

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Puskesmas Gamping 1

UPT Puskesmas Gamping 1 adalah pusat layanan kesehatan primer yang berada di bawah pengelolaan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman. Fasilitas ini menawarkan beragam layanan kesehatan seperti pemeriksaan medis umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, perawatan gigi dan mulut, program gizi, layanan psikologi, penanganan lansia dan balita, terapi fisik, laboratorium, serta pengelolaan kesehatan lingkungan. Jam operasional disesuaikan dengan jadwal pendaftaran pasien dan mengikuti regulasi terbaru yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Sleman.

Puskesmas Gamping 1 berfokus pada penyediaan layanan kesehatan berkualitas dengan terus meningkatkan kompetensi tenaga medis dan memperbaiki sistem manajemen internal. Lokasinya terletak di Jl. Delingsari, Ambarketawang, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan kode pos 55294.

Berikut merupakan Visi dan Misi Puskesmas Gamping 1 :

a. Visi

Terwujudnya Pelayanan Puskesmas yang Berkualitas, Terjangkau dan Berdaya Saing Menuju Masyarakat Sleman yang berbudaya Hidup Bersih dan Sehat

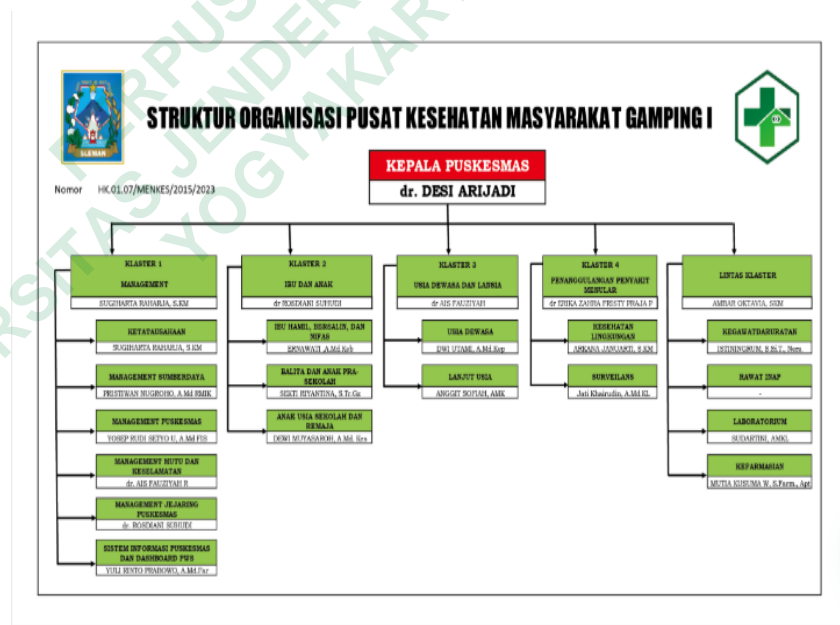
b. Misi

- 1) Meningkatkan tata kelola Puskesmas yang baik dengan dukungan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan di tingkat pertama yang bermutu dan terjangkau dengan penyediaan sarana prasarana sesuai standar

- 3) Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperan aktif dalam upaya peningkatan derajat Kesehatan masyarakat



Gambar 4. 1 Gambar Puskesmas Gamping 1



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Puskesmas Gamping 1



JADWAL PENDAFTARAN PUSKESMAS GAMPING I

HARI	KLASTER	JAM PENDAFTARAN
Senin	Klaster 1, Klaster 2, Klaster 3, Klaster 4 dan klaster 5	Jam 07.30 - 12.00
Selasa	Klaster 1, Klaster 2, Klaster 3, Klaster 4 dan klaster 5	Jam 07.30 - 12.00
Rabu	Klaster 1, Klaster 2, Klaster 3, Klaster 4 dan klaster 5	Jam 07.30 - 12.00
Kamis	Klaster 1, Klaster 2, Klaster 3, Klaster 4 dan klaster 5	Jam 07.30 - 12.00
Jumat	Klaster 1, Klaster 2, Klaster 3, Klaster 4 dan klaster 5	Jam 07.30 - 10.30
Sabtu	Klaster 1, Klaster 2, Klaster 3, Klaster 4 dan klaster 5	Jam 07.30 - 11.00

Gambar 4. 3 Jadwal Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Gamping 1

2. Analisis Hasil

Berikut ini merupakan hasil analisis distribusi frekuensi terhadap pernyataan persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) yang di analisis menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) :

