	4	4	3	4	15	3	3	4	3	4	4	3	3	27	3	3	3	3	12	3	4	5	4	16	4	4	8	3	3	6
46	4	4	5	4	17	4	3	4	4	3	4	4	3	29	3	3	4	3	13	4	3	5	3	15	4	4	8	4	4	8
47	4	5	5	4	18	4	3	4	4	3	4	3	3	28	4	3	4	3	14	4	3	5	3	15	4	5	9	3	4	7
48	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	5	4	33	3	3	4	4	14	5	4	5	4	18	5	5	10	4	5	9
49	5	4	4	4	17	5	4	1	5	2	4	5	5	31	5	5	5	4	19	4	4	5	2	15	5	4	9	1	5	6
50	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	5	5	5	38	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	10	4	5	9

No	X1				TOTAL	X2								TOTAL	X3				TOTAL	X4				TOTAL	Y1		TOTAL	Y2		TOTAL
	PE1	PE2	PE3	PE4		EE1	EE2	EE3	EE4	EE5	EE6	EE7	EE8		SI1	SI2	SI3	SI4		FC1	FC2	FC3	FC4		BI1	BI2		UB1	UB2	
51	5	4	5	5	19	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	4	5	4	16	4	4	5	4	17	4	4	8	3	4	7
52	5	5	5	4	19	5	4	4	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	10	5	4	9
53	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	3	3	3	31	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	4	4	8	4	3	7
54	4	4	5	4	17	3	4	4	4	3	3	3	4	28	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	9	4	4	8
55	5	5	5	5	20	3	4	4	4	2	4	4	4	29	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	8	3	4	7
56	4	4	5	4	17	4	3	3	4	3	3	3	3	26	3	3	4	3	13	4	4	5	3	16	4	4	8	3	3	6
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	6	3	4	7
58	4	5	5	4	18	4	4	4	4	3	3	3	3	28	2	3	2	2	9	3	4	4	4	15	4	4	8	2	4	6
59	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	8	3	4	7
60	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	4	3	33	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	4	4	8	4	4	8
61	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	4	4	4	34	4	4	4	4	16	5	4	5	3	17	3	4	7	3	4	7
62	4	4	5	5	18	4	4	5	4	3	3	4	4	31	4	4	4	4	16	4	3	5	3	15	4	4	8	2	4	6
63	5	5	5	5	20	4	3	3	4	3	3	3	3	26	5	5	5	5	20	3	4	5	4	16	4	4	8	3	4	7
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	8	3	4	7
65	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	4	7	4	4	8
66	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	10	3	4	7
67	5	5	5	5	20	5	4	4	4	3	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	8	3	4	7
68	4	5	5	5	19	4	4	3	4	4	3	3	3	28	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	4	4	8	2	4	6
69	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	4	4	4	34	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	4	8	4	4	8
70	4	4	3	3	14	3	3	4	4	4	4	4	3	29	2	4	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	6	4	4	8
71	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	4	3	4	32	4	5	5	4	18	5	4	5	3	17	4	4	8	3	4	7
72	4	4	5	4	17	4	3	4	4	4	3	3	3	28	4	4	4	3	15	3	4	5	3	15	5	4	9	3	4	7
73	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	4	5	5	37	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	4	5	9	3	5	8
74	5	5	5	5	20	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	5	4	3	16	5	4	5	4	18	5	5	10	2	4	6
75	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	5	4	34	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	8	3	4	7

No	X1				TOTAL	X2								TOTAL	X3				TOTAL	X4				TOTAL	Y1		TOTAL	Y2		TOTAL
	PE1	PE2	PE3	PE4		EE1	EE2	EE3	EE4	EE5	EE6	EE7	EE8		SI1	SI2	SI3	SI4		FC1	FC2	FC3	FC4		BI1	BI2		UB1	UB2	
76	5	4	5	4	18	4	3	4	3	5	4	4	4	31	3	3	4	3	13	5	4	4	3	16	5	5	10	2	4	6
77	5	4	5	5	19	4	4	5	5	3	4	4	4	33	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	8	3	4	7
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	3	3	29	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	9	4	5	9
79	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	4	4	8	3	4	7
80	5	5	5	5	20	4	3	5	4	5	4	2	3	30	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	4	8	4	4	8
81	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	9	3	4	7
82	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	10	3	4	7
83	5	4	3	3	15	4	4	4	3	3	4	4	3	29	3	4	3	3	13	5	5	4	2	16	4	4	8	3	3	6
84	5	4	5	5	19	5	4	5	4	5	4	4	5	36	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	4	4	8	3	4	7
85	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	3	4	4	33	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	5	9	4	4	8
86	4	5	5	5	19	5	4	5	4	5	3	4	4	34	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	8	4	4	8
87	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	3	3	3	31	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16	4	4	8	5	4	9
88	5	4	4	5	18	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	4	4	8	4	4	8
89	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	4	5	5	37	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	4	5	9	5	5	10
90	4	4	5	5	18	4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8
91	4	5	4	5	18	5	4	5	5	5	5	4	4	37	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19	3	4	7	5	5	10
92	5	4	5	4	18	4	3	5	4	5	3	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	9	4	4	8
93	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	4	4	3	14	5	4	5	5	19	4	4	8	4	4	8
94	5	4	4	4	17	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	3	4	4	14	4	4	5	5	18	4	4	8	4	4	8
95	5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	4	4	4	33	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	8	4	5	9
96	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	4	4	34	3	3	3	3	12	4	5	5	5	19	4	4	8	3	4	7
97	5	5	5	5	20	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	8	5	4	9
98	5	5	5	4	19	4	4	4	5	4	4	3	3	31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8	4	5	9
99	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	4	4	34	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	8
100	4	4	5	4	17	5	4	5	4	3	4	4	4	33	3	3	3	3	12	4	5	5	4	18	4	4	8	4	4	8

