

---

ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM

Ismarmiaty<sup>1</sup>, Adam Bachtiar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STMIK Bumigora Mataram

email : <sup>1</sup>ismarmiaty@stmikbumigora.ac.id; <sup>2</sup>adam.bachtiar@stmikbumigora.ac.id

abstrak

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai badan penyelenggara resmi pemerintah yang bertugas dalam menjamin kehidupan sosial masyarakat berupaya dengan memberikan pelayanan prima salah satunya pelayanan kesehatan prima. Dengan diluncurkan *website* dan aplikasi *smartphone* berbasis *android* BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam berinteraksi dan mendapatkan informasi. Masyarakat dapat mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang bersifat informasi mengenai prosedur dan syarat mengenai produk BPJS dan sistem informasi yang dapat memberikan informasi perihal akun dan informasi premi asuransi BPJS yang dimiliki oleh pengguna. Penelitian ini mencoba menganalisis dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Hasil uji analisis didapatkan bahwa data yang digunakan dalam pengukuran telah layak, dan hasil uji F memberikan penjelasan bahwa (1) variabel prediksi Performance Expectance (PE), Effort Expectance (EE) dan Social Influence (SI) berpengaruh secara simultan terhadap variabel prediksi Behavioural Intention (BI) dan (2) variabel prediksi Facilitating Condition (FC) dan Behavioural Intention (BI) berpengaruh secara simultan terhadap variabel prediksi Usage Behaviour (UB). Kesimpulan yang dapat diambil bahwa beberapa strategi pendekatan untuk memaksimalkan pihak BPJS dalam mensosialisasikan aplikasi baik *website* maupun *mobile* berbasis *android* dapat didukung dari pemberian informasi mengenai pengaruh kinerja dan kemudahan dalam proses pencarian informasi.

**Kata kunci:** BPJS, *website*, *android*, penerimaan dan penggunaan, UTAUT

## 1. PENDAHULUAN

Kota Mataram sebagai pusat (ibukota) provinsi Nusa Tenggara Barat saat ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 450.226 jiwa dengan luas kota sebesar 6.130 Ha. Minimnya pengetahuan dan komunikasi interaktif dengan tingkat responsif tinggi menjadi salah satu kendala. Implementasi Teknologi dirasa sangat tepat dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat kota Mataram dalam mengakses informasi dengan cepat tanpa terhambat waktu dan jarak.<sup>[1]</sup> Pertumbuhan ekonomi kota Mataram pada tahun 2015 ditunjukkan oleh laju pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) atas dasar harga konstan tahun 2010; turun dari tahun 2014 (8,10) yaitu 7,99 persen.<sup>[3]</sup> Laporan Profil Kesehatan Nusa Tenggara Barat tahun 2015 yang dirilis oleh Kementerian Kesehatan menyebutkan bahwa jumlah penduduk miskin di Provinsi NTB mencapai 823.890 jiwa atau 17,10% yang angkanya menurun 0,81% dibandingkan tahun 2014. Dalam laporan yang sama juga

menyebutkan bahwa tahun 2013 Usia Harapan Hidup NTB sebesar 64,7 tahun (dengan metode perhitungan baru BPS) mengalami peningkatan pada tahun 2014 menjadi 64,9 tahun dan kembali meningkat pada tahun 2015 menjadi 65,38 tahun.<sup>[2]</sup>

Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) kota Mataram menyebutkan bahwa terdapat 17 rumah sakit (umum, jiwa, bersalin) di kota Mataram, 11 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di setiap kecamatan sedangkan jumlah Puskesmas keliling sebanyak 21 dan Puskesmas Pembantu sebanyak 18 unit. Selain itu fasilitas kesehatan lainnya seperti apotik sebanyak 108 unit dan toko obat sebanyak 19 unit.<sup>[2]</sup> Jumlah tersebut memberikan data bahwa telah adanya peningkatan jumlah fasilitas kesehatan yang tersedia untuk meningkatkan angka kesehatan dan gizi masyarakat kota Mataram, selain itu dengan.