Tabel 4. 1 Hasil Distrbusi Frekuensi Pernyataan Persepsi Kemanfaatan

Pertanyaan Kemanfaatan	STS		TS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Aplikasi <i>MobileJKN</i> memungkinkan saya untuk dengan cepat mendapatkan informasi riwayat pelayanan serta data peserta dan anggota keluarga	0	0%	1	1,6%	43	67,2%	18	28,1%	62	100
Aplikasi <i>MobileJKN</i> mempermudah saya dalam memperoleh data layanan kesehatan di fasilitas kesehatan dengan cepat dan praktis.	0	0%	3	4,7%	35	54,7%	24	37,5%	62	100
Saya bisa meminta informasi seputar JKN melalui Aplikasi <i>MobileJKN</i> tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS.	0	%	4	6,3%	37	57,8%	21	32,8%	62	100
Melalui aplikasi <i>MobileJKN</i> , saya dapat dengan mudah mengubah data kepesertaan tanpa harus mengunjungi kantor BPJS	0	%	7	10,9%	39	60,9%	16	25,0%	62	100

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel kemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan memperoleh respon yang dominan pada kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju”, dengan persentase tertinggi mencapai 67,2% pada pernyataan mengenai kemudahan mendapatkan informasi riwayat pelayanan serta data peserta dan anggota keluarga. Sementara itu, persentase terendah hanya sebesar 1,6% pada kategori “Tidak Setuju” untuk pernyataan yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang positif terhadap kemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, khususnya dalam hal kecepatan akses informasi dan kemudahan memperoleh data layanan kesehatan. Dengan demikian, aplikasi *Mobile JKN* dinilai bermanfaat oleh sebagian besar pengguna dalam menunjang kebutuhan mereka terhadap informasi dan layanan kesehatan secara digital.

Berikut ini merupakan hasil analisis distribusi frekuensi terhadap pernyataan persepsi kemudahan (*Perceived Easy of Use*) yang di analisis menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Tabel 4. 2 Hasil Distribusi Frekuensi Pernyataan Persepsi Kemudahan

Pertanyaan Kemudahan	STS		TS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Saya tidak mengalami kesulitan dalam mempelajari cara mengoperasikan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	0	0%	5	7,8%	37	57,8%	20	31,3%	62	100
Dalam mencari informasi kepesertaan, info riwayat pelayanan dan data anggota keluarga, saya dapat mengoperasikan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan mudah.	0	0%	1	1,6%	40	62,5%	21	32,8%	62	100
Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN untuk melakukan perubahan data peserta.	0	0%	2	3,1%	40	62,5%	20	31,3%	62	100
Secara keseluruhan, aplikasi <i>Mobile</i> JKN mudah digunakan.	0	0%	1	1,6%	45	70,3%	16	25,0%	62	100

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif. Persentase tertinggi mencapai 70,3% pada pernyataan yang menyatakan bahwa secara keseluruhan aplikasi *Mobile JKN* mudah digunakan. Persentase terendah hanya sebesar 1,6% pada kategori “Tidak Setuju”, dan tidak ada responden yang memilih “Sangat Tidak Setuju” pada seluruh pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak mengalami kesulitan dalam memahami atau mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN*, baik dalam mencari informasi kepesertaan maupun mengakses riwayat pelayanan.

Berikut ini merupakan hasil analisis terhadap pernyataan persepsi kemanfaatan (*Perceived Easy of use*) yang di analisis menggunakan metode analisis TAM (*Technology Acceptance Model*) :

Perhitungan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*)

a. *Perceived Usefulness*

Berdasarkan pada variabel PU dikategorikan ke dalam jawaban Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Maka, perlu dilakukan analisis Likert dengan langkah-langkah berikut:

- 1) Menentukan Skor Kriteria (ΣSK)

$$\Sigma SK = \text{Skor Maks} \times nI \times nR = 4 \times 4 \times 62 = 992$$

- 2) Menentukan Rentang Skor Total (ΣSH)

No Pernyataan	STS f.n	TS f.n	S f.n	SS f.n	Total Skor Per Pernyataan ΣSH
1	0	2	129	72	203
2	0	6	105	96	207
3	0	8	111	84	203
4	0	14	117	64	195
Total Skor					808

Tabel 4. 3 perhitungan skor pada aspek kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

- 3) Menentukan Besar Presentase (P)

$$P = \frac{\Sigma SH}{\Sigma SK} \times 100 = P = \frac{808}{992} \times 100 = 81,5\%$$