Lampiran 19. Hasil Open Question Kuesioner

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
1	sangat efektif	Antrean	Sangat mempengaruhi
2	Untuk beberapa layanan masih perlu ke kantor untuk kelancaran layanan	Sejauh ini masih bisa dipelajari	Cukup karena arus digitalisasi
3	Sangat membantu mencari informasi data keluarga	Sangat mebantu	Sangat berpengaruh
4	Lebih mudah dalam membantu saya mengakses layanan administrasi pada saat menggunakan aplikasi mobile JKN	Menurut saya tidak ada rumit dalam menggunakan alplikasi mobile JKN. penggunaan aplikasi Mobile JKN sangatlah mudah untuk dipelajari	Sangat mempengaruhi dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Karena mobile jkn sangat memudahkan kita untuk melakukan pendaftaran
5	Sangat efektif dan mempermudah pelayanan	Tidak ada.	Keperluan pemeriksaan yang lebih praktis
6	Lebih efisien dan menghemat waktu, karena bisa mengubah beberapa data tanpa perlu datang ke kantor BPJS	Saat mendaftar pertama kali dan melakukan verifikasi wajah	Cukup mempengaruhi
7	Data mudah di akses, saat ingin mengubah data fasilitas kesehatan tingkat pertama sangat mudah hanya tinggal ubah data di	Di bagian pembayaran iuran Sepertinya akan lebih bagus jika tagihan iuran dimunculkan via notifikasi lengkap	Aplikasi mobile JKN sebenarnya sudah saya gunakan dari dulu untuk cek kepesertaan aktif atau tidak.

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
	aplikasi M-JKN. Tidak perlu ke kantor BPJS lagi sehingga lebih hemat waktu.	dengan rincian serta metode pembayaran. Memang sih sudah ada metode auto debet, tapi bagi yang tidak memiliki rekening aktif mungkin akan terkendala. Jika ada notifikasi pastinya lebih mudah diingat oleh berbagai kalangan usia.	
8	Sangat membantu dalam pengurusan BPJS	Untuk mengubah faskes 1, agak rumit	Sangat berpengaruh, dalam menentukan rs yg dituju
9	Sangat membantu	Tidak ada bantuan yg rumit	sangat berpengaruh karena memudahkan dalam penggunaan aplikasi mobile JKN
10	cukup membantu	proses pendaftaran awal	cukup berpengaruh
11	ya, karna memudahkan jangkauan bagi masyarakat yang jauh dari kantor bpjs	penggunaan mobile masih terasa rumit karna masih suka lupa untuk mengaplikasikan/menggunakannya	berpengaruh, karna banyak org dilingkungan saya menggunakan aplikasi mobile jkn
12	Memudahkan saya melihat status kepesertaan	bingung karna menu terlalu banyak	Karena banyak orang sudah menggunakannya

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
13	cukup membantu karena beberapa layanan dapat diakses dari rumah tanpa perlu datang ke kantor bpjs kesehatan	Saat pertama kali menggunakan aplikasi masih bingung melihat banyaknya menu	cukup berpengaruh
14	sgt membantu	sejauh ini cukup mudah	awal pemakaian disarankan oleh puskesmas
15	ckp membantu	mencari beberapa menu masih perlu waktu	tidak terlalu berpengaruh,lebih karena kebutuhan sendiri dan dianjurkan di RS
16	membantu mengurus data kepesertaan tanpa harus datang ke kantor	perubahan faskes	cukup berpengaruh
17	membantu karena layanan bisa diakses dari rumah	tidak ada	Cukup berpengaruh karena di lingkungan kerja sudah dianjurkan menggunakan aplikasi
18	sgt membantu	kdg perlu waktu untuk mencari menu yg dibutuhkan	sgt memengaruhi karna bekerja di ranah kesehatan
19	memudahkan melihat status kepesertaan	aplikasi cukup mudah, hanya kadang perlu menunggu saat membuka menu	disarankan oleh teman
20	mengambil antrena dgn mudah	-	keluarga yang menyarankan
21	efektiv	tdk ada	-

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
22	membantu dalam mengurus data kepesertaan dan melihat tagihan	aplikasinya mudah, namun sering lambat karna load lama	ckp berpengaruh karena banyak orang sudah menggunakannya
23	lumayan membantu	sering loding lama saat membuka aplikasi	banyak yang pakai
24	Aplikasi mobile JKN sangat membantu terutama saat melakukan pergantian faskes dan daftar periksa	Aplikasi sering update jadi agak susah terutama untuk HP dengan ram kecil	Dari lingkungan sekitar terutama lingkungan kerja mewajibkan pemakaian aplikasi mobile jkn
25	Sangat membantu dikarenakan bisa mendapatkan nomor antrian melalui aplikasi ke fasilitas yg akan dituju	tidak ada	sangat berpengaruh untuk dapat memanfaatkan aplikasi mobile jkn
26	Sangat membantu	tidak ada	sangat mempengaruhi, apalagi disaat mendaftar ke fasilitas pelayanan kesehatan
27	membantu melihat status kepesertaan	karna blm lama menggunakan, sejauh ini aman	-
28	sgt membantu ketika mau mengganti faskes dan daftar periksa antrean	Tidak terlalu rumit, namun terkadang loading terlalu lama untuk membuka sesuatu pada aplikasi	memang dianjurkan oleh bpjs dan rs

