

TUGAS AKHIR - KS 141501

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN SISTEM  
MANDATORY USE BERDASARKAN MODEL TAM  
DAN END USER COMPUTING SATISFACTION  
(STUDI KASUS : APLIKASI UR PADA BPJS  
KESEHATAN DIVISI REGIONAL VII JAWA TIMUR)**

Dwi Praja Anggrayeni  
NRP 5211 100 126

Dosen Pembimbing  
Tony Dwi S, S.T, M.T, Ph.D  
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

JURUSAN SISTEM INFORMASI  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2015



**ITS**  
Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember

FINAL PROJECT - KS 141501

***ANALYSIS OF MANDATORY USE SYSTEM  
SUCCESS FACTORS BASED ON TAM MODEL and  
END USER COMPUTING SATISFACTION (CASE  
STUDY : UR APPLICATION IN BPJS KESEHATAN  
DIVISI REGIONAL VII EAST JAVA)***

Dwi Praja Anggrayeni  
NRP 5211 100 126

Supervisor  
Tony Dwi S, S.T, M.T, Ph.D  
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

DEPARTEMENT OF INFORMATION SYSTEM  
Faculty of Information Technology  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2015

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN SISTEM  
MANDATORY USE BERDASARKAN MODEL  
TAM DAN END USER COMPUTING  
SATISFACTION (STUDI KASUS : APLIKASI UR  
PADA BPJS KESEHATAN DIVISI REGIONAL VII  
JAWA TIMUR)**

**Nama Mahasiswa** : DWI PRAJA ANGGRAYENI  
**NRP** : 5211 100 126  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIF-ITS  
**Dosen Pembimbing 1** : Tony Dwi S., S.T, M.T, Ph.D  
**Dosen Pembimbing 2** : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

**ABSTRAK**

*Berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat, memberikan dampak pada berbagai bidang organisasi untuk berlomba – lomba menggunakan teknologi informasi sebagai solusi peningkatan kinerja, namun di beberapa kasus penggunaan teknologi informasi dinyatakan gagal. Adanya kepuasan pengguna teknologi informasi dapat menggambarkan kesuksesan teknologi dalam pengimplementasiannya di lingkungan wajib. BPJS Kesehatan yang merupakan badan pelayanan kesehatan negara di Indonesia telah menggunakan teknologi informasi dalam mendukung kinerjanya. Organisasi ini ingin mengetahui bagaimana kesuksesan teknologi informasi yang telah diimplementasikan yakni aplikasi Utilization Review (UR). Aplikasi tersebut dikembangkan untuk memudahkan bagian Departemen MPK dalam memonitoring pelayanan kesehatan yang dilakukan peserta BPJS. Menurut penggunaannya, aplikasi UR termasuk aplikasi mandatory use.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi dari sisi kepuasan pengguna dengan menggunakan penggabungan model TAM mandatory use dan EUCS. Fokus dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan dalam konteks*

kepuasan pengguna. Pengujian model dilakukan menggunakan metode SEM yakni PLS dan GSCA.

Hasil dan temuan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna aplikasi UR serta faktor-faktor yang berpengaruh dalam kesuksesan aplikasi UR dalam konteks kepuasan pengguna beserta rekomendasi sebagai upaya peningkatannya. Faktor persepsi kemudahan pengguna dan faktor persepsi kebermanfaatan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap pengguna aplikasi UR. Faktor sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketiga faktor tersebut terbukti sama – sama memiliki aspek penting untuk dipertimbangkan karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi UR.

**Kata kunci:** Kesuksesan sistem informasi, mandatory use, kepuasan pengguna, TAM, EUCS.



**ANALYSIS OF USER ACCEPTANCE FACTORS  
ON MANDATORY USE SYSTEM BASED ON TAM  
MODEL and EUCS (CASE STUDY : UR  
APPLICATION IN BPJS KESEHATAN DIVISI  
REGIONAL VII EAST JAVA)**

**Name** : DWI PRAJA ANGGRAYENI  
**NRP** : 5211 100 126  
**Department** : Information Systems FTIF -ITS  
**Supervisor 1** : Tony Dwi S., S.T, M.T, Ph.D  
**Supervisor 2** : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

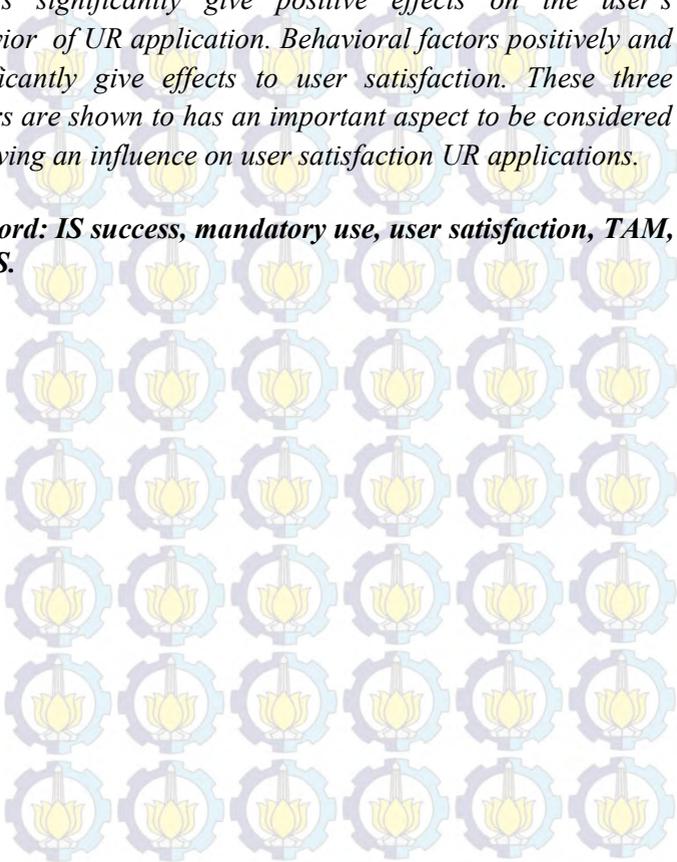
**ABSTRACT**

*The development of rapid information technology, have an impact on different areas of the organization to compete using information technology as a solution to to the increase in performance, but in some cases the use of information technology is considered failed. User satisfaction of information technology can illustrate the success of the technology in its implementation in mandatory environment. BPJS Kesehatan which is the health care institution in Indonesia have used information technology to support its performance. This organization would like to know how the success of information technology has been implemented in the application Utilization Review (UR). The application is developed to facilitate MPK Department in in monitoring the health services performed by BPJS participants. According to its use, application UR including mandatory application use.*

*This study aims to determine the success of information systems in the context of user satisfaction using TAM model merging the mandatory use and EUCS. The focus of this study is to identify factors that influence the success in the context of user satisfaction. The model is tested using the SEM method PLS and GSCA.*

*The results and findings of this study are user satisfaction level of UR and the factors that influence the success of the application of UR in the context of user satisfaction together with a recommendation as improvement efforts. Perceived ease of users and perceptions of the usefulness of the use of factors significantly give positive effects on the user's behavior of UR application. Behavioral factors positively and significantly give effects to user satisfaction. These three factors are shown to has an important aspect to be considered as having an influence on user satisfaction UR applications.*

**Keyword: IS success, mandatory use, user satisfaction, TAM, EUCS.**



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah terucap atas segala petunjuk, pertolongan, kasih sayang dan kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT. Hanya karena ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir, dengan judul :

### **ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN SISTEM MANDATORY USE BERDASARKAN MODEL TAM DAN END USER COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS : APLIKASI UR PADA BPJS KESEHATAN DIVISI REGIONAL VII JAWA TIMUR).**

Tugas akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, arahan bimbingan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih tiada henti terucap untuk seluruh pihak yang sangat luar biasa dalam penelitian ini, yaitu:

- Orangtua penulis yakni Drs. Imam Juhari, M.H dan Yenny Andari yang telah mendoakan dan senantiasa mendukung penulis, serta kakak penulis Rizka Windiasari, S.H yang mendukung dan mengarahkan penulis dan adik penulis Triangga Satria Wicaksana yang selalu memberikan semangat melalui keceriaannya.
- Bapak Mulyo Wibowo, selaku Kepala BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur, yang telah memberikan alokasi waktu dan tempat untuk melakukan penelitian.
- Bapak Edi Surlis, S.Kom dan Bapak David Sulaksmono, S.T Kepala Departemen TIMR yang senantiasa membantu dalam mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian tugas akhir ini.
- Bapak Dr. Eng. Ferbriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi ITS, yang telah

menyediakan fasilitas terbaik untuk kebutuhan penelitian mahasiswa.

- Untuk Dosen Pembimbing, Bapak Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D dan Ibu Annisah Herdiyanti S.Kom., M.Sc., terima kasih atas segala bimbingan, ilmu serta motivasi yang sangat bermanfaat untuk penulis.
- Bapak Nisfu Asrul Sani selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama penulis menempuh masa perkuliahan dan penelitian tugas akhir.
- Untuk seluruh karyawan BPJS Kesehatan Divre VII dan cabang yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini.
- Pak Hermono, selaku admin laboratoriu PPSI yang membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.
- Ardhi Wisnu Nugraha, sosok terdekat penulis yang selalu memberikan motivasi dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
- Sahabat-sahabat penulis: Dina Tri, Nadia Silviana, dan Riza Nadia yang telah menyemangati, mendukung dan menemani hingga tugas akhir selesai.
- Teman-teman Lab PPSI dan BASILISK yang tidak dapat disebutkan namanya semua, terima kasih telah memberi memberikan waktu untuk berdiskusi dan saling memberikan pengetahuan, serta semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
- Pihak-pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi penelitian – penelitian yang serupa dan bermanfaat bagi instansi yang bersangkutan yakni BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Permasalahan .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Batasan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Relevansi .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Studi Sebelumnya .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Model <i>Mandatory Use</i> .....	7
2.1.2 Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) .....	18
2.1.3 Model TAM <i>Mandatory Use</i> dan EUCS .....	19
<b>2.2 Dasar Teori .....</b>	<b>21</b>
2.2.1 Kesuksesan Sistem Informasi .....	21
2.2.2 <i>Mandatory Use System</i> .....	28
2.2.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	29
2.2.4 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) .....	31
2.2.5 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	33
2.2.6 GUI Bloopers .....	37
2.2.7 BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur .....	37
2.2.8 Aplikasi Utilization Review (UR) .....	40

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
<b>3.1 Tahap Perancangan.....</b>	<b>44</b>
<b>3.2 Tahap Implementasi.....</b>	<b>44</b>
3.2.1 Uji Instrumen Penelitian .....	45
3.2.2 Analisis Deskriptif Statistik .....	45
3.2.3 Uji Asumsi.....	46
3.2.4 Analisis Inferensial .....	46
<b>3.3 Tahap Hasil dan Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV PERANCANGAN KONSEPTUAL .....</b>	<b>49</b>
<b>4.1 Penggabungan model TAM dan EUCS .....</b>	<b>49</b>
<b>4.2 Identifikasi Variabel.....</b>	<b>51</b>
4.2.1 Perceived Ease of Use .....	51
4.2.2 Perceived Usefulness .....	52
4.2.3 Attitude.....	52
4.2.4 User Satisfaction .....	53
<b>4.3 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>55</b>
4.3.1 Relasi Antar Variabel .....	58
4.3.2 Hipotesis .....	58
<b>4.4 Instrumen Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>4.5 Subjek dan Objek Penelitian.....</b>	<b>67</b>
<b>BAB V IMPLEMENTASI .....</b>	<b>69</b>
<b>5.1 Profil Responden .....</b>	<b>69</b>
<b>5.2 Analisis Data .....</b>	<b>69</b>
5.2.1 Uji instrumen penelitian .....	69
5.2.2 Deskriptif statistik .....	73
5.2.3 Deskriptif statistik variabel penelitian .....	78
5.2.4 Uji asumsi klasik .....	88
<b>5.3 Analisis Inferensial .....</b>	<b>91</b>
5.3.1 GeSCA .....	92
5.3.2 Partial Least Square (PLS).....	103
5.3.3 Ringkasan pengujian hipotesis.....	113
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>117</b>
<b>6.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>117</b>
6.1.1 Pengaruh faktor <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>attitude</i> .....	118

6.1.2 Pengaruh faktor <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>attitude</i> .....	121
6.1.3 Pengaruh faktor <i>attitude</i> terhadap <i>user satisfaction</i> .....	123
6.1.4 Pengukuran <i>user satisfaction</i> .....	126
<b>6.2 Pembahasan dan Rekomendasi .....</b>	<b>132</b>
6.2.1 Pembahasan hasil keseluruhan .....	132
6.2.2 Rekomendasi .....	133
<b>BAB VII PENUTUP .....</b>	<b>141</b>
7.1 Kesimpulan .....	141
7.2 Saran .....	143
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>145</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>	<b>151</b>
<b>LAMPIRAN A – Hasil Uji GeSCA .....</b>	<b>A - 1 -</b>
<b>LAMPIRAN B – Masukan Responden.....</b>	<b>B - 1 -</b>
<b>LAMPIRAN C – Kuisisioner .....</b>	<b>C - 1 -</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya tentang EUCS .....	18
Tabel 2. 2 Persamaan dan perbedaan PLS dan GeSCA .....	34
Tabel 3. 1 Metodologi Penelitian (Sumber: Peneliti, 2015)...	43
Tabel 4. 1 Instrumen Pengukuran Variabel (Olahan Peneliti, 2014).....	61
Tabel 5. 1 Hasil Uji Reliabilitas (Peneliti , 2014) .....	70
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Variabel PEOU (SPSS, 2014) 71	71
Tabel 5. 3 Uji validitas variabel PU (SPSS, 2014) .....	71
Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas Variabel AT (SPSS, 2014) .....	72
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Variabel US (SPSS, 2014) .....	72
Tabel 5. 6 Deskriptif Statistik JK (Olahan SPSS, 2014).....	73
Tabel 5. 7 Deskriptif Statistik Lokasi (Olahan SPSS, 2014) .74	74
Tabel 5. 8 Deskriptif Statistik Unit Kerja (Olahan SPSS, 2014) .....	76
Tabel 5. 9 Deskriptif Statistik Jabatan (Olahan SPSS, 2014) 77	77
Tabel 5. 10 Deskriptif Statistik Frekuensi mengakses UR ....	77
Tabel 5. 11 Skala Interval (Peneliti, 2014) .....	78
Tabel 5. 12 Deskriptif Statistik Variabel PEOU .....	79
Tabel 5. 13 Deskriptif Statistik Variabel PU .....	80
Tabel 5. 14 Deskriptif Statistik Variabel Attitude .....	82
Tabel 5. 15 Deskriptif Statistik Indikator Content .....	83
Tabel 5. 16 Deskriptif Statistik Indikator Accuracy .....	84
Tabel 5. 17 Deskriptif Statistik Indikator Format .....	85
Tabel 5. 18 Deskriptif Statistik Indikator Timeliness .....	85
Tabel 5. 19 Deskriptif Statistik Indikator Ease of Use .....	87
Tabel 5. 20 Deskriptif Statistik Variabel Satisfaction.....	87
Tabel 5. 21 Hasil Uji Normalitas (Olahan SPSS, 2015) .....	88
Tabel 5. 22 Hasil Uji Multikolinearitas (Olahan SPSS, 2015) .....	89
Tabel 5. 23 Hasil Uji Heterodekasitas (Olahan SPSS, 2014).90	90
Tabel 5. 24 Uji Linearitas (Olahan SPSS, 2014) .....	91
Tabel 5. 25 Hasil <i>Outer Model</i> (Olahan GeSCA, 2014).....	93
Tabel 5. 26 Hasil Perbaikan <i>Outer Model</i> (Olahan GeSCA, 2015).....	95

Tabel 5. 27 Hasil Discriminant Validity (Olahan Peneliti, 2015).....	96
Tabel 5. 28 Hasil Struktural Model (Olahan GeSCA, 2015) .	98
Tabel 5. 29 R Square (Olahan GSCA, 2015).....	99
Tabel 5. 30 Model FIT (Olahan GeSCA, 2015) .....	100
Tabel 5. 31 Hasil Path Coefficients (Olahan GSCA, 2015) .	101
Tabel 5. 32 Hasil <i>Convergent Validity</i> (Olahan SmartPLS, 2014).....	104
Tabel 5. 33 Hasil Perbaikan <i>Convergent Validity</i> (Olahan SmartPLS, 2015).....	105
Tabel 5. 34 Hasil <i>Discriminant Validity</i> (Olahan SmartPLS, 2015).....	107
Tabel 5. 35 Hasil Composite Reliability (Olahan SmartPLS, 2015).....	108
Tabel 5. 36 Hasil AVE (Olahan SmartPLS, 2015).....	109
Tabel 5. 37 Hasil Struktural Model (Olahan SmartPLS, 2015) .....	110
Tabel 5. 38 R square (Olahan SmartPLS, 2015).....	111
Tabel 5. 39 Hasil Path Coefficients (Olahan SmartPLS, 2015) .....	112
Tabel 5. 40 Ringkasan Hasil Analisis Inferensial .....	114
Tabel 5. 41 Pengaruh PEOU dan PU (Olahan SmartPLS, 2015).....	117
Tabel 6. 1 Ringkasan Rekomendasi.....	139
Tabel A. 1 Goodness of FIT (awal).....	A- 1 -
Tabel A. 2 Measurement Model (awal).....	A- 1 -
Tabel A. 3 Model Struktural (awal).....	A- 3 -
Tabel A. 4 R-square (awal) .....	A- 3 -
Tabel A. 5 Means Score of Latent Variables (awal) .....	A- 3 -
Tabel A. 6 Korelasi Laten Variabel (awal).....	A- 3 -
Tabel A. 7 Tabel A. 1 Goodness of FIT (perbaikan) .....	A- 4 -
Tabel A. 8 Measurement Model (perbaikan).....	A- 4 -
Tabel A. 9 Model Struktural (perbaikan).....	A- 5 -
Tabel A. 10 R-Square (perbaikan).....	A- 5 -
Tabel A. 11 Means Score of Latent Variables (perbaikan).....	A- 6 -
Tabel A. 12 Korelasi Laten Variabel (perbaikan).....	A- 6 -
Tabel B. 1 Ringkasan Masukan Pengguna.....	B- 1 -

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Mandatory Use (Show-Hui Huang dan Wen-Kai Hsu, 2010) .....	9
Gambar 2. 2 Model Mandatory Use (Chang E.Koh, Victor, Sherry dan Yu Andy, 2010) .....	12
Gambar 2. 3 Model Mandatory Use (Dave Mather, Peter Caputi, dan Rohan Jayasuriya, 2002) .....	15
Gambar 2. 4 Model TAM mandatory use (Sefan Linders) ....	18
Gambar 2. 5 Model Konseptual Charlesto Sekundera .....	21
Gambar 2. 6 Definisi Sukses (Diana Garcia-Smith, 2007) [10] .....	22
Gambar 2. 7 Model TAM Sumber : Davis (1986).....	30
Gambar 2. 8 Model End User Computing Satisfaction (Doll and Torkzadeh (1988) .....	32
Gambar 4. 1 Kerangka konseptual model (Sumber: Peneliti, 2014).....	55
Gambar 5. 1 Model Hasil Uji Hipotesis (Olahan GeSCA, 2015).....	102
Gambar 5. 2 Model Hasil Uji Hipotesis (Olahan SmartPLS, 2015).....	112
Gambar 6. 1 Kesalahan Tekstual pada Aplikasi UR.....	134
Gambar 6. 2 Konfirmasi Kesalahan pada Aplikasi UR .....	135

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andrew Dillon, "User acceptance of information technology," 2010.
- [2] SLAMET BUDI WALUYO, "PENGARUH INSTRUMEN EUCS, FAKTOR KEAMANAN DAN PRIVASI, SERTA KECEPATAN RESPON MEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING," 2010.
- [3] Esmat Abdulmajid Wahdain and Mohamad Nazir Ahmad, "User Acceptance of Information Technology: Factors, Theories and Applications," *JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS RESEARCH AND INNOVAT*, 2010.
- [4] Kesya, "Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru dalam Evaluasi Kinerja Individu," 2012.
- [5] Charlesto Sekundera P.L., "ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA AKHIR DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN END USER COMPUTING SATISFACTION TERHADAP PENERAPAN SISTEM CORE BANKING PADA BANK ABC," 2006.
- [6] Sefan Linders, "Using The Technology Aceptance Model in determining Strategies for Implementation of Mandatory IS," 2004.
- [7] Show-Hui Huang and Wen-Kai Hsu, "The Acceptance of Workplace Users for a New IT with Mandatory Use," *Asia Pacific Management Review*, 2010.
- [8] Chang E. Koh, Victor R Prybutok, Sherry D Ryan, and Yu "Andy" Wu, "A Model for Mandatory Use of Software Technologies: An Integrative Approach by Applying Multiple Levels of Abstraction of Informing Science," *Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 2010.
- [9] Dave Mather, Peter Caputi, and Rohan Jayasuriya, "Is the

Technology Acceptance Model a Valid Model of User Satisfaction of Information Technology in Environment where Usage is Mandatory," *Faculty of Health and Behavioural Science - Papers*, 2002.

- [10] Dianna Garcia-Smith, "TESTING A MODEL TO PREDICT SUCCESSFUL CLINICAL INFORMATION SYSTEM," THE UNIVERSITY OF ARIZONA, In Partial Fulfillment of the Requirements For the Degree of DOCTOR OF PHILOSOPHY 2007.
- [11] Barbara H. Wixom and Peter A Todd, "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance Model," *Information System Research*, pp. 85-102, March 2005.
- [12] Karahanna Elena, Detmar W. Straub, and Chervany Norman L., "Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs," *MIS Quarterly*, pp. 183-213, June 1999.
- [13] Paul Legris, John Ingham, and Pierre Colletette, "Why Do People Use Information Technology ? A Critical Review of the Technology Acceptance Model," *Information and Management*, pp. 191-204, December 2001.
- [14] Brown S.A., Massey A.P., Weiss Montoya, and Burkman J.R., "Do I really have to? User acceptance of mandatory technology," *European Journal of Information Systems*, pp. 283-295, 2002.
- [15] Ivana Adamson and John Shine, "Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment : A Bank's Treasury," *Technology Analysis & Strategic Management*, December 2003.
- [16] Zarehan Selamat and Nahariah Jaffar, "Information Technology Acceptance: From Perspective of Malaysian Bankers," *International Journal of Business and Management*, 2011.
- [17] Fatmariyani, "Pengaruh Adopsi Teknologi Informasi Open

- Source e-commerce terhadap Kinerja UKM dengan Faktor - Faktor Technology Acceptance Model (TAM) sebagai Moderating Variable," Januari 2011. [Online].
- [18] Fred. D David, A Technology Acceptance Model for Empirically Testing new End-User Information Systems, Februari 1986.
- [19] Neila Ramdhani, "MODEL PERILAKU PENGGUNAAN IT "NR-2007" pengembangan dari Technology Acceptance Model (TAM)," 2007. [Online]. [http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila\\_buletin-tsm.pdf](http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila_buletin-tsm.pdf)
- [20] Oh Jongchul, "Validation of Haptic Enabling Technology Acceptance Model," *Telematics and Informatics*, 2014.
- [21] Norazah Mohd Suki, "User Acceptance of the E-Government Services in," *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 2010.
- [22] Shumaila Y. Yousafzai, Gordon R. Foxall, and John G. Pallister, "Technology acceptance:a meta-analysis of the TAM:Part 2," *Journal of Modelling in Management*, July 2007.
- [23] Mohsen Dastgir, "FACTORS AFFECTING THE END-USER COMPUTING ," *Business Intelligence Journal*, 2012.
- [24] Azleen Ilias, "End-User Computing Satisfaction (EUCS) towards Computerised Accounting System (CAS) in Public Sector: A Validation of Instrument," *Journal of Internet Banking and Commerce*, 2011.
- [25] Yoel Indra Kusuma Rasman, "Gambaran hubungan unsur - unsur End User Computing Satisfaction terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakitdi Rumah Sakit Umum Daerah," Depok, 2012.
- [26] Karlina Aprilian and Imam Ghozali, *Generalized Structured Component Analysis (GeSCA) Model Persamaan Struktural Berbasis Komponen*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2013.

- [27] Safaruddin, "PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN TEKANAN PERATURAN TERHADAP PENERIMAAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pemerintah Kota Kendari)," in *PUBLIKASI ILMIAH*, MALANG, 2010, p. 38.
- [28] Rizky Aditya Rozandy, Imam Santoso, and Shyntia Atica Putri, "ANALISIS VARIABEL – VARIABEL YANG MEMPENGARUHI TINGKAT ADOPTSI TEKNOLOGI," *Jurnal Industria Vol 1*, pp. 147-158.
- [29] I Gede Nyoman Mindra Jaya and I Made Sumertajaya, "PEMODELAN PERSAMAAN STRUKTURAL DENGAN PARTIAL LEAST SQUARE," *Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika*, 2008.
- [30] Jeff Johnson, *GUI Bloopers 2.0*: Elsevier Inc., 2008.
- [31] DPRI, "UU No. 2 Th 1992 ttg Usaha Perasuransian," Februari 1992. [Online].
- [32] (2004, Oktober) Departemen Kesehatan.
- [33] PT. Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero), "Organisasi dan Tata Kerja PT Askes (Persero)," Jakarta, 2009.
- [34] Dwi Praja and Nadia Silviana, "Dokumen SKPL UR," Surabaya, 2014.
- [35] Artega and Duarte Hueros, "Motivational factors that influence the acceptance of Moodle using TAM," 2010.
- [36] Ming-Chi Lee, "Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit," 2008.
- [37] David, "Exploring user acceptance of an e-hospital service: An empirical study in Taiwan," 2014.
- [38] Norazah and Ramayah, "The Effect of Woman Leadership Style and Organizational Culture on Locus of Control, Work Achievement, and Work Satisfaction of Employee," 2010.
- [39] Yong Jin, "INVESTIGATING THE ROLE OF ATTITUDE

IN TECHNOLOGY ACCEPTANCE FROM AN ATTITUDE STRENGTH PERSPECTIVE," 2010.

- [40] Wijaya, "UJI ASUMSI KLASIK REGRESI LINEAR," 2008.
- [41] Solimun, "Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos," *Fakultas MIPA, Universitas Brawijaya*, 2002.
- [42] Joven Sugianto Liauw and Trisnadi Wijaya, "ANALISIS PENGARUH TINGKAT INFLASI , TINGKAT SUKU BUNGA SBI DAN NILAI TUKAR RUPIAH TERHADAP INDEKS HARGA SAHAM GABUNGAN (IHSG) DI BURSA EFEK INDONESIA," p. 5, April 2013.
- [43] A.P Subriadi, "INFORMATION TECHNOLOGY PRODUCTIVITY PARADOX: A RESOURCE-BASED VIEW AND INFORMATION TECHNOLOGY STRATEGIC ALIGNMENT PERSPECTIVE FOR MEASURING INFORMATION TECHNOLOGY CONTRIBUTION ON PERFORMANCE," *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 2013.
- [44] Zainal Mustafa and Tony Wijaya, *Panduan Teknik Statistik SEM dan PLS*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2012.
- [45] Imam Ghozali, *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001.
- [46] Artega Sanchez and Duarte Hueros, "Motivational factors that influence the acceptance of Moodle using TAM," *Computer in Human Behavior*, 2010.

## BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Dwi Praja Anggrayeni. Lahir di Surabaya, tanggal 12 Februari 1993, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Negeri Keputran I Surabaya, SMP Negeri 19 Surabaya, serta SMA Negeri 20 Surabaya. Setelah tamat pendidikan Sekolah Menengah Atas, penulis melanjutkan studi Perguruan Tinggi di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, diterima di jurusan Sistem Informasi dengan NRP 5211100126. Pada Jurusan Sistem Informasi penulis mengambil bidang studi Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi (PPSI). Penulis sempat mengikuti ajang PKM (Program Kreativitas Mahasiswa) bidang Kewirausahaan pada tahun 2012 hingga berhasil menjadi peserta didanai. Penulis juga pernah melakukan kerja praktik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur selama 1,5 bulan di tahun 2014.

Pada pengerjaan Tugas Akhir di Jurusan Sistem Informasi ITS, penulis mengambil bidang minat Pengembangan dan Perencanaan Sistem Informasi dengan topik Pemantauan dan Evaluasi Teknologi Informasi, yakni mengenai Kesuksesan sistem *mandatory use* yakni aplikasi UR pada BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur. Untuk keperluan penelitian, dapat menghubungi penulis melalui e-mail: [anggi.praja@gmail.com](mailto:anggi.praja@gmail.com).

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan pengerjaan tugas akhir ini, yang meliputi latar belakang, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian hingga manfaat yang diperoleh dari penelitian ini.

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perkembangan teknologi informasi semakin besar pengaruhnya terhadap suatu keberlangsungan bisnis. Penggunaan teknologi informasi sering kali menjadi solusi bagi sebagian besar organisasi yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja agar lebih baik dari sebelumnya [1]. Menurut Waluyo [2] terdapat 5 peran utama teknologi informasi dalam organisasi yakni, untuk meningkatkan efisiensi, untuk meningkatkan efektivitas, sebagai sarana komunikasi dan juga perpaduan antara teknologi satu dengan yang lain, serta untuk meningkatkan strategi kompetitif organisasi. Tidak dipungkiri jika teknologi informasi memang sangat berperan penting dalam segala bidang, khususnya pada bidang kesehatan. Penggunaan teknologi informasi dalam sektor kesehatan sudah tidak asing lagi digunakan untuk membantu dalam pelayanan kesehatan. Pada sisi lain, menurut Esmat A.W dan M.Nazir [3] di beberapa negara yang berinvestasi pada bidang teknologi informasi diantaranya gagal dalam mencapai hasil yang diharapkan, sehingga menyebabkan kekhawatiran dalam menginvestasikan sebuah teknologi informasi. Ada banyak literatur yang didedikasikan untuk menemukan hal – hal yang sangat berhubungan erat dengan kesuksesan dan kegagalan proyek TI. Salah satunya yaitu manusia, yang dianggap sebagai penentu paling penting bagi kesuksesan atau kegagalan suatu proyek TI yang mana memiliki peran sebagai pengguna.

Salah satu badan pelayanan kesehatan yang telah menggunakan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan masyarakat khususnya dalam bidang asuransi kesehatan, yaitu BPJS Kesehatan. Menurut UU BPJS bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dalam organisasi khususnya pada BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas masing – masing, salah satunya yaitu departemen Manajemen Pelayanan Kesehatan atau MPK. Departemen ini merupakan bagian yang secara langsung berhubungan dengan rumah sakit maupun klinik – klinik yang menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan Divre VII Jatim terkait pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada peserta.

Dalam upaya efisiensi dan kemudahan melakukan monitoring pelayanan kesehatan pada seluruh rumah sakit dan klinik – klinik tersebut BPJS Kesehatan mengimplementasikan sebuah aplikasi yang bernama *Utilization Review* atau UR. UR merupakan aplikasi berbasis website yang memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan yang telah dilakukan oleh peserta di rumah sakit, maupun klinik. Informasi yang ditampilkan terangkum dalam tingkatan cabang, tipe rumah sakit dan rumah sakit. Aplikasi UR ini menghubungkan antara BPJS Center yang ada pada rumah sakit pada cabang tertentu dengan BPJS Kesehatan Divre VII Jatim. Menurut penggunaannya, aplikasi UR ini termasuk pada kategori *mandatory use*, yang artinya tidak ada alternatif lain selain harus menggunakan aplikasi ini untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.

Kesuksesan sistem informasi suatu organisasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan [4]. Suatu sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Menurut Charlesto Sekundera [5]

dengan adanya kepuasan penggunaannya tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Dengan demikian guna mengetahui kesuksesan dalam proses implementasi aplikasi UR perlu memperhitungkan hal-hal yang mendorong adanya penerimaan (*acceptance*) oleh pemakai akhir [5] yang juga menunjukkan kepuasan pengguna dalam lingkungan yang diamanatkan atau wajib.

*Technology Acceptance Model* atau TAM merupakan salah satu model adopsi teknologi informasi yang bertujuan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna teknologi informasi berdasarkan faktor – faktor pada model TAM. Menurut Sefan Linders TAM tidak mendukung pengukuran penerimaan sistem *mandatory use* [6]. Penelitian yang dilakukan oleh Charlesto Sekundera [5] dengan menggabungkan model TAM *mandatory use* dengan *user satisfaction* yang mengacu pada model yang telah dicetuskan oleh Sefan Linders menyatakan bahwa ada hubungan antara penerimaan pengguna dan kepuasan pengguna dalam menggambarkan suatu kesuksesan implementasi sistem informasi dalam lingkungan wajib. Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Kesuksesan sistem informasi dalam konteks kepuasan pengguna sangat penting dianalisis lebih lanjut dalam kasus ini, guna mengetahui kesuksesan implementasi aplikasi UR yang sifatnya *mandatory use* serta mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhinya dalam konteks kepuasan pengguna. Oleh karena itu melalui tugas akhir ini dilakukan analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi UR dalam konteks kepuasan pengguna yang disertai dengan rekomendasi strategi untuk meningkatkan kesuksesan sistem informasi yang mencakup kepuasan pengguna aplikasi UR. Dengan begitu untuk pengembangan aplikasi UR selanjutnya BPJS Kesehatan Divisi Regional VII dapat menjadikan hasil

penelitian ini sebagai acuan dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna dalam penerapan aplikasi UR.