Dalam rangka peningkatan kesehatan dan gizi masyarakat kota Mataram, pemerintah telah melakukan berbagai inovasi termasuk dalam melengkapi sarana dan fasilitas pendukung

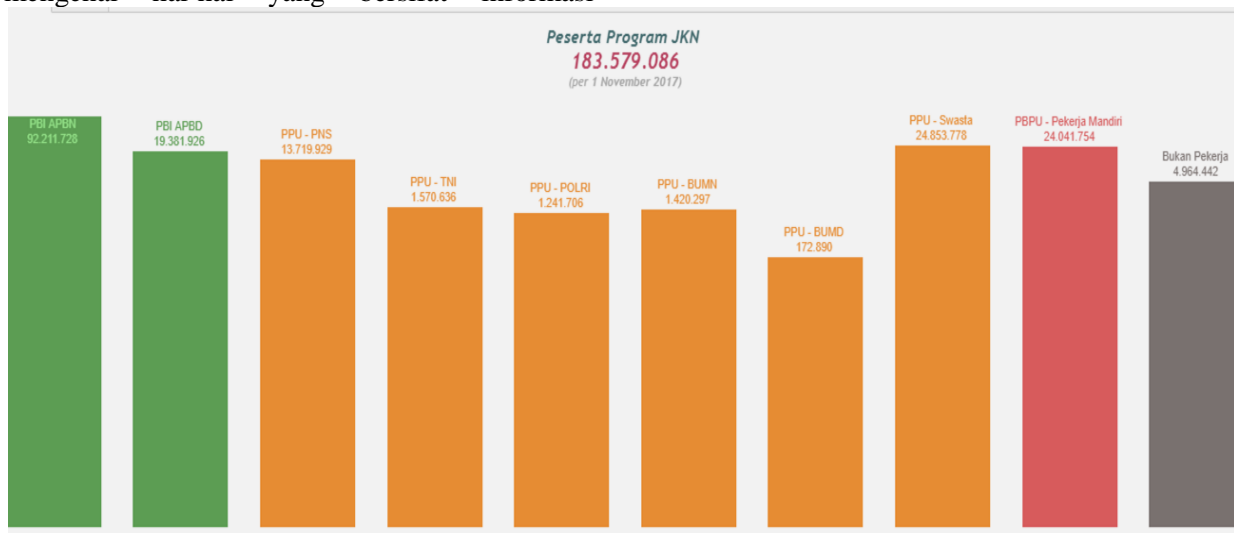
# ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM

Ismarmiaty, Adam Bachtiar

kehatan termasuk melakukan implementasi teknologi dalam layanan kesehatan kepada masyarakat, implementasi yang dilakukan dengan mengupayakan ketersediaan sumber informasi dan layanan transaksi kesehatan. BPJS sebagai badan penyelenggara resmi pemerintah yang bertugas dalam menjamin kehidupan sosial masyarakat berupaya dengan memberikan pelayanan prima salah satunya pelayanan kesehatan prima. Dengan adanya diluncurkan website dan aplikasi smartphone berbasis android BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam berinteraksi dan mendapatkan informasi. Masyarakat dapat mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang bersifat informasi

mengenai prosedur dan syarat mengenai produk BPJS dan sistem informasi yang dapat memberikan informasi perihal akun dan informasi premi asuransi BPJS yang dimiliki oleh pengguna.

Data jumlah kepesertaan BPJS/ JKN Indonesia. Dimana ada 183.579.086 peserta dari seluruh Indonesia dengan pembagian kepesertaan dari institusi yang berbeda. Data tersebut dapat dilihat pada gambar 1. Jumlah tertinggi pengguna BPJS adalah Pekerja pada APBN lalu Masyarakat Swasta dan disusul oleh Pekerja Mandiri, sedangkan pengguna BPJS dengan jumlah paling sedikit adalah pekerja Badan Usaha Milik Negara (BUMD).<sup>[5]</sup>



Gambar 1. Jumlah Peserta BPJS/ JKN<sup>[5]</sup>

Carter dan Belanger dalam Ismarmiaty (2016) <sup>[6]</sup> menyatakan bahwa kesuksesan dari sebuah penerapan *e-government* bergantung pada keinginan pengguna (masyarakat) untuk mengadopsi pembaharuan tersebut. Hal tersebut yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai analisis penerimaan dan penggunaan aplikasi BPJS di Kota Mataram. Penelitian ini membahas faktor-faktor berpengaruh pada yang akan memberikan gambaran Penelitian ini mencoba menganalisis dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikemukakan oleh Venkatesh dkk. (2003)<sup>[7]</sup>

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan yang akan dilakukan dalam pelaksanaan penelitian yaitu (1) perencanaan, (2) pengumpulan data & studi literatur, (3) input & olah data, (4) data model test dan (5) analisa Hasil & Kesimpulan. Gambar tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 2. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di Mataram dengan melibatkan sampel dari populasi masyarakat yang menggunakan BPJS. Sehingga pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pelaksanaan pembagian dan pengisian kuisioner dilakukan dengan dua cara yaitu online dan manual.