Berdasarkan hasil analisis diatas, diketahui bahwa rata-rata persepsi peserta JKN-KIS terhadap sistem informasi *Mobile JKN* yang mengacu pada pendekatan *TAM (Technology Acceptance Model)* di Puskesmas Gamping 1 menunjukkan angka sebesar 81,5%. Merujuk pada tabel 3.2 kriteria interpretasi responden, nilai presentase ini termasuk dalam kategori interpretasi yang menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi *Mobile JKN* **Sangat Bermanfaat**. Aplikasi ini dinilai sangat membantu peserta dalam memperoleh layanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1. Manfaat dari sistem informasi mencakup percepatan pekerjaan, peningkatan kinerja dan produktivitas, peningkatan efektivitas, kemudahan dalam menyelesaikan tugas, serta dukungan terhadap pelayanan (Nurhayati, 2019).

b. *Perceived Easy of Use*

Berdasarkan pada variabel PEOU dikategorikan ke dalam jawaban Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Maka, perlu dilakukan analisis Likert dengan langkah-langkah berikut:

- 1) Menentukan Skor Kriterion (ΣSK)

$$\Sigma SK = \text{Skor Maks} \times nI \times nR = 4 \times 4 \times 62 = 992$$

- 2) Menentukan Rentang Skor Total (ΣSH)

No Pernyataan	STS f.n	TS f.n	S f.n	SS f.n	Total Skor Per Pernyataan ΣSH
1	0	10	111	80	201
2	0	2	120	84	122
3	0	4	120	80	204
4	0	2	135	64	201
Total Skor					728

Tabel 4. 4 perhitungan skor pada aspek kemudahan (*Perceived Easy of Use*)

- 3) Menentukan Besar Presentase (P)

$$P = \frac{\Sigma SH}{\Sigma SK} \times 100 = P = \frac{728}{992} \times 100 = 73,5\%$$

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat diketahui bahwa rata-rata persepsi peserta JKN-KIS terhadap sistem informasi *Mobile JKN* berbasis pendekatan *TAM (Technology Acceptance Model)* di Puskesmas Gamping 1 dari aspek kemudahan

penggunaan (*perceived easy of use*) mencapai 73,5%. Merujuk pada tabel 3.2 kriteria interpretasi responden, nilai presentase ini termasuk dalam kategori interpretasi yang menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi *MobileJKN Mudah* dioperasikan. Kemudahan ini dinilai sangat membantu peserta dalam mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1. Aplikasi *Mobile JKN* adalah inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan bagi calon peserta dan peserta JKN-KIS (Bahri et al., 2022). Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut juga akan semakin tinggi (Andriani et al., 2020).

B. Pembahasan

1. Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* Dalam Digitalisasi Rekam Medis di Puskesmas Gamping 1

Berdasarkan hasil analisis data pada aspek *perceived usefulness* dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap efektivitas aplikasi *Mobile JKN* dalam mendukung digitalisasi rekam medis di Puskesmas Gamping 1. Hal ini ditunjukkan dari rata-rata skor persepsi pengguna terhadap kemanfaatan aplikasi yang mencapai 81,5%. nilai tersebut berada dalam kategori interpretasi "Sangat Bermanfaat" yang mencerminkan penerimaan pengguna terhadap teknologi ini secara keseluruhan.

Menurut BPJS Kesehatan (2023) Aplikasi *Mobile JKN* ini memungkinkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mengakses berbagai layanan kesehatan secara lebih praktis, termasuk riwayat pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan digitalisasi rekam medis. Melalui aplikasi ini, berbagai proses administratif yang sebelumnya harus dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan kini dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Bahri et al., 2022). Dari hasil analisis aspek kemanfaatan, pengguna merasa bahwa aplikasi *Mobile JKN* mempermudah

akses terhadap data layanan kesehatan, termasuk riwayat pelayanan, informasi kepesertaan, dan data anggota keluarga. Hal ini menunjukkan kontribusi dal(Hakim et al., 2024) dalam mendukung efisiensi pengelolaan data medis secara elektronik. Ini menjadi salah satu indikator bahwa digitalisasi rekam medis melalui aplikasi ini telah berjalan efektif.

Aplikasi *Mobile* JKN bermanfaat untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Melalui smartphone, peserta BPJS Kesehatan dapat memperoleh informasi serta layanan kesehatan secara praktis. Selain itu, aplikasi ini turut mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan kesehatan. Peserta JKN dapat mengakses informasi tentang penyakit dan obat-obatan secara lebih praktis melalui aplikasi (Hakim et al., 2024).

2. Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan Aplikasi *Mobile* JKN Dalam Digitalisasi Rekam Medis di Puskesmas Gamping 1

Berdasarkan hasil analisis data pada aspek *perceived ease of use*, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap efektivitas aplikasi *Mobile* JKN dalam mendukung digitalisasi rekam medis di Puskesmas Gamping 1. Hal ini ditunjukkan dari rata-rata skor persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan sebesar 73,5%. "Mudah", yang mencerminkan penerimaan pengguna terhadap teknologi ini secara keseluruhan.