## 1.2 Perumusan Permasalahan

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kesuksesan sistem *mandatory use* berdasarkan hasil penerimaan pengguna aplikasi UR yang ditinjau dari kepuasan pengguna ?
2. Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan berdasarkan model TAM dan EUCS pada aplikasi *Utilization Review* (UR) di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur ?
3. Apa hasil interpretasi dari faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan berdasarkan model TAM dan EUCS pada aplikasi *Utilization Review* (UR) di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur ?
4. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kesuksesan penerapan aplikasi *Utilization Review* (UR) di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur ?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kesuksesan pada penelitian ini digambarkan dari faktor – faktor penerimaan dan kepuasan pengguna dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Penelitian yang dilakukan pada tugas akhir ini terbatas pada aplikasi *Utilization Review* (UR) (<http://tireg7.net/ur/>).
3. Responden dalam penelitian tugas akhir ini adalah pengguna aplikasi UR yaitu seluruh bagian Departemen MPK Divre 7, Departmen MPKP kantor cabang, dan koordinator BPJS Center yang ada di beberapa rumah sakit di Jawa Timur.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kesuksesan sistem *mandatory use* berdasarkan hasil penerimaan pengguna aplikasi UR yang ditinjau dari kepuasan pengguna
2. Mengetahui hasil analisis dari faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan berdasarkan model TAM dan EUCS pada aplikasi *Utilization Review* (UR) yang termasuk sistem *mandatory use* di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur.
3. Mengetahui hasil intepretasi dari faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan berdasarkan model TAM dan EUCS pada aplikasi *Utilization Review* (UR) di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur.
4. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kesuksesan penerapan aplikasi *Utilization Review* (UR) di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai evaluasi pengembangan dan penggunaan aplikasi UR pada BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur.
2. Sebagai referensi untuk pengembangan aplikasi UR pada BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur selanjutnya.
3. Sebagai acuan peningkatan kepuasan penguana dalam penerapan aplikasi UR pada BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur.

#### 1.6 Relevansi

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana. Peneliti mengangkat topik *IS Success* karena penelitian ini merupakan keberlanjutan dari Kerja Praktik yang dilakukan di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur.

Keterkaitan penelitian ini dengan perkuliahan yang telah dipelajari oleh peneliti yakni pada mata kuliah Pemantauan Evaluasi Teknologi Informasi (PETI). Penelitian ini termasuk dalam topik adopsi TI pada peta jalan penelitian salah satu laboratorium yang ada di Jurusan Sistem Informasi yaitu Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi (PPSI), dengan sub topik faktor – faktor yang mempengaruhi adopsi TI. Faktor – faktor yang dimaksud yakni kesuksesan yang dapat digambarkan oleh kepuasan pengguna. Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis pada kesuksesan informasi yang telah diimplementasikan pada BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur yang dapat direpresentasikan oleh kepuasan pengguna. Adapun penelitian diakhiri dengan pemberian usulan strategi yang berupa rekomendasi untuk peningkatan kesuksesan sistem dalam konteks kepuasan pengguna aplikasi, sehingga kedepannya aplikasi dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menjelaskan pustaka atau literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **2.1 Studi Sebelumnya**

Pada bagian ini memaparkan acuan yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya, acuan yang berupa teori maupun penelitian yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan.

##### **2.1.1 Model *Mandatory Use***

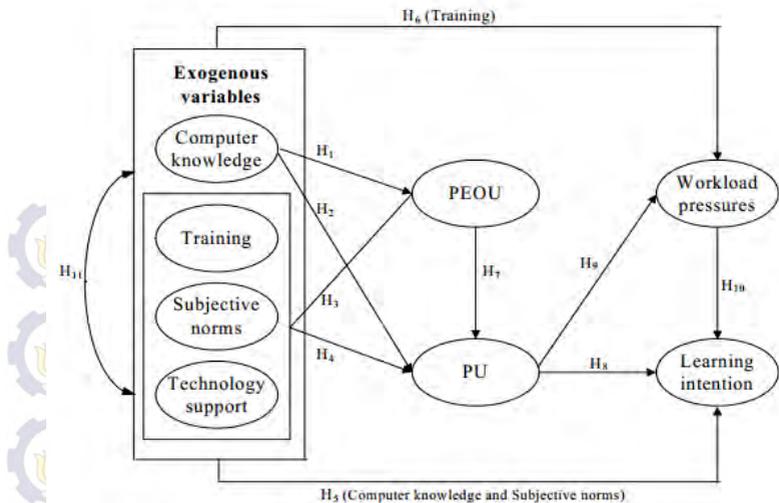
Penelitian adopsi teknologi informasi untuk kondisi yang *mandatory* sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya yakni :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Show-Hui Huang dan Wen-Kai Hsu pada tahun 2010 yang mana penelitiannya membahas penerimaan untuk pengguna pada tempat kerja terkait IT baru yang diimplementasikan yakni Sistem ERP yang penggunaan wajib. Sejak adanya penggunaan wajib tersebut masalah pertama yang harus dihadapi pengguna adalah belajar untuk menggunakan sistem ERP, sehingga niat belajar dari pengguna akan diselidiki untuk mengukur penerimaan mereka. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan fitur dari sistem ERP, terdapat 4 variabel eksogen dan dua variabel intermediet yakni persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan manfaat yang dirasakan (PU), kemudian digunakan untuk menganalisis faktor-faktor penentu niat belajar (*learning intention*). Dari 4 variabel eksogen mencakup satu faktor pengguna, yakni pengetahuan pengguna, dan 3 faktor lingkungan eksternal yakni *technology support*, norma subjektif dan pelatihan. Penelitian ini menggunakan *sample* sebanyak 112 pengguna sistem ERP kerja dari perusahaan-

perusahaan di Taiwan yang baru saja menerapkan sistem ERP baru untuk memvalidasi model penelitian.

*Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989) adalah salah satu yang paling model-model untuk studi TI dan perilaku pengguna. Pada model TAM menggunakan niat pengguna untuk menentukan penerimaan penggunaan IT yang diberikan. Melalui 3 variabel pengguna sikap, PEOU dan PU, model kausal dibangun untuk menganalisis niat pengguna saat menggunakan IT. Hasil TAM menunjukkan bahwa niat dari pengguna terutama dipengaruhi oleh sikap mereka, dan PEOU dan PU untuk TI baru adalah yang paling langsung mempengaruhi sikap pengguna. Selain itu, PEOU juga memiliki efek langsung pada PU untuk TI baru.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas niat belajar di kalangan pengguna kerja dari sistem ERP yang termasuk teknologi informasi baru. Berdasarkan model TAM, model penelitian yang digunakan seperti pada Gambar 2.1 Untuk menyederhanakan model penelitian, sehingga hanya memfokuskan variabel eksogen yakni perbedaan individu dan dukungan organisasi. Dengan fitur dari sistem ERP, yang masing-masing didefinisikan sebagai salah satu variabel internal, pengetahuan pengguna, dan 3 variabel lingkungan eksternal yakni dukungan teknologi, norma subjektif, dan pelatihan. Selanjutnya, untuk fitur penggunaan wajib atau *mandatory* dari sistem ERP, tekanan beban kerja pada pengguna untuk mempelajari sistem IT yang baru juga dipertimbangkan.



**Gambar 2. 1 Model Mandatory Use (Show-Hui Huang dan Wen-Kai Hsu, 2010)**

Pada variabel eksogen, komputer *self-efficacy* dan pengetahuan komputer telah sering digunakan untuk menjelaskan perbedaan individu pengguna untuk menerima TI baru. Umumnya, pengguna yang memiliki pengetahuan komputer yang lebih tinggi akan memiliki komputer *self-efficacy* yang kuat. Dengan demikian, pengetahuan komputer bisa menjadi penentu *self-efficacy*. Penelitian sebelumnya juga menegaskan hasil ini bahwa pengetahuan komputer pada pengguna merupakan faktor penting untuk mempengaruhi komputer *self-efficacy* mereka (Hartwick dan Barki, 1994). Oleh karena itu, hanya pengetahuan komputer yang dapat mendefinisikan variabel perbedaan individu dalam penelitian ini. Pengetahuan komputer telah terbukti memiliki efek langsung dan tidak langsung yang signifikan pada PEOU dan PU dalam penelitian sebelumnya, dengan pengguna perpustakaan (Hong, 2002).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan teknologi dan subjektif norma secara efektif dapat meningkatkan sikap belajar pengguna dalam pengimplementasian teknologi informasi baru. Pengguna dengan tingkat pengetahuan komputer yang lebih tinggi cenderung membutuhkan bantuan teknologi yang lama, sedangkan pengetahuan computer pengguna dengan tingkat yang lebih rendah dari mungkin membutuhkan bantuan keduanya (yang baru maupun yang lama).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa, melalui PEOU, dengan meningkatkan pengetahuan komputer pengguna secara positif dan signifikan dapat meningkatkan niat belajar mereka dalam sistem TI baru. Sejak IT kemajuan pesat, pengguna perlu didorong untuk terus belajar pengetahuan IT baru. Penelitian ini menunjukkan bahwa selain menawarkan pengguna berbagai metode pembelajaran, seperti informasi dari pameran TI, majalah IT, dan dosen ahli, promosi konsep belajar *lifelong* untuk meningkatkan pembelajaran mandiri juga merupakan cara yang efektif untuk meningkatkan pengetahuan pengguna IT. Dalam mendorong karyawan untuk belajar secara *part-time* di sekolah adalah cara lain untuk meningkatkan pengetahuan IT mereka. Untuk pengguna sistem ERP, pengguna dari department yang berbeda dapat menggunakan modul yang berbeda. Dengan demikian, masing – masing pengguna di departemen dapat menjadi faktor signifikan untuk mempengaruhi perilaku mereka untuk menggunakan sistem ERP. [7]

2. Model *mandatory use* yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Chang E.Koh, Victor, Sherry dan Yu Andy pada tahun 2010 yang mana penelitiannya bertujuan untuk mengembangkan model teoritis dalam upaya menjelaskan penggunaan wajib atau *mandatory use* pada teknologi perangkat lunak menggunakan beberapa tingkatan abstraksi. Dengan meninjau dari penelitian – penelitian

sebelumnya, sehingga penelitian ini disesuaikan pada Model Wixom dan (2005) Todd yang menjelaskan kesenjangan konseptual antara karakteristik sistem (khususnya kualitas informasi) dan penggunaan sistem, Model DeLone dan McLean (1992, 2003) yang merupakan pengukuran kesuksesan sistem belum diketahui secara penuh. Alasan utama model Wixom dan Todd (2005) yang mengaitkan dengan kesenjangan menyatakan bahwa evaluasi pengguna dari karakteristik sistem ("object-based beliefs") yang berdampak pada karakteristik perasaan afektif mereka ("object-based attitudes"), yang memiliki pengaruh pada dua prediksi penggunaan pada TAM yakni manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan ("*behavioral beliefs*"). Model Wixom dan Todd (2005) tidak secara khusus dirancang untuk lingkungan wajib atau *mandatory*, sehingga memberlakukan niat (*intention*) sebagai kriteria variabel utama. Selain itu juga menggunakan konstruksi dari model DeLone dan (2003) McLean yakni kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *net benefit*. Karena jika karyawan puas dengan prosesor informasi merupakan kunci dalam penciptaan kesuksesan sistem informasi yang baru.

Model yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk mengatasi penggunaan software yang sifatnya wajib, ditinjau dari seberapa baik pengguna merasa bahwa mereka diberi informasi (kualitas informasi) sampai ke manfaat yang diperoleh organisasi dari penggunaan perangkat lunak. Penelitian ini berfokus pada kualitas informasi, karena informasi yang memiliki kualitas rendah dapat menyebabkan salah tafsir informasi, dengan konsekuensi organisasi dan sosial yang serius (E. Cohen, 2000). Berikut adalah model konseptual pada penelitian ini.

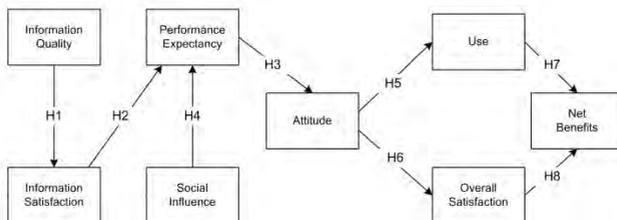


Figure 1. Model for Mandatory Use of Software Technologies (MMUST)

Gambar 2. 2 Model Mandatory Use (Chang E.Koh, Victor, Sherry dan Yu Andy, 2010)

Hasil analisis data mendukung sebagian besar hipotesis tentang hubungan di lingkungan menggunakan perangkat lunak wajib. Studi penting sebelum memiliki fokus bervariasi sepanjang rantai hubungan dari kualitas luaran informasi ke arah realisasi *net benefit*. Kesuksesan sistem jika dapat menghasilkan *net benefit* dari sistem bagi organisasi, termasuk penghematan biaya, perluasan jangkauan, dan penghematan waktu (DeLone & McLean, 2003). Ini mungkin menjadi perhatian penting bagi organisasi untuk mendorong perubahan sikap yang positif atau memperhatikan dalam penggunaan sistem, tetapi akhirnya tujuannya adalah untuk membawa peningkatan *net benefit*. Para peneliti dari penggunaan software yang sifatnya wajib jarang menyertakan *net benefit* dalam model mereka (Lee dan Park (2008)). Di beberapa studi menemukan bahwa kepuasan pengguna dengan sistem memiliki hubungan positif terkait dengan kinerja pengguna. Selain itu, studi ekstensif telah menunjukkan signifikansi antara kepuasan dengan hubungan kinerja (Lee & Park, 2008). Model kesuksesan IS dari DeLone dan McLean (2003) dimasukkan link ini, dan juga hubungan antara penggunaan sistem dan *net benefit*. Penggunaan sistem ini diakui untuk menghasilkan *net benefit* yang positif atau negatif, dengan melalui feedback yang diberikan, dapat menggambarkan perilaku penggunaan masa depan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem.

Dengan mengganti kehendak pengguna diganti oleh pengguna captive pada lingkungan wajib, pertama yang dipertimbangkan kembali adalah apakah model tentang penggunaan wajib harus mencakup dan atau diakhiri dengan sistem digunakan sebagai variabel kriteria utama. Kedua, karena niat pengguna diberikan pada lingkungan tersebut, memungkinkan bahwa beberapa variabel lain, seperti niat lebih menunjukkan reaksi psikologis pengguna untuk faktor yang mempengaruhi lingkungan. Dengan kata lain, faktor - faktor tersebut masih mengerahkan pengaruh pada pengguna. Namun, telah dibuktikan bahwa pengguna tidak dapat menolak untuk menggunakan sistem, pengaruh - pengaruh nyata tidak hanya niat pengguna tetapi sebagai sesuatu yang lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap atau *attitude* dapat menjadi "variabel pengganti" untuk niat pengguna (*intention*). [8]

3. Model *mandatory use* yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Dave Mather, Peter Caputi, dan Rohan Jayasuriya, 2002. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui validitas eksternal perluasan model TAM di lingkungan yang diamanatkan (wajib) oleh organisasi.

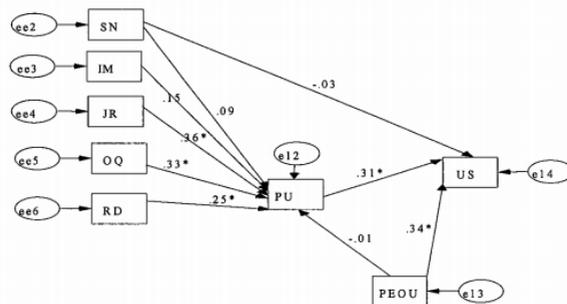
Validitas dua model berdasarkan perluasan Technology Acceptance Model (Venkatesh dan Davies, 2000) dalam memprediksi kepuasan pengguna dari suatu insiden sistem dalam pengaturan diamanatkan diuji menggunakan 84 karyawan dari sebuah perusahaan pelaporan manufaktur besar. Model ini berbeda dalam cara mengkonstruksi, dimana diwakili dengan norma subjektif. *Technology Acceptance Model* (TAM) berpendapat bahwa niat individu untuk menggunakan teknologi informasi ditentukan oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Davis, 1989). Meskipun masing-masing model berbeda, semua berisi konsep utama bahwa keyakinan dan sikap setiap individu merupakan penentu utama dari penggunaan teknologi (*technology usage*).

Sebagian besar penelitian menggunakan hasil penelitian TAM yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki efek langsung pada penggunaan komputer (Davis, 1989; Davis et al., 1992; Igbaria dkk., 1995; Igbaria dan Iivari, 1995; Venkatesh dan Davis, 2000). Terdapat variabel dependen yang ingin dikaji dalam model TAM awalnya yakni *intention to use* dan *usage*. Di beberapa penelitian telah menggunakan hanya sampai *intention to use*, dan beberapa lainnya hingga *actual use*. Pemilihan variabel dependen tersebut karena adanya permasalahan yang timbul dari penggunaan kedua variabel dependen tersebut, seperti kuisioner yang diisi dengan melaporkan hasilnya sendiri (self reported behavior) ada kemungkinan pengaruh psikologis yang cenderung bias saat melaporkan penggunaannya (actual usage) secara konsisten, selain itu usage dianggap tidak sesuai untuk situasi ketika penggunaan (usage) diwajibkan oleh organisasi.

Davis (1989), Davis et al. (1992) dan Gatian (1994) menyatakan bahwa kepuasan komputer (*computer satisfaction*) berhubungan dengan level yang lebih dari penggunaan, kinerja dan efektivitas operasional. Di bidang komputasi pengguna akhir Doll dan Torkzadeh (1991) skala Kepuasan pengguna komputer akhir (*End User Computing Satisfaction*) merupakan instrumen yang sudah banyak digunakan untuk evaluasi post hoc keseluruhan dari suatu sistem informasi. Menurut Chin and Leeargue yang menyatakan bahwa keseluruhan perasaan kepuasan pengguna akhir muncul dari kedua kombinasi langsung dan multiplikatif yakni kepuasan berbasis harapan dan keinginan berdasarkan kepuasan.

Dalam mengusulkan perluasan TAM, Venkatesh dan Davis (2000) menggunakan teori internalisasi pengaruh sosial untuk menyatakan bahwa, ketika sistem diamanatkan oleh organisasi, persepsi kegunaan akan menanggapi subjective

norm. Sejumlah faktor penentu lain dari *perceived usefulness* diidentifikasi di extended TAM (Venkatesh dan Davis2000). Faktor ini termasuk pada argumen bahwa penting mengetahui kesesuaian orang dengan tujuan pekerjaan dengan penggunaan sistem informasi. Penentu termasuk yang relevansi pekerjaan, persepsi individu mengenai sejauh mana sistem target berlaku untuk / pekerjaannya, kualitas output, kecocokan antara mengerjakan tugas-tugas dengan sistem dan tujuan pekerjaan mereka dan hasil demonstrability, yang berwujud dari hasil menggunakan sistem (Venkatesh dan Davis, 2000). Dengan begitu model dalam penelitian ini yakni seperti pada Gambar 2.3.



**Gambar 2.3 Model Mandatory Use (Dave Mather, Peter Caputi, dan Rohan Jayasuriya, 2002)**

Hasil analisis menunjukkan bahwa keduanya yakni kegunaan dan kemudahan penggunaan memprediksi kepuasan pengguna, namun kemudahan penggunaan tidak memprediksi kegunaan. Selain itu tidak ada hubungan langsung antara subjective norm dan kepuasan pengguna, tetapi dapat memberi efek dukungan untuk peran mediational kegunaan yang juga berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Berbeda dengan penelitian lain penelitian ini menggunakan item tertentu yang berhubungan dengan domain yang menarik, sistem pelaporan insiden, untuk mengembangkan skala untuk

perceived usefulness, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna (pengganti untuk penggunaan sistem). Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa faktor kunci hilang dari TAM atau dapat dikatakan temuan ini dapat menunjukkan bahwa penerapan model ini tidak universal. [9]

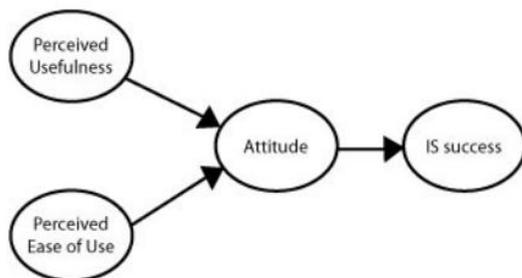
Dalam Venkatesh dan Davis (2000) mempelajari 39% dari variasi dalam memprediksi penggunaan (usage) dicapai pada kondisi wajib dengan menetapkan tiga bulan setelah pelaksanaan. Mengingat bahwa kegunaan pada gilirannya merupakan prediktor kepuasan pengguna akhir, dapat dikatakan bahwa, pada tingkat praktis, dalam prapelaksanaan dan implementasi tahapan, manajemen harus memastikan bahwa pengguna sistem "see" relevansi sistem yang diadopsi. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa rekan daripada manajemen pengaruh tekanan sosial persepsi kegunaannya. Ada kognisi pengaruh ini dalam tahap implementasi sistem dapat membantu dalam penerimaan sistem tersebut. [9]

4. Model *mandatory use* yang keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Sefan Linders. Model TAM merupakan salah satu model adopsi TI yang cukup sering digunakan dalam mengukur dan memprediksi penggunaan IS. Namun untuk pengukuran penggunaan IS pada sistem *mandatory use* dianggap kurang cocok jika murni menggunakan model TAM [6]. Sefan Linders melakukan kritisi terhadap model TAM untuk memodifikasi guna menyesuaikan dengan sistem *mandatory use*.

Alasan utama adanya kritisi model ini yaitu peneliti menganggap bahwa tidak semua sistem yang diterapkan dapat digunakan hanya berdasarkan kehendak pengguna, dipastikan terdapat sistem yang sifatnya memaksa pengguna untuk menggunakan sistem tersebut dalam melakukan tugasnya [6].

Pada model TAM faktor *actual system use* dan *behavioral intention to use* berarti penggunaan suatu sistem tergantung pada sejauh mana pengguna membutuhkan sistem serta niat pengguna untuk menggunakan sistem untuk menyelesaikan tugasnya, sedangkan pada sistem yang sifatnya memaksa tidak memperhatikan hal tersebut sehingga faktor *actual system use* dalam model TAM tidak dapat digunakan sebagai pengukuran kesuksesan sistem informasi yang sifatnya *mandatory use*. Sebagai pengganti faktor tersebut Sefan Linders menggunakan kepuasan pengguna sebagai pengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang mana juga didukung oleh pernyataan dari penelitian sebelumnya yaitu Ivana Adamson & John Shine pada tahun 2003.

*Perceived usefulness* dan *Perceived ease of use* merupakan faktor utama yang membentuk sebuah sikap yang mana bagian dari kesuksesan IS. Untuk variabel *perceived usefulness* menggunakan dimensi dari model DeLone dan McLean. Variabel attitude dalam penelitian Sefan ini dianggap penting untuk digunakan karena menurut peneliti terdapat keterkaitan antara sikap dan kepuasan pengguna. Dengan demikian model yang dianjurkan oleh peneliti (Sefan Linders) juga menggunakan faktor sikap dalam bagian pengukuran kesuksesan IS, hal tersebut didukung dengan penelitian oleh Brown et. al. Berikut ini merupakan model TAM untuk sistem *mandatory use* hasil dari penelitian Sefan Linders.



Gambar 2. 4 Model TAM mandatory use (Sefan Linders)

### 2.1.2 Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Berikut ini adalah rangkuman penelitian sebelumnya yang menggunakan model EUCS dalam mengukur kepuasan pengguna.

Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya tentang EUCS

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
1.	Azleen Ilias, Mohd, Zulkeflee Abd Razak, Rahida Abdul Rahman, Mohd Rushdan Yasoa'	End User Computing Satisfaction (EUCS) in Computerised Accounting Sysytem (CAS) : Which the Critical Factors? A Case in Malaysia	Kemudahan penggunaan, konten, dan akurasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Dengan kata lain, kegunaan dari aplikasi (CAS) adalah sangat besar penting dalam menghasilkan output yang akurat atau konten dari aplikasi (CAS).	Mengukur kepuasan pengguna akhir

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
2.	Slamet Budi Waluyo 19 Februari 2010	Pengaruh Instrumen EUCS, Faktor Keamanan dan Privasi, serta Kecepatan Respon Media terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning	Mengetahui instrumen EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi E – Learning. Dan hasil penelitian ini menunjukkan dari lima faktor yang tergabung dalam instrumen EUCS hanya faktor ketepatan waktu yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-learning STIE Perbanas	Mengukur kepuasan pengguna akhir

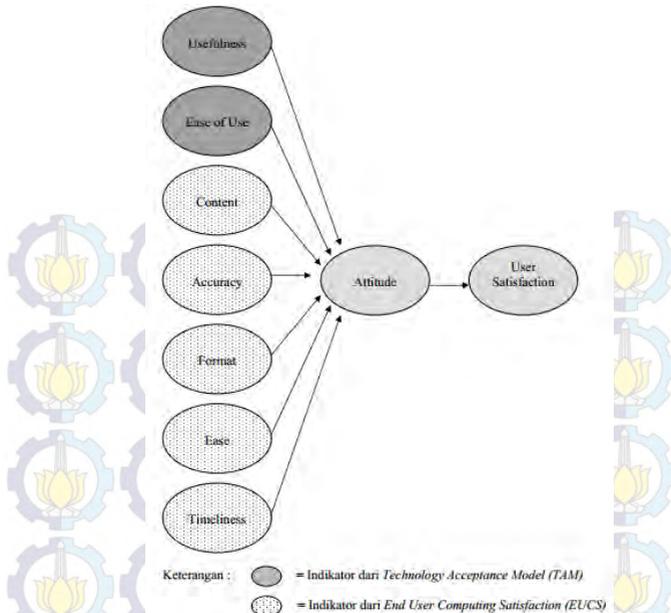
### 2.1.3 Model TAM *Mandatory Use* dan EUCS

Penggabungan model TAM *Mandatory Use* dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) telah dilakukan oleh Charlesto Sekundera dalam penelitiannya dengan Judul **Analisis Penerimaan Pengguna Akhir dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction terhadap Penerapan Sisitem Core Banking pada BANK ABC**. Dalam penelitian tersebut, peneliti menggabungkan model TAM *mandatory use* dengan EUCS dengan tujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang

mempengaruhi penerimaan sistem core banking pada Bank ABC.

Pada penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan teknologi baru dalam suatu organisasi tidaklah mudah untuk dilakukan sebab penerapan teknologi baru akan berpengaruh pada keseluruhan organisasi, terutama sumber daya manusia. Faktor pemakai sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pemakai untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan sistem tersebut. Suatu penerapan TI baru dalam suatu bank biasanya dipandang sebagai langkah positif dalam rangka meningkatkan proses bisnis organisasi. Namun demikian kesuksesan dalam proses implementasi TI juga harus memperhitungkan penerimaan (*acceptance*) oleh pemakai akhir [5].

Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitiannya peneliti ingin mengetahui penerimaan pengguna dalam hal kepuasan pengguna. Model konseptual yang digunakan dalam penelitian Charlesto ditunjukkan pada Gambar 2.2. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti atau Charlesto adalah kemanfaatan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), akurasi (*accuracy*), kemudahan (*ease*), ketepatan (*timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pengguna sistem core banking, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel – variabel tersebut secara individu memuaskan pengguna.



**Gambar 2. 5 Model Konseptual Charlesto Sekundera**

## 2.2 Dasar Teori

Pada bagian ini dipaparkan beberapa teori yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

### 2.2.1 Kesuksesan Sistem Informasi

Menurut Bowles (1997), sukses didefinisikan sebagai "sistem informasi penerimaan". Sebagai alternatif, Allan & Englebright (2000) menggambarkan sebuah sistem dokumentasi keperawatan yang efektif dan efisien sebagai standar pelayanan. Namun, definisi yang paling umum dari kesuksesan dalam literatur CIS adalah "tidak gagal" (Van Der Meijden et al., 2003). Delone dan McLean (2002) mendefinisikan sukses dengan mengelompokkan "dampak individual" dan tindakan "dampak organisasi" menjadi dampak tunggal atau kategori kepentingan "*Net Benefit*" (manfaat positif dikurangi negatif bagi staff dan organisasi) karena tidak ada hasil yang sepenuhnya positif ( Delone dan

McLean, 2002). Pendekatan ini memungkinkan lebih banyak fleksibilitas dalam menentukan hasil kesuksesan yang diinginkan secara keseluruhan [10]. Berikut adalah beberapa definisi sukses dari berbagai sumber.

Success Definition	Source
Information systems effectiveness	Shannon & Weaver, 1949; Zielstorff, 1984
Information systems influence	Mason, 1978
Willingness to interact with computers	Chang, 1984
Individual and Organizational impacts	Delone & McLean, 1992
Computer user satisfaction	Doll, Xia & Torkzadeh, 1994
Computer information system adoption	Romano, 1995
Computer information system integration	Lewis & Watson, 1997
Information systems acceptance	Bowles, 1997
Care standards compliance	Allan & Englebright, 2000
Information system net benefits	Delone & McLean, 2002
Not a failure	Van Der Meijden et al., 2003

**Gambar 2. 6 Definisi Sukses (Diana Garcia-Smith, 2007) [10]**

Secara umum, persepsi kesuksesan sistem informasi telah diteliti dalam dua penelitian utama, yakni dalam literatur kepuasan pengguna dan penerimaan teknologi informasi. Keduanya memang telah dikembangkan secara paralel dan belum diintegrasikan. [11]

### 2.2.2.1 Teori Penerimaan Sistem Informasi

Penerapan teknologi baru dalam suatu organisasi tidaklah mudah untuk dilakukan sebab penerapan teknologi baru akan berpengaruh pada keseluruhan organisasi, terutama sumber daya manusia. Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pemakai untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan sistem tersebut. [5]

Pelaksanaan suatu sistem informasi mengacu pada semua kegiatan organisasi yang berusaha untuk mengadopsi (untuk penerimaan pengguna teknologi baru) baik dari pihak manajemen, maupun rutinisasi dari organisasi itu sendiri. Kesuksesan atau kegagalan sistem informasi sangat tergantung pada pelaksanaannya [12], karena selama pelaksanaan, transformasi dari cara di mana berbagai individu dan kelompok melakukan dan interaksi dengan sistem berlangsung. Perubahan organisasi internal dapat menyebabkan resistensi di kalangan pengguna dan dapat menyebabkan kematian sistem jika tidak baik. Dalam menjelaskan penerimaan pengguna teknologi baru seringkali digambarkan sebagai salah satu daerah penelitian yang paling valid di literatur sistem informasi [6].

Model yang secara umum digunakan oleh para peneliti telah didasarkan pada perspektif teoritis seperti *Socials Cognitive Theory* (Bandura, 1986), *Theory of Reasoned Action* (Ajzen and Fishben, 1980) *Theory of Planned Behavior* (Mathieson, 1991) dan *Interpersonal Behaviour* (Triandis, 1977). *Technology Acceptance Model* (TAM) berpendapat bahwa niat individu untuk menggunakan teknologi informasi ditentukan oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Davis, 1989). Meskipun masing-masing model berbeda, semua berisi konsep utama bahwa keyakinan dan sikap setiap individu merupakan penentu utama dari penggunaan teknologi (*technology usage*).

Sebagian besar penelitian menggunakan hasil penelitian TAM yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki efek langsung pada penggunaan komputer (Davis, 1989; Davisetal, 1992;. Igbaria dkk., 1995; Igbaria dan Iivari, 1995; Venkatesh dan Davis, 2000) [9]. Variabel *perceived usefulness* merupakan penentu paling penting dari *attitude* (karena termasuk alasan dari Kesuksesan Sistem Informasi). Penentu utama *Perceived Usefulness* adalah komunikasi, kualitas sistem, kualitas

informasi, kualitas pelayanan dan fitur teknologi yang sesuai [6]. Terdapat variabel dependen yang ingin dikaji dalam model TAM awalnya yakni *intention to use* dan *usage*. Di beberapa penelitian telah menggunakan hanya sampai *intention to use*, dan beberapa lainnya hingga *actual use*. Pemilihan variabel dependen tersebut karena adanya permasalahan yang timbul dari penggunaan kedua variabel dependen tersebut, seperti kuisioner yang diisi dengan melaporkan hasilnya sendiri (self reported behavior) ada kemungkinan pengaruh psikologis yang cenderung bias saat melaporkan penggunaannya (*actual usage*) secara konsisten, selain itu *usage* dianggap tidak sesuai untuk situasi ketika penggunaan (*usage*) diwajibkan oleh organisasi. [9]

TAM telah banyak diterapkan untuk memahami sikap tentang penggunaan sistem, yang digunakan untuk memprediksi adopsi dan penggunaan teknologi informasi. Konstruk sikap di TAM merupakan sikap terhadap perilaku menggunakan teknologi [11]. Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan adalah driver utama dari attitude (bagian dari Kesuksesan SI) sehingga model yang sesuai untuk pengukuran dan prediksi dari kesuksesan IS dalam penggunaan sistem seperti mandatory berbeda dengan model asli TAM yang tidak menggunakan variabel intensitas perilaku untuk menggunakan dan penggunaan sistem aktual sebagai hasil variabel yang menyatakan IS sukses menyatakan sejauh mana sebuah sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Ketika TAM digunakan untuk penggunaan sistem voluntary, *Behavioural Intention* adalah penentu utama kesuksesan IS. Namun, dalam situasi di mana penggunaan sistem adalah mandatory, niat untuk penggunaan sistem terutama ditentukan oleh mandat itu sendiri, dan bukan oleh makna seseorang tentang suatu sistem. Seperti pada model TAM yang asli bahwa *Behavioural Intention* mempengaruhi penggunaan sistem yang sebenarnya, hal tersebut pantas diterapkan dengan penggunaan sistem voluntary. Sementara penggunaan sistem yang sebenarnya tidak mencerminkan IS sukses dalam situasi mandatory,

sehingga *behavioral intention* demikian tidak relevan dalam mengukur IS sukses dalam lingkungan *mandatory*.

Berdasarkan beberapa paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa *Technology Acceptance Model (TAM)* dapat digunakan dalam mencari faktor penentu kesuksesan sistem informasi, tetapi tidak dalam bentuk model asli. Seperti dijelaskan, *Behavioural Intention* dan Penggunaan Sistem (*actual system use*) tidak harus menjadi bagian dari model, ketika mengukur atau memprediksi kepuasan pengguna. Namun, konstruk Attitude, di mana ease of use dan usefulness menentukan sikap, masih terbukti cukup dalam menjelaskan kesuksesan sistem informasi yang dapat digambarkan oleh kepuasan pengguna, sehingga dapat dikatakan bahwa sistem informasi sukses. [6]

Mendukung teori yang dicetuskan oleh Sefan Linders, penelitian yang telah dilakukan oleh Paul Legris, John Ingham, dan Pierre Collerette menyatakan bahwa sebagai upaya untuk menjelaskan penggunaan sistem, pada penelitiannya mengembangkan alat untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna komputer. Seperti yang ditunjukkan oleh Bailey dan Pearson, yang mempelajari kepuasan dalam arti yang lebih besar. Secara umum, kepuasan dianggap sebagai jumlah dari perasaan seseorang atau sikap terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi situasi [13].

#### **2.2.2.2 Teori Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengusulkan model untuk mengukur kesuksesan Sistem Informasi. Model tersebut telah mendapat perhatian luas dalam penelitian IS dan telah digunakan untuk mengintegrasikan berbagai temuan penelitian ke dalam kerangka kerja. Tujuan awal dari DeLone dan McLean adalah untuk mensintesis penelitian sebelumnya ke dalam pengetahuan yang koheren dan untuk menyediakan kerangka kerja yang berguna dalam penelitian masa depan. Dari penelitian empiris sebelumnya, DeLone dan McLean

telah mengembangkan sebuah model multidimensional kesuksesan SI. Model kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean memiliki enam dimensi atau variabel: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, (Niat untuk) menggunakan, kepuasan pengguna dan *net benefit* yang dihasilkan. Enam dimensi model diusulkan untuk menjadi beberapa variabel independen yang terkait. Ini disebut model kausal, berbeda dengan model proses. Model proses menunjukkan bahwa IS pertama kali diciptakan dan menghambat fitur tertentu, yang dapat memiliki berbagai tingkat sistem dan kualitas informasi. Selanjutnya, pengguna sistem mengalami ketergantungan pada fitur dan puas atau tidak puas dengan sistem. Penggunaan sistem kemudian mempengaruhi *net benefit*. Sebaliknya, model kausal mempelajari kovarians dari variabel, untuk menentukan apakah hubungan kausal ada di antara mereka. Sebagai contoh, kepuasan pengguna yang lebih tinggi diharapkan menyebabkan penggunaan yang lebih tinggi, dan penggunaan yang lebih tinggi diharapkan mengarah pada kepuasan pengguna yang lebih tinggi. [6]

Dalam kasus penggunaan dari sistem di lingkungan wajib atau diamanatkan beberapa peneliti berpendapat bahwa konstruk penggunaan sistem masih mampu mengukur kesuksesan IS. Sementara, menurut Brown et. al. [BMM02], karyawan harus sering menggunakan sistem *mandatory* untuk melakukan fungsi pekerjaan mereka, karena tidak ada alternatif untuk penggunaan sistem yang lain secara aktual. Oleh karena itu, Brown et. al. sepakat bahwa penggunaan dapat bervariasi dalam lingkungan *mandatory*, tetapi fungsi variabilitas merupakan dari sejauh mana teknologi diintegrasikan ke dalam satu fungsi pekerjaan. Gagasan yang menyatakan bahwa penggunaan tergantung pada sejauh mana salah satu yang membutuhkan suatu sistem untuk melakukan tugasnya, juga didukung oleh Melone, 1990. Oleh karena itu, penggunaan sistem yang sebenarnya, sering digunakan untuk mengukur kesuksesan IS, tidak berlaku untuk situasi di mana

penggunaan sistem adalah wajib [14]. Sebagai pengganti penggunaan sistem seperti, kepuasan pengguna harus digunakan dalam mengukur kesuksesan sistem mandatory. Hal ini didukung oleh penelitian dari Adamson et. al. [15].

Kepuasan pengguna biasanya dipandang sebagai sikap bahwa pengguna mau menggunakan sistem informasi; oleh karena itu, merupakan sikap berbasis obyek. Kepuasan pengguna terutama telah diukur oleh berbagai subset bagian dari keyakinan tentang sistem tertentu, informasi, dan karakteristik lain yang terkait (misalnya, layanan TI). Dengan demikian, langkah-langkah yang sudah ada terkait kepuasan pengguna memberikan dasar yang berguna untuk mengidentifikasi dan memeriksa struktur yang mendasari sistem dan karakteristik informasi. Masalah mendasar dengan penelitian kepuasan pengguna, dipercaya kemampuannya terbatas untuk memprediksi penggunaan sistem (Davis et al. 1989, DeLone dan McLean 1992, Goodhue 1988, Hartwick dan Barki 1994 Melone 1990, Seddon 1997). Namun, ketika kita menganggap umum literatur sikap, hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan dapat dipahami. [11]

Kepuasan pengguna harus diakui sebagai sikap berbasis obyek (Ajzen dan Fishbein 1980, p. 84), dimana berfungsi sebagai variabel eksternal dengan mempengaruhi niat dan perilaku yang sepenuhnya dimediasi oleh keyakinan dan sikap perilaku (Ajzen dan Fishbein 1980; Eagly dan Chaiken 1993, hal. 205). Misalnya, kepuasan seseorang dengan keandalan sistem tidak langsung berdampak apakah seseorang akan menggunakan sistem. Namun, keyakinan tentang keandalan tentu akan mempengaruhi sikap seseorang terhadap sistem, yang akan membentuk keyakinan perilaku tentang menggunakan sistem (misalnya, kemudahan penggunaan). [11]

Davis (1989), Davis et al. (1992) dan Gatian (1994) menyatakan bahwa kepuasan komputer (*computer satisfaction*) berhubungan dengan level yang lebih dari

penggunaan, kinerja dan efektivitas operasional. Di bidang komputasi pengguna akhir Doll dan Torkzadeh (1991) skala Kepuasan pengguna komputer akhir (*End User Computing Satisfaction*) merupakan instrumen yang sudah banyak digunakan untuk evaluasi keseluruhan dari suatu sistem informasi. Menurut Chin and Lee argue yang menyatakan bahwa keseluruhan perasaan kepuasan pengguna akhir muncul dari kedua kombinasi langsung dan multiplikatif yakni kepuasan berbasis harapan dan keinginan berdasarkan kepuasan. [9]

### 2.2.2 Mandatory Use System

Ketika sistem informasi diterapkan di dalam perusahaan, sistem informasi tersebut dapat menjadi *mandatory use* atau *voluntary use* kepada karyawannya. Perbedaan utama dari *mandatory use* atau *voluntary use* terletak pada kebebasan penggunaan oleh pemakainya [5].

Ketika suatu sistem informasi telah diperkenalkan di sebuah perusahaan, dalam penggunaannya sistem dapat secara *mandatory* atau *voluntary* untuk karyawannya. Rawstorne et. al. berpendapat bahwa dalam konteks adopsi sistem informasi berada diantara dua kutub, terdiri di salah satu ujung melalui adopsi *voluntary* dan di sisi lain dengan adopsi *mandatory*. Adopsi *voluntary* berarti bahwa pengguna sistem memiliki kebebasan untuk memutuskan apakah mau memanfaatkan sistem informasi tersebut atau tidak. Di sisi lain, penerapan *mandatory* berarti pengguna tidak memiliki kebebasan ini, karena dia dipaksa oleh organisasi untuk memanfaatkan sistem informasi dalam menjalankan praktek kerjanya [6]. Oleh karena itu, menurut Rawstorne et.al (1998) terdapat perbedaan dalam penerimaan (*acceptance*) sistem informasi dari kedua lingkungan yang berbeda tersebut.

Dalam lingkungan *voluntary use*, kesuksesan penerapan sistem informasi adalah *intention to use*. *Intention to use* yang dimaksud adalah seberapa sering karyawan menggunakan

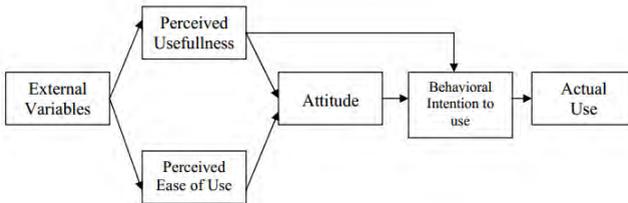
aplikasi yang dipergunakan oleh perusahaan untuk menunjang kinerja pekerjaannya. Sedangkan dalam lingkungan *mandatory use*, karyawan harus sering menggunakan sistem informasi tersebut untuk meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, *intention to use* tidak dapat diterapkan dalam lingkungan sistem yang bersifat *mandatory use* (Brown et.al, 2002). Pengukuran yang tepat adalah *user satisfaction* yang dipergunakan untuk mengukur kesuksesan dalam lingkungan sistem yang bersifat *mandatory use* (Adamson et.al, 2003) [5].

### 2.2.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Sistem Informasi merupakan fenomena yang terus berkembang, sehingga melakukan adopsi teknologi informasi juga akan terus dilakukan oleh peneliti bidang sistem informasi [16]. Melakukan adopsi teknologi informasi dengan melihat dari beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya yaitu Fatmariansi, adapun model yang sering digunakan untuk menggambarkan tingkat penerimaan teknologi yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* [17]. Model yang disusun oleh Davis pada tahun 1986 yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penerimaan suatu teknologi yang kedepannya akan digunakan oleh user. Teori psikologis yang menjelaskan sikap pengguna teknologi, yaitu berdasarkan pada kepercayaan (*believe*), sikap (*attitude*), intensitas (*intention*), dan hubungan sikap pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari sikap pengguna TI terhadap penerimaan pengguna TI itu sendiri. Model TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap sikap pengguna dengan dua variabel yaitu : kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*easy of use*).

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan turunan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Fred D. Davis (1986) untuk konteks

penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap Sistem Informasi yang ada, berikut ini merupakan skema TAM [18].



**Gambar 2. 7 Model TAM Sumber : Davis (1986)**

Terdapat beberapa sikap ketika menggunakan IT yaitu persepsi tentang manfaat (*usefulness*) dan persepsi tentang kemudahan menggunakan IT (*ease of use*). Persepsi tentang manfaat Davis memaparkan bahwa *usefulness* berdasarkan dari definisi yaitu berasal dari kata *useful* yang dapat diartikan sebagai *capable being used advantageously* atau digunakan dalam tujuan untuk mendapatkan suatu keuntungan. Selain pendefinisian tersebut dapat juga dikatakan tentang persepsi manfaat yang dipercayai seseorang yang diperoleh ketika dia menggunakan IT [19].

TAM melandaskan teoretis pada teori sikap rasional dengan tujuan memprediksi niat adopsi pengguna terhadap sistem informasi. Persepsi *usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pengguna [20], sedangkan persepsi *ease of use* menurut N.M Suki merupakan suatu penentu utama lain dari sikap terhadap penggunaan IT yang mana terdapat keyakinan internal yang mengikat untuk penilaian individu dari usaha mental untuk terlibat dalam penggunaan sistem [21].

Teori Davis (1989) menemukan hubungan langsung antara PU dan niat, menegaskan kembali kemungkinan keterkaitan langsung keyakinan dan niat. Hubungan ini telah didukung secara empiris dalam penelitian lain di mana keyakinan

normatif dan keyakinan kontrol telah dikaitkan langsung dengan niat (Fishbein dan Ajzen, 1975; Mathieson, 1991). Dimungkinkan individu dapat mengembangkan niat untuk menggunakan teknologi karena mereka melihatnya sebagai manfaat untuk kinerja pekerjaan mereka, penting secara sosial, atau nyaman meskipun mereka tidak menikmati dalam menggunakan teknologi tersebut (dapat dikatakan memiliki sikap negatif terhadap teknologi). Satu penjelasan untuk hubungan sikap dan penggunaan dalam hal validitas eksternal menunjukkan bahwa pengguna dan pekerjaan atau tugas memiliki sedikit kesamaan dengan pengaturan organisasi sebenarnya, maka kemungkinan hubungan antara sikap dan penggunaan wajib akan lebih bermakna. [22]

Hasil ini memiliki implikasi penting untuk penelitian dan praktek sebenarnya. Dengan penggunaan IS yang sifatnya wajib dalam organisasi menjadi praktek umum, organisasi mengkhawatirkan karyawan mungkin dapat menolak teknologi, tidak mau memanfaatkan, atau bahkan menjadi terjadi penurunan produktivitas atau peningkatan absensi. Seperti dibahas sebelumnya, peneliti berpendapat bahwa sikap akan menjadi faktor penting dalam memahami lingkungan penggunaan diamanatkan karena mewakili sejauh mana pengguna puas dengan sistem (Melone, 1990).

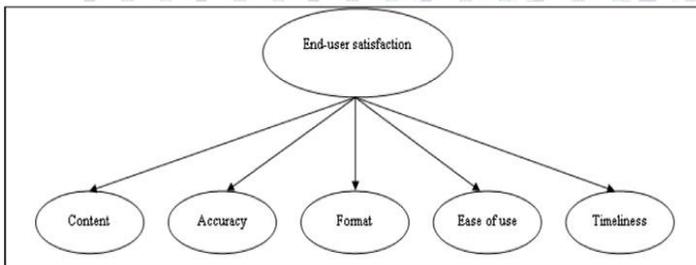
#### **2.2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)**

*User Satisfaction* merupakan kriteria penting untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi. Meskipun pengaruhnya tidak secara langsung, pengukuran tersebut cukup umum digunakan untuk mengukur kesuksesan IS karena terdapat hubungan kepuasan pengguna dengan kinerja pengguna [23].

Dalam pengukuran kepuasan pengguna dapat menggunakan model EUCS yang mana model tersebut merupakan lanjutan dari model *User Information Satisfaction* (UIS), yang sebelumnya telah dikembangkan oleh Ives, Olson dan Baroudi pada tahun 1983, tidak sedikit peneliti yang menggunakan

model *User Information Satisfaction* (UIS) sebagai variabel dependen mereka [24].

Model yang dikembangkan oleh Doll pada tahun 1988 ini memang berfokus untuk pengukuran kepuasan pengguna akhir pada suatu sistem informasi guna mengetahui seberapa besar kesuksesan sistem informasi yang telah diterapkan dan dapat memuaskan penggunaannya. Model ini dianggap komprehensif karena mereka mengumpulkan item - item kuesioner dari penelitian-penelitian sebelumnya dan menambahkan item-item mengenai kemudahan penggunaan (*ease of use*) karena sebelumnya diabaikan dalam pertanyaan mengenai kepuasan. Sehingga mereka mengajukan instrumen 12 item (EUCS) sebagai suatu standar pengukuran terhadap kepuasan pemakai aplikasi tertentu. Berikut ini merupakan skema model End User Computing Satisfaction (EUCS).



**Gambar 2. 8 Model End User Computing Satisfaction (Doll and Torkzadeh (1988))**

Dalam model End User Computing Satisfaction terdapat 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Berikut penjelasan masing – masing variabel menurut Doll dan Torkzadeh yang dikutip oleh Rasman [25] :

#### 1. *Content*

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi isi dari suatu sistem. Isi yang dimaksudkan dapat berupa informasi yang dapat ditampilkan oleh sistem. Selain itu juga mengukur kesesuaian isi atau informasi dari sistem dengan pengguna.

### 2. *Accuracy*

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi suatu informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

### 3. *Format*

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi format tampilan sistem, seperti tampilan informasi pada sistem dan format laporan yang ditampilkan.

### 4. *Ease of use*

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

### 5. *Timeliness*

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## **2.2.5 Structural Equation Modelling (SEM)**

SEM (*Structural Equation Modeling*) adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung (Hair et al, 2006). Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian (Rahmadaniaty, Masniari, & Arnita, 2012).

SEM bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan konstruksinya, maupun hubungan antar konstruk. Suatu model dibuat berdasarkan teori tertentu, lalu SEM digunakan untuk menguji model itu apakah dapat diterima atau ditolak. Model yang dibuat didasarkan pada teori tertentu, sehingga

dapat dikatakan SEM tidak digunakan untuk membuat model baru tanpa teori sebelumnya (Santoso, 2011).

Pada dasarnya model SEM dibagi menjadi dua bagian utama yaitu *measurement model* dan *structural model*. Pada bagian *Measurement model* merupakan bagian menggambarkan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dan pada *structural model* menggambarkan hubungan antar variabel-variabel laten.

Adapun metode yang termasuk pada komponen berbasis SEM menurut Karlina dan Imam Ghozali, yakni GeSCA dan PLS [26]. Berikut adalah tabel perbedaan dan persamaan diantara keduanya.

**Tabel 2. 2 Persamaan dan perbedaan PLS dan GSCA**

No.	Spesifikasi	PLS	GSCA
1.	Variabel Laten	Component	Component
2.	Parameter model	Loadings, path coeff	Loadings, path coeff
3.	Estimasi Parameter	Component weight	Component weight
4.	Data input	Raw data	Raw data
5.	Metode estimasi	Least squares	Least squares
6.	Fungsi global optimasi	Tidak	Ya
7.	Asumsi normalitas	Tidak dipersyaratkan	Tidak dipersyaratkan
8.	Ukuran model fit	Lokal	Overall dan lokal

### 2.2.5.1 Partial Least Square (PLS)

*Partial Least Square* atau PLS merupakan sebuah pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian (Ghozali, 2006) yang dikutip oleh Safaruddin [27]. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat model prediksi. Dalam permodelan dengan tujuan

prediksi memiliki konsekuensi bahwa pengujian dapat dilakukan tanpa dasar teori yang kuat, mengabaikan beberapa asumsi dan parameter ketepatan model prediksi dilihat dari nilai koefisien determinasi (Jogiyanto dan Willy, 2009) dikutip oleh Rozandy [28]. Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software *SmartPLS* ver 2 for windows.

Menurut PLS memiliki 2 model indikator yaitu [29] :

1. Model indikator refleksif, model ini dikembangkan berdasarkan pada *classical test theory* yang mengasumsikan bahwa variasi skor pengukuran konstruk adalah sebuah fungsi dari *true score* ditambah *error*. Adapun ciri – ciri dari model ini, yakni :
  - a. Arah hubungan kausalitas seolah-olah dari konstruk ke indikator.
  - b. Antar indikator diharapkan saling berkorelasi (memiliki internal *consistency reliability*).
  - c. Menghilangkan satu indikator dari model pengukuran tidak akan merubah makna dan arti konstruk.
  - d. Menghitung adanya kesalahan pengukuran (*error*) pada tingkat indikator.
2. Model indikator formatif, model ini memiliki konstruk karakteristik berupa komposit, seperti yang digunakan dalam literatur ekonomi yaitu *index of sustainable economics welfare*, *the human development index*, dan *the quality of life index*. Adapun ciri – ciri dari model ini, yakni :
  - a. Arah hubungan kausalitas seolah-olah dari indikator ke konstruk.
  - b. Antar indikator diasumsikan tidak berkorelasi (tidak diperlukan uji konsistensi internal atau *Alpha Cronbach*).
  - c. Menghilangkan satu indikator berakibat merubah makna dari konstruk.

- d. Kesalahan pengukuran diletakkan pada tingkat konstruk (zeta).

#### **2.2.5.2 Generalized Structured Component Analysis (GSCA)**

*Generalized structured component analysis* (GeSCA) dikembangkan oleh Heungsun Hwang, Hec Montreal dan Yhoshio Takane pada tahun 2004. Tujuannya adalah menggantikan faktor dengan kombinasi linier dari indikator (variabel manifes) di dalam analisis SEM. Pendekatan analisis ini menggunakan metode kuadrat terkecil (least square) di dalam proses pendugaan parameter. GeSCA dikembangkan untuk mengatasi kekurangan dari PLS (*partial least square*). GeSCA yang merupakan bagian dari *Component Based SEM* dan menawarkan criteria global least square optimization, yang secara konsisten meminimumkan untuk mendapatkan estimasi parameter model GeSCA juga dilengkapi dengan ukuran *model fit* secara keseluruhan. Metode GeSCA juga dapat diterapkan pada hubungan antar variabel yang kompleks (bisa rekursif dan tidak rekursif), melibatkan higher-order komponen (faktor) dan perbandingan multi-group. Di samping itu, GeSCA dapat digunakan pada model structural yang melibatkan variabel dengan indikator refleksif dan atau formatif.

Evaluasi terhadap model GeSCA dilakukan tiga tahap yakni, tahap pertama evaluasi pada model pengukuran (*outer model*) dengan melihat convergent validity, discriminant validity, composite reliability, dan average variance extracted. Tahap kedua evaluasi model strukturalnya (*inner model*) dengan melihat nilai koefisien jalur dari variabel eksogen ke endogen dan melihat signifikansi. Tahap ketiga melihat *overall goodness of FIT* model dengan uji FIT, AFIT, GFI, dan SRMR.

Menurut Karlina dan Imam Ghozali secara khusus GeSCA memberikan kemudahan bagi pemakai untuk :

1. Menggambarkan secara langsung diagram jalur pada window program
2. Menspesifikasi model indikator reflektif dan formatif
3. Menggunakan metode *bootstrap* untuk mengestimasi *standar error parameter* yang nantinya akan digunakan untuk menentukan nilai *t* statistik dan probabilitas signifikansinya. [26]

### 2.2.6 GUI Bloopers

Pada buku GUI Bloopers menjelaskan Bloopers sebagai kesalahan yang sering dilakukan oleh pengembang perangkat lunak ketika merancang antarmuka pengguna atau yang lebih sering disebut dengan GUI. Adanya GUI Blooper ini untuk memperingatkan pengembang software mengenai kesalahan yang sangat jarang atau spesifik pada aplikasi tertentu, tidak peduli level kesalahan tersebut. Dalam kata lain developer perlu diperingatkan tentang kesalahan yang sering dilakukan oleh developer lainnya.

Bloopers bukan hanya mencontohkan kesalahan – kesalahan desain yang spesifik pada software, namun kesalahan yang dilakukan berulang-ulang oleh developer. Tujuan dari GUI Bloopers adalah untuk memberikan pembelajaran untuk pengembang terkait desain agar tidak mengulangi kesalahan dalam membuat desain antarmuka yang menyebabkan pembaca untuk tertawa, menggelengkan kepala mereka karena desain GUI-nya. GUI Blooper ini dapat dijadikan acuan untuk desainer GUI dan pengembang agar dapat menghasilkan GUI yang lebih baik. Bloopers dalam buku ini diklasifikasikan ke dalam tujuh kategori yakni kontrol GUI, navigasi, tekstual, interaksi, desain grafis dan tata letak, responsif, dan pengelolaan [30].

### 2.2.7 BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur

Menurut Undang – undang tentang Usaha Perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan nama pihak penanggung mengikat

diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan [31].

Menurut UU nomor 40 tahun 2004 Pasal 1, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial [32]. Namun, terjadi perubahan status BPJS sebagaimana dituliskan dalam Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 Pasal 7 ayat (1) yang berbunyi “BPJS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 adalah badan hukum publik berdasarkan Undang-Undang ini”. Tujuan dari adanya BPJS menurut Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 Pasal 3, untuk mewujudkan dan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya

Salah satu regional BPJS Kesehatan yakni BPJS Kesehatan Divisi Regional VII yang bertempat di Jalan Jemursari, Kota Surabaya ini memiliki 10 Cabang yang tersebar diseluruh Jawa Timur. Cabang – cabang tersebut yaitu Surabaya, Kediri, Malang, Banyuwangi, Pamekasan, Bojonegoro, Jember, Madiun, Pasuruan, Mojokerto, dan Tulungagung. Pada masing – masing cabang tersebut memiliki beberapa rumah sakit dan klinik yang menjalin kerjasama dengan BPJS dalam melayani peserta BPJS terkait kesehatan. BPJS Divre VII Jawa Timur harus selalu memonitoring pelayanan kesehatan yang telah diberikan pada pesertanya, sehingga dikembangkan aplikasi UR untuk membantu BPJS Kesehatan Divre VII. Pengguna aplikasi tersebut tak lain yaitu bagian Departemen MPK Divre, dan bagian MPKP pada kantor cabang. Adapun

informasi terkait departemen MPK di BPJS Kesehatan Divre VII sebagai berikut :

a. Kepala Departemen: Indrina Damayanti

b. Fungsi:

Melaksanakan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap kegiatan jaminan pelayanan kesehatan dan kemitraan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Kantor Cabang sesuai dengan kebijakan, pedoman, dan perencanaan yang telah ditetapkan.

c. Uraian Tugas:

- Mengkonsolidasi bahan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kantor Cabang sebagai pendukung penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Kantor Regional.
- Menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Kantor Regional sesuai dengan tanggung jawab Departemen Manajemen Pelayanan Kesehatan.
- Mengkonsolidasi hasil evaluasi dan pelaporan mengenai aktivitas Kantor Cabang sesuai dengan tanggung jawab Unit Manajemen Pelayanan Kesehatan Rujukan.
- Melaksanakan aktivitas pembinaan terhadap kegiatan jaminan pelayanan kesehatan dan kemitraan pelayanan kesehatan di Kantor Cabang.
- Melaksanakan pengawasan dan evaluasi terhadap kegiatan jaminan pelayanan kesehatan dan kemitraan pelayanan kesehatan di Kantor Cabang.
- Melaksanakan kemitraan pelayanan kesehatan dengan Penyedia Pelayanan Kesehatan (PPK) dan organisasi terkait seperti *Medical Advisory Board (MAB)*.
- Menetapkan target kinerja operasional untuk masing – masing Kantor Cabang.
- Melaksanakan evaluasi dan pelaporan mengenai aktivitas Kantor Regional sesuai dengan tanggung

jawab Departemen Manajemen Pelayanan Kesehatan. [33]

### 2.2.8 Aplikasi Utilization Review (UR)

Produk perangkat lunak yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dengan nama Utilization Review, merupakan sebuah aplikasi yang berbasis web, dimana aplikasi ini dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan monitoring dan evaluasi terkait pelayanan kesehatan yang ada. Aplikasi ini digunakan oleh :

- BPJS Kesehatan Divre VII Jatim
  - Kepala Divre VII Jatim, 1 orang
  - Departemen MPK, 4 orang
- BPJS Kesehatan Cabang Divre VII Jatim
  - Departemen MPKP, 5 orang
- Rumah Sakit pada BPJS Kesehatan Center
  - Koordinator BPJS Center, 1 orang
- KLOK

Dalam rangka peningkatan optimalisasi implementasi SIM BPJS Kesehatan dan untuk mendukung terselenggaranya Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan semesta, serta kelancaran pelaporan dan terwujudnya pengendalian biaya pelayanan kesehatan, perlu adanya pengembangan sistem ini (UR) untuk mendukung pengambilan keputusan yang dilengkapi dengan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Dalam sistem tersebut dapat menampilkan informasi terkait pelayanan kesehatan pada masing – masing Rumah sakit pada tiap cabang. Adapun tanggungjawab dari Departemen Manajemen Pelayanan Kesehatan mencakup :

1. Pendataan Klaim RS (Absensi Klaim)
2. Melakukan evaluasi pemanfaatan pelayanan
3. Melakukan feedback pemanfaatan pelayanan

Berikut ini merupakan fitur – fitur yang ada pada aplikasi UR [34] :

1. Data kepesertaan

Adalah fungsi yang dapat menampilkan informasi terkait jumlah peserta yang terdaftar pada BPJS Kesehatan Divre VII.

- Terbit
- Terdaftar
- Format UKP4

2. Monev Rawat Jalan Tingkat Lanjut (RJTL)

Adalah sebuah fungsi yang berhubungan dengan informasi yang disediakan oleh sistem UR, terkait Rawat Jalan Tingkat Lanjut yang ditampilkan dalam bentuk *Dashboard*. Dalam dashboard tersebut dapat dikustomisasi akan menampilkan secara detail ataukah secara ringkas dalam 1 bulan pelayanan maupun periode antar bulan dan dapat menyajikan laporan dari seluruh cabang, masing – masing cabang, hingga masing – masing rumah sakit pada cabang tertentu. Dalam fungsi ini menampilkan beberapa informasi, yaitu :

- INA CBG terbanyak
- Diagnosa terbanyak
- Kunjungan Poli terbanyak
- Kasus dan biaya RJTL
- Unit Cost RJTL
- Rate RJTL
- Rasio RJTL

3. Monev Rawat Inap Tingkat Lanjut

Adalah sebuah fungsi yang berhubungan dengan informasi yang disediakan oleh sistem UR, terkait Rawat Inap Tingkat Lanjut yang ditampilkan dalam bentuk *Dashboard*. Dalam dashboard tersebut dapat dikustomisasi akan menampilkan secara detail ataukah secara ringkas dalam 1 bulan pelayanan maupun periode antar bulan dapat menyajikan laporan dari seluruh cabang, masing – masing cabang, hingga masing – masing rumah sakit pada cabang tertentu. Dalam fungsi ini menampilkan beberapa informasi, yaitu :

- INA CBG terbanyak
  - Diagnosa terbanyak
  - Kasus dan biaya RITL
  - Unit Cost RITL
  - Rate RITL
  - Rasio RITL
  - ALOS RITL
  - Proporsi Saverity Level
4. Data per Jenis Peserta
- Adalah sebuah fungsi yang berhubungan dengan informasi yang disediakan oleh sistem UR, terkait laporan jumlah kasus dan biaya pada bagian pelayanan kesehatan RJTL dan RITL untuk jenis peserta PBI dan non PBI. Dalam tabel yang ditampilkkan tersebut dapat dikustomisasi akan menampilkan secara detail ataukah secara ringkas dalam 1 bulan pelayanan maupun periode antar bulan dapat menyajikan laporan dari seluruh cabang, masing – masing cabang, hingga masing – masing rumah sakit pada cabang tertentu.
5. Riwayat Pelayanan Peserta
- Pada bagian ini menampilkan informasi data peserta yang melakukan pengobatan pada rumah sakit tertentu, yang mana menampilkan beberapa informasi yaitu data peserta, riwayat pelayanan kesehatan , dan biaya untuk masing – masing pelayanan kesehatan. Data yang ditampilkkan berdasarkan :
- Peserta dalam daerah
  - Peserta luar daerah
  - Peserta badan usaha
  - Peserta kunjungan terbanyak
  - Peserta readmissionantar RS
  - Riwayat individu
6. Persalinan
- Adalah fungsi yang menampilkan informasi peserta yang menggunakan layanan kesehatan untuk persalinan.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menggambarkan metodologi yang akan digunakan selama penelitian berlangsung.

**Tabel 3. 1 Metodologi Penelitian (Sumber: Peneliti, 2015)**

Input	Proses	Output
<b>Tahap Perancangan</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen SKPL UR</li> <li>• Paper atau jurnal, buku</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembuatan kerangka konseptual</li> <li>• Pembuatan hipotesis</li> <li>• Pembuatan Kuisoner</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerangka konseptual model</li> <li>• Hipotesis</li> <li>• Kuisoner</li> </ul>
		
<b>Tahap Implementasi</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuisoner</li> <li>• Persetujuan dengan pihak BPJS</li> <li>• Hipotesis</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengumplan Data</li> <li>• Uji instrumen penelitian</li> <li>• Analisis deskriptif statistik</li> <li>• Uji asumsi</li> <li>• Analisis inferensial</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Kuisoner</li> <li>• Hasil pengujian data</li> <li>• Hasil pengujian hipotesis</li> <li>• Hasil faktor yang berpengaruh</li> </ul>
		



### Bahan dan peralatan yang digunakan dalam penelitian :

Bahan : Model Doll (EUCS) dan Model Sefan (TAM *Mandatory use*)

Peralatan : Google Drive, SPSS, GeSCA, dan SmartPLS

### 3.1 Tahap Perancangan

Tahapan ini merupakan tahap awal dalam pembuatan tugas akhir ini. Pada tahap ini, dilakukan perancangan model konseptual untuk penelitian berdasarkan studi literatur yang dilakukan dan permasalahan yang telah diidentifikasi dan memiliki beberapa hipotesis. Untuk melakukan pembuktian hipotesis tersebut dilanjutkan pembuatan instrumen penelitian yang berupa kuisisioner untuk persiapan pengumpulan data. Tahapan ini menghasilkan kerangka konseptual yang menghasilkan 3 (tiga) hipotesis dan beberapa kuisisioner yang dibuat berdasarkan faktor – faktor yang akan dianalisis pada penelitian ini untuk mengetahui penerimaan pengguna dari aplikasi UR yang menggambarkan kepuasan mereka terhadap aplikasi tersebut.