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM**

*Ismarmiaty, Adam Bachtiar*



**Gambar 2.** Diagram Tahapan Penelitian

Pengukuran dilakukan dengan bentuk pertanyaan dalam kuisiener yang mewakili tiap variabel yang dijawab dalam skala Likert dalam rentang 1 sampai dengan 5 dengan respon Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Netral = 3, Setuju = 4 dan Sangat Setuju = 5. Jumlah hasil rekap kuisiener yang layak untuk diolah yaitu dari 125 responden. Bentuk kuisiener penelitian terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Butir pertanyaan Kuisiener

No.	Var.	Pertanyaan
<b>Performance Expectancy (PE)</b>		
1	PE1	Tampilan dan isi aplikasi sesuai dengan kebutuhan data yg anda inginkan
2	PE2	Aplikasi memberikan informasi yang anda inginkan dan butuhkan
3	PE3	Aplikasi membantu melakukan transaksi BPJS Kesehatan anda
4	PE4	Lebih baik menggunakan aplikasi daripada manual datang ke kantor BPJS Kesehatan.
<b>Effort Expectancy (EE)</b>		
1	EE1	Aplikasi BPJS kesehatan mudah untuk digunakan
2	EE2	Sebagai pengguna, aplikasi BPJS Kesehatan mudah untuk dipahami
<b>Social Influence (SI)</b>		
1	SI1	Orang-orang penting di sekitar anda berpendapat bahwa anda harus menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan
2	SI2	Anda terpengaruh untuk menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan jika kolega (teman seprofesi) menggunakan sistem ini.

No.	Var.	Pertanyaan
3	SI3	Pemerintah (Dinas Kesehatan) telah menganjurkan/ mendukung anda untuk menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan.
<b>Facilitating Condition (FC)</b>		
1	FC1	Kebutuhan sumber daya untuk mengakses aplikasi (komputer, akses internet dan lainnya) tersedia
2	FC2	Anda memiliki pengetahuan yang dibutuhkan mengenai bagaimana menggunakan aplikasi
3	FC4	Tersedianya panduan untuk penggunaan aplikasi BPJS Kesehatan
4	FC5	Tersedianya sumber daya untuk membantu mengatasi hambatan dalam penggunaan aplikasi BPJS Kesehatan
<b>Behavioural Intention (BI)</b>		
1	BI1	Anda berniat untuk menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan untuk mengetahui informasi dan melakukan transaksi
2	BI2	Anda berharap dapat tetap menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan dimasa mendatang
3	BI3	Anda berencana untuk menggunakan lagi aplikasi BPJS Kesehatan
4	BI4	Anda mendukung kolega (teman seprofesi) anda untuk juga menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan
<b>Usage Behaviour (UB)</b>		
1	UB1	Anda sering menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan untuk menyelesaikan urusan yang

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM**

*Ismarmiaty, Adam Bachtiar*

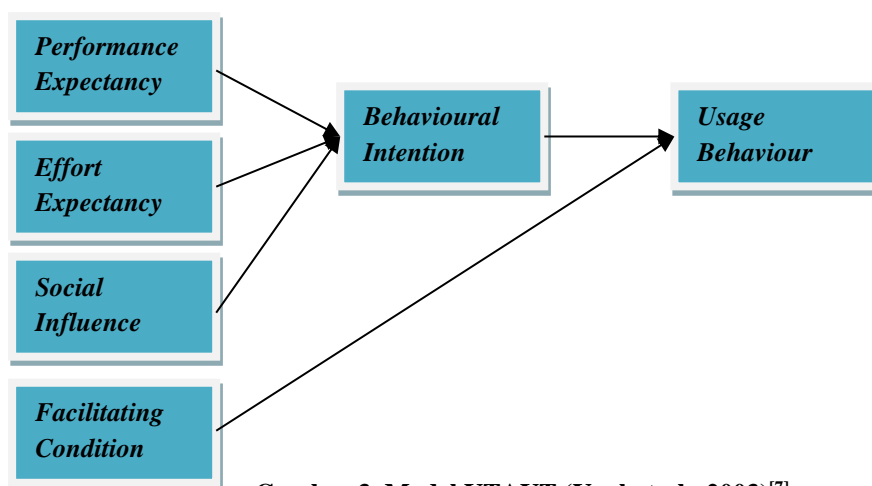
No.	Var.	Pertanyaan
		berkaitan dengan BPJS Kesehatan anda.
2	UB2	Anda berkeinginan untuk menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan untuk menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan anda.
3	UB3	Anda akan menggunakan aplikasi BPJS Kesehatan sebagai pilihan pertama cara dalam mencari informasi atau melakukan transaksi mengenai BPJS Kesehatan anda.

Model yang digunakan dalam penelitian adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use Technology* (UTAUT) (Venkatesh dkk., 2003)<sup>[7]</sup> Model ini digunakan karena kemampuan menjelaskan 70% variansi keinginan penerimaan dan 50% variansi penggunaan teknologi. (Venkatesh dkk., 2003) [7] dalam Ismarmiaty (2016). UTAUT terdiri dari 4 konstruk utama yaitu :

1. **Use Behaviour Performance Expectancy**  
*Performance Expectancy* (PE)/ ekspektasi kinerja) yaitu tingkat dimana seseorang secara individual mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka akan membantu/ mendapatkan keuntungan dalam mengerjakan

pekerjaannya(Venkatesh dkk., 2003; Davis, 1989) dalam Ash-Shobi (2011)<sup>[8]</sup>

2. **Effort Expectancy**  
*Effort Expectancy* (EE)/ ekspektasi usaha yaitu Tingkat kemudahan terkait penggunaan system(Venkatesh dkk, 2003; Morris dan Venkatesh, 2000) dalam Ash-Shobi (2011)<sup>[8]</sup>
3. **Social Influence**  
*Social Influence* (SI)/ pengaruh sosial yaitu tingkat seseorang memandang penting terhadap keyakinan orang lain bahwa ia harus menggunakan sistem baru tersebut(Irani dkk., 2009; Venkatesh dan Brown, 2001; Tan dan Teo, 2000; Fulk dan Boyd, 1991; Fulk dkk., 1987)<sup>[8]</sup>
4. **Facilitating Condition**  
*Facilitating Condition* (FC)/ kondisi fasilitas yaitu sebuah organisasi dan teknikal infrastruktur yang membantu secara individual dalam menggunakan sistem dan mengatasi hambatan(Carter dkk., 2008; Phang dkk., 2005; Venkatesh dkk., 2003)dalam Ash-Shobi (2011)<sup>[8]</sup>.
5. **Behavioural Intention**  
*Behavioural Intention* sebagai variabel independen yang menjelaskan niat/keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi.
6. **Use Behaviour**  
*Use Behaviour* sebagai variabel independen yang menjelaskan pelaksanaan/ penggunaan aplikasi oleh pengguna.



**Gambar 3. Model UTAUT (Venkatesh, 2003)<sup>[7]</sup>**

Gambaran koseptual model penelitian dengan model UTAUT dapat dilihat pada gambar

# ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM

Ismarmiaty, Adam Bachtiar

3. Mengacu pada model konseptual penelitian pada gambar 3 maka hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

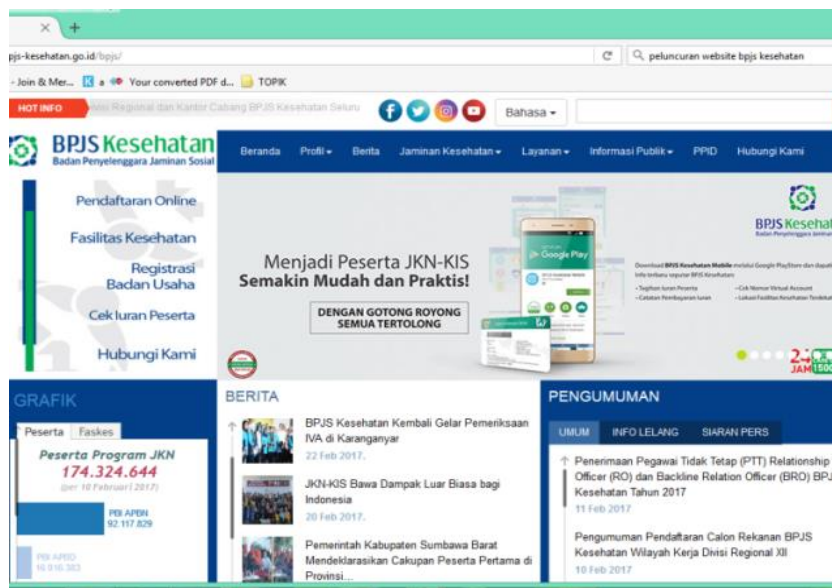
- $H_{BI}$ : Bahwa variabel prediksi PE, EE dan SI berpengaruh secara simultan terhadap variabel prediksi BI.
- $H_{UB}$  : Bahwa variabel prediksi FC dan BI berpengaruh secara simultan terhadap variabel prediksi UB

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Aplikasi BPJS

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang

implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain: Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; dan Peta Jalan JKN (*Roadmap* Jaminan Kesehatan Nasional).Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak.<sup>[1]</sup>



Gambar 4. Tampilan halaman awal website BPJS Kesehatan

Mendukung pelaksanaan tersebut, Kementerian Kesehatan memberikan prioritas kepada jaminan kesehatan dalam reformasi kesehatan. Aplikasi website dikembangkan dalam rangka perluasan sistem informasi yang memberikan kemudahan dalam akses informasi berbasis teknologi. Pada gambar 4. dapat dilihat tampilan awal website BPJS Kesehatan ([www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)) dan gambar 5. tampilan awal aplikasi android BPJS pada smartphone yang dapat diinstalasi pada

smartphone pengguna yang diperoleh dari *application store*.

BPJS Kesehatan dalam rangka meningkatkan layanan kepada masyarakat dengan meluncurkan aplikasi sebagai sistem informasi dan media informasi dalam berhubungan dengan masyarakat langsung. Hasil respondensi dari 125 responden memberikan jawaban atas penggunaan Aplikasi BPJS baik aplikasi website maupun smartphone *android*.

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM**

*Ismarmiaty, Adam Bachtiar*



**Gambar 5.** Tampilan halaman awal aplikasi smartphone BPJS Kesehatan

Hasil respondensi memberikan data bahwa 92,80% responden menggunakan aplikasi BPJS sebelum dan/atau setelah dilaksanakannya kuisisioner ini dan hanya 6,4% tidak menggunakan aplikasi BPJS samasekali. Tabel 2. menjelaskan jenis aplikasi yang digunakan oleh responden. Tabel tersebut menjelaskan bahwa pengguna smartphone mendominasi penggunaan/ pemakaian aplikasi BPJS sebesar 61,60% dan pengguna website hanya 17,60% responden, selain itu informasi yang dapat diambil adalah jumlah responden yang menggunakan aplikasi baik aplikasi smartphone maupun website sebanyak 13,60%. Sedangkan pengguna yang tidak mencantumkan adalah sebanyak 7,20% responden.

**Tabel 2.** Klasifikasi penggunaan Aplikasi BPJS oleh Responden

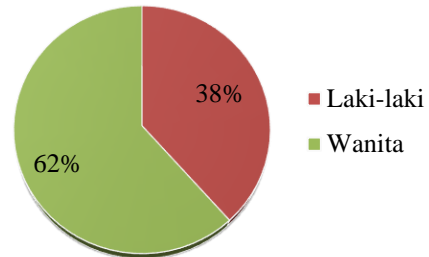
Kategori	Jumlah	Persentase
Website	22	17.60%
Smartphone	77	61.60%
Smartphone & Web	17	13.60%
Tidak dicantumkan	9	7.20%

**3.2. Profil Responden**

Klasifikasi responden dijelaskan dalam profil responden yang terbagi dalam beberapa klasifikasi yaitu (1) jenis kelamin, (2) usia, (3) pekerjaan dan (4) pendidikan terakhir. Gambar 6. memperlihatkan klasifikasi responden menurut jenis kelamin yaitu 62% adalah wanita. Tabel 3. memperlihatkan klasifikasi responden berdasarkan (1) usia, (2) pekerjaan dan (3) pendidikan terakhir. Hasil klasifikasi memberikan penjelasan mengenai perbedaan pengguna dimana

responden berumur 28-37 tahun. Kemudian sebagian besar responden merupakan pekerja swasta dan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir yaitu Strata 1 Sarjana.

**Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin**



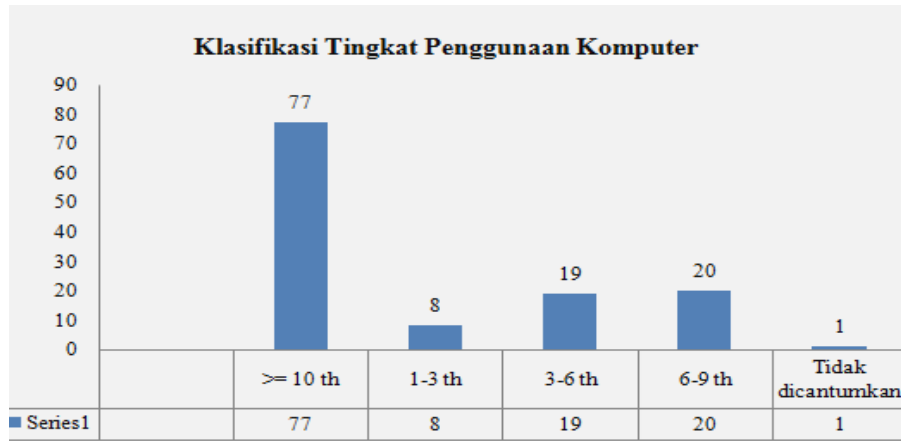
**Gambar 6.** Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

**Tabel 3.** Klasifikasi Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
<b>Usia</b>		
Diatas 48 th	8	6.40%
38-47th	17	13.60%
28-37 th	73	58.40%
18-27 th	23	18.40%
Dibawah 18 th	4	3.20%
<b>Pekerjaan</b>		
Dosen/ Dosen Swasta/ Pengajar	23	18.40%
IRT	2	1.60%
Karyawan (Pegawai)/ Karyawan Swasta/ Staff	18	14.40%
Mahasiswa	11	8.80%
PNS	16	12.80%
Siswa/i	4	3.20%
Swasta	50	40.00%
Tidak dicantumkan	1	0.80%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD/ SMP	4	3.20%
SMA	15	12.00%
D3	15	12.00%
S1	60	48.00%
S2/ S3	30	24.00%
Tidak dicantumkan	1	0.80%

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM**

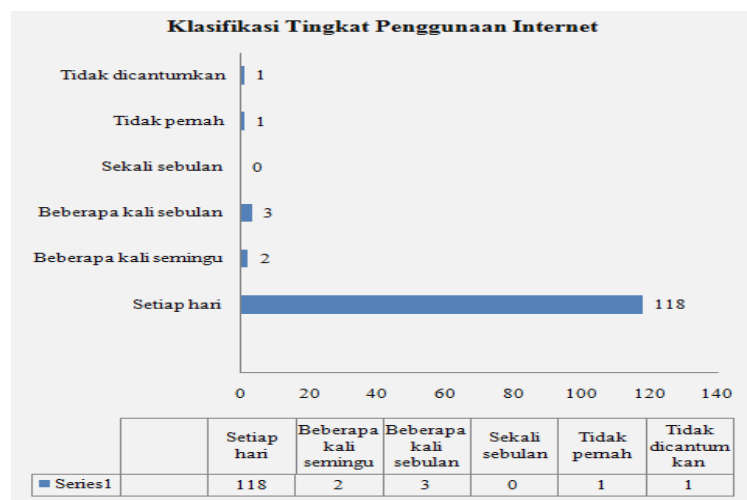
*Ismarmiaty, Adam Bachtiar*



**Gambar 7.** Klasifikasi Tingkat (Pengalaman) Penggunaan Komputer pada Responden

Selain itu klasifikasi responden juga dilakukan dengan membagi responden menurut tingkat lama penggunaan komputer. Dari gambar 7 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar telah berpengalaman menggunakan komputer lebih dari 10 tahun. Dan hanya 1 responden yang belum pernah menggunakan komputer sama

sekali. Selainnya, responden memiliki pengalaman penggunaan komputer dengan jangka waktu dibawah 10 tahun. Dan dari gambar 8. dapat diketahui bahwa responden sebagian besar telah berpengalaman menggunakan internet setiap hari. Dan hanya 1 responden yang tidak pernah menggunakan internet.



**Gambar 8.** Klasifikasi Tingkat (Pengalaman) Penggunaan Internet pada Responden

**3.3. Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi BPJS Kesehatan**

Analisis terhadap Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi BPJS adalah dengan pengujian kelayakan data responden sebagai pengukuran standar bahwa data responden yang telah didapatkan dapat/ layak menjadi pengukur analisis, lalu dilakukannya pengujian regresi/

pengaruh dari masing-masing variabel prediksi terhadap variabel independen yang akan diukur.

**3.3.1. Uji Kelayakan Data Responden**

Uji kelayakan data dilakukan untuk mengetahui tingkat dari kesesuaian data yang akan menjadi ukuran penelitian dengan prinsip-prinsip kelayakan data. Uji data yang dilakukan adalah uji validitas data, reanilitas, normalitas,

heterokedastisitas, autokorelasi dan multikolinearitas. Hasil uji dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.** Uji Kelayakan Data Responden

Jenis Uji Kelayakan	Hasil Uji
Validitas	Data Pengukur Valid
Realibilitas	Data Konsisten (Realibility) untuk digunakan sebagai pengukuran dalam penelitian
Normalitas	Layak
Heterokedastisitas	Layak
Autokorelasi	Layak
Multikolinearitas	Layak

**3.3.2. Hasil Uji Regresi Berganda**

Uji F dilakukan untuk menentukan tingkat pengaruh dari sebuah variabel predictor terhadap variabel prediksi yang ada. Pengujian mengacu kepada model UTAUT pada gambar 3.