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
29	Sangat membantu	Saat mendaftar pertama kali	Pengaruh lingkungan sangat besar sehingga saya menggunakan mobile jkn
30	Sangat efektif	Tidak ada	Cukup mempengaruhi
31	Saya bisa dengan mudah mengurus/daftar kontrol ke RS	Tidak ada	-
32	sgt membantu untuk mengurus data kepesertaan	saat pendaftaran awal masuk aplikasi	Lingkungan sekitar saya lumayan banyak yg menggunakan mobile jkn
33	Membantu mengecek tagihan dan status kepesertaan	pas baru buat akun	lumayan mempengaruhi
34	iya	tidak	baik
35	Sangat membantu karna cukup mengakses layanan dari rumah	Saat mendaftar akun pertama kali	-
36	mudah saat mendaftar untuk kontrol ke RS	sejauh ini masih aman	penggunaan aplikasi memang disarankan langsung dri RS
37	membantu mengelola kepesertaan	saat login, karena akun sering keluar sendiri	-
38	sangat membantu	tidak ada	Sangat mempengaruhi
39	Membantu dapat nomor antrean	saat ini tidak ada	dari rs menganjurkan melalui aplikasi

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
40	mudah dalam mengakses layanan administrasi	Saat daftar/login	dianjurkan oleh bpjs
41	sangat membantu untuk mengakses layanan administrasi	tidak ada	cukup memengaruhi
42	Sangat membantu untuk mengakses faskes	pada saat login/daftar pertama kali	disarankan oleh bpjs dan rs
43	efektif	belum ada	-
44	gampang diakses dimana saja	perubahan faskes	lumayan memengaruhi karna banyak yang menggunakan
45	baru menggunakan untuk perubahan data peserta	login ke aplikasi	diberi tahu RS
46	cukup membantu karena beberapa layanan bisa diakses dari rumah	Saat menambah dan mengubah data peserta	memang banyak yang sudah menggunakan
47	membantu urusan adminstrasi	OTP lama masuk	-
48	Praktis untuk ambil antrean	Saat antrean online sudah penuh	-
49	Sangat mrmbantu karna dapat menghemat waktu	Pas	.

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
50	Sangat membantu karna bagi para pekerja jika ingin berpindah faskes bisa melalui aplikasi langsung	Sejauh ini saya rasa tdk ada yg rumit	Segala lingkungan (baik lingkungan kerja, keluarga) sudah memanfaatkan aplikai ini
51	membantu mengecek status	saat register dan login	cukup memengaruhi
52	Sangat membantu sekali karena mempermudah saya dalam melakukan pendaftaran ke poli	Menurut saya sudah bagus, mungkin ada kendala teknis sedikit karna sering logout	Sangat berpengaruh, karena saya sendiri menyarankan kepada semua orang sekitar saya
53	sangat efektif ketika butuh layanan administrasi bpjs	tidak ada, hanya saja penggunaan pertama sedikit bingung karena menu terlalu banyak	mempengaruhi, karna memang banyak yg menggunakannya di lingkungan saya
54	sgt efektif	saat masuk ke aplikasi	lumayan memengaruhi
55	Membantu untuk mengecek status aktif kepesertaan	Saat melakukan login	Lingkungan kerja saya lumayan banyak yg menggunakan aplikasi ini
56	Sangat membantu	Aplikasi mobile jkn masih agak rumit	disarankan oleh bpjs
57	Sangat membantu	Tidak rumit	belum terlalu banyak yg menggunakan
58	-	Rumit saat login saja karna butuh waktu untuk memasukkan nik dan password	tidak terlalu, karna saya tahu dari bpjs langsung

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
59	sejauh ini membantu untuk mengurus faskes	sejauh ini aman mungkin lama di proses login aja	memengaruhi
60	Sudah cukup membantu	Sudah cukup mudah dipahami dan tidak rumit	Cukup mempengaruhi karena banyak yg pakai
61	Membantu sekali karna bisa diakses dimana saja	sejauh ini tidak ada	banyak yang menggunakan juga
62	membantu ketika ada urusan dgn bpjs	rumit ketika login	-
63	membantu dapat antrean ketika mau kontrol	masih terasa rumit, ketika menggunakan aplikasi masih dibantu orang dan keluarga	dianjurkan oleh bpjs dan rs
64	membantu	-	lumayan mempengaruhi
65	membantu sekali	register	sangat memengaruhi
66	sangat membantu	-	-
67	mudah dapat nomor antrean	login, karna aplikasi keluar sendiri dan perlu login ulang	-
68	hemat waktu cukup dirumah	saat cari menu, karna menunya banyak	-
69	sangat hemat waktu dapat diakses	tidak ada	ramai dilingkungan kerja menggunakan aplikasi

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
70	Lebih mudah karena tidak perlu membawa kartu seperti dulu	Tidak ada	Lumayan
71	Sangat membantu, jadi lebih hemat waktu	Ketika login kalau lupa password	Disarankan teman kerja
72	Cukup membantu untuk urusan administrasi	Cari menu yang dibutuhkan	-
73	Membantu karena tidak perlu datang ke kantor	Awal penggunaan masih agak bingung	Diberitahu saudara
74	Lumayan membantu buat cek data peserta	Verifikasi akun agak ribet	disarankan teman
75	Membantu untuk cek kepesertaan	Perubahan data masih agak membingungkan	lumayan banyak yang menggunakan
76	Cukup efektif untuk layanan tertentu	Beberapa menu sulit ditemukan	-
77	Lebih praktis dibanding datang langsung	Kadang proses login	-
78	Sangat membantu, apalagi saat butuh kartu JKN	Saat pertama kali daftar akun	Cukup berpengaruh karena banyak yang menggunakan
79	Membantu untuk mengakses layanan lebih cepat	tidak ada	-
80	Cukup membantu, terutama saat melihat informasi kepesertaan	Beberapa menu masih kurang mudah dipahami	Anak saya yang mengajarkan menggunakan aplikasi ini

