

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor kesehatan telah mendorong pengembangan layanan berbasis teknologi, termasuk aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang didukung oleh fitur berbasis *Artificial Intelligence* (AI). Salah satunya *chatbot* untuk layanan informasi berbasis WhatsApp. Namun, tingkat pemanfaatan fitur ini masih rendah sehingga diperlukan analisis penerimaan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan fitur AI *chatbot* JKN menggunakan gabungan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta menambahkan variabel eksternal seperti inovasi, kepercayaan, dan keamanan. Penelitian ini melibatkan 508 responden pengguna JKN dari berbagai wilayah di Indonesia. Pengolahan data dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dengan pengaruh paling kuat terhadap niat menggunakan fitur AI adalah persepsi kontrol dengan nilai sebesar 0.435 dan $p\text{-value} < 0,000$. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kontrol berpengaruh signifikan terhadap niat sebesar 43,5% terhadap penerimaan fitur AI. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi lebih banyak dipengaruhi oleh persepsi internal dan dukungan sosial dibandingkan dengan rasa percaya terhadap sistem.

Kata Kunci: JKN, Kecerdasan buatan, Penerimaan Teknologi, TAM, TPB.