**3.3.3 Uji Regresi Berganda Prediktor Variabel PE, EE dan SI terhadap BI**

**Tabel 5.** Uji Kelayakan Prediktor Variabel PE, EE dan SI terhadap BI

<i>R</i>	0,680
<i>R Square</i>	0,462
<i>Std. Error of the Estimate</i>	0,44848
<i>Durbin Watson</i>	1,667

Hasil Uji Kelayakan Prediktor untuk variabel prediksi PE, EE dan SI dapat dilihat pada tabel 5. Tabel uji Regresi pada tabel 5 menjelaskan mengenai kemampuan variasi dari hasil respondensi sebesar 68% untuk menganalisis variabel BI dijelaskan oleh variabel prediktornya yaitu PE, EE dan SI, sehingga hanya 32% variansi lainnya yang tidak mampu dijelaskan oleh data prediksi ini. Standar Kesalahan Estimasi ( Standar Error of the Estimasi) berada pada rentang layak untuk tetap digunakan sebagai data prediksi penerimaan dan penggunaan aplikasi BPJS.

**Tabel 6.** Hasil Uji F pada Regresi Berganda Prediktor Variabel PE, EE dan SI terhadap BI

Model	Regressi on	Residual	Total
<i>Sum of Square</i>	20,911	24,337	45,248
<i>df</i>	3	121	124

<i>Mean Square</i>	6,970	0,201	
<i>F</i>	34,656		
<i>Sig.</i>	0.000		
<i>F<sub>hitung</sub></i>	2,68		

Tabel uji F pada tabel 6. memberikan penjelasan bahwa tingkat uji menghasilkan nilai F sebesar 34,656 dengan tingkat signifikansi 0,000 sehingga layak untuk digunakan dalam prediksi. Sedangkan untuk nilai F 4,656 telah melampaui nilai  $F_{hitung}$  sehingga hipotesis yaitu:  $H_{BI}$  (bahwa variabel prediksi PE, EE dan SI berpengaruh secara simultan terhadap variabel prediksi BI) dapat diterima.

**3.3.4 Uji Regresi Berganda Prediktor Variabel FC dan BI terhadap UB**

Tabel uji Regresi pada tabel 7 menjelaskan mengenai kemampuan variasi dari hasil respondensi sebesar 75,5% untuk menganalisis variabel UB dijelaskan oleh variabel prediktornya yaitu FC dan BI, sehingga hanya 24,5% variansi lainnya yang tidak mampu dijelaskan oleh data prediksi ini. Standar Kesalahan Estimasi( *Standar Error of the Estimate*) berada pada rentang layak untuk tetap digunakan sebagai data prediksi penerimaan dan penggunaan aplikasi BPJS.

**Tabel 7.** Hasil Uji Kelayakan Prediktor Variabel PE, EE dan SI terhadap BI

<i>R</i>	0,755
<i>R Square</i>	0,570
<i>Std. Error of the Estimate</i>	0,40675
<i>Durbin Watson</i>	1,565



**ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM**

*Ismarmiaty, Adam Bachtiar*

**Tabel 8.** Hasil Uji F pada Regresi Berganda Prediktor Variabel PE, EE dan SI terhadap BI

<i>Model</i>	<i>Regress ion</i>	<i>Residu al</i>	<i>Total</i>
<i>Sum of Square</i>	26,724	20,185	46,908
<i>df</i>	2	122	124
<i>Mean Square</i>	13,362	0,165	
<i>F</i>	80,762		
<i>Sig.</i>	0.000		
<i>F<sub>hitung</sub></i>	3,67		

Tabel uji F pada tabel 8. penjelasan bahwa tingkat uji meng hasilkan nilai F Memberikan sebesar 34,656 dengan tingkat signifikansi 0,000 sehingga layak untuk digunakan dalam prediksi. Sedangkan untuk nilai F 4,656 telah melampaui nilai  $F_{hitung}$  sehingga hipotesis yaitu: **H<sub>UB</sub> (bahwa variabel prediksi FC dan BI berpengaruh secara simultan terhadap variabel prediksi UB) dapat diterima**

**IV. KESIMPULAN**

Keberhasilan penerapan dari sebuah aplikasi tidak hanya terbatas pada pengembangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Model UTAUT telah dikembangkan untuk menganalisis bentuk dari penerimaan dan penggunaan teknologi. Adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada niat untuk memakai namun juga terhadap kemauan pelaksanaan oleh penggunaan aplikasi yang didorong oleh kemampuan fasilitas yang tersedia. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa (1) kemampuan kinerja yang diwakilkan oleh variabel *performance expectance*, kemampuan usaha yang diwakilkan oleh variabel *effort expectance*, pengaruh sosial masyarakat pengguna (*social influence*) berpengaruh secara signifikan pada niat (*behavioural intention*) dari pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi dan (2) ketersediaan fasilitas pendukung yang diwakilkan oleh variabel *facilitating condition* dan niat (*behavioural intention*) penggunaan memberikan pengaruh signifikan terhadap pelaksanaan penggunaan (*use behavioral*) terhadap aplikasi BPJS.