### 3.2 Tahap Implementasi

Tahapan ini diawali dengan pengumpulan data yang dilakukan pembagian kuisisioner kepada pengguna aplikasi UR di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur. Pengumpulan data ini dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas Google

Drive untuk menjangkau pengguna aplikasi UR yang berada di seluruh Jawa Timur. Dalam pengumpulan data ini akan menghasilkan data kuisioner dari beberapa pengguna aplikasi UR yang diambil secara acak pada masing – masing bagian tersebut. Berdasarkan data kuisioner tersebut proses selanjutnya adalah melakukan analisis data dan hipotesis yang telah dibuat pada tahap perancangan. Terdapat 4 bagian dalam proses ini yaitu melakukan uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi dan uji hipotesis.

### **3.2.1 Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji reliabilitas dan uji validitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun, 1989). Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui reliabilitas ini menggunakan masing-masing instrument yang digunakan, dengan melihat nilai koefisien *cronbach's alpha* menggunakan tools SPSS.

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur. Dalam artian pengujian ini untuk menguji apakah pertanyaan – pertanyaan dalam kuisioner telah mengukur aspek yang sama. Dalam pengujian menggunakan tools SPSS.

### **3.2.2 Analisis Deskriptif Statistik**

Analisis deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi UR berdasarkan data kuisioner yang telah didapatkan. Analisis deskriptif ini dilakukan menggunakan tools SPSS.

### **3.2.3 Uji Asumsi**

Uji asumsi ini dilakukan untuk membuktikan asumsi – asumsi yang harus dipenuhi sebelum berlanjut ke analisis inferensial. Uji asumsi yang dilakukan pada penelitian ini yakni uji normalitas, uji heterodekasitas, uji multikolinearitas, dan uji linearitas. Uji asumsi dilakukan menggunakan tools SPSS.

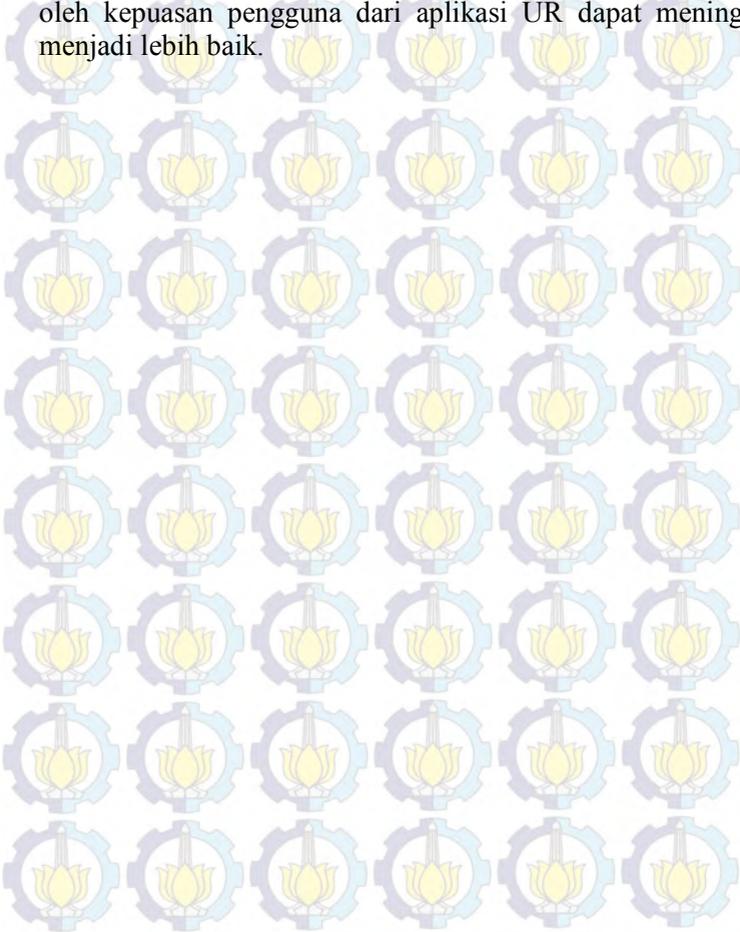
### **3.2.4 Analisis Inferensial**

Setelah dilakukan uji reliabilitas dan validitas data, serta dilengkapi dengan uji asumsi. Lalu dilanjutkan dengan analisis inferensial untuk pengujian model. Analisis inferensial ini akan menghasilkan pengujian hipotesis dengan keputusan hipotesis yang diujikan diterima atau ditolak. Pada tahapan ini pengujian hipotesis diawali dengan perhitungan korelasi antar variabel menggunakan metode SEM yakni GeSCA dan PLS. Nilai korelasi ini akan dijadikan parameter untuk mengukur tingkat pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Setelah diketahui hasil perhitungan korelasi, dilanjutkan dengan proses pengujian hipotesis, pengujian hipotesis ini dilakukan untuk melakukan pengujian model yang digunakan dalam penelitian. Hasil dari tahapan ini yaitu nilai uji validitas, uji reabilitas, perhitungan korelasi model yang dapat merepresentasikan pengaruh antar faktor yang ada pada model, dan hasil uji hipotesis (diterima atau ditolak).

### **3.3 Tahap Hasil dan Pembahasan Penelitian**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada tahap analisis data, pada tahap ini merupakan proses pemaparan secara jelas hasil uji hipotesis yang dapat menggambarkan faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi UR. Tahapan ini membahas intepretasi hasil dari pengujian hipotesis, sehingga diketahui faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi dalam konteks kepuasan. Selain itu dilakukan peninjauan kembali dengan menyimpulkan hasil yang didapatkan dari penelitian secara manajerial dari sudut pandang BPJS Kesehatan dan dilanjutkan dengan memberikan rekomendasi strategi. Luaran

dari tahap akhir ini yaitu penjelasan atau pembahasan secara detail terkait hasil uji hipotesis yang dilakukan, pembahasan hasil penelitian secara umum atau manajerial beserta pemberian rekomendasi strategi untuk BPJS Kesehatan Divre VII, kesimpulan dan saran agar kesuksesan yang digambarkan oleh kepuasan pengguna dari aplikasi UR dapat meningkat menjadi lebih baik.



## **BAB IV**

### **PERANCANGAN KONSEPTUAL**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka konseptual model yang digunakan untuk mengetahui penerimaan pengguna aplikasi UR dalam konteks kepuasan pengguna.

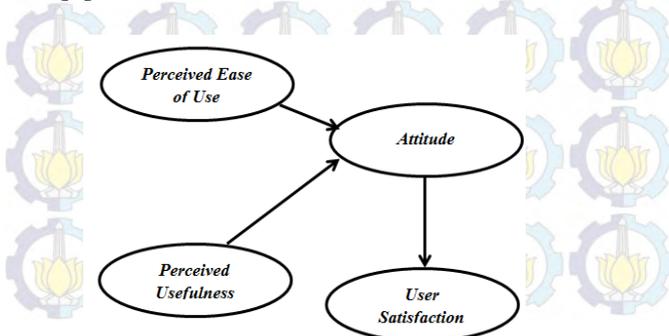
#### **4.1 Penggabungan model TAM dan EUCS**

Berdasarkan permasalahan yang akan diselesaikan pada tugas akhir ini mengenai hasil kesuksesan sistem informasi, yang mana pada penelitian ini kesuksesan dalam konteks kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan model yang menggabungkan konsep penerimaan pengguna dengan kepuasan pengguna dengan model TAM IS *mandatory* dan EUCS yang mengacu pada penelitian Charlesto Sekundera. Penggabungan tersebut dikarenakan pada model *TAM IS Mandatory* dari penelitian Sefan Linders [6] pengukuran suatu kesuksesan sistem informasi dapat dilihat berdasarkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Penggabungan model tersebut juga dilakukan pada penelitian sebelumnya oleh Charlesto Sekundera untuk mengetahui kesuksesan implementasi sistem informasi dari sisi penerimaan pengguna [5]. Penggunaan model EUCS ini bertujuan mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan beberapa indikator didalamnya. Indikator – indikator tersebut yakni *content*, *accuracy*, *easy of use*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Pada penelitian ini dilakukan kritisi lebih lanjut terkait model yang diusulkan oleh Charlesto Sekundera, dikarenakan terdapat beberapa kelemahan dalam mengkonstruksi model tersebut. Kelemahan dari model Charlesto yakni pada indikator *User Satisfaction* tidak sesuai dengan model awalnya yakni Model Doll. Dengan begitu model yang digunakan pada penelitian ini merupakan model baru yang dapat digunakan untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi dalam lingkungan wajib dengan

penggabungan model TAM Mandatory Use dan Model EUCS sesuai model Doll yang menyatakan bahwa *User Satisfaction* dapat diukur dengan 5 indikator (Lihat Gambar 2.9).

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan pada Bab 2, bahwa dalam kasus penggunaan dari sistem di lingkungan mandatory atau diamanatkan beberapa peneliti berpendapat bahwa konstruk penggunaan sistem masih mampu mengukur kesuksesan sistem informasi. Kepuasan pengguna sendiri merupakan kepuasan yang dianggap sebagai jumlah dari perasaan seseorang atau sikap terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi situasi [13]. Selain itu mengacu pada penjelasan sebelumnya bahwa tidak ada variabel dependen pada TAM secara murni yakni *Intention to use* dan *Actual use* tersebut karena adanya permasalahan yang timbul dari penggunaan kedua variabel dependen tersebut, seperti kuisisioner yang diisi dengan melaporkan hasilnya sendiri (*self reported behavior*) ada kemungkinan pengaruh psikologis yang cenderung bias saat melaporkan penggunaannya (*actual usage*) secara konsisten, selain itu usage dianggap tidak sesuai untuk situasi ketika penggunaan (*usage*) diwajibkan oleh organisasi [9].



Gambar 4. 1 Model Kesuksesan SI Mandatory Use (Peneliti, 2014)

## 4.2 Identifikasi Variabel

Dalam penggabungan model TAM dan EUCS yang mana pada masing – masing model tersebut memiliki beberapa variabel, berikut ini merupakan penjelasan masing – masing variabel yang digunakan untuk mengetahui kesuksesan aplikasi UR dalam konteks kepuasan pengguna.

### 4.2.1 Perceived Ease of Use

*Perceived Ease of Use* salah satu variabel dari model TAM ini untuk mengetahui tingkatan seseorang mempercayai bahwa menggunakan teknologi hanya memerlukan sedikit usaha. Kemudahan (*ease*) dapat diartikan dalam penggunaan teknologi tersebut tanpa kesulitan atau tidak memerlukan usaha keras. Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan penggunaan teknologi ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem teknologi informasi yang digunakan tidak dibutuhkan usaha yang besar pada saat pengoperasian.

Berdasarkan ulasan diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan UR jauh lebih mudah dan cepat sehingga akan mengurangi usaha pengguna saat melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan dibanding dengan menggunakan cara manual. Adanya kepercayaan dari pengguna bahwa UR lebih fleksibel, tampilannya mudah dipahami, dan mudah dioperasikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan.

Davis F.D 1989 yang telah memberikan beberapa indikator persepsi kemudahan penggunaan sistem informasi yang meliputi :

- a) Mudah dipelajari
- b) Mudah dioperasikan
- c) Mudah digunakan
- d) Berinteraksi dengan pengguna jelas dan mudah dipahami

#### 4.2.2 Perceived Usefulness

*Perceived Usefulness* salah satu variabel dari model TAM ini untuk mengetahui tingkatan dimana seseorang dapat mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Davis (1989) mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap *usefulness* dapat diartikan sebagai manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi. Menurut Davis F.D 1989 yang telah dikutip oleh Artega dan Duarte Hueros memberikan beberapa indikator kemanfaatan penggunaan sistem informasi yang meliputi :

- a) Aplikasi UR membantu saya untuk memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan lebih efisien.
- b) Menggunakan aplikasi UR dapat meningkatkan kinerja saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan.
- c) Aplikasi UR dapat memudahkan saya melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.
- d) Aplikasi UR dapat membantu saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan secara efektif .
- e) Aplikasi UR berguna dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan.
- f) Secara keseluruhan, aplikasi UR menguntungkan saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan. [35]

#### 4.2.3 Attitude

*Attitude* salah satu variabel dari model TAM ini untuk mengetahui sikap terhadap penggunaan sistem yang berupa penerimaan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1993). Sikap dapat menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi (Hoppeet al.(2001). Menurut Davis F.D 1989 yang telah dikutip oleh Artega dan Duarte Hueros memberikan

beberapa indikator kemanfaatan penggunaan sistem informasi yang meliputi :

- a) Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi UR menyenangkan.
- b) Menggunakan aplikasi UR merupakan ide yang cemerlang.
- c) Secara keseluruhan saya suka menggunakan aplikasi UR. [35]

#### **4.2.4 User Satisfaction**

*User Satisfaction* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem, yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Charlesto Sekundera bahwa pengukuran suatu kesuksesan sistem informasi dapat dilihat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi [6]. Untuk mengetahui adanya adopsi teknologi informasi yang berupa pengembangan sistem dapat memuaskan penggunanya atau tidak dengan menggunakan 5 indikator. Menurut Doll 1988 yang telah dikutip oleh Mohsen Dastgir memberikan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna yang meliputi :

##### **4.2.4.1 Content**

Kepuasan pengguna pada isi dari sistem, dapat berupa informasi yang dapat ditampilkan oleh sistem.

- a) Dapat memberikan informasi sesuai dengan yang diinginkan dengan tepat dan benar
- b) Isi informasi memenuhi kebutuhan pengguna
- c) Memberikan laporan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
- d) Memberikan cukup informasi

##### **4.2.4.2 Accuracy**

Kepuasan pengguna pada keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi suatu informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

- a) Keakuratan informasi

- b) Kepuasan keakuratan informasi

#### 4.2.4.3 *Format*

Kepuasan pengguna pada format tampilan sistem, seperti tampilan informasi pada sistem dan format laporan yang ditampilkan.

- a) Format output mudah dipahami
- b) Format kejelasan penyajian informasi
- c) Penataan keserasian format

#### 4.2.4.4 *Timeliness*

Kepuasan pengguna pada ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

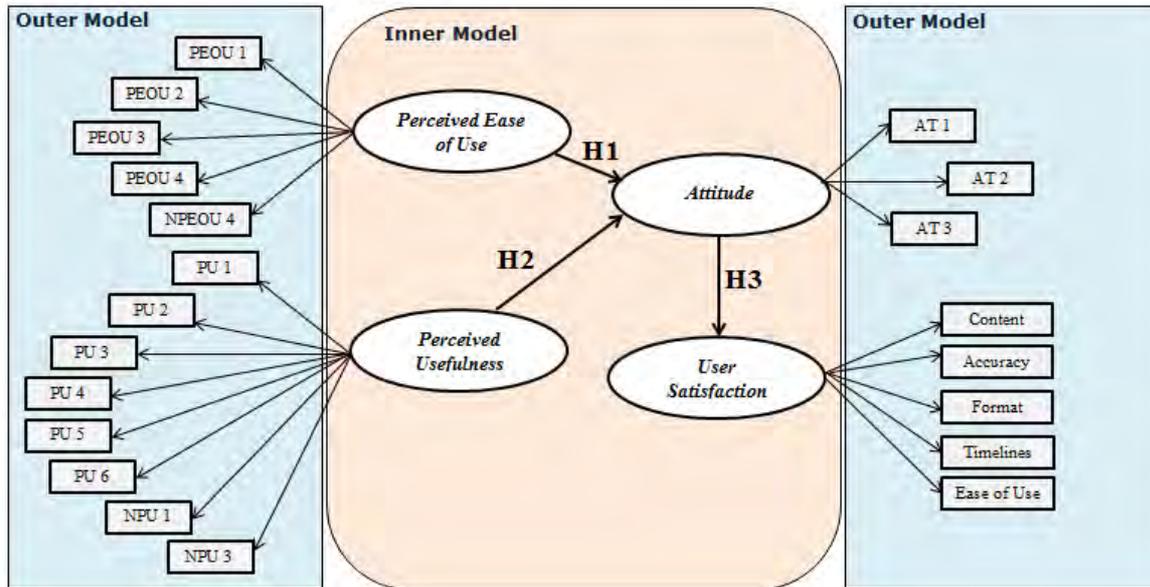
- a) Ketepatan waktu mendapatkan informasi
- b) Informasi *up-to-date*
- c) Pembaruan data atau informasi

#### 4.2.4.5 *Ease of Use*

Kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mencari data, maupun mendapatkan data yang diinginkan oleh pengguna.

- a) Secara keseluruhan, aplikasi UR mudah digunakan.
- b) Tampilan antarmuka (*interface*) aplikasi UR *User friendly* [23].

### 4.3 Kerangka Konseptual



Gambar 4. 2 Kerangka konseptual model (Sumber: Peneliti, 2014)

Keterangan :

- \* PEOU = Perceived ease of use
  - PEOU 1 = Aplikasi UR **mudah dipelajari**
  - PEOU 2 = **Berinteraksi** dengan aplikasi UR **jelas dan dapat dimengerti**
  - PEOU 3 = Aplikasi UR **mudah dioperasikan**
  - PEOU 4 = Secara keseluruhan, aplikasi UR **mudah digunakan.**
  - Aplikasi UR **sulit digunakan**
- \* PU = Perceived usefulness
  - PU 1 = Aplikasi UR membantu saya untuk memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan **lebih efisien.**
  - PU 2 = Menggunakan aplikasi UR dapat **meningkatkan kinerja** saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan.
  - PU 3 = Aplikasi UR dapat **memudahkan** saya melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.
  - PU 4 = Aplikasi UR dapat membantu saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan secara **efektif.**
  - PU 5 = Aplikasi UR **berguna** dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan.
  - PU 6 = Secara keseluruhan, aplikasi UR **menguntungkan** saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.
  - NPU1 = Menggunakan aplikasi UR **menghambat** saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan
  - NPU3 = Menggunakan aplikasi UR **menyulitkan** saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan
- \* AT = Attitude
  - AT1 = Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi UR **menyenangkan**

- AT2 = Menggunakan aplikasi UR merupakan **ide yang cemerlang**
- AT3 = Secara keseluruhan saya **suka** menggunakan aplikasi UR

\* Content

- C1 = Dapat memberikan informasi **sesuai dengan yang diinginkan dengan tepat dan benar**
- C2 = Isi informasi **memenuhi kebutuhan** pengguna
- C3 = Memberikan laporan yang **sesuai dengan kebutuhan pengguna**
- C4 = Memberikan **cukup** informasi

\* Accuracy

- A1 = **Keakuratan informasi**
- A2 = **Kepuasan keakuratan** informasi
- NA1 = Data/informasi yang ditampilkan aplikasi UR sering **terjadi error**

\* Format

- F1 = Format output **mudah dipahami**
- F2 = Format **kejelasan penyajian informasi**
- F3 = Data/informasi pada aplikasi UR **ditata dengan serasi**

\* Timeliness

- T1 = **Ketepatan waktu** mendapatkan informasi
- T2 = Informasi **up-to-date**
- T3 = Aplikasi UR dapat memberikan data/informasi **terbaru yang saya butuhkan**
- T4 = Aplikasi UR memberikan data/informasi yang **out-of-date**

\* Ease of Use

- EOU1 = Secara keseluruhan, aplikasi UR **mudah digunakan**
- EOU2 = Tampilan antarmuka (*interface*) aplikasi UR **User friendly**

### 4.3.1 Relasi Antar Variabel

Berdasarkan kerangka konseptual pada Gambar 4.1, kerangka konseptual terbagi dalam 2 area yakni *inner model* dan *outer model*. Inner model adalah model struktural (*structural model*) yang menghubungkan antar variabel laten, yaitu variabel *perceived ease of use*, variabel *perceived usefulness*, variabel *attitude*, dan variabel *user satisfaction*, sedangkan outer model adalah model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabelnya.

Pada model penelitian ini TAM pada IS *mandatory* dibentuk dari 2 keyakinan individual, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yang menjadi sumber utama kerangka penelitian ini. *Perceived ease of use* dan *perceived usefulness* diindikasikan memiliki pengaruh terhadap *attitude* pada penggunaan aplikasi UR. *Attitude* kemudian mempengaruhi *User Satisfaction* secara langsung. *User Satisfaction* yang mencakup beberapa hal yakni, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, dan *Ease of Use*. Adanya hubungan tersebut sehingga menghasilkan 3 (tiga) hipotesis yang dipaparkan pada bagian berikut ini.

### 4.3.2 Hipotesis

Berdasarkan model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, berikut merupakan beberapa hipotesis yang telah dibuat :

#### 4.3.2.1 Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude*

Ming-Chi Lee [36], David [37], Norazah dan Ramayah [38] dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa *perceived ease of use* berhubungan positif dan signifikan dengan *attitude* pada penggunaan teknologi informasi. Davis (1989, 1993) mendefinisikan *ease of use* sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Kemudahan penggunaan UR akan memotivasi pengguna atau bagian pelayanan kesehatan untuk mengeksplorasi fitur dan fungsi-fungsi sistem lebih detail.

Dengan demikian, sikap pengguna yang menguntungkan adanya aplikasi UR akan tercipta dan mereka akan menghabiskan banyak waktu untuk mendapatkan data dan informasi dari aplikasi UR terkait pelayanan kesehatan pada masing – masing cabang di Jawa Timur. Jika suatu kemudahan dalam penggunaan telah dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi UR maka akan dapat mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi UR. Hipotesis yang diuji adalah:

**H1: *Perceived Ease of use* atau persepsi kemudahan penggunaan aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) pengguna.**

#### **4.3.2.2 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude***

Ming-Chi Lee [36], David [37], Norazah dan Ramayah [38] dalam hasil penelitiannya menemukan *usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude* pada penggunaan suatu teknologi informasi. *Usefulness* (kemanfaatan) oleh Davis (1989) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Dalam hasil penelitian Norazah dan Ramayah (2008), ditemukan hubungan positif dan signifikan antara *usefulness* dan *attitude* pada layanan E-Government di Malaysia [38]. Davis (1993) dan Artega and Duarte Hueros dalam hasil penelitiannya juga menemukan bahwa kemanfaatan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan sikap penggunaan *Web-based System* [35]. Sikap positif orang pada media internet akan mendorong orang untuk mengoptimalkan daya guna atau pemanfaatan internet (Widyarini, 2005). Berdasarkan beberapa definisi dan telaah literatur tersebut dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan penggunaan TI dapat diketahui dari kepercayaan pemakai TI dalam memutuskan penerimaan TI, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif bagi pemakainya. Adanya aplikasi yang berbasis internet dapat

memudahkan pengguna dalam mengakses layanan kapanpun dan dimana pun, sehingga dapat membawa dampak positif pengguna untuk mengadopsi teknologi. Kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi UR merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh bagian departemen pelayanan kesehatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, sehingga tingkat kemanfaatan aplikasi UR mempengaruhi sikap karyawan terhadap sistem tersebut. Hipotesis yang diuji adalah:

**H2: *Perceived usefulness* atau kebermanfaatan penggunaan aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*) dalam menggunakan aplikasi UR**

#### **4.3.2.3 Pengaruh *Attitude* terhadap *User Satisfaction***

Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Dengan adanya kepuasan pemakai tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari kesuksesan pengembangan sistem informasi (Bailey, 1983).

Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Sikap pengguna tersebut dapat mencerminkan kepuasan terhadap sistem yang telah diimplementasikan. Menurut Doll dan Torkzadeh (1998) melakukan pengukuran terhadap kepuasan pemakai akhir sistem (*End User Computing Satisfaction*) dengan mengembangkan instrumen yang terdiri dari 5 komponen yaitu: Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*), yang mencakup 12 item pertanyaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap pengguna aplikasi turut mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem yang dapat

digambarkan pada kepuasan pemakai terhadap penggunaan TI. Hipotesis yang diuji adalah:

**H3: *Attitude* atau sikap pengguna aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan aplikasi UR.**

#### 4.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yang ada dalam kerangka konseptual yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude* dan *satisfaction*. Keempat variabel tersebut memiliki indikator – indikator masing – masing yang telah dijelaskan di bagian 4.2. Indikator – indikator tersebut diukur melalui item – item berikut:

**Tabel 4. 1 Instrumen Pengukuran Variabel (Olahan Peneliti, 2014)**

No.	Indikator	Ket Indikator	Pernyataan	Referensi
<b>Variabel Perceived Ease Of Use</b>				
1.	PEOU1	<i>Perceived Ease Of Use</i>	Aplikasi UR mudah dipelajari	Artega and Duarte Hueros [35]
2.	PEOU2	<i>Perceived Ease Of Use</i>	Berinteraksi dengan aplikasi UR jelas dan dapat dimengerti	Yong Jin, 2010 [39]
3.	PEOU3	<i>Perceived Ease Of Use</i>	Aplikasi UR mudah dioperasikan	Artega and Duarte Hueros [35]
4	PEOU4	<i>Perceived Ease Of Use</i>	Secara keseluruhan, aplikasi UR mudah digunakan	Artega and Duarte Hueros [35]
5.	NPEOU4	<i>Perceived</i>	Apliksi UR	(Peneliti,

No.	Indikator	Ket Indikator	Pernyataan	Referensi
		<i>Ease Of Use</i>	<b>sulit digunakan</b>	2014)
<b>Variabel Perceived Usefulness</b>				
6.	PU1	<i>Perceived Usefulness</i>	Aplikasi UR membantu saya untuk memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan <b>lebih efisien</b>	Artega and Duarte Hueros [35]
7.	PU2	<i>Perceived Usefulness</i>	Menggunakan aplikasi UR dapat <b>meningkatkan kinerja</b> saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan	Artega and Duarte Hueros [35]
8.	PU3	<i>Perceived Usefulness</i>	Aplikasi UR dapat <b>memudahkan</b> saya melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	Artega and Duarte Hueros [35]
9.	PU4	<i>Perceived Usefulness</i>	Aplikasi UR dapat membantu saya dalam memonitoring dan mengevaluasi	Artega and Duarte Hueros [35]

No.	Indikator	Ket Indikator	Pernyataan	Referensi
			elayanan kesehatan <b>secara efektif</b>	
10.	PU5	<i>Perceived Usefulness</i>	Aplikasi UR <b>berguna</b> dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan	Yong Jin, 2010 [39]
11.	PU6	<i>Perceived Usefulness</i>	Secara keseluruhan, aplikasi UR <b>menguntungkan</b> saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	Artega and Duarte Hueros [35]
12.	NPU1	<i>Perceived Usefulness</i>	Menggunakan aplikasi UR <b>menghambat</b> saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	(Peneliti, 2014)
13.	NPU3	<i>Perceived Usefulness</i>	Menggunakan aplikasi UR <b>menyulitkan</b> saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi	(Peneliti, 2014)

No.	Indikator	Ket Indikator	Pernyataan	Referensi
			pelayanan kesehatan	
<b>Variabel Attitude</b>				
14.	AT1	<i>Attitude</i>	Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi UR <b>menyenangkan</b>	Artega and Duarte Hueros [35]
15.	AT2	<i>Attitude</i>	Menggunakan aplikasi UR merupakan <b>ide yang cemerlang</b>	Artega and Duarte Hueros [35]
16.	AT3	<i>Attitude</i>	Secara keseluruhan saya <b>suka menggunakan</b> aplikasi UR	Artega and Duarte Hueros [35]
<b>Variabel Satisfaction</b>				
17.	C1	<i>Content</i>	Aplikasi UR dapat <b>memberikan informasi</b> yang saya butuhkan <b>dengan tepat dan benar</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
18	C2	<i>Content</i>	Isi informasi pada aplikasi UR <b>memenuhi kebutuhan saya</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
19.	C3	<i>Content</i>	Aplikasi UR dapat	(Doll, W.J &

No.	Indikator	Ket Indikator	Pernyataan	Referensi
			<b>memberikan laporan hanya yang saya butuhkan</b>	Torkzadeh, G , 1988)
20.	C4	<i>Content</i>	Aplikasi UR memberikan informasi <b>yang cukup</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
21.	A1	<i>Accuracy</i>	Aplikasi UR memberikan informasi yang <b>akurat sesuai dengan kebutuhan saya</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
22.	A2	<i>Accuracy</i>	Saya <b>puas dengan keakuratan</b> informasi pada aplikasi UR	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
23.	NA1	<i>Accuracy</i>	Data/informasi yang ditampilkan aplikasi UR <b>sering terjadi error</b>	(Peneliti, 2014)
24.	F1	<i>Format</i>	Data/informasi pada aplikasi UR disajikan dengan <b>format yang mudah dipahami</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
25.	F2	<i>Format</i>	Data/informasi pada aplikasi UR disajikan dengan	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)

No.	Indikator	Ket Indikator	Pernyataan	Referensi
			<b>format yang jelas</b>	
26.	F3	<i>Format</i>	Data/informasi pada aplikasi UR <b>ditata dengan serasi</b>	(Peneliti, 2014)
27.	T1	<i>Timelines</i>	Aplikasi UR dapat memberikan data/informasi <b>dalam kurun waktu yang diinginkan</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
28.	T2	<i>Timelines</i>	Aplikasi UR memberikan data/informasi yang <b>up-to-date</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
29.	T3	<i>Timelines</i>	Aplikasi UR dapat memberikan data/informasi <b>terbaru yang saya butuhkan</b>	(Peneliti, 2014)
30.	NT2	<i>Timelines</i>	Aplikasi UR memberikan data/informasi yang <b>out-of-date</b>	(Peneliti, 2014)
31.	EoU1	<i>Ease of Use</i>	Aplikasi UR <b>mudah digunakan</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)
32.	EoU2	<i>Ease of Use</i>	<b>Tampilan antarmuka (interface)</b> aplikasi UR <b>User friendly</b>	(Doll, W.J & Torkzadeh, G , 1988)

#### 4.5 Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur yang mencakup 11 cabang yakni Surabaya, Kediri, Malang, Banyuwangi, Pamekasan, Bojonegoro, Jember, Madiun, Pasuruan, Mojokerto, dan Tulungagung. Subjek dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi UR sedangkan objek penelitian adalah aplikasi UR. Pemilihan subjek dan objek tersebut karena ingin mengetahui bagaimana kesuksesan aplikasi UR yang sudah diimplementasikan di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mendapat bantuan dari pihak BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur khususnya Departemen Teknologi Informasi Manajemen Risiko (TIMR) yang memberikan akses untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

Berikut adalah rincian pengguna aplikasi UR, yaitu :

- Divre VII sekitar 4 orang. (4)
- Cabang Divre VII, terdapat 11 cabang, yang tiap cabangnya terdapat 8 orang. (88)
- BPJS Center pada rumah sakit yang tersebar di seluruh cabang, masing – masing cabang terdapat 5 BPJS Center. (55)
- KLOK 28 orang (28)

Berdasarkan kondisi tersebut populasi pengguna aplikasi UR ini sekitar 175 orang. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi tersebut, maka penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang dikutip oleh (Lantara, 2012). Dengan rumus:

Keterangan :

n = ukuran sample

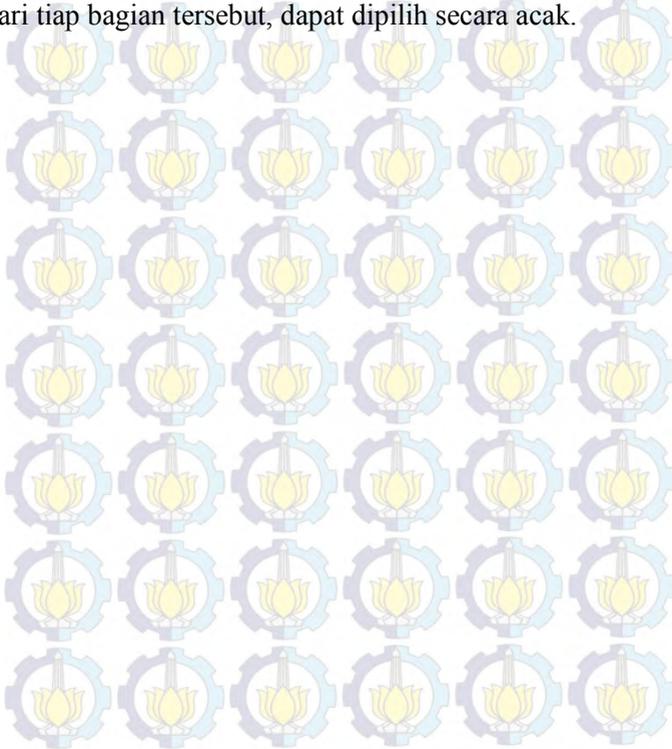
N = ukuran populasi

E = persentase toleransi kesalahan pengambilan sampel

Sehingga diperoleh :

$$\begin{aligned}n &= \frac{175}{1+175(0,1^2)} \\ &= \frac{175}{1+1,75} \\ &= 63,6 \text{ orang} = 64 \text{ orang}\end{aligned}$$

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 64 orang, pengambilan sampel ini menggunakan teknik *Stratified Random Sampling*. Menurut (Prof. ROZAINI NASUTION, 2003) *Stratified Random Sampling* adalah pemilihan sampling dengan membagi dalam bagian – bagian, lalu dari tiap bagian tersebut, dapat dipilih secara acak.



## **BAB V IMPLEMENTASI**

Bab ini menjelaskan hasil dari pengolahan data yang didapatkan melalui kuesioner, faktor kesuksesan aplikasi UR dalam konteks kepuasan pengguna.

### **5.1 Profil Responden**

*Sample* dari penelitian ini adalah sebanyak 64 orang yang merupakan pengguna dari aplikasi UR pada Divisi Regional VII Jawa Timur yang mencakup 11 Cabang di dalamnya. Dalam penelitian terhadap faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan Aplikasi UR dilakukan dengan menggunakan pernyataan skala likert dengan 5 rentang pilihan. Dalam penelitian ini digunakan rentang pilihan 1 sampai 5 yang mana 1 menunjukkan sangat tidak setuju sampai 5 yang menunjukkan sangat setuju.

### **5.2 Analisis Data**

Pada bagian ini, data yang telah didapatkan dari penyebaran kuisisioner secara online dianalisis untuk mengetahui deskriptif statistik mengetahui deskriptif statistik, tingkat reliabilitas dan tingkat validitas data kuesioner. Berikut adalah analisis data kuesioner penelitian ini.

#### **5.2.1 Uji instrumen penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data terkait faktor – faktor penerimaan aplikasi UR ke pengguna yang tersebar di area Jawa Timur. Uji instrumen penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur untuk melakukan pengukuran yang diteliti dan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Berikut ini adalah pengujian validitas dan realibitas terhadap instrumen kuesioner yang telah dibuat.

##### **5.2.1.1 Uji Reliabilitas**

Uji Realibilitas adalah pengujian yang dilakukan peneliti untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam

penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi pada subjek yang sama [40]. Uji reliabilitas pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan SPSS yang terdapat fitur uji reliabilitas dengan melihat nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Sebuah data bisa dikatakan **reliabel** jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0.6 (Sugiyono, 2003). Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada instrumen kuesioner penelitian ini.

**Tabel 5.1 Hasil Uji Reliabilitas (Peneliti, 2014)**

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Perceive Ease of Use</i>	0,833	Reliabel
<i>Perceive Usefulness</i>	0,883	Reliabel
<i>Attitude</i>	0,873	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0,925	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.1 hasil uji reliabilitas di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha pada variabel *perceive ease of use*, *perceive usefulness*, *attitude* dan *satisfaction* memiliki nilai lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel dan dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

### 5.2.1.2 Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas pada penelitian ini merupakan uji validitas konstruk. Dalam uji validitas ini digunakan korelasi product moment dari Spearman yaitu mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total dari kategori pernyataan. Sebuah pernyataan dikatakan valid jika nilai Pearson correlationnya lebih besar

dari 0,232 [41]. Berikut ini hasil pengujian validitas dengan menggunakan Pearson correlation pada SPSS.

**Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Variabel PEOU (SPSS, 2014)**

<b>Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PEOU1	0.873	0.232	Valid
PEOU2	0.840	0.232	Valid
PEOU3	0.884	0.232	Valid
PEOU4	0.840	0.232	Valid
NPEOU4	0.519	0.232	Valid

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator PEOU1, PEOU2, PEOU3, PEOU4, dan NPEOU 4 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *Perceived Ease of Use* adalah **valid**.

**Tabel 5. 3 Uji validitas variabel PU (SPSS, 2014)**

<b>Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PU1	0.893	0.232	Valid
PU2	0.868	0.232	Valid
PU3	0.855	0.232	Valid
PU4	0.900	0.232	Valid
PU5	0.759	0.232	Valid
PU6	0.833	0.232	Valid
NPU1	0.580	0.232	Valid
NPU3	0.552	0.232	Valid

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator PU1, PU2, PU3, PU4, PU5, PU6, NPU1 dan NPU3 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *Perceived Usefulness* adalah **valid**.

**Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas Variabel AT (SPSS, 2014)**

<b>Indikator</b>	<b><i>Paerson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
AT1	0.920	0.232	Valid
AT2	0.834	0.232	Valid
AT3	0.922	0.232	Valid

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator AT1, AT2, dan AT3 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *Attitude* adalah **valid**.

**Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Variabel US (SPSS, 2014)**

<b>Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
C1	0.878	0.232	Valid
C2	0.848	0.232	Valid
C3	0.712	0.232	Valid
C4	0.848	0.232	Valid
A1	0.852	0.232	Valid
A2	0.831	0.232	Valid
NA1	0.369	0.232	Valid
F1	0.873	0.232	Valid
F2	0.834	0.232	Valid
F3	0.846	0.232	Valid
T1	0.662	0.232	Valid
T2	0.841	0.232	Valid
T3	0.798	0.232	Valid
NT2	0.463	0.232	Valid
EOU1	0.794	0.232	Valid
EOU2	0.690	0.232	Valid

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator C1, C2, C3, C4, A1, A2, NA1, F1, F2, F3, T1, T2, T3, NT2, EOU1 dan EOU2 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *User Satisfaction* adalah **valid**.

Dari hasil pengujian validitas dan realibilitas instrumen penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi syarat untuk disebarakan ke sampel penelitian yang sebenarnya.

### 5.2.2 Deskriptif statistik

Jumlah responden yaitu pengguna UR yang bersedia mengisi kuesioner penelitian ini adalah sebanyak 72 responden yang berarti melebihi target yang *sample* yang telah didefinisikan sebanyak 64 responden. Berikut ini adalah analisis deskriptif statistik dari data kuesioner yang telah didapatkan ketika pengumpulan data.

#### 5.2.2.1 Jenis kelamin

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 72 responden yang terdiri dari :

1. Responden berjenis kelamin laki - laki sebanyak 28 orang (38,4%)
2. Responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (60,3%)

**Tabel 5. 6 Deskriptif Statistik JK (Olahan SPSS, 2014)**

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
1.	Laki – laki	28	38,4
2.	Perempuan	44	60,3
	Total	72	100,0

Berdasarkan pada tabel 5.6 dapat dilihat bahwa karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan jenis kelamin perempuan lebih banyak 21,9% daripada laki - laki. Berdasarkan hasil analisis data ini menunjukkan bahwa dalam menggunakan aplikasi UR lebih banyak perempuan dibandingkan laki - laki.

### 5.2.2.2 Lokasi

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 72 responden yang terdiri dari :

1. Responden berasal dari Divisi Regional VII Jatim sebanyak 1 orang (1,4%)
2. Responden berasal dari Cabang Surabaya sebanyak 3 orang (4,1%)
3. Responden berasal dari Cabang Banyuwangi sebanyak 13 orang (17,8%)
4. Responden berasal dari Cabang Malang sebanyak 1 orang (1,4%)
5. Responden berasal dari Cabang Bojonegoro sebanyak 3 orang (4,1%)
6. Responden berasal dari Cabang Pamekasan sebanyak 22 orang (30,1%)
7. Responden berasal dari Cabang Tulungagung sebanyak 5 orang (6,8%)
8. Responden berasal dari Cabang Pasuruan sebanyak 7 orang (9,6%)
9. Responden berasal dari Cabang Kediri sebanyak 1 orang (1,4%)
10. Responden berasal dari Cabang Madiun sebanyak 8 orang (11%)
11. Responden berasal dari Cabang Jember sebanyak 4 orang (5,5%)
12. Responden berasal dari Cabang Mojokerto sebanyak 4 orang (5,5%)

**Tabel 5. 7 Deskriptif Statistik Lokasi (Olahan SPSS, 2014)**

No	Lokasi	Frequency	Percent
1.	Cabang Banyuwangi	13	17,8
2.	Cabang Bojonegoro	3	4,1
3.	Cabang Jember	4	5,5
4.	Cabang Kediri	1	1,4

No	Lokasi	Frequency	Percent
5.	Cabang Madiun	8	11,0
6.	Cabang Malang	1	1,4
7.	Cabang Mojokerto	4	5,5
8.	Cabang Pamekasan	22	30,1
9.	Cabang Pasuruan	7	9,6
10.	Cabang Surabaya	3	4,1
11.	Cabang Tulungagung	5	5,5
12.	Divre Jatim	1	1,4
	Total	72	100,0

Berdasarkan pada Tabel 5.7 dapat dilihat bahwa sebagian besar penelitian ini adalah responden yang berasal dari Pamekasan dengan jumlah responden sebesar 30.1%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang memanfaatkan UR untuk melakukan monitoring pelayanan kesehatan pada peserta yang memiliki tingkat intensitas tinggi dalam penggunaan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS.

### 5.2.2.3 Unit kerja

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 72 responden yang terdiri dari :

1. Responden berasal dari unit kerja BPJS Kesehatan Center banyak 5 orang (6,8%)
2. Responden berasal dari unit kerja Kantor Cabang (Kacab) sebanyak 4 orang (5,5%)
3. Responden berasal dari unit kerja KLOK sebanyak 37 orang (50,7%)
4. Responden berasal dari unit kerja MPK sebanyak 1 orang (1,4%)

5. Responden berasal dari unit kerja MPKP sebanyak 9 orang (12,3%)
6. Responden berasal dari unit kerja MPKR sebanyak 16 orang (21,9%)

**Tabel 5. 8 Deskriptif Statistik Unit Kerja (Olahan SPSS, 2014)**

No	Unit Kerja	Frequency	Percent
1.	BPJS Kesehatan Center	5	6,8
2.	Kantor Cabang (Kacab)	4	5,5
3.	KLOK	37	50,7
4.	MPK	1	1,4
5.	MPKP	9	12,3
6.	MPKR	16	21,9
	Total	72	100,0

Berdasarkan pada Tabel 5.8 dapat dilihat bahwa sebagian besar penelitian ini adalah responden dari unit kerja KLOK dengan jumlah responden sebesar 50,7%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi UR adalah bagian unit kerja KLOK untuk melakukan monitoring pelayanan kesehatan pada wilayah masing - masing.

#### **5.2.2.4 Jabatan**

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 72 responden yang terdiri dari :

1. Jabatan responden sebagai Assistant Manager sebanyak 25 orang (34,2%)
2. Jabatan responden sebagai Manager sebanyak 6 orang (8,2%)
3. Jabatan responden sebagai Staff sebanyak 41 orang (56,2%)

**Tabel 5. 9 Deskriptif Statistik Jabatan (Olahan SPSS, 2014)**

No	Jabatan	Frequency	Percent
1.	Assistant Manager	25	34,2
2.	Manager	6	8,2
3.	Staff	41	56,2
	Total	72	100,0

Berdasarkan pada Tabel 5.9 dapat dilihat bahwa sebagian besar penelitian ini adalah responden yang memiliki kedudukan sebagai Staff dengan jumlah responden sebesar 56,2%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kedudukan staff, karena mereka menggunakan aplikasi ini untuk membuat laporan bulanan atau bahkan harian untuk dilaporkan pada atasannya guna mengetahui pelayanan kesehatan secara rutin.

#### 5.2.2.5 Frekuensi mengakses UR

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 72 responden yang terdiri dari :

1. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses aplikasi UR 1 bulan sekali sebanyak 49 orang (67,1%)
2. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses aplikasi UR 1 minggu sekali sebanyak 9 orang (12,3%)
3. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses aplikasi UR 2 minggu sekali sebanyak 9 orang (12,3%)
4. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses aplikasi UR setiap hari sebanyak 5 orang (6,8%)

**Tabel 5. 10 Deskriptif Statistik Frekuensi mengakses UR**

No	Frekuensi akses UR	Frequency	Percent
1.	1 bulan sekali	49	67,1
2.	1 minggu sekali	9	12,3
3.	2 minggu sekali	9	12,3

No	Frekuensi akses UR	Frequency	Percent
4.	Setiap hari	5	6,8
	Total	72	100,0

Berdasarkan pada Tabel 5.10 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengakses UR dengan frekuensi 1 bulan sekali sebesar 67,1%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa responden melakukan monitoring dan evaluasi dalam rentang waktu bulanan, mengingat aplikasi UR ini juga dilakukan pembaharuan setiap 1 bulan sekali, sehingga hal tersebut mempengaruhi responden untuk melakukan pengambilan data dengan mengakses UR selama 1 bulan sekali.

### 5.2.3 Deskriptif statistik variabel penelitian

Variabel pada penelitian ini dinilai dengan melihat dari nilai rata – rata dan memberi arti nilai tersebut dengan membuat kriteria berdasarkan pada interval kelas rata – rata. Interval kelas yang digunakan berdasarkan pada rumus (Durianto, 2001) :

$$Interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ terendah}{Banyaknya\ kelas}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, berikut adalah interval rata – rata pada tiap skala.

**Tabel 5. 11 Skala Interval (Peneliti, 2014)**

Interval rata – rata	Penilaian
$1,00 \leq x \leq 1,80$	Sangat tidak setuju
$1,80 \leq x \leq 2,60$	Tidak setuju
$2,60 \leq x \leq 3,40$	Netral
$3,40 \leq x \leq 4,20$	Setuju
$4,20 \leq x \leq 5,00$	Sangat setuju

Dengan mengacu Tabel 5.11, berikut adalah hasil jawaban kuisioner pada masing – masing indikator di variabel – variabel tertentu yang diolah menggunakan SPSS.

**Tabel 5. 12 Deskriptif Statistik Variabel PEOU**

Kode	Indikator <i>PEOU</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
PEOU1	Aplikasi UR <b>mudah dipelajari</b>	0	1	21	38	12	3,85
PEOU2	<b>Berinteraksi</b> dengan aplikasi UR <b>jelas dan dapat dimengerti</b>	0	2	22	38	10	3,78
PEOU3	Aplikasi UR <b>mudah dioperasikan</b>	0	1	19	39	13	3,89
PEOU4	Secara keseluruhan, aplikasi UR <b>mudah digunakan</b>	0	2	16	41	13	3,90
NPEOU4	Aplikasi UR <b>sulit digunakan</b>	1	4	17	34	16	3,83
	Rata - rata						3,85

Dari Tabel 5.12 dapat dilihat bahwa variabel *Perceived Ease of Use* memiliki nilai rata – rata 3,85. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *perceived ease of use*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden mudah berinteraksi dengan aplikasi UR, dalam pengoperasian dan mudah dipelajari cara penggunaannya.

**Tabel 5. 13 Deskriptif Statistik Variabel PU**

Kode	Indikator <i>PU</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
PU1	Aplikasi UR membantu saya untuk memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan <b>lebih efisien</b>	0	3	16	35	18	3,94
PU2	Menggunakan aplikasi UR dapat <b>meningkatkan kinerja</b> saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan	0	4	13	35	20	3,99
PU3	Aplikasi UR dapat <b>memudahkan</b> saya melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	1	2	13	38	18	3,97
PU4	Aplikasi UR dapat membantu saya dalam memonitoring dan mengevaluasi	0	3	15	35	19	3,97

Kode	Indikator <i>PU</i>	Distribusi Jawaban					Mean
	elayanan kesehatan <b>secara efektif</b>						
PU5	Aplikasi UR <b>berguna</b> dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan	0	2	14	42	14	3,94
PU6	Secara keseluruhan, aplikasi UR <b>menguntungkan</b> saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	0	5	11	42	14	3,90
NPU1	Menggunakan aplikasi UR <b>menghambat</b> saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	2	11	13	22	24	3,76
NPU3	Menggunakan aplikasi UR <b>menyulitkan</b> saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	2	13	17	22	18	3,57
	Rata - rata						3,88

Dari Tabel 5.12 dapat dilihat bahwa variabel *Perceived Usefulness* memiliki nilai rata – rata 3,88. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *perceived usefulness*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa diuntungkan dengan adanya aplikasi UR, karena aplikasi UR dapat mempermudah pekerjaan dan sangat bermanfaat dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

**Tabel 5. 14 Deskriptif Statistik Variabel Attitude**

Kode	Indikator <i>AT</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
AT1	Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi UR <b>menyenangkan</b>	0	5	16	40	11	3,79
AT2	Menggunakan aplikasi UR merupakan <b>ide yang cemerlang</b>	0	2	14	42	14	3,94
AT3	Secara keseluruhan saya <b>suka menggunakan</b> aplikasi UR	0	5	20	35	12	3,75
	Rata – rata						3,83

Dari Tabel 5.14 dapat dilihat bahwa variabel *Attitude* memiliki nilai rata – rata 3,83. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata

responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *Attitude*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa nyaman, senang, suka, dan termasuk ide yang brilian dalam penggunaan aplikasi UR karena memiliki dampak positif terhadap kinerja pengguna.

**Tabel 5. 15** Deskriptif Statistik Indikator Content

Kode	Indikator Content	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
C1	Aplikasi UR dapat <b>memberikan informasi</b> yang saya butuhkan <b>dengan tepat dan benar</b>	2	3	19	40	8	3,68
C2	Isi informasi pada aplikasi UR <b>memenuhi kebutuhan saya</b>	1	5	20	38	8	3,65
C3	Aplikasi UR dapat <b>memberikan laporan hanya yang saya butuhkan</b>	0	3	26	35	8	3,67
C4	Aplikasi UR memberikan informasi <b>yang cukup</b>	0	3	19	42	8	3,76
	Rata - rata						3,69

Dari Tabel 5.15 dapat dilihat bahwa indikator *Content* memiliki nilai rata – rata 3,69. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan

bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *Content*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aplikasi UR dapat memberikan informasi yang berupa data ataupun laporan dengan tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**Tabel 5. 16 Deskriptif Statistik Indikator Accuracy**

Kode	Indikator Accuracy	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
A1	Aplikasi UR memberikan informasi yang <b>akurat sesuai dengan kebutuhan saya</b>	1	6	20	38	7	3,61
A2	Saya <b>puas dengan keakuratan</b> informasi pada aplikasi UR	0	8	21	35	8	3,60
NA1	Data/informasi yang ditampilkan aplikasi UR <b>sering terjadi error</b>	2	14	34	17	5	3,13
	Rata – rata						3,45

Dari Tabel 5.16 dapat dilihat bahwa indikator *Accuracy* memiliki nilai rata – rata 3,45. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *Accuracy*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden puas dengan akurasi dari aplikasi UR meskipun masih sering terjadi error.

**Tabel 5. 17 Deskriptif Statistik Indikator Format**

Kode	Indikator <i>Format</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
F1	Data/informasi pada aplikasi UR disajikan dengan <b>format yang mudah dipahami</b>	0	1	19	43	9	3,83
F2	Data/informasi pada aplikasi UR disajikan dengan <b>format yang jelas</b>	0	3	19	40	10	3,79
F3	Data/informasi pada aplikasi UR <b>ditata dengan serasi</b>	0	1	20	38	13	3,81
	Rata - rata						3,81

Dari Tabel 5.17 dapat dilihat bahwa indikator *Format* memiliki nilai rata – rata 3,81. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *Format*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden paham dengan format yang digunakan dalam penyajian data atau informasi pada aplikasi UR, selain itu padanan peletakan data informasi juga ditata sehingga pengguna dapat dengan cepat mengetahui letak data atau informasi yang dibutuhkan.

**Tabel 5. 18 Deskriptif Statistik Indikator Timeliness**

Kode	Indikator <i>Timeliness</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
T1	Aplikasi UR dapat memberikan data/informasi	4	11	19	28	10	3,40

Kode	Indikator <i>Timeliness</i>	Distribusi Jawaban					Mean
	<b>dalam kurun waktu yang diinginkan</b>						
T2	Aplikasi UR memberikan data/informasi yang <i>up-to-date</i>	4	7	21	33	7	3,44
T3	Aplikasi UR dapat memberikan data/informasi <b>terbaru yang saya butuhkan</b>	3	7	12	38	12	3,68
NT2	Aplikasi UR memberikan data/informasi yang <i>out-of-date</i>	3	16	29	18	6	3,11
	Rata - rata						3,40

Dari Tabel 5.18 dapat dilihat bahwa indikator *Format* memiliki nilai rata – rata 3,40. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *Timeliness*. Namun memiliki nilai yang sangat rendah untuk skala setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden mendapatkan data atau informasi dengan kurun waktu yang dibutuhkan dan selalu melakukan pembaharuan namun dengan data atau informasi yang disajikan kurang *up-to-date*.

**Tabel 5. 19 Deskriptif Statistik Indikator Ease of Use**

Kode	Indikator <i>Ease of Use</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
EOU1	Secara keseluruhan, aplikasi UR <b>mudah digunakan</b>	0	2	16	41	13	3,90
EOU2	<b>Tampilan antarmuka (interface)</b> aplikasi UR <b>User friendly</b>	1	1	21	38	11	3,79
	Rata - rata						3,84

Dari Tabel 5.19 dapat dilihat bahwa indikator *Ease of Use* memiliki nilai rata – rata 3,84. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *Ease of Use*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden mudah menggunakan aplikasi UR melakukan pencarian data untuk pemantauan dan evaluasi pelayanan kesehatan pada BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur.

**Tabel 5. 20 Deskriptif Statistik Variabel Satisfaction**

No.	Indikator Variabel <i>User Satisfaction</i>	Rata – rata Mean
1.	Content	3,66
2.	Accuracy	3,45
3.	Format	3,81
4.	Timeliness	3,40
5.	Ease of Use	3,84
	Rata-rata	3,63

Dari Tabel 5.20 dapat dilihat bahwa variabel *User Satisfaction* memiliki nilai rata – rata 3,63. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan

bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *User Satisfaction*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa puas dengan aplikasi UR yang mencakup terkait isi, keakuratan data atau informasi, format isi, dan ketepatan dalam pembaharuan data atau informasi tentang pelayanan kesehatan di Jawa Timur.

#### 5.2.4 Uji asumsi klasik

Pengujian terhadap asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah suatu model regresi tersebut baik atau tidak jika digunakan untuk melakukan penaksiran. Suatu model dikatakan baik apabila bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), yaitu memenuhi asumsi klasik atau terhindar dari masalah-masalah multikolinieritas, heteroskedastisitas, maupun uji linearitas. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan uji terhadap asumsi klasik, apakah terjadi penyimpangan - penyimpangan atau tidak, agar model dalam penelitian ini layak untuk digunakan [42].

##### 5.2.4.1 Uji normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik harus memiliki data yang berdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2001). Uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov Test dengan menggunakan tools SPSS dengan sample 72. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai Asymp Sig Kolmogorov Smirnov lebih dari 0,05. Berikut ini adalah hasil dari uji normalitas.

**Tabel 5. 21 Hasil Uji Normalitas (Olahan SPSS, 2015)**

Variabel	Nilai Asymp Sig Kolmogorov Smirnov	Batas Toleransi	Keterangan
<i>Attitude</i>	0,205	0,05	Normal
<i>User Satisfaction</i>	0,970	0,05	Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi one sample Kolmogorov Smirnov menunjukkan angka diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi **normal**.

#### 5.2.4.2 Uji multikolinearitas

Pengujian ini berguna untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antara variabel-variabel itu secara individu terhadap variabel terikat. Pengujian ini untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dalam persamaan regresi tersebut tidak saling berkorelasi. Untuk mendeteksi Multikolinearitas adalah dengan **melihat nilai tolerance** dan nilai **Variance Inflation Factor (VIF)**, variabel dikatakan mempunyai masalah multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10, sedangkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2006).

**Tabel 5. 22 Hasil Uji Multikolinearitas (Olahan SPSS, 2015)**

<b>Variabel Dependen</b>	<b>Nilai Tolerance (&gt; 0,1)</b>	<b>Nilai VIF (&lt;10)</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,545	1,835	Bebas multikolinearitas
<i>Perceived Usefulness</i>	0,545	1,835	Bebas multikolinearitas
<i>Attitude</i>	1,00	1,00	Bebas multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 5.22 dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* dan VIF variabel independen pada model memenuhi syarat pada uji multikolinearitas sehingga dapat disimpulkan tidak ada masalah multikolinearitas.

### 5.2.4.3 Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau yang tidak terjadi Heteroskedastisitas. Terdapat beberapa metode statistik yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak, seperti Uji Glejser. Pada penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan SPSS yaitu dengan uji Glejser. Untuk mengetahui pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menggunakan kriteria berikut :

- **Tidak terjadi heterokedastisitas**, jika nilai T hitung lebih kecil dari T tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.
- **Terjadi heteroskedastisitas**, jika nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Berikut adalah hasil dari uji heterodekasitas.

**Tabel 5. 23 Hasil Uji Heterodekasitas (Olahan SPSS, 2014)**

Variabel	T hitung	Sig	T – Tabel	Keterangan
<i>Perceived Ease of Use</i>	-0.433	0.666	1.99	Bebas heterokedastisitas
<i>Perceived Usefulness</i>	-0.391	0.697	1.99	Bebas heterokedastisitas
<i>Attitude</i>	0.973	0.334	1.99	Bebas heterokedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 5.23 dapat dilihat bahwa t-statistik dari seluruh variabel kurang dari 1.99 (T-Tabel) dan signifikansi  $> 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan model ini **tidak mengalami masalah heterokedastisitas**.

#### 5.2.4.4 Uji linearitas

Uji linearitas merupakan syarat lolosnya sebuah hubungan antara variabel independen dan dependen dalam sebuah model. Uji linieritas ini penting karena merupakan asumsi hubungan dalam persamaan yang disyaratkan uji SEM [43].

Sebuah hubungan linier ketika hubungan tersebut konsisten. Konsistensi tersebut direpresentasikan dari nilai signifikansi  $p$  dengan nilai  $p < 0.05$ , maka dapat dikatakan bahwa hubungan tersebut linier. Uji linearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan program SPSS menggunakan *Test for Linearity*. Berikut adalah hasil dari uji linearitas.

**Tabel 5. 24 Uji Linearitas (Olahan SPSS, 2014)**

Variabel	Linearitas	Keterangan
PEOU >> AT	0.000	Signifikan linear
PU >> AT	0.000	Signifikan linear
AT >> US	0.000	Signifikan linear

Berdasarkan Tabel 5.24 dapat dilihat bahwa hubungan antara variabel dependen dan independen telah signifikan karena nilai signifikansi sudah mencapai kriteria yaitu kurang dari 0.05.

#### 5.3 Analisis Inferensial

Data yang telah didapatkan dalam penelitian ini, yang mana data tersebut telah dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, dan uji heterodekasitas dinyatakan lolos dalam pengujian tersebut. Sehingga data dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis inferensial dengan menggunakan GSCA dan SmartPLS. Penggunaan kedua metode tersebut dikarenakan menurut Zainal Mustafa dan Tony Wijaya PLS merupakan jenis SEM yang berbasis komponen dengan sifat konstruk formatif [44], sedangkan konstruk pada penelitian ini bersifat reflektif sehingga peneliti mencari alternatif lain yakni menggunakan GeSCA. Sebagai pembanding dan membuktikan pernyataan Zainal Mustafa dan Tony Wijaya peneliti memilih untuk menggunakan keduanya.

Berikut adalah hasil analisis inferensial dari data yang digunakan dalam penelitian ini.

### 5.3.1 GeSCA

Analisis inferensial menggunakan GeSCA ini dipilih karena model dalam penelitian ini memiliki variabel laten yang dengan indikator yang bersifat reflektif.

#### 5.3.1.1 *Outer model*

Model pengukuran atau *outer model* ini adalah tahap awal dalam evaluasi menggunakan GeSCA. Pengukuran model atau Outer Model dengan melihat *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite validity*, dan *average variance extracted* (AVE).

***Convergent validity*** dari model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan nilai *loading factor* masing – masing indikator pembentuk konstruk laten. Validitas ini menggambarkan ukuran korelasi antara skor indikator reflektif dengan skor variabel latennya. Suatu konstruk laten dinilai memiliki *convergent validity* baik jika nilai *loading factor*  $\geq 0.7$  dan signifikan. Jika nilai loading tidak valid dan signifikan indikator dapat didrop untuk mendapatkan model yang sesuai [26].

***Discriminant validity*** dinilai dengan membandingkan nilai square root (akar kuadrat) dari average variance extracted (AVE) setiap konstruk laten dengan korelasi antara konstruk itu sendiri dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk  $\geq$  nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Fornell dan Lacker, 1981) yang dikutip oleh [26].

***Composite Reliability*** blok indikator yang mengukur suatu konstruk laten dapat dievaluasi dengan 2 macam ukuran yaitu internal consistensi yang dikembangkan oleh Werts, Linn dan

Jores Kog (1974) dan *cronbachs alpha*. Dengan menggunakan output yang dihasilkan GeSCA. Direkomendasikan nilai *composite reliability*  $\geq 0.70$ . Untuk *Average Variance Extracted* (AVE) dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0.5 atau  $\geq 0.5$ . Jika keduanya memiliki nilai yang baik (*cronbachs alpha*  $\geq 0.70$  dan AVE  $\geq 0.50$ ) maka konstruk atau variabel reliabel. Berikut adalah hasil *outer model* yang dihitung menggunakan GeSCA pada penelitian ini.

Tabel 5. 25 Hasil *Outer Model* (Olahan GeSCA, 2014)

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>PEOU</b>	<b>AVE = 0.663, Alpha =0.833</b>		
PEOU1	0.902	0.024	37.01*
PEOU2	0.895	0.036	24.97*
PEOU3	0.893	0.029	30.86*
PEOU4	0.896	0.023	39.32*
NPEOU4	0.319	0.185	1.72
<b>PU</b>	<b>AVE = 0.636, Alpha =0.883</b>		
PU1	0.901	0.038	23.46*
PU2	0.899	0.034	26.75*
PU3	0.913	0.022	41.54*
PU4	0.947	0.014	70.12*
PU5	0.804	0.055	14.68*
PU6	0.874	0.032	27.17*
NPU1	0.423	0.142	2.99*
NPU3	0.382	0.135	2.82*
<b>AT</b>	<b>AVE = 0.794, Alpha =0.873</b>		
AT1	0.941	0.017	54.31*
AT2	0.797	0.079	10.06*

<b>AT3</b>	0.928	0.019	48.83*
<b>US</b>	<b>AVE = 0.800, Alpha =0.934</b>		
<b>C</b>	0.922	0.018	51.7*
<b>A</b>	0.902	0.024	37.51*
<b>F</b>	0.956	0.010	96.27*
<b>T</b>	0.838	0.059	14.3*
<b>EoU</b>	0.849	0.062	13.68*

Berdasarkan pada Tabel 5.25 yang telah didapatkan dari perhitungan menggunakan GeSCA, berikut adalah paparan analisis pada tahap pengukuran model atau outer model pada penelitian ini :

1. *Convergent Validity*

- *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *perceived easy of use* kurang baik karena dari kelima (5) indikator, 4 indikator memiliki nilai nilai *loading factornya* lebih dari 0.7 dan signifikan, sedangkan 1 indikator yakni NPEOU memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0.7 dan tidak signifikan sebesar 0.319. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu dilakukan perbaikan dengan menghapus indikator NPEOU 4.
- *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *perceived usefulness* kurang baik karena dari kedelapan (8) indikator, 6 indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.7 dan signifikan sedangkan 2 indikator lainnya yakni indikator NPU1 dan NPU3 memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0.7 yaitu 0.423 dan 0.382 namun signifikan. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu dilakukan perbaikan dengan menghapus indikator NPU1 dan NPU3.

Berikut adalah hasil perbaikan yang dilakukan dengan menghapus indikator yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0.5.

Tabel 5. 26 Hasil Perbaikan *Outer Model* (Olahan GeSCA, 2015)

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>PEOU</b>	<b>AVE = 0.809, Alpha =0.921</b>		
<b>PEOU1</b>	0.904	0.025	35.67*
<b>PEOU2</b>	0.903	0.030	30.41*
<b>PEOU3</b>	0.887	0.036	24.95*
<b>PEOU4</b>	0.903	0.022	40.67*
<b>PU</b>	<b>AVE = 0.803, Alpha =0.951</b>		
<b>PU1</b>	0.915	0.034	26.62*
<b>PU2</b>	0.898	0.032	27.66*
<b>PU3</b>	0.923	0.020	46.32*
<b>PU4</b>	0.952	0.014	67.44*
<b>PU5</b>	0.806	0.062	12.99*
<b>PU6</b>	0.876	0.035	25.26*
<b>AT</b>	<b>AVE = 0.793, Alpha =0.873</b>		
<b>AT1</b>	0.941	0.019	50.12*
<b>AT2</b>	0.794	0.080	9.96*
<b>AT3</b>	0.930	0.018	50.89*
<b>US</b>	<b>AVE = 0.800, Alpha =0.934</b>		
<b>C</b>	0.922	0.018	52.52*
<b>A</b>	0.902	0.024	36.64*
<b>F</b>	0.956	0.011	85.3*
<b>T</b>	0.838	0.065	12.87*
<b>EoU</b>	0.849	0.062	13.72*

Berdasarkan pada Tabel 5.26 yang telah didapatkan dari perhitungan menggunakan GeSCA, berikut adalah paparan analisis pada tahap perbaikan pengukuran model atau outer model penelitian ini :

- Setelah dilakukan perbaikan, *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *perceived easy of use* baik karena semua indikatornya yang berjumlah 4 (empat) memiliki nilai nilai *loading factornya* lebih dari 0.7 dan signifikan.
- Setelah dilakukan perbaikan, *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *perceived usefulness* baik kare semua indikatornya yang berjumlah 6 (enam) memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.7 dan signifikan.
- *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *attitude* baik karena semua indikatorn yang berjumlah 3 (tiga) memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.7 dan semua signifikan.
- *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *user satisfaction* baik karena semua indikatornya yang berjumlah 5 (lima) memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.7 dan semua signifikan.

## 2. *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* pada penelitian ini dilakukan secara manual. Berikut adalah hasil *discriminant validity* dalam penelitian ini.

**Tabel 5. 27 Hasil Discriminant Validity (Olahan Peneliti, 2015)**

Variabel	AVE	$\sqrt{AVE}$	PEOU	PU	AT	US	Ket
PEOU	0.809	0.899		0.741	0.845	0.862	Baik
PU	0.803	0.896	0.741		0.871	0.839	Baik
AT	0.793	0.890	0.845	0.871		0.917	Cukup Baik
US	0.800	0.894	0.862	0.839	0.917		Cukup Baik

Berdasarkan Tabel 5.27 bahwa pada variabel atau konstruk *perceived ease of use* nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari relasi variabel *perceived ease of use* dengan masing - masing variabel sehingga *discriminant validity* pada variabel *perceived ease of use* **baik**. Untuk variabel atau konstruk *perceived usefulness* nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari relasi variabel *perceived usefulness* dengan masing – masing variabel sehingga *discriminant validity* pada variabel *perceived usefulness* **baik**. Untuk variabel atau konstruk *attitude* nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari relasi variabel *attitude* dengan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* namun lebih kecil (ditandai dengan angka berwarna merah) dari nilai relasi dengan *user satisfaction* sehingga *discriminant validity* pada variabel *attitude* **cukup baik**. Dan Untuk variabel atau konstruk *user satisfaction* nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari relasi variabel *user satisfaction* dengan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* namun lebih kecil (ditandai dengan angka berwarna merah) dari nilai relasi dengan *attitude* sehingga *discriminant validity* pada variabel *user satisfaction* **cukup baik**.

### 3. *Composite reliability* dan AVE

*Composite reliability* dalam penelitian ini menggunakan nilai *cronbachs Alpha* yang dihasilkan oleh GeSCA. Berdasarkan Tabel 5.26, bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.7, yakni untuk *perceived ease of use* sebesar 0.921, untuk *perceived usefulness* sebesar 0.951, untuk variabel *attitude* 0.873, dan untuk variabel *user satisfaction* sebesar 0.934. Begitu juga untuk nilai AVE pada masing – masing variabel atau konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai AVE lebih dari 0.5, yakni untuk *perceived ease of use* sebesar 0.809, untuk *perceived usefulness* sebesar 0.803, untuk variabel *attitude* 0.793, dan untuk variabel *user satisfaction* sebesar 0.800 sehingga dapat disimpulkan semua variabel

dan konstruk memiliki *internal consistency reliability* yang baik, karena nilai *Cronbachs Alpha* dan AVE sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

### 5.3.1.2 Inner model

Model struktural atau *inner model* ini adalah tahap kedua dalam evaluasi menggunakan GeSCA. Model struktural ini dievaluasi dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai t statistik serta signifikansi koefisien parameter tersebut. Nilai t statistik ini diperoleh dari hasil *bootstrapping* yang dilakukan dalam GeSCA. Selain melihat nilai t statistik, juga melihat nilai  $R^2$  yang mengukur variabilitas konstruk endogen yang dapat dijelaskan dari variabilitas konstruk eksogen.

Untuk nilai signifikansi koefisien yang dilihat dari nilai T statistik dapat dilihat dal tabel *Path Coefficients* yang dimunculkan oleh GeSCA. Berikut adalah hasil pada model dalam penelitian ini.

**Tabel 5. 28 Hasil Struktural Model (Olahan GeSCA, 2015)**

Path Coefficients			
	Estimate	SE	CR
<b>Perceived Ease of Use-&gt;Attitude</b>	0.444	0.114	3.9*
<b>Perceived Usefulness-&gt;Attitude</b>	0.543	0.119	4.56*
<b>Attitude-&gt;User Satisfaction</b>	0.917	0.020	46.99*

CR\* = significant at .05 level

Berdasarkan Tabel 5.28 nilai koefisien regresi pada masing – masing variabel memiliki nilai yang positif dan signifikansi 0.05, yang berarti memiliki hubungan yang positif antara variabel independen dan dependennya.

- Nilai koefisien regresi dari *perceived ease of use* ke *attitude* adalah 0.444 dan signifikan pada 0.05, yang berarti *perceived ease of use* berpengaruh positif

terhadap *attitude* dengan kata lain semakin mudah aplikasi UR digunakan dan dioperasikan, pengguna semakin senang dan *enjoy* dalam menggunakan aplikasi UR dalam melakukan evaluasi dan monitoring pelayanan kesehatan.

- Nilai koefisien regresi dari *perceived usefulness* ke *attitude* adalah 0.542 dan signifikan pada 0.05, yang berarti *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *attitude* dengan kata lain semakin banyak manfaat dan keuntungan yang diberikan dalam penggunaan aplikasi UR seperti mempercepat pembuatan laporan, maka pengguna akan semakin senang dan suka menggunakan UR untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.
- Nilai koefisien regresi dari *attitude* ke *user satisfaction* adalah 0.917 dan signifikan, yang berarti *attitude* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan kata lain semakin baik sikap yang digambarkan oleh pengguna dalam penggunaan aplikasi UR, maka semakin puas pula mereka akan kemampuan dari aplikasi UR.

Pengidentifikasi nilai R square atau  $R^2$  pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan menjelaskan pada masing - masing variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude* dan *user satisfaction*. Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 maka dapat diartikan bahwa variabel independen sangat mendukung terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil identifikasi  $R^2$  dengan menggunakan GeSCA.

**Tabel 5. 29 R Square (Olahan GSCA, 2015)**

<b>R square of Latent Variable</b>	
<b>Attitude</b>	0.848
<b>User Satisfaction</b>	0.841

Berdasarkan pada Tabel 5.29 dapat dilihat bahwa nilai  $R^2$  pada *attitude* adalah sebesar 0,848 yang berarti bahwa variabilitas

Attitude dapat dijelaskan oleh variabilitas *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sebesar 84,8%. Pada *user satisfaction* adalah 0,841 yang berarti bahwa variabilitas *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabilitas *attitude* sebesar 84,1%

### 5.3.1.3 Overall goodness of FIT

Pada bagian ini, data penelitian yang telah dimasukkan di GeSCA diidentifikasi *goodness of FIT* yang muncul. Berikut adalah hasil model FIT data penelitian ini.

Tabel 5. 30 Model FIT (Olahan GeSCA, 2015)

Model Fit	
<b>FIT</b>	0.733
<b>AFIT</b>	0.725
<b>GFI</b>	0.959

Berdasarkan pada Tabel 5.30 yang telah didapatkan dari perhitungan menggunakan GeSCA, nilai – nilai tersebut akan dipaparkan sebagai berikut :

- **FIT**  
 Nilai FIT mengukur seberapa besar varian dari data yang dapat dijelaskan oleh model. Nilai FIT berkisar antara angka 0 sampai 1. Jika nilai FIT semakin mendekati angka 1 maka dapat dikatakan bahwa model semakin baik menjelaskan fenomena yang diteliti. Hal ini dikarenakan nilai 1 menjelaskan proporsi variabel yang dapat dijelaskan oleh model struktural semakin besar. Berdasarkan dari Tabel 5.30 dapat dilihat bahwa model yang terbentuk dapat menjelaskan semua variabel yang ada sebesar 0,733. Hal ini berarti *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude* dan *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh model sebesar 73,3% dan sisanya 26,7% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak ada pada model.
- **AFIT**

Selain melihat nilai FIT, perlu diperhatikan pula nilai AFIT-nya. Hal ini dikarenakan nilai AFIT dapat menunjukkan variasi yang dimungkinkan dari pergerakan model. Berdasarkan pada Tabel 5.30 didapat nilai AFIT sebesar 0,725. Dengan begitu dapat dikatakan model sudah baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Berdasarkan pada nilai AFIT-nya, model mampu menjelaskan sebesar 72,5%. Yang berarti bahwa *perceived ease of use*, *perceived usefulness* terhadap *attitude* mampu mempengaruhi *user satisfaction*.

- GFI

Nilai GFI ini menunjukkan kesesuaian model. rentang nilai GFI ini adalah dari nilai 0 hingga 1. Nilai GFI dianggap sesuai jika  $\geq 0,90$ . Dari tabel 5.30 dapat dilihat bahwa nilai GFI yang dihasilkan adalah 0,959 yang berarti bahwa model keseluruhan sudah **sangat sesuai** karena nilai GFI mendekati 1.

#### 5.3.1.4 Pengujian hipotesis

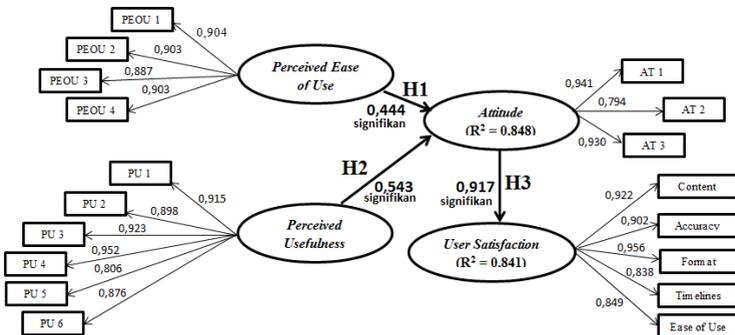
Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *path coefficient* pada model struktural. Berikut ini adalah nilai *path coefficient* dari hasil *output* GeSCA.

Tabel 5. 31 Hasil Path Coefficients (Olahan GSCA, 2015)

Path Coefficients			
	Estimate	SE	CR
Perceived Ease of Use->Attitude	0.444	0.114	3.9*
Perceived Usefulness->Attitude	0.543	0.119	4.56*
Attitude->User Satisfaction	0.917	0.020	46.99*

CR\* = significant at .05 level

Jika digambarkan pada model empiris penelitian maka akan menjadi seperti dibawah ini.



Gambar 5. 1 Model Hasil Uji Hipotesis (Olahan GeSCA, 2015)

Dari Tabel 5.31 hasil *path coefficients* dan Gambar 5.1 hasil ilustrasi dapat diketahui hasil uji hipotesis sebagai berikut :

**1. Hipotesis 1: *Perceived Ease of use* atau kemudahan penggunaan aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan sikap (*attitude*) pengguna**

Pada Tabel 5.31 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *perceived ease of use* terhadap *attitude* adalah sebesar 3,9\*. Dengan demikian *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude* karena terdapat tanda bintang (\*) pada nilai *critical ratios*, sehingga hipotesis 1 diterima.

**2. Hipotesis 2 : *Perceived usefulness* atau kebermanfaatan penggunaan aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*) dalam menggunakan aplikasi UR**

Pada Tabel 5.31 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *perceived usefulness* terhadap *attitude* adalah sebesar 4,56\*. Dengan demikian *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude* karena terdapat tanda

bintang (\*) pada nilai *critical ratios*, sehingga hipotesis 2 diterima.

**3. Hipotesis 3 : *Attitude* atau sikap pengguna aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan aplikasi UR.**

Pada tabel 5.31 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *attitude* terhadap *user satisfaction* adalah sebesar 46,99\*. Dengan demikian *attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* karena terdapat tanda bintang (\*) pada nilai *critical ratios*, sehingga hipotesis 3 diterima.

### **5.3.2 Partial Least Square (PLS)**

Analisis inferensial menggunakan PLS ini menggunakan Software *SmartPLS*. Pemilihan penggunaan PLS dalam penelitian ini karena beberapa sumber peneliti menggunakan PLS dalam penelitian yang sejenis dalam menyelesaikan masalah dengan model yang memiliki variabel laten yang dengan indikator yang bersifat reflektif.

#### **5.3.2.1 Outer model**

Model pengukuran atau *outer model* ini adalah tahap awal dalam evaluasi menggunakan PLS dengan *SmartPLS*. Pengukuran model atau Outer Model dengan melihat *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite validity*, dan *average variance extracted* (AVE).

***Convergent validity*** dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan nilai loading yang dapat dilihat pada kolom *original sample* O masing – masing indikator pembentuk konstruk laten. Suatu konstruk laten dinilai memiliki *convergent validity* baik jika nilai *loading*  $\geq 0.7$  dan signifikan. Signifikan dapat dilihat pada kolom T – Statistik,

jika signifikan nilai T statistik  $> 2.00$ . Jika nilai *loading* tidak valid dan signifikan indikator dapat didrop untuk mendapatkan model yang sesuai [26]. Berikut adalah hasil convergent validity menggunakan SmartPLS.

**Tabel 5. 32 Hasil Convergent Validity (Olahan SmartPLS, 2014)**

Indikator	Original Sample O	T - Statistik
PEOU1 $\leftarrow$ PEOU	0.898	29.819
PEOU2 $\leftarrow$ PEOU	0.908	39.125
PEOU3 $\leftarrow$ PEOU	0.883	21.606
PEOU4 $\leftarrow$ PEOU	0.903	47.124
NPEOU4 $\leftarrow$ PEOU	0.278	1.526
PU1 $\leftarrow$ PU	0.900	22.086
PU2 $\leftarrow$ PU	0.900	25.732
PU3 $\leftarrow$ PU	0.910	38.781
PU4 $\leftarrow$ PU	0.949	67.109
PU5 $\leftarrow$ PU	0.812	16.301
PU6 $\leftarrow$ PU	0.881	28.528
NPU1 $\leftarrow$ PU	0.405	2.805
NPU3 $\leftarrow$ PU	0.357	2.633
AT1 $\leftarrow$ AT	0.928	46.767
AT2 $\leftarrow$ AT	0.820	11.503
AT3 $\leftarrow$ AT	0.925	49.375
Content $\leftarrow$ US	0.865	27.267
Accuracy $\leftarrow$ US	0.851	25.070
Format $\leftarrow$ US	0.944	67.934
Timeliness $\leftarrow$ US	0.845	15.491
Ease of use $\leftarrow$ US	0.797	10.402

Berdasarkan tabel 5.32 yang telah dihasilkan oleh SmartPLS, bahwa *convergent validity* untuk masing – masing variabel adalah sebagai berikut :

- *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *perceived easy of use* kurang baik karena dari kelima (5) indikator, 4 indikator memiliki nilai *loading*nya lebih dari 0.7 (pada Tabel 5.25 berwarna merah) dan signifikan, sedangkan 1 indikator yakni NPEOU memiliki nilai *loading* kurang dari 0.7 dan tidak

signifikan sebesar 0.278. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu dilakukan perbaikan dengan menghapus indikator NPEOU 4.

- *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *perceived usefulness* kurang baik karena dari kedelapan (8) indikator, 6 indikator memiliki nilai *loading*nya lebih dari 0.7 dan signifikan, sedangkan 2 indikator yakni NPU1 dan NPU2 memiliki nilai *loading* kurang dari 0.7 (pada Tabel 5.25 berwarna merah) dan signifikan sebesar 0.405 dan 0.357. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu dilakukan perbaikan dengan menghapus indikator NPU1 dan NPU3.

Berikut adalah hasil perbaikan yang dilakukan dengan menghapus indikator yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0.5.

**Tabel 5. 33 Hasil Perbaikan *Convergent Validity* (Olahan SmartPLS, 2015)**

<b>Indikator</b>	<b>Orginal Sample O</b>	<b>T – Statistik</b>
PEOU1 ← PEOU	0.898	29.032
PEOU2 ← PEOU	0.911	41.198
PEOU3 ← PEOU	0.879	20.495
PEOU4 ← PEOU	0.906	44.578
PU1 ← PU	0.909	25.768
PU2 ← PU	0.898	28.647
PU3 ← PU	0.916	42.432
PU4 ← PU	0.951	66.888
PU5 ← PU	0.814	14.856
PU6 ← PU	0.881	28.155
AT1 ← AT	0.928	47.460
AT2 ← AT	0.819	10.821
AT3 ← AT	0.925	47.291
Content ← US	0.865	25.670
Accuracy ← US	0.851	24.545
Format ← US	0.944	68.094
Timeliness ← US	0.843	16.426
Ease of use ← US	0.797	9.789

Berdasarkan pada Tabel 5.33 yang telah didapatkan dari perhitungan menggunakan GeSCA, berikut adalah paparan analisis pada tahap perbaikan pengukuran model atau outer model penelitian ini :

- Setelah dilakukan perbaikan, *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *perceived easy of use* baik karena semua indikatornya yang berjumlah 4 (empat) memiliki nilai nilai *loading factornya* lebih dari 0.7 dan signifikan.
- Setelah dilakukan perbaikan, *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *perceived usefulness* baik kare semua indikatornya yang berjumlah 6 (enam) memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.7 dan signifikan.
- *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *attitude* baik karena semua indikatornya yang berjumlah 3 (tiga) memiliki nilai *loading* lebih dari 0.7 dan semua signifikan.
- *Convergent validity* untuk variabel atau konstruk *user satisfaction* baik karena semua indikatornya yang berjumlah 3 (tiga) memiliki nilai *loading* lebih dari 0.7 dan semua signifikan.

***Discriminant validity*** dinilai dengan membandingkan nilai loading pada *Fornell-Lacker Criterium* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain (Fornell dan Lacker, 1981) yang dikutip oleh [45]. Berikut adalah hasil diskriminant Validity pada penelitian menggunakan SmartPLS.

Tabel 5.34 Hasil *Discriminant Validity* (Olahan SmartPLS, 2015)

Discriminant Validity					
Variabel	AT	PEOU	PU	US	Ket
AT	<b>0.893</b>				Cukup baik
PEOU	0.846	<b>0.899</b>			Baik
PU	0.872	0.753	<b>0.896</b>		Baik
US	0.895	0.846	0.832	<b>0.861</b>	Cukup Baik

Berdasarkan Tabel 5.34 dapat dilihat bahwa :

- Variabel laten *perceived ease of use* dengan nilai AVE sebesar 0,808 (Tabel 5.36) memiliki nilai yang dihasilkan oleh SmartPLS menurut Fornell dan Lacker sebesar 0,899 , nilai tersebut nilainya sama dengan nilai akar kuadrat dari nilai AVE. Jumlah ini lebih besar dari semua nilai korelasi dengan masing – masing variabel. Dengan begitu dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *perceived ease of use* baik.
- Variabel laten *perceived usefulness* dengan nilai AVE sebesar 0,803 (Tabel 5.36) memiliki nilai yang dihasilkan oleh SmartPLS menurut Fornell dan Lacker sebesar 0,896 , nilai tersebut nilainya sama dengan nilai akar kuadrat dari nilai AVE. Jumlah ini lebih besar dari semua nilai korelasi dengan masing – masing variabel. Dengan begitu dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *perceived usefulness* baik.
- Variabel laten *attitude* dengan nilai AVE sebesar 0,797 (Tabel 5.36) memiliki nilai yang dihasilkan oleh SmartPLS menurut Fornell dan Lacker sebesar 0,893 , nilai tersebut nilainya sama dengan nilai akar kuadrat dari nilai AVE. Jumlah ini lebih besar dari nilai korelasi dengan *perceived ease of use* (0,846) dan

*perceived usefulness* (0,872) namun lebih kecil dari korelasi dengan *user satisfaction* (0.895). Sehingga dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *attitude* cukup baik.

- Variabel laten *User satisfaction* dengan nilai AVE sebesar 0,742 (Tabel 5.36) memiliki nilai yang dihasilkan oleh SmartPLS menurut Fornell dan Lacker sebesar 0,861, nilai tersebut nilainya sama dengan nilai akar kuadrat dari nilai AVE. Jumlah ini lebih besar dari nilai korelasi dengan *perceived ease of use* (0,842) dan *perceived usefulness* (0,832) namun lebih kecil dari korelasi dengan *attitude* (0.895). Sehingga dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *user satisfaction* cukup baik.

**Composite Reliability** digunakan untuk mengukur suatu konstruk laten yang mana nilainya didapatkan dari hasil SmartPLS, selain itu juga didukung dengan nilai *cronbachs alpha*. Dengan menggunakan output yang dihasilkan SmartPLS direkomendasikan nilai *composite reliability*  $\geq 0.80$  dan nilai *cronbachs alpha*  $\geq 0.60$ . Berikut adalah hasil *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dalam penelitian ini.

**Tabel 5. 35 Hasil Composite Reliability (Olahan SmartPLS, 2015)**

Variabel	Cronbachs Alpha	Composite Reliability
<i>Perceived Ease of Use</i>	0.921	0.944
<i>Perceived Usefulness</i>	0.950	0.961
<i>Attitude</i>	0.872	0.921
<i>User Satisfaction</i>	0.912	0.935

Berdasarkan tabel 5.35 bahwa hasil *Composite Reliability* dan *Cronbachs Alpha* pada masing – masing variabel telah mencapai kriteria yaitu lebih dari 0.80 dan lebih dari 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki konsistensi reliabilitas yang tinggi.

*Average Variance Extracted* (AVE) dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0.5 atau  $\geq 0.5$ . Berikut ini adalah nilai yang AVE untuk masing – masing variabel dalam penelitian ini.

**Tabel 5. 36 Hasil AVE (Olahan SmartPLS, 2015)**

Average Variance Extracted (AVE)	
Variabel	AVE
Perceived Ease of Use	0.808
Perceived Usefulness	0.803
Attitude	0.797
User Satisfaction	0.742

Dari tabel 5.36 dapat dilihat bahwa semua variabel diantaranya yaitu variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude*, dan *user satisfaction* memiliki nilai AVE yang baik, karena semua variabel telah mencapai nilai lebih dari 0.5. Sehingga semua variabel pada penelitian ini dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli karena nilainya lebih dari 0,5.

### 5.3.2.2 Inner model

Model struktural atau *inner model* ini adalah tahap kedua dalam evaluasi menggunakan PLS dengan SmartPLS. Model struktural ini dievaluasi dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai t statistik serta signifikansi koefisien parameter tersebut. Nilai t statistik ini diperoleh dari hasil *bootstrapping* yang dilakukan dalam SmartPLS. Selain melihat nilai t statistik, juga melihat nilai  $R^2$  yang mengukur variabilitas konstruk endogen yang dapat dijelaskan dari variabilitas konstruk eksogen.

Untuk nilai signfikasi koefisien yang dilihat dari nilai T statistik dapat dilihat dal tabel *Path Coeffisients* yang dimunculkan oleh SmartPLS. Berikut adalah hasil niali T statistik pada model dalam penelitian ini.

**Tabel 5. 37 Hasil Struktural Model (Olahan SmartPLS, 2015)**

	<b>Original Sample</b>	<b>T Statistik</b>
<b>Perceived Ease of Use -&gt; Attitude</b>	0.438	3.659
<b>Perceived Usefulness -&gt; Attitude</b>	0.542	4.311
<b>Attitude -&gt; User Satisfaction</b>	0.895	34.901

Berdasarkan Tabel 5.37 nilai koefisien regresi pada masing – masing variabel memiliki nilai yang positif dan signifikansi 0.05, yang berarti memiliki hubungan yang positif antara variabel independen dan dependennya.

- Nilai koefisien regresi dari *perceived ease of use* ke *attitude* adalah 0.438, yang berarti *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *attitude* dengan kata lain semakin mudah aplikasi UR digunakan dan dioperasikan, pengguna semakin senang dan *enjoy* dalam menggunakan aplikasi UR dalam melakukan evaluasi dan monitoring pelayanan kesehatan.
- Nilai koefisien regresi dari *perceived usefulness* ke *attitude* adalah 0.533, yang berarti *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *attitude* dengan kata lain semakin banyak manfaat dan keuntungan yang diberikan dalam penggunaan aplikasi UR seperti mempercepat pembuatan laporan, maka pengguna akan semakin senang dan suka menggunakan UR untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.

- Nilai koefisien regresi dari *attitude* ke *user satisfaction* adalah 0.895, yang berarti *attitude* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan kata lain semakin baik sikap yang digambarkan oleh pengguna dalam penggunaan aplikasi UR, maka semakin puas pula mereka akan kemampuan dari aplikasi UR.

Pengidentifikasi R square pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan menjelaskan pada variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude* dan *user satisfaction*. Jika nilai R mendekati 1 maka dapat diartikan bahwa variabel independen sangat mendukung terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil identifikasi R square dengan menggunakan SmartPLS.

**Tabel 5. 38 R square (Olahan SmartPLS, 2015)**

R square of Latent Variable	
Variabel	R square
<b>Attitude</b>	0.843
<b>User Satisfaction</b>	0.802

Berdasarkan pada Tabel 5.38 dapat dilihat bahwa nilai R square pada *attitude* adalah sebesar 0,833 yang berarti bahwa variabilitas *Attitude* dapat dijelaskan oleh variabilitas *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sebesar 84,3%. Pada *user satisfaction* adalah 0,802 yang berarti bahwa variabilitas *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabilitas *attitude* sebesar 80,2%.

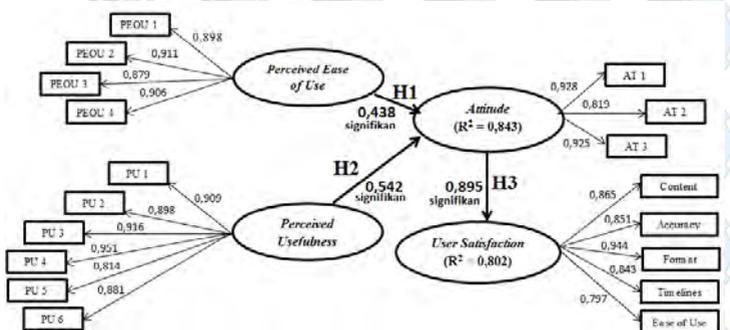
### 5.3.2.3 Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *path coefficient* pada model struktural. Berikut ini adalah nilai *path coefficient* dari hasil *output* SmartPLS.

**Table 5.39 Hasil Path Coefficients (Olahan SmartPLS, 2015)**

Hubungan Variabel	Original Sample	T Statistik
Perceived Ease of Use -> Attitude	0.438	3.659
Perceived Usefulness -> Attitude	0.542	4.311
Attitude -> User Satisfaction	0.895	34.901

Jika digambarkan pada model empiris penelitian maka akan menjadi seperti dibawah ini.



**Gambar 5.2 Model Hasil Uji Hipotesis (Olahan SmartPLS, 2015)**

Dari Tabel 5.39 hasil *path coefficients* dan Gambar 5.2 hasil ilustrasi dapat diketahui hasil uji hipotesis sebagai berikut :

**1. Hipotesis 1: *Perceived Ease of use* atau kemudahan penggunaan aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan sikap (*attitude*) pengguna**

Pada Tabel 5.39 dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien variabel *perceived ease of use* terhadap *attitude* adalah sebesar 0,453 yang berarti bernilai positif dan hasil nilai t statistik dari jalur ini sebesar 3,659, yang mana nilai tersebut lebih besar dari 2,0. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use*

berpengaruh signifikan terhadap *attitude*. Sehingga berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa hipotesis 1 **diterima**.

**2. Hipotesis 2 : *Perceived usefulness* atau kebermanfaatan penggunaan aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*) dalam menggunakan aplikasi UR**

Pada Tabel 5.39 dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien variabel *perceived usefulness* terhadap *attitude* adalah sebesar 0,542 yang berarti bernilai positif dan hasil nilai t statistik dari jalur ini sebesar 4,311 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 2,0. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *attitude*. Sehingga berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa hipotesis 2 **diterima**.

**3. Hipotesis 3 : *Attitude* atau sikap pengguna aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan aplikasi UR.**

Pada Tabel 5.39 dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien variabel *attitude* terhadap *user satisfaction* adalah sebesar 0,895 yang berarti bernilai positif dan hasil nilai t statistik dari jalur ini sebesar 34,901 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 2,0. Hal ini menunjukkan bahwa *attitude* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Sehingga berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa hipotesis 3 **diterima**.

### 5.3.3 Ringkasan pengujian hipotesis

Berdasarkan hasil analisis inferensial data yang telah dilakukan menggunakan 2 (dua) metode yaitu GeSCA dan PLS dengan SmartPLS didapatkan hasil yang telah dipaparkan

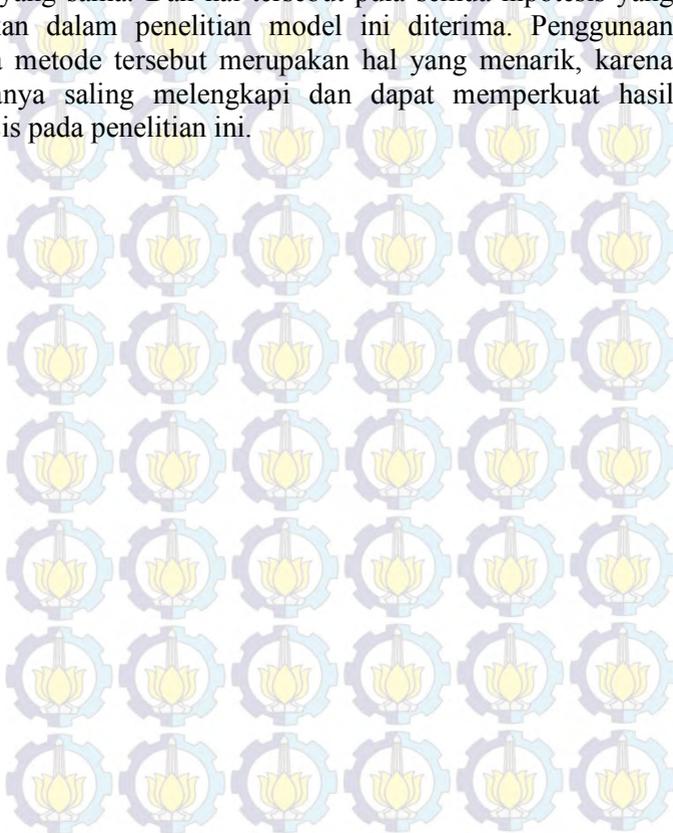
dan dijelaskan pada bab sebelumnya. Untuk mempermudah mengetahui perbandingan hasil dari keduanya, berikut adalah ringkasan hasil dari GeSCA dan PLS.

**Tabel 5. 40 Ringkasan Hasil Analisis Inferensial**

No.	Instrumen Analisis Inferensial	GeSCA		PLS	
		Nilai	Ket	Nilai	Ket
1.	<b>Outer Model</b>				
	<b>Convergent Validity</b>				
	PEOU1	0.904	Valid	0.898	Valid
	PEOU2	0.903	Valid	0.911	Valid
	PEOU3	0.887	Valid	0.879	Valid
	PEOU4	0.903	Valid	0.906	Valid
	PU1	0.915	Valid	0.909	Valid
	PU2	0.898	Valid	0.898	Valid
	PU3	0.923	Valid	0.916	Valid
	PU4	0.952	Valid	0.951	Valid
	PU5	0.806	Valid	0.814	Valid
	PU6	0.876	Valid	0.881	Valid
	AT1	0.941	Valid	0.928	Valid
	AT2	0.794	Valid	0.819	Valid
	AT3	0.930	Valid	0.925	Valid
	US1	0.922	Valid	0.865	Valid
	US2	0.902	Valid	0.851	Valid
	US3	0.956	Valid	0.944	Valid
	US4	0.838	Valid	0.843	Valid
	US5	0.849	Valid	0.797	Valid
	<b>Discriminant validity</b>				
	Perceived ease of use	Baik		Baik	
	Perceived usefulness	Baik		Baik	
	Attitude	Cukup Baik		Cukup Baik	
	User Satisfaction	Cukup Baik		Cukup Baik	
	<b>Composite reliability</b>				
	Perceived ease of use	0.921	Reliabel	0.921	Reliabel

No.	Instrumen Analisis Inferensial	GeSCA		PLS	
		Nilai	Ket	Nilai	Ket
	Perceived usefulness	0.951	Reliabel	0.950	Reliabel
	Attitude	0.873	Reliabel	0.872	Reliabel
	User Satisfaction	0.934	Reliabel	0.912	Reliabel
	<b>AVE</b>				
	Perceived ease of use	0.809	Baik	0.808	Baik
	Perceived usefulness	0.803	Baik	0.803	Baik
	Attitude	0.793	Baik	0.797	Baik
	User Satisfaction	0.800	Baik	0.742	Baik
	<b>Inner Model</b>				
	<b>Path Coeffisien</b>				
	Perceived ease of use >> Attitude	0.444 3.9	Positif Signifikan	0.438 3.659	Positif Signifikan
2.	Perceived usefulness >> Attitude	0.543 4.56	Positif Signifikan	0.542 4.311	Positif Signifikan
	Attitude >> User Satisfaction	0.917 46.99	Positif Signifikan	0.895 34.901	Positif Signifikan
	<b>R<sup>2</sup></b>				
	Attitude	0.848	Baik	0.843	Baik
	User Satisfaction	0.841	Baik	0.802	Baik
	<b>Overall Goodness of FIT</b>				
3.	FIT	0.733	Baik		
	AFIT	0.725	Baik		
	GFI	0.959	Baik		
4.	<b>Hipotesis 1</b>	3.9*	Diterima	3.659	Diterima
5.	<b>Hipotesis 2</b>	4.5*	Diterima	4.311	Diterima
6.	<b>Hipotesis 3</b>	46.9*	Diterima	34.901	Diterima

Berdasarkan Tabel 5.40 yang merupakan pembandingan hasil yang dimunculkan oleh kedua metode dalam pengukuran model dalam penelitian ini, bahwa kedua metode tersebut memberikan hasil yang sama, meskipun ada beberapa bagian yang tidak ada dalam keduanya. Namun untuk keseluruhan nilai yang dimunculkan tidak terlalu berbeda, dan memiliki hasil yang sama. Dan hal tersebut pula semua hipotesis yang diujikan dalam penelitian model ini diterima. Penggunaan kedua metode tersebut merupakan hal yang menarik, karena keduanya saling melengkapi dan dapat memperkuat hasil analisis pada penelitian ini.



## BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil yang didapatkan dari penelitian, dan pembahasan secara keseluruhan yang didapatkan dari penelitian.

### 6.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis didapatkan bahwa semua hipotesis diterima. Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan terkait hasil uji hipotesis yang didapatkan dari analisis inferensial yang telah dilakukan pada penelitian ini.

Sebelum menuju ke pembahasan hasil, dilakukan perhitungan variabel yang lebih berpengaruh antara *perceived ease of use* dengan *perceived usefulness* terhadap *attitude*. Mengingat *attitude* memiliki pengaruh pada *user satisfaction*, sehingga perlu diketahui mana yang lebih berkontribusi dan dapat menjelaskan variabel *attitude* diantara kedua variabel tersebut. Berikut adalah hasil perhitungan *r square* beserta *Path Coefficients attitude* dan *user satisfaction*.

**Tabel 5. 41 Pengaruh PEOU dan PU (Olahan SmartPLS, 2015)**

No	Model	R Square		Path Coefficients		
		AT	US	PEOU >> AT	PU >> AT	AT >> US
1.	Full Model	0.843	0.802	0.444	0.543	0.895
2.	Tanpa PEOU	0.760	0.802		0.872	0.895
3.	Tanpa PU	0.717	0.802	0.846		0.896

Berdasarkan Tabel 5.41 dapat dilihat bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memiliki nilai yang tidak jauh berbeda baik pada *R square* maupun pada *Path Coefficients*. Pada nilai *r square* nilainya hanya selisih 0,05 yang artinya memiliki selisih yang sangat kecil, dan pada hasil *path coefficient* ketika variabel *perceived ease of use* dihilangkan nilai koefisien variabel *attitude* 0,872 dan ketika variabel

*perceived usefulness* dihilangkan nilai koefisien variabel *attitude* 0,846, yang berarti keduanya sama – sama mendukung untuk meningkatkan *attitude*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran yang penting dan sama – sama perlu diperhatikan untuk membangun, mendukung dan meningkat suatu sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi UR agar aplikasi UR dapat sukses dalam artian pengguna puas dengan kemampuan aplikasi UR.

Untuk penjelasan lebih jelas pengaruh pada masing – masing variabel, berikut adalah pembahasan pada masing – masing faktor atau variabel tentang keterkaitan dan pengaruh yang diberikan.

### **6.1.1 Pengaruh faktor *perceived ease of use* terhadap *attitude***

Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* atau pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi UR terhadap *attitude* atau sikap dalam menggunakan aplikasi UR dapat dilihat pada analisis inferensial yang telah dilakukan menggunakan GeSCA dan PLS. Berdasarkan analisis inferensial didapatkan bahwa faktor persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan positif terhadap *attitude*. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Artega Sanchez dan Duerto [46] yang menyatakan bahwa faktor persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh terhadap sikap pengguna dalam menggunakan (*attitude*). Nilai estimate dari hubungan kedua variabel ini mencapai angka 0.444 dan nilai CR sebesar 3.9\* yang dihasilkan oleh GeSCA, dan 0.438 untuk nilai estimate, nilai t statistik sebesar 3.659\* yang dihasilkan oleh SmartPLS. Selain itu, berdasarkan pada nilai r square diketahui besar pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *attitude* adalah 0,848 (GeSCA) dan 0,843 (SmartPLS). Nilai tersebut menunjukkan bahwa,

variabel *attitude* dapat dijelaskan oleh variabilitas *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sekitar 84%.

Nilai estimate sebesar 0.444 (GeSCA) dan 0.438 (SmartPLS) dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *attitude*. Nilai CR dan T statistik menunjukkan nilai sebesar 3.9\* (GeSCA) dan 3.659\* (SmartPLS) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *attitude*. Dengan demikian, peningkatan *perceived ease of use* akan berdampak langsung pada peningkatan *attitude* atau sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi UR di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur.

Sementara itu *Perceived ease of use* sendiri merupakan keyakinan individu bahwa pengoperasian suatu sistem teknologi informasi tidak dibutuhkan usaha yang besar. Hal ini mencakup kemudahan penggunaan ketika berinteraksi dengan aplikasi UR, seperti kemudahan dalam proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Pendeskripsian variabel *perceived ease of use* ini dapat direpresentasikan oleh indikator – indikator yang mampu menggambarkan variabel *perceived ease of use*. Merujuk pada indikator – indikator *perceived ease of use* yang telah dijelaskan pada Bab 5, bahwa variabel tersebut memiliki 4 (empat) indikator, yakni : 1) mudah dipelajari; 2) Interaksi dengan aplikasi UR dengan jelas; 3) Mudah dioperasikan; dan 4) Mudah digunakan.

Berdasarkan pada hasil statistik deskriptif yang telah dilakukan, indikator pada variabel *perceived ease of use* memiliki nilai mean sebesar 3,85. Hal ini menggambarkan bahwa responden setuju dengan kemudahan dalam menggunakan, mengoperasikan, maupun berinteraksi dengan aplikasi UR dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa

Timur. Bila dilihat dari mean tertinggi dan terendah tiap indikatornya :

- Mean tertinggi terdapat pada pernyataan atau indikator ke-4 yang berkaitan dengan kemampuan responden untuk kemudahan menggunakan aplikasi UR yakni sebesar 3,90. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi UR yang ada saat ini sudah disetujui oleh responden karena mudah digunakan.
- Mean terendah terdapat pada pernyataan atau indikator ke-2 yang berkaitan dengan kemudahan interaksi dengan aplikasi UR yakni sebesar 3,78. Meskipun pada variabel Perceived Ease of Use indikator ini memiliki nilai mean terendah, namun nilai mean tersebut masih termasuk tinggi. Hal ini mengindikasikan responden setuju bahwa berinteraksi dengan aplikasi UR yang ada saat ini mudah.

Pernyataan lainnya pada variabel ini adalah berkaitan dengan kemudahan pengoperasian, dan dipelajari oleh responden dalam menggunakan aplikasi UR mendapat nilai mean yang tidak jauh berbeda dengan pernyataan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan UR secara keseluruhan oleh responden.

Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa keempat indikator tersebut dapat menggambarkan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi UR, selain itu sebagai *feedback* bagi pengembang aplikasi UR dari responden yang tak lain adalah pengguna UR terkait persepsi kemudahan penggunaan aplikasi UR dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan sehingga diharapkan responden senang dan *enjoy* dalam menggunakan aplikasi UR, mengingat aplikasi UR sifatnya *mandatory* atau tidak ada pilihan lain selain harus menggunakan aplikasi UR dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan.

### 6.1.2 Pengaruh faktor *perceived usefulness* terhadap *attitude*

Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* atau pengaruh persepsi kebermanfaatan penggunaan aplikasi UR terhadap *attitude* atau sikap dalam menggunakan aplikasi UR dapat dilihat pada analisis inferensial yang telah dilakukan menggunakan GeSCA dan PLS. Berdasarkan analisis inferensial didapatkan bahwa faktor persepsi kebermanfaatan penggunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan positif terhadap *attitude*. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Artega Sanchez dan Duerto [46] yang menyatakan bahwa faktor persepsi kebermanfaatan penggunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude*). Nilai estimate dari hubungan kedua variabel ini mencapai angka 0.543 dan nilai CR sebesar 4.56\* yang dihasilkan oleh GeSCA, dan 0.542 untuk nilai estimate, nilai t statistik sebesar 4.311\* yang dihasilkan oleh SmartPLS. Selain itu, berdasarkan pada nilai r square diketahui nilai *perceived ease of user* dan *perceived usefulness* terhadap *attitude* adalah sekitar 0,848 (GeSCA) dan 0,843 (SmartPLS). Nilai tersebut menunjukkan bahwa, variabel *attitude* dapat dijelaskan oleh variabilitas *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sekitar 84%.

Nilai estimate sebesar 0.543 (GeSCA) dan 0.542 (SmartPLS) dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap *attitude*. Nilai CR dan T statistik menunjukkan nilai sebesar 4.56\* (GeSCA) dan 4.311\* (SmartPLS) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap *attitude*. Dengan demikian peningkatan *perceived usefulness* akan berdampak langsung pada peningkatan *attitude* atau sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi UR di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur.

Sementara itu *Perceived Usefulness* sendiri merupakan manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila

menggunakan teknologi informasi. Hal ini mencakup manfaat yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi UR, mempercepat kinerja, meningkatkan kualitas kinerja, atau memudahkan mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan. Pendeskripsian variabel *perceived usefulness* ini dapat direpresentasikan oleh indikator – indikator yang mampu menggambarkan variabel *perceived usefulness*. Merujuk pada indikator – indikator *perceived usefulness* yang telah dijelaskan pada Bab 5, bahwa variabel tersebut memiliki 6 indikator, yakni : 1) Lebih efisien; 2) Meningkatkan kinerja; 3) Memudahkan dalam monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan; 4) Membantu dalam monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan; 5) Berguna dalam monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan; dan 6) Menguntungkan dalam monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pada hasil statistik deskriptif yang telah dilakukan, indikator pada variabel *perceived usefulness* memiliki nilai mean sebesar 3,88. Hal ini menggambarkan bahwa responden setuju dengan kebermanfaatan aplikasi UR, menguntungkan, merasa lebih efisien, keefektifan yang diberikan dalam penggunaan aplikasi UR, dan mempermudah melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan dan dapat menerima aplikasi UR yang menghilangkan cara manual dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur. Bila dilihat dari nilai mean tertinggi dan terendah tiap indikatornya :

- Mean tertinggi terdapat pada pernyataan atau indikator ke-2 yang berkaitan dengan peningkatan kualitas kerja ketika menggunakan aplikasi UR yakni sebesar 3,99.

Hal ini mengindikasikan bahwa responden setuju bahwa aplikasi UR yang ada saat ini bermanfaat karena dapat meningkatkan kualitas kerja pengguna.

- Mean terendah terdapat pada pernyataan atau indikator ke-6 yang berkaitan dengan keuntungan

yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi UR yakni sebesar 3,90.

Meskipun pada variabel *Perceived Usefulness* indikator ini memiliki nilai mean terendah, namun nilai mean tersebut masih termasuk sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan responden setuju bahwa aplikasi UR yang ada saat ini menguntungkan pengguna dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.

Pernyataan lainnya pada variabel ini adalah berkaitan dengan manfaat mendapat nilai mean yang tidak jauh berbeda dengan pernyataan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan UR secara keseluruhan oleh responden.

Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa keenam indikator tersebut dapat menggambarkan persepsi kebermanfaatan penggunaan aplikasi UR, selain itu sebagai *feedback* bagi pengembang aplikasi UR dari responden yang tak lain adalah pengguna UR terkait persepsi kebermanfaatan aplikasi UR dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan sehingga diharapkan responden senang dan *enjoy* dalam menggunakan aplikasi UR, mengingat aplikasi UR sifatnya *mandatory* atau tidak ada pilihan lain selain harus menggunakan aplikasi UR dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan.

### **6.1.3 Pengaruh faktor *attitude* terhadap *user satisfaction***

Untuk mengetahui pengaruh *attitude* atau pengaruh sikap penggunaan aplikasi UR terhadap *user satisfaction* atau kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi UR dapat dilihat pada analisis inferensial yang telah dilakukan menggunakan GeSCA dan PLS. Berdasarkan analisis inferensial didapatkan bahwa faktor sikap pengguna (*attitude*) berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*. Hal ini mendukung teori yang dicetuskan oleh [6] yang menyatakan bahwa faktor sikap atau sikap (*attitude*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan

(*user satisfaction*) aplikasi UR. Nilai estimate dari hubungan kedua variabel ini mencapai angka 0.917 dan nilai CR sebesar 46.99\* yang dihasilkan oleh GeSCA, dan 0.895 untuk nilai estimate, nilai t statistik sebesar 34.901\* yang dihasilkan oleh SmartPLS. Selain itu, berdasarkan pada nilai r square diketahui nilai *attitude* terhadap *user satisfaction* adalah sekitar 0,841 dari GeSCA dan 0.802 dari SmartPLS. Yang artinya bahwa variabel *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabilitas *attitude* sekitar sebesar 82%.

Nilai estimate sebesar 0.917 (GeSCA) dan 0.895 (SmartPLS) dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *attitude* terhadap *user satisfaction*. Nilai CR dan T statistik menunjukkan nilai sebesar 46.99\* dan 34.901\* menunjukkan bahwa *attitude* berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*. Dengan demikian, peningkatan *attitude* akan berdampak langsung pada peningkatan *user satisfaction* atau kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi UR di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur.

Sementara itu *attitude* sendiri merupakan mengetahui sikap terhadap penggunaan sistem yang berupa penerimaan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1993). Sikap dapat menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi (Hoppeet al.(2001). Pendeskripsian variabel *attitude* ini dapat direpresentasikan oleh indikator – indikator yang mampu menggambarkan variabel *attitude*. Merujuk pada indikator – indikator *attitude* yang telah dijelaskan pada Bab 5, bahwa variabel tersebut memiliki 3 indikator, yakni : 1) Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi UR menyenangkan; 2) Menggunakan aplikasi UR merupakan ide yang cemerlang; dan 3) Secara keseluruhan saya suka menggunakan aplikasi UR.

Berdasarkan pada hasil statistik deskriptif yang telah dilakukan, indikator pada variabel *attitude* memiliki nilai

mean sebesar 3,83. Hal ini menggambarkan bahwa responden setuju dalam artian senang dan *enjoy* dalam menggunakan aplikasi UR, dan penggunaan aplikasi UR merupakan hal yang tepat karena dapat menggantikan cara manual dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur. Bila dilihat dari mean tertinggi dan terendah pada tiap indikatornya :

- Mean tertinggi terdapat pada pernyataan atau indikator ke-2 yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi UR merupakan ide yang cemerlang karena termasuk cara yang tepat dalam melakukan monitoring dan evaluasi yang lebih efisien yakni sebesar 3,94.

Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi UR yang ada saat ini sudah disetujui oleh responden karena dapat mendukung dan membantu pengguna dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan lebih cepat dibandingkan sebelumnya yang menggunakan cara manual.

- Mean terendah terdapat pada pernyataan atau indikator ke-3 yang berkaitan dengan suka menggunakan aplikasi UR yakni sebesar 3,75.

Meskipun pada variabel *Attitude* indikator ini memiliki nilai mean terendah, namun nilai mean tersebut masih termasuk tinggi. Hal ini mengindikasikan responden setuju bahwa secara keseluruhan responden suka menggunakan aplikasi UR untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan.

Pernyataan lainnya pada variabel ini adalah berkaitan dengan senang menggunakan aplikasi UR mendapat nilai mean yang tidak jauh berbeda dengan pernyataan yang berkaitan dengan suka dalam penggunaan UR secara keseluruhan oleh responden.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator tersebut dapat menggambarkan sikap pengguna aplikasi UR, selain itu sebagai feedback bagi pengembang aplikasi UR dari responden yang tak lain adalah pengguna UR terkait sikap dalam menggunakan aplikasi UR untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan sehingga responden diharapkan puas dengan kemampuan aplikasi UR, mengingat aplikasi UR sifatnya *mandatory* atau tidak ada pilihan lain selain harus menggunakan aplikasi UR dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan.

#### **6.1.4 Pengukuran *user satisfaction***

Berdasarkan hasil analisis inferensial yang telah dilakukan, didapatkan nilai mean dari *user satisfaction* yakni sebesar 3,65. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan responden atau pengguna aplikasi UR setuju dalam artian puas dengan aplikasi UR. Pengukuran kepuasan pengguna ini dapat dilihat dari beberapa indikator didalamnya. Berikut adalah pemaparan masing – masing indikator kepuasan pengguna pada penelitian ini.

##### **6.1.4.1 Indikator *content***

Indikator *content* pada *user satisfaction* ini adalah suatu pengukuran kepuasan pengguna dari sisi isi dari suatu sistem. Isi yang dimaksudkan dapat berupa informasi atau data yang dapat ditampilkan oleh sistem. Selain itu juga mengukur kesesuaian isi atau informasi dari sistem dengan pengguna [23]. Dalam penelitian ini, indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,922 dari hasil GeSCA dan 0.865 dari hasil SmartPLS, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut dapat digunakan untuk mendeskripsikan variabel User Satisfaction. Berdasarkan pada statistik deskriptif, *content* memiliki *mean* sebesar 3,69. Hal ini menggambarkan responden setuju bahwa isi aplikasi UR yang berupa data/informasi sebagian besar telah memenuhi kebutuhan pengguna.

Pada Tabel 5.15 dapat dilihat bahwa dari keempat item pernyataan pada indikator *content*, pernyataan yang berkaitan dengan kesesuaian isi informasi yang ditampilkan oleh aplikasi UR mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,76 yang merupakan nilai *mean* tertinggi pada indikator ini. Hal ini mengindikasikan bahwa konten atau isi yang ditampilkan aplikasi UR saat ini cukup sesuai dengan kebutuhan responden yang tak lain adalah pengguna aplikasi UR. Pernyataan lainnya terkait konten atau isi informasi yang diberikan oleh aplikasi UR mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,68 ; 3,65, dan 3,67. Hal ini menggambarkan bahwa pengembang aplikasi UR telah mampu memfasilitasi kebutuhan pengguna dalam mendapatkan informasi yang berupa data untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari sisi konten atau isi pada aplikasi UR sudah sesuai dan pengguna puas dengan apa yang ada pada aplikasi UR. Sementara itu pihak pengembang UR juga perlu mempertimbangkan konten yang akan ditampilkan, mengingat aplikasi UR merupakan aplikasi yang sifatnya *mandatory*, sehingga *content* harus selalu dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, agar pengguna lebih merasa puas dalam menggunakan aplikasi UR.

#### **6.1.4.2 Indikator *accuracy***

Indikator *accuracy* pada *user satisfaction* ini adalah suatu pengukuran kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi suatu informasi yang dibutuhkan oleh pengguna [23]. Dalam penelitian ini, indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai *estimate* sebesar 0,902 dari hasil GeSCA dan 0,851 dari hasil SmartPLS. Berdasarkan pada statistik deskriptif, *accuracy* memiliki *mean* sebesar 3,45. Hal ini menggambarkan responden setuju bahwa aplikasi UR memberikan informasi yang berupa data sesuai dengan kebutuhan responden atau pengguna meskipun nilai nilainya sangat dekat dengan batas bawah yang telah ditentukan.

Pada Tabel 5.16 dapat dilihat bahwa ketiga item pernyataan pada indikator *accuracy*, pernyataan yang berkaitan dengan keakurasian data atau informasi yang ditampilkan oleh aplikasi UR mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,61 yang merupakan nilai *mean* tertinggi pada indikator ini. Hal ini mengindikasikan bahwa data yang ditampilkan oleh aplikasi UR yang ada saat ini akurat sesuai dengan kebutuhan responden yang tak lain adalah pengguna aplikasi UR. Pernyataan lainnya terkait akurasi data yang diberikan oleh aplikasi UR mendapatkan nilai mean sebesar 3,60 ; dan 3,13. Untuk mean 3,60 terkait dengan kepuasan responden dengan keakurasian data yang dapat diartikan bahwa responden puas dengan keakurasian data pada aplikasi UR. Nilai mean yang terakhir yakni terkait dengan error data yang sering di tampilkan oleh aplikasi UR ketika dibutuhkan oleh pengguna mendapatkan nilai mean sebesar 3,13 yang berarti responden tidak setuju jika aplikasi UR sering terjadi error. Hal ini menggambarkan bahwa pengembang aplikasi UR telah mampu memfasilitasi kebutuhan pengguna untuk mendapatkan data yang akurat dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari sisi akurasi pada aplikasi UR sudah sesuai dan pengguna puas dengan apa yang ada pada aplikasi UR, namun pihak pengembang UR juga perlu memperhatikan lagi terkait akurasi data yang akan ditampilkan, mengingat nilai mean yang dihasilkan masih cukup rendah. Karena aplikasi UR merupakan aplikasi yang bersifat *mandatory*, sehingga membutuhkan data yang akurat untuk memenuhi kebutuhan pengguna, selain itu agar pengguna juga merasa puas dalam menggunakan aplikasi UR.

### 6.1.4.3 Indikator *format*

Indikator *format* pada *user satisfaction* ini adalah suatu pengukuran kepuasan pengguna dari sisi format yang ditampilkan oleh sistem, seperti tampilan informasi atau data pada sistem dan format laporan yang ditampilkan [23]. Dalam penelitian ini, indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai *estimate* sebesar 0,956 dari hasil GeSCA dan 0,944 dari hasil SmartPLS. Berdasarkan pada statistik deskriptif, *format* memiliki *mean* sebesar 3,81. Hal ini menggambarkan responden setuju bahwa informasi yang berupa data disajikan dengan format yang sesuai.

Pada Tabel 5.17 dapat dilihat bahwa dari ketiga item pernyataan pada indikator format, pernyataan yang berkaitan dengan format penyajian data atau informasi yang ditampilkan oleh aplikasi UR mudah dipahami mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,83 yang merupakan nilai mean tertinggi pada indikator ini. Hal ini mengindikasikan bahwa format yang digunakan oleh pengembang dalam menampilkan data pada aplikasi UR yang ada saat ini mudah dipahami responden yang tak lain adalah pengguna aplikasi UR. Pernyataan lain terkait kejelasan format dan keserasian penataan data mendapatkan nilai *mean* yang tak jauh berbeda yakni sebesar 3,79 dan 3,81. Dengan demikian, ini menggambarkan bahwa pengembang aplikasi UR telah mampu menyajikan informasi yang berupa data kepada pengguna dengan penataan yang sesuai serta dapat dipahami dengan jelas oleh pengguna UR di BPJS Kesehatan.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari sisi format pada aplikasi UR sudah sesuai dan pengguna puas dengan apa yang ada pada aplikasi UR. Pada sisi lain pihak pengembang perlu mengkoreksi kembali terkait format yang digunakan dalam menyajikan data (penamaan kolom) agar lebih mudah dipahami pengguna, mengingat aplikasi UR merupakan aplikasi yang bersifat *mandatory*, sehingga *format* harus dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, agar

pengguna lebih merasa puas dan nyaman dalam menggunakan aplikasi UR.

#### 6.1.4.4 Indikator *timeliness*

Indikator *timeliness* pada *user satisfaction* ini adalah suatu pengukuran kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data maupun informasi yang dibutuhkan oleh pengguna menurut Doll yang dikutip oleh Mohsen Dastgir [23]. Dalam penelitian ini, indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai *estimate* sebesar 0,838 dari hasil GeSCA dan 0.843 dari hasil SmartPLS. Berdasarkan pada statistik deskriptif, *timeliness* memiliki *mean* sebesar 3,40. Hal ini menggambarkan responden setuju bahwa ketepatan waktu dalam pembaharuan penyajian data atau informasi pada aplikasi UR. Namun nilai *mean* pada indikator ini kurang jika dibandingkan dengan indikator lainnya, meskipun nilai tersebut masih dalam skala puas, tetapi nilainya terletak pada batas bawah yang telah ditentukan.

Pada Tabel 5.18 dapat dilihat dari keempat item pernyataan pada indikator *timeliness*, pernyataan yang berkaitan dengan ketepatan waktu dalam memberikan informasi yang berupa data yang terbaru pada aplikasi UR mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,68 yang merupakan nilai *mean* tertinggi pada indikator ini. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi UR yang ada saat ini cukup sesuai dengan kebutuhan responden dalam memberikan data yang terbaru untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan. Pernyataan lainnya terkait ketepatan waktu informasi yang diberikan oleh aplikasi UR mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,40 dan 3,44 yang termasuk nilai *mean* rendah dalam skala setuju. Hal ini mengindikasikan aplikasi UR yang ada saat ini cukup sesuai dengan kebutuhan responden yang tak lain adalah pengguna aplikasi UR. Serta sebagai gambaran bahwa pengembang aplikasi UR telah mampu memfasilitasi kebutuhan pengguna

untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari sisi ketepatan waktu pada aplikasi UR sudah sesuai dan pengguna puas dengan apa yang ada pada aplikasi UR, namun pihak pengembang UR juga perlu memperhatikan lagi terkait pembaharuan data yang ditampilkan karena menurut hasil deskriptif statistik data yang ditampilkan aplikasi UR kurang *up-to-date*, mengingat aplikasi UR merupakan aplikasi yang bersifat *mandatory*, sehingga ketepatan waktu (*timeliness*) harus dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, agar pengguna lebih merasa puas dalam menggunakan aplikasi UR.

#### **6.1.4.5 Indikator *ease of use***

Indikator *ease of use* pada *user satisfaction* ini adalah suatu pengukuran kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mencari data, maupun mendapatkan data yang diinginkan oleh pengguna menurut Doll yang dikutip oleh Mohsen Dastgir [23]. Dalam penelitian ini, indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai *estimate* sebesar 0,849 dari hasil GeSCA dan 0.797 dari hasil SmartPLS. Berdasarkan pada statistik deskriptif, *timeliness* memiliki *mean* sebesar 3,84. Hal ini menggambarkan responden setuju bahwa aplikasi UR mudah digunakan.

Pada Tabel 5.19 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *ease of use*, pernyataan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam aplikasi UR mendapatkan nilai *mean* yang tinggi yakni 3,90 dan 3,79. Hal ini mengindikasikan aplikasi UR yang ada saat ini mudah digunakan oleh responden yang tak lain adalah pengguna aplikasi UR. Dari analisis ini juga dapat sebagai gambaran bahwa pengembang aplikasi UR telah mampu membuat aplikasi yang mudah digunakan oleh penggunanya

dan pengguna telah puas dengan kemudahan penggunaan dalam aplikasi UR, dengan begitu pengguna merasa mudah dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan.

## **6.2 Pembahasan dan Rekomendasi**

Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan hasil penelitian secara keseluruhan atau secara manajerial untuk membantu membantu pihak BPJS Kesehatan mengetahui hasil temuan dari penelitian ini. Selain itu juga diberikan strategi apa yang dapat dilakukan agar kesuksesan aplikasi UR dalam konteks kepuasan pengguna dapat meningkat.

### **6.2.1 Pembahasan hasil keseluruhan**

Pada penelitian yang telah dilakukan didapatkan beberapa hasil yang menunjukkan keadaan pada BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur dengan adanya pengimplementasian aplikasi UR.

Merujuk pada hasil analisis deskriptif dan analisis inferensial yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa aplikasi UR sukses diimplementasikan pada BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur, hal tersebut ditunjukkan dari kepuasan pengguna terhadap aplikasi UR. Kesuksesan direpresentasikan oleh kepuasan pengguna aplikasi UR tersebut dapat dilihat dari konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan yang ada pada aplikasi UR. Dari kelima pengukuran tersebut, menunjukkan bahwa aplikasi UR sangat mudah digunakan, format yang digunakan sesuai, data yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna, data yang ditampilkan akurat dan tepat waktu. Namun untuk beberapa indikator perlu dilakukan perbaikan karena masih terdapat kekurangan, khususnya dalam hal akurasi data dan ketepatan waktu dalam memberikan data terbaru. Hal ini juga diperkuat oleh responden yang menyatakan bahwa data yang ditampilkan oleh aplikasi UR kurang *up-to-date* dan sering terjadi error dalam menampilkan data.

Pada sisi lain, melihat pada hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan GSCA dan PLS pada Bab 5, bahwa dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna aplikasi UR, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan sikap pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi UR. Dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi UR, pihak pengembang harus memperhatikan aspek berikut :

- Bahasa yang digunakan, karena mempermudah pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi
- Peletakan atribut - atribut yang digunakan dalam menjalankan aplikasi.

Sementara dalam meningkatkan persepsi kebermanfaatan pihak pengembang harus memperhatikan aspek – aspek berikut :

- Kecepatan dalam menampilkan data
- Waktu dalam memberikan data yang terbaru
- Pengolahan data yang akurat dan valid
- Kemudahan mendapatkan data (pencarian).

## 6.2.2 Rekomendasi

Dengan berdasarkan pada hasil penelitian mengenai kesuksesan aplikasi UR yang telah dilakukan, ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kesuksesan yang dapat dilihat dari kepuasan pengguna. Berikut ini adalah beberapa usulan rekomendasi berdasarkan nilai indikator yang perlu diperbaiki dan diperkuat dengan argumen dari pengguna dalam upaya untuk meningkatkan kesuksesan dalam konteks kepuasan pengguna aplikasi UR di BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur :

### 6.2.2.1 Rekomendasi 1 (PEOU2 - Interaksi dengan UR)

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator PEOU2 mendapatkan nilai *mean* paling rendah dalam variabel *perceived ease of use*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna

belum terlalu nyaman ketika menggunakan aplikasi UR dalam mendukung pekerjaannya. Dilihat dari item pernyataan dari indikator ini maka dapat diketahui bahwa ketika berinteraksi dengan UR pengguna cenderung kurang memahami dengan jelas, ketidakjelasan tersebut dapat dikarenakan tidak adanya tuntunan penggunaan maupun operasi – operasi lainnya yang membutuhkan sedikit usaha untuk memahaminya dalam menggunakan aplikasi UR.

Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk memperbaiki tingkat penilaian pengguna pada indikator ini terutama dengan tujuan agar pengguna dapat berinteraksi dengan jelas dan cepat ketika menggunakan aplikasi UR :

1. Perbaiki Penulisan Teks

Menurut Jeff Johnson teks memiliki peran penting dalam GUI, desainer perangkat lunak kemungkinan ingin meminimalkan penggunaan teks, namun pada sisi lain dapat memberikan arti yang cukup membingungkan pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi [30]. Pada aplikasi UR yang ada saat ini masih terdapat kesalahan terkait teks yang digunakan, hal tersebut berdasarkan konsep GUI Bloopers 2.0 termasuk pada Bloopers 24 tentang *Bad Writing* seperti pada Gambar 6.1

The image shows a web form titled "getdata" with the following elements:

- A label "Username" followed by a text input field.
- A label "Password Lama" followed by a text input field.
- A label "Password:" followed by a text input field.
- A label "Confirm Password:" followed by a text input field.
- A button labeled "Rubah" (Change) at the bottom.

Lengkapi data diatas..

**Gambar 6.1 Kesalahan Tekstual pada Aplikasi UR**

Dapat dilihat pada Gambar 6.1 bahwa terdapat penulisan yang membingungkan pengguna, yakni password lama dan password yang dimaksudkan yaitu password baru. Hal tersebut membuat pengguna yang menimbulkan ambiguitas dalam melakukan pengisian form.

## 2. Perbaiki desain dan layout

Ketika melakukan interaksi dengan aplikasi UR tidak jarang pengguna mengalami kesalahan dalam menginputkan data atau informasi yang diminta oleh sistem. Konfirmasi kesalahan sebaiknya menggunakan latar yang dapat menarik perhatian pengguna, karena terkadang pengembang perangkat lunak sering berasumsi bahwa jika informasi yang ditampilkan pengguna akan melihatnya, namun dalam kenyataannya tidak seperti itu menurut Jeff Johnson [30]. Pada aplikasi UR yang ada saat ini, notifikasi kesalahan ketika pengguna akan login kurang menarik pengguna untuk melihat informasi tersebut, hal tersebut berdasarkan konsep *Human Computer Interaction* termasuk pada Bloopers 32 tentang *Easily missed informations*.



**Versi 1.0**

Username:

Password:

Maaf Login tidak Berhasil pastikan data yang dimasukkan sudah sesuai...!

**Gambar 6. 2 Konfirmasi Kesalahan pada Aplikasi UR**

Dapat dilihat pada Gambar 6.2 bahwa ketika user salah memasukkan data, konfirmasi kesalahan berada di bawah form dan tidak menunjukkan kesalahan. Menurut *Human Computer Interaction* pada buku [30] pada

Blooper 32, menyebutkan bahwa peletakkan informasi penting dimana user bisa melihat dan menggunakan warna yang cerah (mencolok).

#### **6.2.2.2 Rekomendasi 2 (AT3 - Suka menggunakan UR)**

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator AT3 mendapatkan nilai *mean* paling rendah dalam variabel *attitude*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sudah cukup suka ketika menggunakan aplikasi UR dalam mendukung pekerjaannya. Untuk meningkatkan *attitude* pengguna ketika menggunakan aplikasi UR dengan cara meningkatkan persepsi kebermafaatan dan persepsi kemudahan penggunaan UR, seperti :

1. Memperindah tampilan UR, hal ini diperkuat oleh pernyataan responden yang memberikan saran agar tampilan aplikasi UR diperbagus agar tidak monoton.
2. Adanya fitur *Search* untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan. Hal ini diperkuat oleh argumen yang diberikan oleh pengguna yang menyatakan bahwa aplikasi UR perlu ditambahkan fitur untuk mencari data lebih rinci.
3. Data selalu di *up-to-date*, hal ini didukung dari pernyataan beberapa pengguna bahwa aplikasi UR diharapkan lebih *up-to-date* dalam penyajian data.

#### **6.2.2.3 Rekomendasi 3 (Content)**

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator *Content* mendapatkan nilai *mean* cukup rendah dalam variabel *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih membutuhkan isi atau konten yang lebih memenuhi kebutuhan mereka, dan dapat memberikan laporan yang sesuai dengan keinginannya dalam menggunakan aplikasi UR untuk mendukung pekerjaannya.

Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk memperbaiki tingkat penilaian pengguna pada indikator ini terutama dengan tujuan agar pengguna puas dengan isi atau konten yang ditampilkan oleh aplikasi UR :

1. Penambahan fitur yang diinginkan oleh pengguna dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan, seperti argumen yang diberikan oleh pengguna yakni penambahan fitur untuk mendeteksi peserta yang hobby hospital shopping, sehingga bisa dilakukan pencegahan sebelum mendapat pelayanan.

2. Tampilan Data

Data yang ditampilkan pertama kali merupakan data yang paling terbaru (*default*). Hal ini sesuai dengan masukan yang diberikan oleh pengguna aplikasi UR yang menyatakan bahwa data yang ditampilkan adalah data yang terbaru.

#### **6.2.2.4 Rekomendasi 4 (*Accuracy*)**

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator *Accuracy* mendapatkan nilai *mean* rendah dalam variabel *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas dengan keakuratan data yang ditampilkan oleh aplikasi UR. Namun dilihat dari item pernyataan dari indikator ini maka dapat diketahui bahwa ketika aplikasi UR menyajikan informasi yang berupa data seringkali terjadi error sehingga keakuratan aplikasi UR belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini didukung dengan argumen dari responden yang menyatakan bahwa terkadang aplikasi UR error ketika memberikan data.

Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk memperbaiki tingkat penilaian pengguna pada indikator ini terutama dengan tujuan agar pengguna benar – benar puas dengan keakurasian data yang ditampilkan oleh aplikasi UR :

1. Mengembangkan aplikasi UR dengan kemampuan yang dapat mengupdate data secara *real time* guna memberikan data yang akurat. Hal ini diperkuat oleh

masukan yang diberikan oleh pengguna yang menyatakan bahwa sulit dalam mengambil data yang paling terbaru sehingga keakurasiannya dirasa kurang.

#### 6.2.2.5 Rekomendasi 5 (*Timeliness*)

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator *Timeliness* mendapatkan nilai *mean* paling rendah, bahkan nilainya sama dengan batas bawah puas dalam variabel *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas dengan ketepatan waktu penyajian data yang ditampilkan oleh aplikasi UR. Namun dilihat dari item pernyataan dari indikator ini maka dapat diketahui bahwa ketika aplikasi UR menyajikan informasi yang berupa data yang ditampilkan kosong dan terkadang data yang ditampilkan sudah *out-of-date*, dan tidak jarang data yang dibutuhkan pada waktu – waktu tertentu membutuh waktu untuk *load* data. Hal ini diperkuat oleh pernyataan responden yang tak lain adalah pengguna UR bahwa responden mengharapkan data pada aplikasi UR lebih *up-to-date* dan proses loading dipercepat. Berdasarkan paparan tersebut bahwa ketepatan waktu dalam menyajikan data pada aplikasi UR perlu diperhatikan oleh pihak UR yakni Divre VII khususnya admin dari aplikasi UR.

Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk memperbaiki tingkat penilaian pengguna pada indikator ini terutama dengan tujuan agar pengguna benar – benar puas dengan ketepatan waktu dalam menyajikan data pada aplikasi UR :

1. Data selalu di update, updating data adalah hal yang perlu dimaintenen secara periodik oleh masing-masing IT Help Desk di kantor cabang, agar data yang disajikan pada aplikasi monev dapat selalu update. Hal tersebut didukung dengan masukan yang diberikan oleh responden yang menyatakan bahwa data lebih di update.
2. Adanya tanggal update untuk mengetahui kapan aplikasi UR terakhir diperbarui atau di update. Hal ini didukung dengan masukan yang diberikan responden yang

menyatakan bahwa harap menampilkan tanggal tanggal update data dan sumber data.

### 6.2.2.6 Rekomendasi 6 (Masukan responden)

Adapun beberapa hal lain yang perlu dipertimbangkan dan dilakukan perbaikan berdasarkan masukan dari responden atau pengguna aplikasi UR yang mencakup 3 hal utama, yakni :

1. Berkaitan dengan aplikasi
  - a. Adanya pertemuan untuk menjangkau kebutuhan dari masing – masing cabang dalam penyempurnaan aplikasi UR.
  - b. Penambahan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
    - a) Sistem pembiayaan
    - b) Aplikasi klaim
2. Berkaitan dengan akses dan penyajian informasi yang berpa data sesuai dengan hak akses.
3. Berkaitan dengan pengolahan insiden dan permasalahan yang mencakup peningkatan ketanggapan (*respon time*) dalam menangani permasalahan.

### 6.2.2.8 Ringkasan rekomendasi

Dari beberapa rekomendasi yang telah dipaparkan pada sub-bab sebelumnya, berikut adalah ringkasan dari rekomendasi tersebut untuk memudahkan pembaca mengetahui rekomendasi secara ringkas dan singkat.

**Tabel 6. 1 Ringkasan Rekomendasi**

No.	Kategori	Referensi	Bahasan
1.	Perbaikan penulisan teks	Textual Bloopers Bloopers 24 : Bad Writing	Perbaikan penulisan konten pada form
2.	Perbaikan Desain layout	Graphic Design, Layout, and Web Page/Style Design Layout Bloopers 32 :	Perbaikan pada konfirmasi kesalahan pada login

No.	Kategori	Referensi	Bahasan
		Easily missed <i>informations</i>	
3.	Tampilan / <i>User Interface</i>	Responden / pengguna	Perbaikan tampilan aplikasi agar tidak monoton dan membosankan
4.	Penambahan Fitur	Responden / pengguna	Penambahan fitur sesuai dengan kebutuhan pengguna
5.	Data <i>up-to-date</i>	Responden / pengguna	Pembaharuan data yang ditampilkan
6.	Pengembangan aplikasi UR	Responden / pengguna	Dikembangkan dengan sistem pengumpulan data yang realtime agar data yang diberikan akurat
7.	Hak akses	Responden / pengguna	Pemberian data atau informasi sesuai hak akses
8.	Peningkatan penanganan masalah	Responden / pengguna	Peningkatan <i>respon time</i> dalam menangani masalah yang terjadi

## BAB VII PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di penelitian selanjutnya.

### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggabungkan model TAM *Mandatory Use* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mana mengadopsi model penelitian sebelumnya yakni Charlesto Sekundera dengan tujuan untuk mengetahui apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi dengan kondisi atau situasi yang diamanatkan (wajib). Pada model Charlesto Sekundera tersebut memiliki kelemahan dalam menggabungkan model khususnya indikator *user satisfaction* yang tidak sesuai dengan model awal yakni Doll Torkzadeh (1991), sehingga dilakukan kritisi terhadap model tersebut. Hasil kritisi tersebut menghasilkan model baru dan digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, didapatkan kesimpulan dari tugas akhir ini yaitu :

1. Berdasarkan hasil analisis kesuksesan yang ditinjau dari kepuasan pengguna dalam pengimplementasian aplikasi UR dapat dinyatakan sukses. Kesuksesan tersebut dilihat dari nilai *mean* sebesar 3,7 dari nilai maksimal 5, yang berarti pengguna merasa puas dengan aplikasi UR. Dari beberapa aspek dalam kepuasan pengguna, pengguna menyatakan paling puas dengan kemudahan penggunaan (*ease of use*) aplikasi UR.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi *Utilization Review* (UR) yang termasuk sistem *mandatory use* pada BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur yaitu :
  - a. *Perceived ease of use* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) dalam menggunakan aplikasi UR.

- b. *Perceived usefulness* memberikan pengaruh positif terhadap sikap penggunaan (*attitude*) dalam menggunakan aplikasi UR.
- c. *Attitude* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan aplikasi UR.

Dari penelitian ini diketahui bahwa untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi UR yang direpresentasikan melalui kepuasan pengguna terhadap aplikasi UR dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) pengguna dalam menggunakan. Adapun sikap (*attitude*) tersebut didorong oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) aplikasi UR.

3. Berdasarkan hasil analisis inferensial menggunakan GSCA dan PLS bahwa :
  - a. Dalam meningkatkan kesuksesan aplikasi UR dengan meningkatkan sikap pengguna yang dapat dijelaskan oleh 3 indikator. Dari ketiga indikator tersebut responden setuju bahwa indikator yang paling menggambarkan keadaan sesungguhnya dalam penggunaan aplikasi UR terkait sikap yang dapat dilihat dari nilai rerata tertinggi yakni menggunakan aplikasi UR merupakan **ide yang cemerlang**.
  - b. Dalam meningkatkan sikap pengguna dapat didorong dengan persepsi kemudahan pengguna dan kebermanfaatan dalam menggunakan aplikasi UR. Untuk persepsi kemudahan pengguna yang dapat dijelaskan oleh 4 indikator dan dari keempat indikator tersebut responden setuju bahwa indikator yang paling menggambarkan keadaan sesungguhnya dalam penggunaan aplikasi UR terkait persepsi kemudahan penggunaan yang dapat dilihat dari nilai rerata tertinggi yakni secara keseluruhan, aplikasi UR **mudah digunakan**, sedangkan untuk persepsi kebermanfaatan aplikasi

UR yang dapat dijelaskan oleh 6 indikator dan dari keenam indikator tersebut responden setuju bahwa indikator yang paling menggambarkan keadaan sesungguhnya dalam penggunaan aplikasi UR terkait sikap yang dapat dilihat dari nilai rerata tertinggi yakni penggunaan aplikasi UR dapat **meningkatkan kinerja** pengguna dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan.

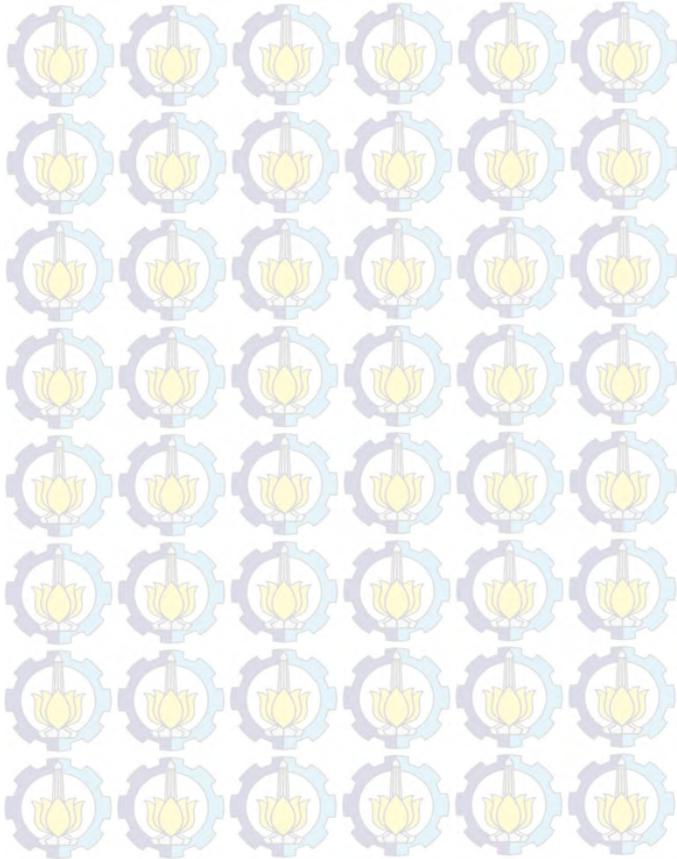
4. Untuk meningkatkan kesuksesan penerapan aplikasi UR yang dapat direpresentasikan oleh kepuasan pengguna diberikan usulan rekomendasi untuk pihak pengembang dan pihak BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur yang telah dipaparkan pada Bab 6. Berdasarkan hasil paparan tersebut bahwa terdapat 8 rekomendasi, enam (6) diantaranya berasal dari masukan pengguna, dan sisanya sebanyak dua (2) lainnya diusulkan berdasarkan panduan Desain Antarmuka (GUI Bloopers 2.0).

## 7.2 Saran

Variabel yang berhubungan dengan kesuksesan implementasi aplikasi UR yang dapat digambarkan oleh kepuasan pengguna dalam penelitian ini berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sefan Linders yang menganggap kesuksesan sistem informasi dari kepuasan pengguna. Sementara kepuasan pengguna dideskripsikan dari penelitian yang dilakukan oleh Doll. Model yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi sebuah aplikasi yang dilihat dari sudut pandang pengguna.

Penelitian ini terbatas pada faktor – faktor atau variabel – variabel yang telah diidentifikasi pada model yakni *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude* dan *user satisfaction*. Variabel – variabel tersebut dapat dijelaskan oleh model sebesar 73,3% berdasarkan hasil perhitungan GeSCA

pada Tabel 5.23. Sementara 26,7% sisanya merupakan variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini. Untuk penelitian berikutnya dapat memfokuskan penggalian variabel tersebut melalui wawancara terhadap pengguna yang berkaitan dengan kesuksesan dalam konteks kepuasan pengguna aplikasi UR di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur.



## LAMPIRAN A – Hasil Uji GeSCA

Berikut ini adalah lampiran hasil uji inferensial dengan metode GSCA menggunakan tools GeSCA.

### Hasil uji – 1

**Tabel A. 1 Goodness of FIT (awal)**

Model Fit	
<b>FIT</b>	0.658
<b>AFIT</b>	0.648
<b>GFI</b>	0.966
<b>SRMR</b>	0.251
<b>NPAR</b>	45

**Tabel A. 2 Measurement Model (awal)**

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
<b>Perceived Ease of Use</b>	<b>AVE = 0.663, Alpha =0.833</b>								
<b>PEOU1</b>	0.902	0.024	37.01*	0.255	0.023	11.32*	0.814	0.043	18.74*
<b>PEOU2</b>	0.895	0.036	24.97*	0.281	0.020	14.39*	0.801	0.063	12.78*
<b>PEOU3</b>	0.893	0.029	30.86*	0.249	0.018	14.16*	0.798	0.051	15.57*
<b>PEOU4</b>	0.896	0.023	39.32*	0.300	0.022	13.62*	0.802	0.041	19.75*
<b>NPEOU4</b>	0.319	0.185	1.72	0.086	0.052	1.66	0.101	0.109	0.94
<b>Attitude</b>	<b>AVE = 0.794, Alpha =0.873</b>								
<b>AT1</b>	0.941	0.017	54.31*	0.454	0.044	10.43*	0.885	0.032	27.26*
<b>AT2</b>	0.797	0.07	10.06	0.260	0.027	9.76*	0.635	0.120	5.31*

		9	*						
<b>AT3</b>	0.928	0.019	48.83*	0.394	0.041	9.65*	0.862	0.035	24.48*
<b>Perceived Usefulness</b>	<b>AVE = 0.636, Alpha =0.883</b>								
<b>PU1</b>	0.901	0.038	23.46*	0.178	0.020	9.04*	0.812	0.068	11.96*
<b>PU2</b>	0.899	0.034	26.75*	0.165	0.017	9.72*	0.809	0.060	13.57*
<b>PU3</b>	0.913	0.022	41.54*	0.193	0.018	10.48*	0.833	0.040	20.92*
<b>PU4</b>	0.947	0.014	70.12*	0.177	0.022	8.08*	0.897	0.025	35.24*
<b>PU5</b>	0.804	0.055	14.68*	0.177	0.018	9.84*	0.646	0.087	7.45*
<b>PU6</b>	0.874	0.032	27.17*	0.170	0.015	11.55*	0.764	0.056	13.75*
<b>NPU1</b>	0.423	0.142	2.99*	0.082	0.027	3.06*	0.179	0.114	1.57
<b>NPU3</b>	0.382	0.135	2.82*	0.058	0.027	2.13*	0.146	0.103	1.41
<b>User Satisfaction</b>	<b>AVE = 0.800, Alpha =0.934</b>								
<b>S1 (C)</b>	0.922	0.018	51.7*	0.235	0.031	7.55*	0.851	0.033	25.87*
<b>S2 (A)</b>	0.902	0.024	37.51*	0.206	0.022	9.23*	0.813	0.043	18.96*
<b>S3 (F)</b>	0.956	0.010	96.27*	0.263	0.043	6.13*	0.914	0.019	48.24*
<b>S4 (T)</b>	0.838	0.059	14.3*	0.181	0.019	9.72*	0.702	0.095	7.39*
<b>S5 (EoU)</b>	0.849	0.062	13.68*	0.229	0.040	5.77*	0.721	0.102	7.04*

CR\* = significant at .05 level

**Tabel A. 3 Model Struktural (awal)**

<b>Path Coefficients</b>			
	<b>Estimate</b>	<b>SE</b>	<b>CR</b>
<b>Perceived Ease of Use-&gt;Attitude</b>	0.445	0.137	3.24*
<b>Attitude-&gt;User Satisfaction</b>	0.917	0.019	48.21*
<b>Perceived Usefulness-&gt;Attitude</b>	0.532	0.143	3.73*

CR\* = significant at .05 level

**Tabel A. 4 R-square (awal)**

<b>R square of Latent Variable</b>	
<b>Perceived Ease of Use</b>	0
<b>Attitude</b>	0.828
<b>Perceived Usefulness</b>	0
<b>User Satisfaction</b>	0.841

**Tabel A. 5 Means Score of Latent Variables (awal)**

<b>Means Scores of Latent Variables</b>	
<b>Perceived Ease of Use</b>	3.853
<b>Attitude</b>	3.817
<b>Perceived Usefulness</b>	3.931
<b>User Satisfaction</b>	3.653

**Tabel A. 6 Korelasi Laten Variabel (awal)**

<b>Correlations of Latent Variables (SE)</b>				
	<b>PEOU</b>	<b>AT</b>	<b>PU</b>	<b>US</b>
<b>PEOU</b>	1	0.835 (0.057)*	0.732 (0.065)*	0.850 (0.042)*
<b>AT</b>	0.835 (0.057)*	1	0.858 (0.034)*	0.917 (0.019)*

<b>PU</b>	0.732 (0.065)*	0.858 (0.034)*	1	0.829 (0.035)*
<b>US</b>	0.850 (0.042)*	0.917 (0.019)*	0.829 (0.035)*	1

\* significant at .05 level

### Hasil uji – 2 (Perbaikan)

**Tabel A. 7 Tabel A. 1 Goodness of FIT (perbaikan)**

Model Fit	
<b>FIT</b>	0.733
<b>AFIT</b>	0.725
<b>GFI</b>	0.959
<b>SRMR</b>	0.280
<b>NPAR</b>	39

**Tabel A. 8 Measurement Model (perbaikan)**

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
<b>Perceived Ease of Use</b>	<b>AVE = 0.809, Alpha =0.921</b>								
<b>PEOU1</b>	0.904	0.025	35.67*	0.264	0.020	13.1*	0.817	0.045	18.01*
<b>PEOU2</b>	0.903	0.030	30.41*	0.287	0.019	15.19*	0.815	0.053	15.38*
<b>PEOU3</b>	0.887	0.036	24.95*	0.250	0.017	14.72*	0.786	0.062	12.67*
<b>PEOU4</b>	0.903	0.022	40.67*	0.311	0.017	18.57*	0.816	0.040	20.46*
<b>Perceived Usefulness</b>	<b>AVE = 0.803, Alpha =0.951</b>								
<b>PU1</b>	0.915	0.034	26.62*	0.190	0.022	8.63*	0.837	0.062	13.61*
<b>PU2</b>	0.898	0.032	27.66*	0.171	0.019	8.83*	0.807	0.057	14.05*
<b>PU3</b>	0.923	0.020	46.32*	0.205	0.021	9.9*	0.851	0.037	23.28*

<b>PU4</b>	0.952	0.014	67.44*	0.184	0.024	7.54*	0.907	0.027	33.96*
<b>PU5</b>	0.806	0.062	12.99*	0.185	0.019	9.92*	0.650	0.099	6.59*
<b>PU6</b>	0.876	0.035	25.26*	0.181	0.016	11.66*	0.767	0.060	12.76*
<b>Attitude</b>	<b>AVE = 0.793, Alpha =0.873</b>								
<b>AT1</b>	0.941	0.019	50.12*	0.453	0.048	9.41*	0.885	0.035	25.29*
<b>AT2</b>	0.794	0.080	9.96*	0.253	0.027	9.46*	0.630	0.121	5.23*
<b>AT3</b>	0.930	0.018	50.89*	0.401	0.039	10.38*	0.865	0.034	25.58*
<b>User Satisfaction</b>	<b>AVE = 0.800, Alpha =0.934</b>								
<b>S1 (C)</b>	0.922	0.018	52.52*	0.235	0.030	7.9*	0.850	0.032	26.4*
<b>S2 (A)</b>	0.902	0.025	36.64*	0.207	0.026	8.08*	0.814	0.044	18.57*
<b>S3 (F)</b>	0.956	0.011	85.3*	0.262	0.044	6.02*	0.914	0.021	42.82*
<b>S4 (T)</b>	0.838	0.065	12.87*	0.181	0.019	9.43*	0.702	0.105	6.68*
<b>S5 (EoU)</b>	0.849	0.062	13.72*	0.229	0.039	5.81*	0.721	0.102	7.06*

CR\* = significant at .05 level

**Tabel A. 9 Model Struktural (perbaikan)**

<b>Path Coefficients</b>			
	<b>Estimate</b>	<b>SE</b>	<b>CR</b>
<b>Perceived Ease of Use-&gt;Attitude</b>	0.444	0.114	3.9*
<b>Perceived Usefulness-&gt;Attitude</b>	0.543	0.119	4.56*
<b>Attitude-&gt;User Satisfaction</b>	0.917	0.020	46.99*

CR\* = significant at .05 level

**Tabel A. 10 R-Square (perbaikan)**

<b>R square of Latent Variable</b>	
<b>Perceived Ease of Use</b>	0
<b>Perceived Usefulness</b>	0
<b>Attitude</b>	0.848
<b>User Satisfaction</b>	0.841

**Tabel A. 11 Means Score of Latent Variables (perbaikan)**

<b>Means Scores of Latent Variables</b>	
<b>Perceived Ease of Use</b>	3.854
<b>Perceived Usefulness</b>	3.953
<b>Attitude</b>	3.816
<b>User Satisfaction</b>	3.653

**Tabel A. 12 Korelasi Laten Variabel (perbaikan)**

<b>Correlations of Latent Variables (SE)</b>				
	<b>PEOU</b>	<b>PU</b>	<b>AT</b>	<b>US</b>
<b>PEOU</b>	1	0.741 (0.066)*	0.845 (0.049)*	0.862 (0.036)*
<b>PU</b>	0.741 (0.066)*	1	0.871 (0.030)*	0.839 (0.032)*
<b>AT</b>	0.845 (0.049)*	0.871 (0.030)*	1	0.917 (0.020)*
<b>US</b>	0.862 (0.036)*	0.839 (0.032)*	0.917 (0.020)*	1

## LAMPIRAN B – Masukan Responden

Berikut ini adalah lampiran ringkasan masukan atau saran dan kritik yang diberikan responden terkait aplikasi UR yang saat ini sedang diimplementasikan.

**Tabel B. 1 Ringkasan Masukan Pengguna**

<b>Akurasi</b>	Lebih cepat diakses dan tidak gampang error
	Saya harapkan agar aplikasi ini di on line kan dg sep sehingga kita tidak kesulitan dalam mengambil data dan tidak perlu lagi memasukkan xmlnya, sehingga data yg di butuhkan akurat dan ter up date setiap waktu .
	Aplikasi sebaiknya dikembangkan sebagai aplikasi dg proses pengambilan data dr RS secara online (real time, tdk menunggu setelah umpan balik), sehingga data yg diperoleh lebih up to date dan eksekusi bisa dilakukan lebih dini sebelum umpan balik.
<b>Konten</b>	Tampilan diperjelas
	Mohon aplikasi lebih disempurnakan lagi dalam hal tampilan datanya lebih detil lg. Terimakasih.
	Untuk data mohon data terbaru yang ditampilkan..
	Terdapat menu untuk melakukan skrining peserta yang > 1 kali dalam sebulan berobat ke Poliklinik Spesialis yang sama di RS
	Ditambah lagi menu yang dibutuhkan dari pelayanan
	Aplikasi UR tidak menampilkan data dari FKTP
	hendaknya aplikasi UR ditambahkan tools untuk mendeteksi peserta yang hobby hospital shopping, sehingga bisa dilakukan pencegahan sebelum mendapat pelayanan. Teknis : pada saat diketik no kartu peserta sebelum mendapat pelayanan, muncul riwayat pelayanan dari peserta tsb. (real time). Harapan : aplikasi UR online di seluruh database kantor cabang minimal 1 divre.
<b>Ketepatan Waktu</b>	cukup baik, data yang disajikan lebih diupdate
	Lebih cepat mengakses data
	lebih up to date dalam input data bulan terbaru
	proses loading mohon dipersingkat waktunya.
	aplikasi ur sangat membantu kami dalam evaluasi dan monitor pelayanan kesehatan. saran: harap

	ditampilkan tanggal update data untuk mengetahui kapan terakhir di update. Terimakasih
	Aplikasi ur membantu kami dalam monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan. Saran: tanggal update data dan sumber data mohon ditampilkan. Selain itu ada keterangan atau penjelasan dari setiap data yang ditampilkan. Terimakasih
	Aplikasi UR agar dapat dibuat up to date secara otomatis sesuai dengan pelayanan yang diberikan saat itu juga tanpa meng up date data base secara manual, sehingga data monitoring dan evaluasi dapat selalu in time.
	Mohon data yang ditampilkan adalah data yang up to date
	Updating data adalah hal yang perlu dimaintenen secara periodik oleh masing-masing IT Help Desk di kantor cabang , agar data yang disajikan pada aplikasi monev dapat selalu update.
	Akan sangat membantu bila loadingnya tidak lama.
	Kadang-kadang error dan data kurang update
	Menu Kepesertaan tidak dapat diakses
	Loadingnya semoga bisa dipercepat
<b>Tampilan</b>	Tampilan ur diperbagus dan tidak monoton
<b>Fitur</b>	Aplikasi UR dapat menghasilkan luaran diagnosa terbanyak yang dirujuk oleh FKTP
	Aplikasi UR juga dapat sebagai tools untuk perhitungan QI-9 pelayanan primer misal indikator RRNS dan RPBFL
	mohon dibuat aplikasi UR yang dapat digunakan Dinkes & FKTP
	belum ada menu aplikasi yang dapat dimanfaatkan Unit MPKP
	dibuatkan menu untuk MPKP, menu baru ada untuk pelayanan Rujukan

## **LAMPIRAN C – Kuisioner**

Berikut ini adalah lampiran kuisioner yang dibagikan kepada responden dalam tahapan pengumpulan data.

### **Kuisioner Analisis Kesuksesan Aplikasi UR**

BPJS Kesehatan Divre VII Jawa Timur telah mengembangkan aplikasi UR (Utilization Review) untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan yaitu RJTL (Rawat Jalan Tingkat Lanjut) dan RITL (Rawat Inap Tingkat Lanjut). Adanya aplikasi UR ini diharapkan dapat memudahkan departemen manajemen pelayanan kesehatan dalam melakukan monitoring dan evaluasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kesuksesan aplikasi UR dalam konteks kepuasan pengguna. Kuisioner ini disusun berdasarkan identifikasi faktor – faktor tersebut. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan Divre VII untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi UR maupun aplikasi lainnya.

Dengan mengisikan kuisioner ini, Anda ikut serta dalam peningkatan aplikasi UR, yang berujung pada peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan BPJS Divre VII di masa mendatang.

Semua data dan informasi yang diisikan dalam kuisioner ini terjaga kerahasiannya serta digunakan terbatas untuk kepentingan penelitian. Atas partisipasi anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Tim Pengembang

## Identitas Responden

Lokasi :

- Divre VII Jawa Timur
- Cabang Surabaya
- Cabang Bojonegoro
- Cabang Madiun
- Cabang Kediri
- Cabang Mojokerto
- Cabang Malang
- Cabang Pasuruan
- Cabang Jember
- Cabang Banyuwangi
- Cabang Pamekasan
- Cabang Tulungagung

Jabatan :

- General Manajer
- Senior Manajer
- Manajer
- Assistant Manajer
- Staff

Unit Kerja :

- Kantor Cabang (Kacab)
- MPK
- MPKP
- MPKR
- BPJS Kesehatan Center
- KLOK

Jenis Kelamin :

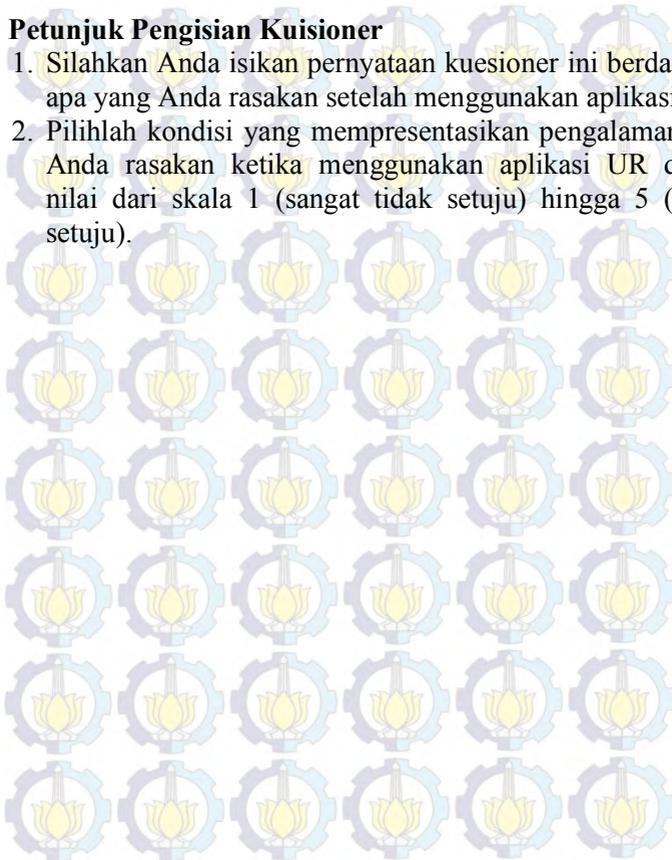
- Laki - laki
- Perempuan

Seberapa sering anda menggunakan aplikasi UR :

- Setiap hari
- 1 minggu sekali
- 2 minggu sekali
- 1 bulan sekali

**Petunjuk Pengisian Kuisiomer**

1. Silahkan Anda isikan pernyataan kuisiomer ini berdasarkan apa yang Anda rasakan setelah menggunakan aplikasi UR.
2. Pilihlah kondisi yang mempresentasikan pengalaman yang Anda rasakan ketika menggunakan aplikasi UR dengan nilai dari skala 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).



No.	Pernyataan	Skala
<b>Saya merasa aplikasi UR...</b>		
1.	Mudah dipelajari	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
2.	Mudah dioperasikan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
3.	Sulit digunakan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
4.	Dapat memberikan data/informasi dalam kurun waktu yang diinginkan ( <i>in time</i> )	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
5.	Sering terjadi error ketika menampilkan data/informasi yang saya butuhkan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
6.	Lambat dalam melakukan pembaharuan data/informasi tentang pelayanan kesehatan ( <i>out-of-date</i> )	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
<b>Menggunakan Aplikasi UR dapat...</b>		
7.	Meningkatkan kualitas kerja saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju

	kesehatan	
8.	<b>Membantu</b> dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan <b>secara efektif</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
9.	<b>Membantu</b> saya untuk memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan <b>lebih efisien.</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
10.	<b>Memudahkan</b> saya melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
11.	Memberikan data/informasi <b>terbaru yang saya butuhkan</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
12.	<b>Menguntungkan</b> saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
13.	<b>Menghambat</b> saya dalam	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju

	melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	
<b>Saya menggunakan aplikasi UR karena...</b>		
14.	<b>Memberikan data/informasi yang saya butuhkan dengan tepat dan benar</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
15.	<b>Memberikan data/informasi yang cukup bagi saya untuk memonitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
16.	<b>Data/informasi yang ditampilkan pada aplikasi UR memenuhi kebutuhan saya</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
17.	Dapat <b>memberikan</b> laporan (export excel) <b>hanya</b> yang saya butuhkan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
18.	<b>Memberikan informasi yang akurat</b> sesuai dengan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju

	<b>kebutuhan saya</b>	
19.	Data/informasi pada aplikasi UR disajikan dengan <b>format</b> (nama kolom pada tabel) <b>yang jelas</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
20.	<b>Berinteraksi</b> dengan aplikasi UR <b>jelas dan dapat dimengerti</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
21.	<b>Memberikan data/informasi yang up-to-date</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
22.	Data/informasi pada aplikasi UR disajikan dengan <b>format yang mudah dipahami</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
23.	Data/informasi pada aplikasi UR <b>ditata dengan serasi</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
24.	<b>Tampilan antarmuka (interface)</b> aplikasi UR <b>User friendly</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
<b>Secara keseluruhan...</b>		
25.	Aplikasi UR <b>mudah digunakan</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
26.	Memonitoring dan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju

	mengevaluasi pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi UR <b>menyenangkan</b>	
27.	Penggunaan aplikasi UR merupakan <b>ide yang cemerlang</b>	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
28.	Aplikasi UR <b>berguna</b> dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
29.	Aplikasi UR <b>menyulitkan</b> saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
30.	Saya <b>suka menggunakan</b> aplikasi UR	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju
31.	Saya <b>puas dengan keakuratan informasi</b> pada aplikasi UR	Sangat tidak setuju 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Sangat setuju

Kritik dan saran untuk Aplikasi UR