Aplikasi *Mobile* JKN adalah inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan bagi calon peserta dan peserta JKN-KIS (Bahri et al., 2022). Dari aspek kemudahan penggunaan, pengguna menyatakan bahwa aplikasi *Mobile* JKN mudah dipelajari dan dioperasikan, termasuk dalam proses pencarian informasi, pengelolaan data peserta, serta penggunaan secara umum. Berdasarkan kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengakses layanan ini memperkuat asumsi bahwa aplikasi tidak hanya bermanfaat secara fungsional, tetapi juga bersifat *user-friendly*.

BPJS Kesehatan telah mengembangkan aplikasi *Mobile* JKN dengan fitur *i-Care* (Informasi Riwayat Pelayanan), yang berbasis sistem teknologi informasi. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengakses riwayat pelayanan kesehatan mereka di fasilitas kesehatan secara online. Dengan hadirnya *i-Care* JKN dan berbagai inovasi lainnya, diharapkan kualitas layanan kesehatan bagi peserta JKN dapat meningkat secara menyeluruh. Inovasi ini juga bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan proses pelayanan medis, sekaligus mewujudkan akses layanan kesehatan yang lebih mudah, cepat, dan setara (Untung S, 2023). Fitur *i-Care* (Informasi Riwayat Pelayanan) JKN tidak hanya dapat diakses oleh pasien, tetapi juga oleh dokter dan tenaga medis untuk melihat riwayat kesehatan pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Dalam pengembangannya, BPJS Kesehatan menekankan keamanan serta kerahasiaan data pribadi peserta. Kehadiran *i-Care* JKN memudahkan dokter dalam menangani pasien yang sebelumnya telah menerima layanan kesehatan di fasilitas berbeda. Efektivitas aplikasi ini dalam konteks digitalisasi rekam medis terlihat dari kemampuannya mengintegrasikan berbagai informasi administrasi dan pelayanan kesehatan dalam satu platform digital. Hal ini mempermudah proses dokumentasi, pemantauan status kepesertaan, dan akses terhadap histori pelayanan, yang merupakan bagian penting dari sistem rekam medis elektronik. Dengan demikian, penerapan aplikasi *Mobile* JKN berperan sebagai jembatan antara peserta dan penyedia layanan kesehatan dalam ekosistem digital yang lebih efisien dan terstruktur.

Temuan ini sejalan dengan kerangka teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menekankan bahwa dua elemen utama yaitu *perceived usefulness* atau persepsi terhadap kemanfaatan dan *perceived ease of use* atau persepsi terhadap kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan dalam membentuk sikap serta tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi informasi. Konsep ini menjelaskan bahwa semakin besar pengguna merasakan manfaat serta kemudahan dalam

mengoperasikan teknologi maka semakin tinggi pula kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara aktif dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Widanengsih (2021), *Technology Acceptance Model* merupakan pendekatan konseptual yang digunakan untuk memprediksi seberapa besar kecenderungan individu dalam menerima serta mengadopsi inovasi teknologi sebagaimana dikutip dalam jurnal Penggunaan *Technology Acceptance Model* dalam Analisis *Actual Use* Penggunaan *E-Commerce* Tokopedia Indonesia oleh Rohman et al. (2023).

C. Keterbatasan

1. Kesulitan

Untuk mendapatkan informan yang dibutuhkan, peneliti harus menanyakan kepada semua pengunjung untuk kesediaan menjadi informan yang termasuk kriteria pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

2. Kelemahan

- a. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup variabel yang diukur, karena hanya berfokus pada persepsi responden terhadap dua komponen utama dari *Technology Acceptance Model*, yaitu persepsi terhadap kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Penelitian ini belum mencakup dimensi lainnya yang juga penting dalam model TAM, seperti sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*), niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use*), serta penggunaan sistem secara nyata (*actual system use*), yang semuanya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait penerimaan teknologi oleh pengguna.
- b. Penelitian ini hanya menggali sudut pandang pengguna layanan atau pasien sebagai responden, tanpa melibatkan opini dari tenaga kesehatan maupun pengelola sistem informasi yang berperan langsung dalam operasionalisasi aplikasi *Mobile JKN* di lingkungan Puskesmas.

- c. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini juga masih bersifat umum, sehingga belum secara mendalam menelaah persepsi responden terhadap fitur khusus dalam aplikasi *Mobile JKN*, seperti fitur *I-Care* yang memuat informasi riwayat pelayanan kesehatan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA