

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kota Batu yang beralamat di Jl. Agus Salim, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur yang berlangsung pada 21 Februari 2023 – 24 Februari 2023 mengenai Gambaran Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu. Hasil penelitian yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dengan narasi pada setiap tabel.

4.1.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan 3 karakteristik yang mempengaruhi efektivitas sebagai sub variabel yang mempengaruhi tingkat efektivitas yaitu jenis kelamin, pekerjaan, dan umur.

a. Umur

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan umur

NO	Kelompok umur	Frekuensi	Persentase
1	20-25 tahun	30	68,2%
2	26-30 tahun	14	31,8%
	Total	44	100,0%

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok umur 20-25 tahun sebanyak 30 (68,2%) responden. Kelompok umur paling sedikit adalah kelompok umur 26-30 sebanyak 14 (31,8%) responden.

b. Pekerjaan

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan kelompok pekerjaan

NO	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pedagang	12	27,3 %
2	Mahasiswa	18	40,9%
3	Karyawan	14	31,8%
Total		44	100,0%

Sumber:Data Primer,2023

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok pekerja mahasiswa sebanyak 18 (40,9%) responden. Kelompok pekerjaan paling sedikit adalah kelompok pedagang sebanyak 12 (27,3%) responden.

c. Jenis Kelamin

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan kelompok umur

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki Laki	19	43,2%
2	Perempuan	25	56,8%
Total		44	100,0%

Sumber:Data Primer,2023

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 (56,8%) responden,dan kelompok perempuan sebanyak 19 (43,2%) responden.

4.1.3 Tingkat Efektifitas

Tingkat efektifitas adalah hasil dari efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN yang didapat dari jawaban responden terhadap aplikasi *Mobile* JKN. Dalam penelitian ini tingkat efektifitas yang dinilai dari dimensi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*Information system*), kualitas layanan (*service quality*), manfaat-manfaat bersih (*net benefits*), Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu efektif dan tidak efektif. Data hasil penelitian untuk variabel tingkat efektifitas disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan kualitas sistem dengan kategori efektifitas

Kelompok Tingkat Efektifitas	Frekuensi	Persentase (%)
Efektif	37	84,1%
Tidak efektif	7	15,9 %
Total	44	100,0 %

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 bahwa efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan dimensi kualitas sistem sebanyak 37 (84,1%) responden menjawab efektif, dan sebanyak 7 (15,9%) responden menjawab tidak efektif.

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan kualitas informasi dengan kategori efektifitas

Kelompok Tingkat Efektifitas	Frekuensi	Persentase (%)
Efektif	32	72,7%
Tidak efektif	12	27,3%
Total	44	100,0 %

Sumber:Data Primer,2023

Berdasarkan tabel 4.5 bahwa efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan dimensi kualitas informasi sebanyak 32 (72,7%) responden menjawab efektif,dan sebanyak 12 (27,3%) responden menjawab tidak efektif.

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan kualitas layanan dengan kategori efektifitas

Kelompok Tingkat Efektifitas	Frekuensi	Persentase (%)
Efektif	39	88,6%
Tidak efektif	5	11,4 %
Total	44	100,0 %

Sumber:Data Primer,2023

Berdasarkan tabel 4.6 bahwa efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan dimensi kualitas layanan sebanyak 39 (88,6%) responden menjawab efektif,dan sebanyak 5 (11,4%) responden menjawab tidak efektif.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan kepuasan pengguna dengan kategori efektifitas

Kelompok Tingkat Efektifitas	Frekuensi	Persentase (%)
Efektif	38	86,4%
Tidak efektif	6	13,6%
Total	44	100,0 %

Sumber:Data Primer,2023

Berdasarkan tabel 4.7 bahwa efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan dimensi kepuasan pengguna sebanyak 38 (86,4%) responden menjawab efektif,dan sebanyak 6 (13,6%) responden menjawab tidak efektif.

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan manfaat-manfaat bersih dengan kategori efektifitas

Kelompok Tingkat Efektifitas	Frekuensi	Persentase (%)
-------------------------------------	------------------	-----------------------

Efektif	42	95,5%
Tidak efektif	2	4,5%
Total	44	100,0 %

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 bahwa efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan dimensi manfaat-manfaat bersih sebanyak 42 (95,5%) responden menjawab efektif, dan sebanyak 2 (4,5%) responden menjawab tidak efektif.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ciri khas yang melekat pada diri responden. Karakteristik responden meliputi kelompok usia, jenis kelamin, pekerjaan. Sesuai dengan judul penelitian ini Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu dengan responden yang berjumlah 44 responden, dengan usia yang paling banyak menggunakan aplikasi adalah 20-25 tahun sejalan dengan Bintoro Agung Sugiharto (2016) Generasi muda dalam rentang usia 20-24 tahun dan 25-29 tahun memiliki angka penetrasi hingga lebih dari 80 persen pengguna teknologi Informasi di Indonesia. Angka tersebut relatif tinggi ketimbang penduduk kelompok usia lainnya berdasarkan riset terbaru yang dirilis Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Pada kategori 20-24 tahun ditemukan 22,3 juta jiwa yang setara 82 persen dari total penduduk di kelompok itu. Berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian jumlah pengguna aplikasi lebih di dominasi oleh perempuan, sejalan dengan Fahdian Rahmandani, Agus Tinus, M. Mansur Ibrahim pengguna *smartphone* yang didominasi oleh perempuan menghabiskan hampir satu jam setiap hari di jejaring sosial, chatting dan aplikasi VoIP, yang dikategorikan sebagai bintang Sosial. Berdasarkan penelitian, secara rata-rata, pengguna *smartphone* menghabiskan waktu 129 menit per hari untuk menggunakan ponsel pintar, dengan

rata-rata total penggunaan data 197 MB/ hari.. Berdasarkan pekerjaan dalam penggunaan aplikasi adalah mahasiswa.

4.2.2 Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN

Pada penelitian ini pengukuran efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Dalam penelitian ini tingkat efektifitas yang dinilai dari dimensi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*Information system*), kualitas layanan (*service quality*), Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Menurut Ulum dalam Moh Pabundu Tika, menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu tingkat pencapaian atas hasil program dengan target yang telah ditetapkan. Definisi efektivitas adalah suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai dengan keinginan dari pengguna. Menurut Martin, dkk (2000) menyatakan bahwa sistem yang efektif dapat dianalisis berdasarkan beberapa kriteria, seperti: dapat meningkatkan efektivitas bisnis, dapat memperluas bisnis atau pelayanan, dan dapat meningkatkan keunggulan bersaing dari perusahaan.

Berdasarkan penelitian pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN efektif. Hal ini menunjukkan bahwa peserta JKN yang berada di BPJS Kesehatan Batu sudah mengertitentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dan manfaat dari aplikasi *Mobile* JKN yang bisa mempermudah peserta JKN dalam menyelesaikan segala urusan yang bersifat administrasi tanpa harus datang ke Kantor BPJS Kesehatan Terdekat.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wulandari tahun 2019, bahwa efektivitas pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi *Mobile* JKN sudah cukup efektif, hal ini banyak diungkapkan oleh

masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN namun masih banyak juga masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini dikarenakan belum memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dan masih terdapat kendala dalam penerapan aplikasi ini yaitu jaringan internet yang masih terbatas namun pelayanan dan informasi yang diberikan sudah cukup baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan (Sari, 2022). Sedangkan menurut Aldi pada tahun 2022, bahwa ada banyak faktor yang menyebabkan penggunaan layanan aplikasi mobile JKN di kantor cabang disebabkan karena peserta enggan untuk menggunakan aplikasi karena merasa tidak paham, sehingga peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga susah untuk mengakses aplikasi mobile JKN dan peserta mengaku jika aplikasi mobile JKN hanya untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang (Prasetyo and Saufan, 2022).

4.2.2.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika user menggunakan sistem informasi baik dari segi hardware maupun dari segi software, indikator pengukuran kualitas sistem adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*) dan keamanan sistem (*security*). (dalam Rahayu 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Kota Batu menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sudah efektif terhadap dimensi kualitas sistem (*Quality*

System). Dengan hasil ini variabel kualitas sistem (*Quality System*) mencangkup sejauh mana perfoma yang ditunjukkan oleh aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini sejalan dengan penelitian Lisa (2021) yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem (*Quality System*) memperlihatkan bahwa layanan aplikasi mobile JKN yang berkualitas adalah jika pengguna aplikasi tersebut merasa mudah dalam menggunakannya, sistem informasi dapat diandalkan dalam dalam situasi dan kondisi tertentu, dapat diakses dengan cepat dan adanya keamanan sistem. Hasil pengolahan data kuisisioner menunjukkan bahwa 37 responden (84,1%) responden efektif dan 7 (15,9%) responden tidak efektif dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dilihat dari dimensi kualitas sistem (*Quality System*).

4.2.2.2 Kualitas Informasi (*Information System*)

Menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi kesetiaan atau kelengkapan informasi (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), penyajian informasi (*format*), relevansi kebutuhan (*relevance*), dan keakurasian informasi (*accurate*). (dalam Rahayu 2018). Dengan hasil ini variabel kualitas informasi (*Information System*) Menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Hal ini sejalan dengan penelitian Lisa (2021) yang menyatakan bahwa variabel kualitas informasi (*Information System*) memperlihatkan bahwa kualitas informasi pada layanan aplikasi mobile JKN merupakan pada layanan aplikasi *mobile JKN* tersebut tersedia informasi secara lengkap, bahasa yang digunakan mudah dipahami oleh semua kalangan, informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi yang tersedia akurat dan dapat diakses secara cepat. Hasil pengolahan data

kuisisioner menunjukkan bahwa 32 responden (72,7%) responden efektif dan 12 (27,3%) responden tidak efektif dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dilihat dari dimensi kualitas informasi (*Information System*).

4.2.2.3 Kualitas Layanan (*Service System*)

Penggunaan sistem informasi mengharapkan layanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Variabel ini menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti update dan respon terhadap feedback yang diberikan oleh pengguna. Indikator pengukuran kualitas layanan meliputi jaminan sistem (*assurance*), dan waktu respon pelayanan (*responsiveness*). (Dalam Rahayu 2018), Dengan hasil ini variable kualitas layanan (*Service Quality*) sistem informasi mengharapkan pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Lisa (2021) bahwa layanan aplikasi *mobile JKN* sudah berkualitas karena sistem pada aplikasi tersebut dijamin keamanannya, adanya empati pada pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi tersebut misalnya ketika adanya keluhan pengguna maka langsung direspons dan diproses secara cepat. Hasil pengolahan data kuisisioner menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan sebanyak 39 (88,6%) responden menjawab efektif, dan sebanyak 5 (11,4%) responden menjawab tidak efektif.

4.2.2.4 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Variabel ini merupakan respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel pengukur kepuasan pengguna adalah efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectiveness*) dan kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*) (dalam Rahayu 2018) Dengan hasil ini variable kepuasan

pengguna (*User Satisfaction*) ini terlihat bahwa adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan pengguna dengan kenyataan yang dirasakan, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN dikunjungi kembali satu sampai dua kali. Hasil pengolahan data kuisisioner menunjukkan bahwa dimensi kepuasan pengguna sebanyak 38 (86,4%) responden menjawab efektif, dan sebanyak 6 (13,6%) responden menjawab tidak efektif.

4.2.2.5 Manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*)

Variabel ini merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Variabel pengukur manfaat bersih adalah peningkatan kinerja, efisiensi, efektivitas dan produktivitas. (dalam rahayu 2018). Dengan hasil ini variabel Manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) terlihat bahwa aplikasi *mobile* JKN sudah efisien berdasarkan biaya yang dikeluarkan dan berdasarkan waktu yang digunakan untuk melaksanakan suatu kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa aplikasi *mobile* JKN dapat digunakan dimana saja dan kapan saja tanpa perlu datang langsung ke Kantor Layanan sehingga waktu yang dimiliki dapat digunakan untuk kegiatan yang lebih produktif. Hasil pengolahan data kuisisioner menunjukkan bahwa dimensi manfaat bersih sebanyak 42 (95,5%) responden menjawab efektif, dan sebanyak 2 (4,5%) responden menjawab tidak efektif.