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
81	Sangat membantu karena semua bisa diakses lewat HP	Saat reset password	-
82	Lumayan membantu	Login pertama kali	Keluarga pakai semua
83	layanan jadi lebih cepat karena bisa dilakukan lewat aplikasi saja	bagian login jika terjadi kendala seperti no HP tidak aktif itu buat jadi makin rumit untuk masuk ke aplikasi	tidak terlalu, lebih banyak tahu mobile jkn dari media sosial
84	Sangat membantu untuk mengurus administrasi bpjs	Terlalu sering loading	tidak terlalu berpengaruh
85	Membantu menghemat waktu	Terasa sulit saat login	tidak terlalu karna disarankan oleh bpjs
86	Sgt membantu ketika mau ke faskes	Saat login memakan banyak waktu	di saya ga pengaruh, karna memang dikasi tahu bpjs saat di kantor
87	mempermudah saya agar tidak perlu ke bpjs lagi	Kdg lupa mencari menu yang dibutuhkan	Anak yang mengajarkan pakai aplikasi
88	Praktis, tidak perlu sering ke kantor	Awal penggunaan saja yang agak sulit	Sudah banyak yang menggunakan
89	Sangat membantu saat membutuhkan layanan dengan cepat	Tdk ada yang terlalu sulit	Tidak terlalu berpengaruh, tahu dari sosmed

No	*Performance Expectancy*	*Effort Expectancy*	*Social Influence*
90	Cukup membantu, terutama untuk melihat kepesertaan, tagihan dan kartu JKN	Proses login jika lupa password agak merepotkan	Saya mengetahui aplikasi ini dari rekan kerja
91	Sangat membantu untuk mengambil antrean	Tidak ada	Tidak terlalu, saya menggunakan aplikasi utk membantu orang tua jika memerlukan faskes
92	Membantu skali karena sebagian layanan bisa diakses tanpa harus datang ke bpjs	sejauh ini masih bisa digunakan meskipun kadang aplikasi sgt lambat untuk diakses	-
93	Sangat membantu karna hemat waktu gaperlu ke bpjs		Berpengaruh karna diberi tau teman
94	Mempermudah akses layanan	tidak ada	Tidak terlalu memengaruhi
95	Praktis gak perlu ke kantor bpjs	Saat login pernah eror	-
96	Cukup membantu	-	-
97	Membantu cek kepesertaan dan antrean	Memilih menu, karena menu terlalu banyak	Disarankan RS
98	Membantu sekali karna layanan bisa dibuka kapanpun tanpa datang ke langsung	Saat login kalau sudah lama tidak buka aplikasi	Diberitahu oleh saudara yang kerja di RS
99	Membantu sekali digunakan dimana saja	Sampai saat ini masih mudah digunakan	mempengaruhi
100	Menurut saya cukup efektif	Proses verifikasi akun	-

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
1	-	Lebih simple untuk pendaftaran antran	Saya sering menggunakaannya ketika melakukan antrean
2	Video tutorial atau petugas standby jika ada pertanyaan	Memotong antrian di rumah sakit	Mengambil antrian di faskes
3	Informasi data	Mudah melihat informasi kartu kis	Sering
4	Aplikasi mobile JKN sudah sangat memfasilitasi kami dalam mengakses. Ditingkatkan saja untuk akses agar tidak gangguan sistemnya	Aplikasi mobile JKN sangat membantu dalam mendaftar untuk ke faskes	Ya. Saya cukup sering menggunakan aplikasi mobile JKN , karena saya bekerja di lingkungan kesehatan
5	Sejauh ini cukup baik	Praktis	Saat antri di klinik kesehatan
6	Kemudahan saat mendaftar pertama kali	Kemudahan mendapat nomor antrian saat periksa di faskes	Untuk mengambil nomor antrian di faskes
7	Tambahkan fitur untuk notifikasi pembayaran iuran selain fitur auto debet sehingga kita lebih mudah mengingat. Serta pemilihan metode pembayaran. Sekarang kita masih perlu mengingat sendiri bahwa	Dari segi administrasi lumayan terbantu, maupun saat akan berobat di faskes lebih simple daftar via mobile JKN	Saat akan berobat ke faskes dan cek kepesertaan aktif atau tidak

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
	pembayaran dilunasi maksimal tanggal 10 Kalau dibuat ada notifikasi mungkin akan lebih menarik dan mudah diaksed		
8	Memindahkan pemilihan faskes 1	Dapat membantu dalam pemilihan rs yg terdekat	Untuk mencari nomor antrian di rs
9	-	karena mudah	mengubah faskes, skrining riwayat kesehatan
10	-	melihat tagihan iuran	antrean
11	-	karna mempermudah pengurusan bpjs kesehatan tdk perlu datang ke kantor langsung	untuk mengecek apakah bpjs sdh aktif dan merubah faskes kesehatan
12	-	Memudahkan saat membutuhkan layanan	Untuk melihat tagihan iuran
13	Sebaiknya tersedia penjelasan/panduan yang lebih jelas disetiap fitur	karna aplikasi memudahkan pengurusan administrasi BPJS Kesehatan tanpa harus datang langsung	melihat status kepesertaan
14	-	Karena lebih praktis untuk mengurus administrasi bpjs kapan saja	melihat kepesertaan

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
15	kecepatan	praktis	saat perlu antrean dan cek anggota
16	panduan setiap fitur bisa dibuat lebih jelas	karna efektif tanpa perlu ke kantor	cek tagihan iuran dan melihat data kepesertaan
17	tidak ada	Karena lebih praktis dan memang lebih dianjurkan melalui aplikasi	melihat tagihan
18	-	Karena memudahkan saat melakukan cek up kesehatan	ambil antrean
19	tingkatkan performa aplikasi	karena praktis bisa diakses dari rumah	melihat status kepesertaan dan tagihan
20	-	karna perlu cek up kesehatan dgn bpjs	biasanya digunakan saat mengambil antrean berobat dengan bantuan keluarga
21	-	karna mudah dan praktis hanya melalui apk	lihat tagihan dan status peserta
22	tingkatkan performa aplikasi	karena mudah digunakan	melihat data peserta dan tagihan
23	sdh cukup	praktis tdk repot ke kantor lagi	kalau perlu antrean dan lihat tagihan
24	Perlu sosialisasi terhadap masyarakat agar lebih memahami penggunaan mobile jkn	kemudahan saat berobat di faskes	Penggunaan lebih sering saat melakukan pendaftaran di faskes pertama
25	tidak ada	karena lebih praktis dan mudah diakses dimanapun	saya sering menggunakannya ketika akan berobat ke faskes

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
26	-	mudah digunakan dan sangat membantu	saya lebih sering menggunakan mobile jkn saat ingin mendaftar di pelayanan kesehatan
27	-	mudah digunakan dan praktis hanya lewat aplikasi	dipakai saat ada keperluan seperti perubahan data atau melihat tagihan
28	-	praktis dan mudah	saat mau periksa memerlukan nomor antrean, dan melihat tagihan
29	Permudah saat mendaftar	Kemudahan dalam mengakses administrasi	Pada saat mendaftar untuk berobat
30	Tersedianya jaringan internet yg memadai	efisien/ekeftif	untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
31	Tidak ada	Fitur yang mudah dipelajari	Biasanya digunakan untuk daftar online kontrol ke RS
32	-	karena bisa akses administrasi kesehatan dari rumah melalui aplikasi	mengelola kepesertaan dan melihat tagihan
33	kecepatan aplikasi	karna mudah digunakan	Ketika akan kontrol kesehatan ke rs
34	tidak ada	iya	saat melalukan pembayaran
35	tidak ada	karna praktis hanya melalui aplikasi	Mengambil nomor antrean dan
36	-	karna gampang hanya akses lewat hp	Saat kontrol perlu antrean, dan mengecek status kepesertaan

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
37	-	gampang diakses dimana saja	untuk melihat tagihan dan antrean
38	tidak ada	Mudah digunakan	Untuk daftar kontrol ke faskes
39	-	efisien karna cukup lewat aplikasi	Mendapatkan nomor antrean
40	-	Mudah diakses dan tidak perlu datang langsung	mengecek tagihan dan perubahan faskes
41	-	karna praktis	nomor antrean untuk ke fakes
42	-	efisien digunakan dimana saja	mendapatkan antrean untuk faskes di rs
43	tingkatkan kecepatan aplikasi	mudah diakses	mengecek tagihan dan antrean
44	tutorial aplikasi yang lebih jelas	karna tidak repot dtg ke kantor	skrining kesehatan
45	saat aplikasi sdg bermasalah membutuhkan petugas terdekat untuk meminta bantuan	memang disarankan oleh rs	untuk antrean saat cek kesehatan
46	Data peserta perlu lebih akurat	karna lebih praktis untuk urusan BPJS	saat ada perlu administrasi saja
47	notifikasi lebih realtime lagi	Lebih mudah	Dipakai saat perlu
48	Sudah baik	karna praktis diakses dari rumah	Digunakan kalau mau berobat
49	Pas	Pas	Pas
50	Sejauh ini pelayanan aplikasi sudah sangat mendukung & cepat	karna mampu mengefisiensi para penggunanya	Saat ingin mencari nomor antrian dlm keadaan terdesak

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
51	-	efisiensi	cek status kepesertaan
52	Sudah bagus semuanya, tinggal soal teknis saja agar tidak sering logout	Karena mempermudah dalam daftar ke poli	Dalam hal berobat ke rumah sakit saat ambil nomor antrean
53	percepat aplikasi, karna sering lemot	karna mudah	cek tagihan dan status
54	dipermudah dalam register	efisiensi	Untuk kebutuhan administrasi
55	Proses login lebih dipermudah	karna praktis cek status hanya melalui aplikasi	Mengecek status bpjs
56	panduan yg lebih jelas	efisiensi meskipun sedikit rumit	nomor antrean dan cek tagihan
57	Aplikasi dibuat lebih simple	mudah mengecek status dan tagihan	cek status dan tagihan, pernah jg ambil antrean
58	-	mudah	jika perlu terkait bpjs saja
59	-	enak tidak perlu datang ke kantor	jika butuh mengurus faskes
60	Untuk saat ini tidak ada karena semua sudah memenuhi kebutuhan saya	Karena aplikasi nya mudah dipahami	Pada saat claim Bpjs
61	-	hemat waktu tidak perlu ke kantor	ketika membutuhkan seperti cek status dan tagihan, pernah juga mengambil nomor antrean untuk orang tua

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
62	panduan yang lebih jelas di setiap fitur	mudah	nomor antrean dan melihat status
63	panduan aplikasi	mudah dpt antrean	ketika kontrol perlu nomor antrean
64	tidak ada	praktis digunakan	kalo lagi butuh bpjs aja
65	tidak ada	efisien gaperlu dtg ke kantor	lihat tagihan
66	-	mudah	mengubah faskes
67	-	gampang dapat antrean saat kontrol	ketiga butuh antrean dan melihat tagihan
68	-	-	untuk faskes
69	tidak ada	hemat waktu	mengurus administrasi
70	Sudah pas	Lebih Mudah digunakan	Dalam mengurus administrasi
71	kecepatan aplikasi	Lebih praktis	Dipakai saat mau berobat
72	Panduan penggunaan	Menghemat waktu	Kalau butuh cek kartu JKN
73	Respons layanan bantuan	Tidak perlu antre di kantor BPJS	Saat mengurus administrasi BPJS
74	Penjelasan setiap menu	Mudah diakses kapan saja	Jarang, biasanya kalau diperlukan saja
75	Performa aplikasi	Karena lebih mudah digunakan	Biasanya saat cek data peserta
76	Panduan penggunaan untuk pengguna baru	Praktis kalau sewaktu waktu dibutuhkan	Jarang dibuka, hanya kalau perlu
77	Layanan bantuan lebih cepat	Bisa mengurus layanan dari rumah	Dipakai kalau mau berobat

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
78	tdak ada	Menghemat waktu dan tenaga	Sering digunakan untuk melihat kartu JKN digital dan status
79	Percepat akses aplikasi	Karena lebih praktis	Dipakai saat ada keperluan administrasi
80	perlu adanya layanan bantuan	Memudahkan saat membutuhkan layanan BPJS	Saat berobat dan antrean
81	Tingkatkan pelayanan bantuan	Bisa menghemat waktu tanpa perlu ke bpjs	Melihat tagihan dan kartu digital
82	Tampilan aplikasi lebih sederhana	Lebih cepat daripada datang langsung ke bpjs	Jarang digunakan, hanya kalau diperlukan
83	kinerja sistemnya masih kurang bagus karena kadang error	karena layanan yang ada di aplikasi mempermudah, tapi memang sistem dan sosialisi penggunaannya yang masih perlu ditingkatkan lagi	pernah mengubah lokasi faskes dan download kartu KIS digital
84	Stabilitas aplikasi	Karna hemat waktu hanya lewat hp	kalau ada perlu saja seperti cek tagihan dan perubahan faskes
85	-	Lebih efisien dibanding datang langsung	Cek status kepesertaan masih aktif
86	-	Praktis lewat hp	Saat ke faskes dapat nomor antrean
87	Layanan bantuan untuk lansia	Karna mudah diakses dimana saja	Saat mau kontrol kesehatan berobat

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
88	tidak ada	Karena sangat efisien	Saat cek kepesertaan dan kartu kis
89	Menurut saya sudah cukup baik	Menghemat waktu dibanding datang langsung	Saat ada keperluan faskes
90	Sediakan panduan di setiap fiturnya	Karena mempermudah saat membutuhkan layanan bpjs	Saya membuka aplikasi jika ada keperluan administrasi bpjs
91	Tidak ada	Bisa digunakan kapan saja	Cukup sering untuk cek status dan ambil antrean
92	Kecepatan akses	Lebih praktis dan bisa diakses kapan dan dimana saja	Biasanya saya gunakan saat akan berobat dan mengecek kepesertaan
93	-	Praktis digunakan	Baru sekali pakai untuk merubah faskes
94	-	Mudah digunakan	Saat membantu orang tua untuk berobat dan perlu antrean
95	-	Mudah dan praktis jadi hemat waktu	Saat ingin berobat
96	-	Karena dibutuhkan	Melihat kartu jkn
97	Bantuan layanan lebih cepat	Memudahkan dapat antrean saat berobat	Dipakai sebelum ke faskes
98	Perbaiki login agar tidak keluar sendiri jika lama tdk dibuka	Karna lebih praktis daripada datang langsung untuk ngurus administrasi	Saya biasanya menggunakan jkn mobile saat mau berobat dan jg cek status anggota

No	*Facilitating Conditions*	*Behavioral Intention*	*Use Behavior*
99	Mungkin panduan yang gampang dicari	Karna mudah diakses kapan saja dan dimana sja	Jika ada perlu soal bpjs aja
100	Layanan bantuan jika ada kendala akun	Bisa diakses kapan saja jika lagi memerlukan bpjs	Dipakai kalau ada keperluan saja seperti untuk kepentingan faskes

No	Kendala	Saran/ Rekomendasi
1	-	perbaiki di bagian kecepatan respon di semua fitur
2	Kurang puas jika tidak bertemu langsung dengan petugas	Sejauh ini sudah lebih mudah dimengerti dibandingkan versi sebelumnya
3	Tidak ada kendala	Sangat mebantu mencari informasi
4	Tidak ada kendala dalam menggunakan aplikasi mobile JKN	Sangat membantu aplikasi mobile JKN ini. Semoga aplikasi mobile JKN akan tetap ada
5	Tidak bisa terbaca satu keluarga dalam satu app padahal masih satu kk	Dalam satu keluarga tidak bisa terbaca di satu mobile JKN. Karena BPJS keluarga saya di bayar oleh instansi yg berbeda
6	Tidak dapat mengambil antrian, akun ter log out sendiri	Meningkatkan stabilitas dan performa aplikasi
7	Kadang suka logout sendiri meskipun tidak login di device lain	Sejauh ini sudah bagus, rekomendasi saya tambahkan fitur pembayaran atau metode pembayaran yang lebih simple agar mudah dibayar via

No	Kendala	Saran/ Rekomendasi
		mbangking atau e-wallet, tambahkan fitur pengingat tagihan iuran, tambahkan detail perangkat yang login dengan akun mobile JKN. Jika memang ada login di device lain munculkan notifikasi via email atau masukkan kode OTP. Karena kita sudah menautkan email dan nomor hp di aplikasi.
8	Login ke aplikasi nya	Lebih ditingkatkan lgi dalam mengakses fitur-fitur yang lebih memudahkan pengguna aplikasi
9	Tidak ada kendala	Lebih ditingkatkan sosialisasi mengenai fitur skrining riwayat kesehatan
10	saat pendaftaran pertama kali	-
11	-	-
12	otp terkadang lambat masuk	tingkatkan kecepatan aplikasi
13	masih bingung dengan letak beberapa menu	tampilan aplikasi dibuat lebih sederhana dan intuitif, disertai panduan penggunaan untuk pengguna baru
14	kadang aplikasi sedikit lambat	Tingkatkan kecepatan aplikasi dan permudah navigasi beberapa menu
15	kadang aplikasi lambat saat dibuka	permudah tampilan menu
16	kadang lupa letak menu	tidak ada, sudah ckup baik
17	Kadang loading cukup lama untuk memuat halaman	tingkatkan performa dan responsif pada aplikasi

