

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara beralamatkan di Jl. Poros Bolu-Rantepao, Tallunglipu Matallo, Kecamatan Tallunglipu, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan. Dalam menjalankan tugasnya BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara dilakukan sistem lima hari kerja sebagai berikut :

- a. Hari kerja berlangsung mulai Senin-Jumat
- b. Jam kerja pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara dimulai pukul 08.00 WITA-15.00 WITA

4.1.2 Visi, Misi dan Motto BPJS Kesehatan Kabupaten Toraja Utara

1. Visi BPJS Kesehatan

Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif.

2. Misi BPJS Kesehatan

- a. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi,
- b. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- c. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- d. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS
- e. Meningkatkan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang berakuntabel, keberhati-hatian

dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

3. Motto

“Dengan gotong-royong semua tertolong”

4.1.2 Gambaran Umum Responden

a. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	20	45,5
Perempuan	24	54,5
Total	44	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang (45,5%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 24 orang (54,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan.

b. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	9	20,5
SMP	6	13,6
SMA	10	22,7
PT	19	43,2
Total	44	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden berpendidikan terakhir SD sebanyak 9 orang (20,5%), SMP sebanyak 6 orang (13,6%), SMA sebanyak 10 orang (22,7%) dan PT sebanyak 19 orang (43,2%) Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden adalah berpendidikan akhir PT.

c. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Gambaran umum responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
IRT	4	9,1
Pegawai Swasta	7	15,9
Wiraswasta	20	45,5
PNS	11	25,0
TNI/Polri	2	4,5
Total	44	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden berstatus sebagai IRT sebanyak 4 orang (9,1%), pegawai swasta sebanyak 7 orang (15,9%), wiraswasta sebanyak 20 orang (45,5%), PNS sebanyak 4 orang (25,0%), dan TNI/Polri sebanyak 2 orang (4,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden adalah berstatus sebagai wiraswasta.

d. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0	3	6,8	34	77,3	7	15,9	44	100
2	0	0	3	6,8	33	75,0	8	18,2	44	100
3	0	0	4	9,1	32	72,7	8	18,2	44	100
4	0	0	3	6,8	33	75,0	8	18,2	44	100
5	0	0	4	9,1	33	75,0	7	15,9	44	100
6	0	0	4	9,1	33	75,0	7	15,9	44	100
Rata-rata	0	0	3,5	8,0	33	75,0	7,5	17,0	44	100

Berdasarkan rekapitulasi hasil angket yang berkaitan dengan Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan dari nilai rata-ratanya dapat ditarik kesimpulan tentang hasil penelitian, bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan Setuju mengenai pernyataan Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan. Yaitu dengan rata-rata sebanyak 33 responden (75%) yang memberikan tanggapan Setuju.

e. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0	3	6,8	34	77,3	7	15,9	44	100
2	0	0	4	9,1	32	72,7	8	18,2	44	100
3	0	0	4	9,1	33	75,0	7	15,9	44	100
4	0	0	4	9,1	33	75,0	7	15,9	44	100
5	0	0	4	9,1	32	72,7	8	18,2	44	100
Rata-rata	0	0	3,5	8,0	33	75,0	7,5	17,0	44	100

Berdasarkan rekapitulasi hasil angket yang berkaitan dengan Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan dari nilai rata-ratanya dapat ditarik kesimpulan tentang hasil penelitian, bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan Setuju mengenai pernyataan Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan. Yaitu dengan rata-rata sebanyak 33 responden (75%) yang memberikan tanggapan Setuju.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Gambaran Persepsi Peserta JKN KIS terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Toraja Utara, berdasarkan hasil sampel dari 44 responden dilihat dari segi jenis kelamin peserta JKN KIS yang menggunakan aplikasi mobile JKN terbanyak adalah perempuan sebanyak 24 responden (54,5%) dibandingkan dengan laki-laki. Didalam penelitian Yunizar,(2020) terkait dengan jenis kelamin bahwa tidak ada kaitan langsung antara jenis kelamin peserta JKN KIS dengan penggunaan aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN adalah aplikasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan. Namun, dapat saja terdapat

perbedaan dalam pola penggunaan aplikasi Mobile JKN antara peserta laki-laki dan perempuan, tergantung pada faktor-faktor seperti preferensi pengguna dan kesadaran akan manfaat dari aplikasi tersebut. Sebagai contoh, mungkin saja peserta perempuan lebih banyak menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses informasi kesehatan terkait kehamilan dan persalinan, sementara peserta laki-laki lebih banyak menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses informasi kesehatan terkait penyakit tertentu yang lebih umum dialami oleh laki-laki. Namun demikian, hal tersebut lebih didasarkan pada perbedaan preferensi individu dan bukan karena jenis kelamin secara langsung mempengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Dari segi pendidikan terakhir peserta JKN KIS terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN terbanyak adalah perguruan tinggi sebanyak 19 responden (43,2%). Muh Al, (2017) berpendapat bahwa terdapat kaitan antara pendidikan terakhir peserta JKN KIS dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Peserta dengan pendidikan terakhir yang lebih tinggi cenderung lebih aktif dalam menggunakan teknologi dan aplikasi Mobile untuk memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan. Mereka mungkin lebih akrab dengan teknologi dan lebih mudah memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, peserta dengan pendidikan terakhir yang lebih tinggi juga cenderung lebih sadar akan manfaat dari penggunaan aplikasi Mobile JKN. Mereka mungkin lebih mampu memahami informasi kesehatan yang disajikan dalam aplikasi dan lebih aktif dalam memantau kondisi kesehatan mereka sendiri dan keluarga mereka. Namun, hal ini tidak berarti bahwa peserta dengan pendidikan terakhir yang lebih rendah tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN sama sekali. BPJS Kesehatan telah melakukan berbagai upaya untuk memperluas akses dan kesadaran terhadap aplikasi mobile JKN, termasuk mengadakan pelatihan dan sosialisasi untuk peserta yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi Mobile JKN tidak hanya terbatas pada peserta dengan pendidikan

terakhir yang lebih tinggi, namun juga terbuka untuk semua peserta JKN KIS. (Irawan & Ainy, 2018).

Sebagian besar karakteristik responden dilihat dari segi pekerjaan adalah wiraswasta sebanyak 20 responden (45,5%), didalam penelitian Yunizar, (2020) terkait dengan pekerjaan seseorang, mengatakan bahwa tentu saja ada kaitan antara pekerjaan peserta JKN KIS dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Sebagai peserta JKN KIS, peserta dapat mengakses informasi terkait program JKN KIS dan manfaat yang dapat peserta nikmati melalui Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk mengakses informasi terkait kartu peserta, faskes yang tersedia, cek ketersediaan obat di apotik, serta mengetahui status klaim kesehatan nya secara real-time. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, Aplikasi Mobile JKN juga dapat membantu peserta dalam mengelola klaim kesehatan yang berkaitan dengan pekerjaan. Misalnya, jika pekerjaan peserta memerlukan perjalanan dinas atau bekerja di luar kota, peserta dapat menggunakan aplikasi untuk mencari faskes terdekat di wilayah tersebut, atau untuk memeriksa apakah obat tertentu tersedia di apotek terdekat. Dengan demikian, Aplikasi Mobile JKN dapat menjadi alat yang berguna bagi peserta JKN KIS, termasuk dalam mengelola kesehatan yang berkaitan dengan pekerjaan.

4.2.2 Pemanfaatan dan Kemudahan Layanan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan Tabel Persepsi Masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Persepsi Responden JKN KIS dengan persepsi terbanyak adalah “persepsi positif” terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebanyak 41 responden (93,2%). Layanan Aplikasi Mobile JKN sangat berpengaruh terhadap kemanfaatan dan kemudahan bagi peserta JKN-KIS dalam mengakses layanan kesehatan. Temuan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan Layanan Aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat bagi peserta dalam mempermudah akses informasi dan layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Dengan adanya Layanan Aplikasi Mobile JKN, peserta JKN-KIS dapat melakukan berbagai aktivitas seperti melihat informasi tentang saldo iuran, mencari informasi rumah sakit terdekat, dan melakukan reservasi online. Hal ini tentu dapat memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau tidak memiliki akses mudah ke fasilitas kesehatan.

Selain itu, aplikasi mobile JKN juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan program JKN-KIS, dengan memberikan akses yang lebih mudah bagi peserta untuk memperoleh informasi tentang layanan kesehatan yang tersedia dan mengoptimalkan penggunaan dana iuran untuk pelayanan kesehatan.

Dengan adanya persepsi positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan dari Layanan Aplikasi Mobile JKN, diharapkan semakin banyak peserta JKN-KIS yang memanfaatkan aplikasi tersebut, sehingga program JKN-KIS dapat semakin efektif dalam memberikan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia.

4.2.3 Persepsi

Berdasarkan Tabel Pengetahuan dan Persepsi peserta JKN KIS dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN responden dengan persepsi terbanyak adalah “persepsi positif” terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebanyak 41 responden (93,2%) . Muh Al, dikutip dalam Manurung (2017) berpendapat dengan adanya tingkatan derajat penyakit yang dirasakan semakin berat dan keinginan individu untuk sembuh itulah yang menyebabkan semakin perlu adanya pelayanan kesehatan, begitu pula dengan kebutuhan layanan kesehatan, semakin tinggi kebutuhan kesehatan individu terhadap suatu layanan maka semakin tinggi pula keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Persepsi merupakan proses individu untuk dapat mengenali suatu objek tidak berdiri sendiri dengan menggunakan alat individu, persepsi seseorang terhadap suatu objek tidak berdiri sendiri melainkan dari beberapa faktor dari luar dirinya(Zamroni, 2013). Dapat disimpulkan sebagian

responden memiliki persepsi positif terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN hal ini dikarenakan menurut Asrinawaty, (2021) responden sudah memandang positif terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN yang mampu memberikan kemudahan dan keuntungan bagi responden. Persepsi yang baik mengenai Aplikasi Mobile JKN akan mendorong masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. (Irawan & Ainy, 2018). Masyarakat dengan persepsi baik lebih banyak menjadi peserta Aplikasi Mobile JKN karena dinilai masyarakat mampu dalam membiayai pembiayaan kesehatan dengan iuran yang cukup terjangkau.(Kurniawan, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardana B & Suharto S, (2017) yang berpendapat bahwa semakin baik pengetahuan yang dimiliki semakin baik persepsinya.