Kesimpulan yang telah dijelaskan memberikan masukan kepada pihak BPJS bahwa beberapa strategi pendekatan untuk

memaksimalkan pihak BPJS dalam mensosialisasikan aplikasi baik *website* maupun *mobile* berbasis *android* dapat didukung dari pemberian informasi mengenai pengaruh kinerja dan kemudahan dalam proses pencarian informasi dengan menggunakan aplikasi tersebut. Hal-hal tersebut diharapkan akan memberikan peningkatan penggunaan aplikasi BPJS untuk mendukung ketersediaan aplikasi media informasi dan sistem informasi yang dapat membantu masyarakat dalam kemudahan informasi. Pengaruh fasilitas yang tersedia dapat juga menjadi salah satu indikator keberhasilan dari pemanfaatan teknologi informasi khususnya aplikasi BPJS. Penyediaan secara teknis alat dukungan teknologi di Mataram akan sangat membantu bagi pihak berkepentingan untuk dapat melakukan pengembangan sistem sesuai yang diinginkan oleh pengguna. Hal ini juga senadadengan keputusan pada umumnya BPJS/ JKN dan pada khususnya pemerintah kota Mataram di Nusa Tenggara Barat dalam mencapai *Good Governance* dan peningkatan Mutu Kesehatan dan Kesejahteraan masyarakat. BPJS sebagai salah satu perusahaan Negara yang bergerak dalam kesehatan akan dapat membantu pemerintah secara berkesinambungan dan berkelanjutan mendukung terciptanya *Good Governance* untuk lebih dapat memajukan dan memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat mengenai layanan asuransi kesehatan yang disediakan oleh pemerintah.

**V. SARAN**

Penulis mengakui dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan, diantaranya (1) keterbatasan dari model yang hanya dapat menjelaskan 68% variasi penerimaan teknologi aplikasi BPJS dan 75% penggunaan teknologi aplikasi BPJS oleh pengguna, sehingga masih ada sebagian variasi penerimaan dan penggunaan yang tidak bisa diprediksi pada penelitian ini. Keterbatasan lainnya berupa (2) tidak dilakukan analisis dengan mengikutsertakan pengaruh dari masing-masing variabel berpengaruh serta profil responden dan pengaruh pengalaman penggunaan komputer dan internet yang dianggap bisa membantu analisis pengaruh penggunaan variabel-variabel pada model UTAUT khususnya *facilitating condition*.

# ANALISIS PENGARUH VARIABEL MODEL UTAUT TERHADAP PENERIMAAN DAN ENGGUNAAN APLIKASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA MATARAM

Ismarmiaty, Adam Bachtiar

Diharapkan pada penelitian selanjutnya hal ini dapat dilakukan untuk menganalisis hubungan pengaruh yang dapat memberikan hasil yang lebih baik dan luas terhadap faktor-faktor yang berpengaruh dalam penerimaan dan penggunaan aplikasi BPJS.

## VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis dengan segala puji syukur kehadiran Allah, dan rasa terimakasih yang teramat besar kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Bumigora Mataram yang telah besar mendukung secara aktif dalam mendorong penulis untuk memberikan kontribusi penelitian untuk STMIK Bumigora yang lebih maju dan unggul.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] Anonim, 2013, BUKU PEGANGAN SOSIALISASI :Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional, Kementrian Kesehatan.
- [2] Anonim, 2015, Profil Kesehatan Nusa Tenggara Barat tahun 2015, Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- [3] Anonim, 2016, Kota Mataram dalam Angka 2016, Badan Pusat Statistik Kota Mataram.
- [4] Anonim, 2015, (LKPJ) LAPORAN KETERANGAN PERTANGGUNGJAWABAN WALIKOTA MATARAM AKHIR TAHUN ANGGARAN 2015, Pemerintah Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.
- [5] BPJS Kesehatan Online,<https://bpjs-kesehatan.go.id/>
- [6] Ismarmiaty, 2016, Analisis Model Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Website Padamu Negeri Oleh Pengguna Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use of Technology* (UTAUT), Matriks Vol. 16, No. 1, ISSN: 1 858-4144, STMIK Bumigora Mataram.
- [7] Venkatesh, dkk. :*User Acceptance of Information Tecnology : Toward A Unified View*, MIS Quarterly Vol. 27 No. 3 pp. 425-478, 2003.
- [8] Ash-Shobi, Faris :*The Roles of Intermediaries in the Adoption of E-Government Services in*

*Saudi Arabia*, thesis, Brunel University, London, 2011.

- [9] Venkatesh, dkk. :*Consumer Acceptance and Use of Information Technology : Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, MIS Quarterly Vol. 36 No. 1 pp. 157-178, 2012.