No	Kendala	Saran/ Rekomendasi
18	kesulitaan saat login	-
19	kadang aplikasi terasa lambat saat digunakan	semoga performa aplikasi lebih stabi
20	kesusahan saat login, sering dibantu org lain	-
21	-	sdh baik
22	setiap membuka menu loadingnya cukup lama dan kadng error	Performa aplikasi semoga lebih responsif dan cepat
23	lama setiap buka aplikasi dan menunya	semoga lebih cepat agar hemat waktu
24	Gagal login karna memori penuh	Terlalu sering update dan maintenance, semoga aplikasi lebih stabil
25	tidak ada kendala	tidak ada
26	tidak ada kendala selama ini	Pertahankan dan perbaharui lagi agar lebih update teknologi
27	-	-
28	saat buka aplikasi dan menunya sering loding lama	semoga aplikasi lebih cepat dan baik lagi
29	Susah login	Tingkatkan performa dan stabilitas aplikasi
30	kendala jaringan, terkadang aplikasi lambat	Tingkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi
31	Tidak ada	Fiturnya lebih mudah dipahami
32	loginnya ribet, dan kadang aplikasi lambat dibuka	Tingkatkan performa aplikasi
33	aplikasi kadang macet dan loadnya lama	Semoga bisa ditingkatkan lagi performa aplikasinya
34	tidak ada	tidak ada

No	Kendala	Saran/ Rekomendasi
35	Saat mendaftar pertama kali kadang gagal, dan saat menggunakan aplikasi terkadang aplikasi lemot	semoga kedepannya lebih lancar lagi
36	kadang aplikasi lemot	percepat aplikasi
37	setiap buka aplikasi perlu login lagi, cukup memakan waktu	tingkatkan performa aplikasi
38	tidak ada	tidak ada
39	Belum ada	-
40	Saat melakukan pendaftaran/login sangat susah dan sempat gagal	-
41	aplikasi terkadang lambat saat dibuka	-
42	saat pendaftaran awal cukup ribet, dan kadang aplikasi keluar sendiri yg mengharuskan login kembali	Semoga lebih efektif lagi
43	aplikasi lemot	kembangkan agar lebih cepat
44	sejauh ini kendala saat pendaftaran sempat eror	semoga lebih baik lagi agar tidak sering error dan lemot
45	saat pertama kali daftar saya langsung ke kantor BPJS karna ada bagian error yang menyebabkan tidak bisa login	semoga lebih mudah untuk tahapan register
46	Usia yang saya masukkan tidak sesuai dengan yang muncul di aplikasi	Mohon diperbaiki agar data peserta sesuai dengan data yang diinput

No	Kendala	Saran/ Rekomendasi
47	Kode OTP kadang lama masuk, jadi cukup menghambat saat login	Perbaiki performa aplikasi
48	Kadang antrean sudah penuh	tidak ada
49	Pas	Pas
50	Sejauh ini tdk ada	Sudah sangat membantu, dan semoga pelayanannya semakin lebih baik lagi
51	pernah gagal melakukan register	semoga lebih baik lagi
52	Cuma hal teknis karena sering logout	Saya selalu merekomendasikan pada semua kenalan saya
53	aplikasi sering lambat atau loadingnya lama	semoga performa aplikasi bisa lebih ditingkatkan
54	Susah login	semoga lebih dipermudah
55	susah dalam login, terlalu banyak input data yg kurang efisien	Saran menggunakan password face id, dan pembayanan iuran bisa pakai bank apapun
56	kadang aplikasi keluar sendiri	Perbanyak dan perjelas tutorial penggunaan aplikasi
57	kadang lupa cara menggunakan karna menunya terlalu banyak dan rumit	Sudah baik, namun bisa lebih disimplekan lagi tampilannya
58	login rumit	-
59	sering keluar aplikasi	semoga lebih bagus

No	Kendala	Saran/ Rekomendasi
60	Untuk saat ini tidak ada	Untuk saat semua kebutuhan sudah terpenuhi dalam aplikasi mobile JKN
61	aplikasi sering keluar sendiri	lebih ditingkatkan lagi agar aplikasi tidak keluar sendiri
62	sejauh ini tidak ada, hanya bagian login cukup rumit kadang akun keluar sendiri	permudah bagian login
63	masih belum terbiasa, jadi masih sering dibantu gunain aplikasi	bagus
64	aman	tidak ada
65	saat register sempat error	-
66	-	-
67	loginnya agak rumit, dan sering keluar	-
68	-	-
69	sejauh ini aman tidak ada kendala	-
70	Tidak ada	Tetap pertahankan
71	Loading kadang lama	Tingkatkan performa aplikasi
72	OTP terlambat masuk	Percepat proses login
73	Aplikasi pernah keluar sendiri	Semoga lebih stabil saat digunakan
74	-	-

No	Kendala	Saran/ Rekomendasi
75	Kadang aplikasi lambat saat dibuka	Optimalkan kecepatan aplikasi
76	Belum pernah	Sudah cukup baik, semoga terus ditingkatkan
77	OTP kadang lama diterima	semoga proses login bisa lebih mudah
78	Loading cukup lama di jam tertentu	Tingkatkan stabilitas aplikasi agar lebih nyaman digunakan
79	Kadang aplikasi sedikit lambat	kecepatan aplikasi
80	Pernah kesulitan saat login karena lupa kata sandi	Menu dibuat lebih mudah dipahami oleh semua kalangan
81	Sejauh ini tidak ada	Semoga performanya semakin baik
82	Loading kadang cukup lama	Perbaiki waktu loading aplikasi
83	akun logout sendiri saat mau digunakan dan proses loginnya cukup rumit	semoga ditingkatkan lagi kinerja dari sistem dan sosialisasi penggunaan aplikasinya
84	Setiap buka menu selalu loading	semoga kedepannya lebih cepat diakses
85	Pernah gagal login	Semoga aplikasi semakin baik
86	Loginnya banyak proses	Semoga saat login bisa lebih cepat dan mudah
87	Pernah lupa password dan verifikasinya susah	dipermudah saat verifikasi
88	Tidak ada	Sudah cukup baik
89	Belum pernah mengalami kendala, paling menunggu loading saja yang lama	Pertahankan layanan yang sudah baik

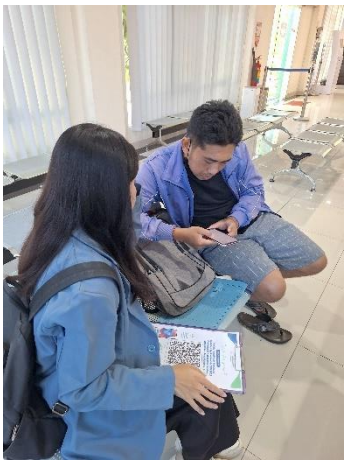
No	Kendala	Saran/ Rekomendasi
90	Saat lupa password, dan OTP terlambat masuk	Semoga proses login dibuat lebih mudah, apalagi ketika lupa passwod
91	Aplikasi sering lemot	Tingkatkan performa agar tidak sering lemot
92	Sering loading saat mengakses beberapa menu shg memerlukan waktu yang lama	Semoga aplikasinya lebih baik lagi agar dapat diakses dengan cepat
93	Belum ada kendala	Sudah bagus pertahankan
94	Tidak ada	Sudah baik
95	Pernah gagal login sekali	Tingkatkan stabilitas aplikasi
96	Tidak ada	Sudah cukup baik
97	Kadang lupa kata sandi dan susah login lagi	Aplikasi dibuat lebih mudah digunakan
98	Jika lama ga dibuka maka sering keluar sendiri, dan harus login lagi dan lagi ketika mau diakses	Semoga lebih baik lagi dan tidak perlu login terus karna memakan banyak waktu
99	tidak ada	Aplikasi sudah cukup baik
100	Verif akun pernah gagal, tapi sudah teratasi	Pertahankan layanan yang sudah baik

Lampiran 20. Dokumen Hasil Penelitian

https://go.undiksha.ac.id/Dokumen-Hasil-Penelitian



Lampiran 21. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

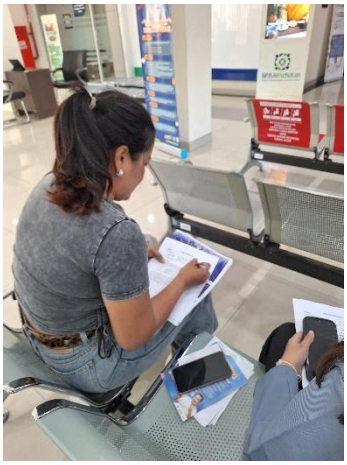













BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial





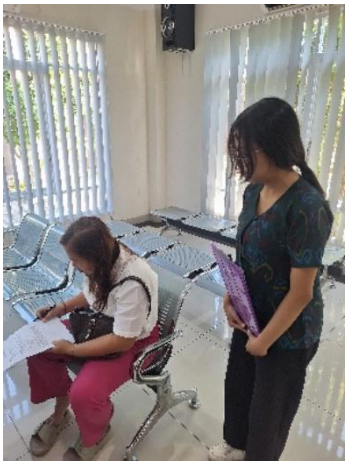








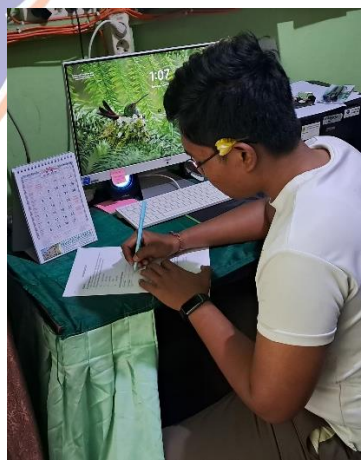






















Lampiran 22. Penyerahan Dokumen Hasil Penelitian

Narasumber	:	Ni Luh Putu Indayaning Antari
Jabatan	:	Staf Komunikasi dan Kesekretariatan
Lokasi	:	BPJS Kesehatan Kantor Cabang Singaraja, Jl. Teleng No. 9x, Desa Kaliuntu
Tanggal	:	Kamis, 24 September 2026
Dokumentasi	:	

UNDIKSHA

Lampiran 23. Riwayat Hidup



Galuh Rizki Rahmaniyah lahir di Singaraja pada tanggal 6 April 2004. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, putri dari pasangan Bapak Husin Ridhony dan Ibu Sri Mulyati. Riwayat pendidikan penulis dimulai dari TK Aisyiyah Bustanul Athfal yang diselesaikan pada tahun 2010. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Banjar Bali dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu, penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2019. Pada jenjang sekolah menengah atas, penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 4 Singaraja dengan jurusan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) hingga lulus pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.