

ANALISIS PENERIMAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BPJS KESEHATAN LAYANAN PRIMARY CARE DI UPTD PUSKESMAS KABUPATEN BANYUMAS

Yusmedi Nurfaizal^{*1}, Rizki Wahyudi²

^{1,2}Universitas Amikom Purwokerto, Purwokerto
Email: ¹faizal@amikompurwokerto.ac.id, ²rizki.key@gmail.com
^{*}Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 30 Juli 2021, diterima untuk diterbitkan: 24 Oktober 2022)

Abstrak

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Perawatan Primer menyediakan sebuah sistem informasi berbasis laman daring untuk memberikan pelayanan kepada pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Salah satu manfaat penggunaan sistem informasi adalah untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Untuk memastikan sebuah sistem yang berjalan sesuai kebutuhan pengguna, perlu diadakan evaluasi. Penelitian dilakukan untuk menentukan tingkat penerimaan pengguna sistem informasi Perawatan Primer di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas di Kabupaten Banyumas, menggunakan model penerimaan teknologi (TAM). Survei dipilih sebagai metode penelitian dengan pengambilan sampel sebanyak 55 responden. Setelah data dikumpulkan kemudian diolah menggunakan *software* SPSS v22. Hasil analisis terhadap data memperlihatkan bahwa variabel kompleksitas dan persepsi kemudahan penggunaan berdampak pada persepsi manfaat dengan nilai konstanta 5,633. Kedua, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan dapat menentukan tingkat sikap penggunaan dengan nilai konstanta 3.970. Ketiga, kesukarelaan, kebermanfaatan dan sikap penggunaan berpengaruh pada niat perilaku untuk digunakan dengan nilai konstanta 8,467. Keempat, persepsi kegunaan dan niat perilaku penggunaan mempengaruhi tingkat pemberdayaan teknologi riil dengan nilai konstanta -1.682 dan kelima, kompleksitas mempengaruhi kesukarelaan dengan nilai konstanta 8.560. Hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kesepuluh hipotesis dan penelitian ini dapat diterima, sehingga kompleksitas, kesukarelaan, persepsi penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap penggunaan, dan niat perilaku untuk menggunakan suatu sistem informasi merupakan faktor yang mempengaruhi pengguna untuk tetap terus menggunakan sistem tersebut.

Kata kunci: *Persepsi Penggunaan; Persepsi Kemudahan Penggunaan; Sikap Penggunaan; Niat Perilaku Penggunaan; Penggunaan Teknologi Aktual; Model Penerimaan Teknologi*

ANALYSIS OF THE ACCEPTANCE OF THE BPJS KESEHATAN PRIMARY CARE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AT THE UPTD PUSKESMAS BANYUMAS REGENCY

Abstract

Primary Care Social Security Administering Agency is a website-based system provided for patient care at first-level health facilities. Information systems can facilitate services for the community in first-level health facilities. Applying an information system is beneficial to facilitate services for the community in first-level health facilities. To ensure a system running according to user needs, it is necessary to conduct an evaluation. The acceptance level of Primary Care at the Regional Technical Implementation Unit of Puskesmas in Banyumas Regency is measured using Technology Acceptance Model (TAM). A survey is held to take the sample of 55 respondents. Then, the data were processed using SPSS v22 software. The results of the analysis of the data show that the complexity and perceived ease of use variables have an impact on the perception of benefits with a constant value of 5.633. Second, perceived usefulness and perceived ease of use can determine the level of attitude of use with a constant value of 3.970. Third, volunteerism, usefulness, and attitude of use affect the behavioral intention to use with a constant value of 8.467. Fourth, perceived usefulness and intention to use behavior affect the level of real technology empowerment with a constant value of -1,682, and fifth, complexity affects volunteerism with a constant value of 8,560. The results of data analysis can be concluded that the ten hypotheses and research are acceptable, so that complexity, volunteerism, perceived use, perceived ease of use,

usage attitudes, and behavioral intentions to use an information system are factors that influence users to continue using the system.

Keywords: *Perceived of Usefulness; Perceived Ease of Use; Attitude Toward Using; Behavior Intention to Use; Actual Technology Use; Technology Acceptance Model*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah memberikan banyak manfaat bagi berbagai instansi pemerintahan, salah satunya adalah Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS). BPJS memiliki tugas untuk memberikan jaminan kesehatan nasional. Dalam menjalankan tugas BPJS menerapkan sistem informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien, salah satu sistem yang digunakan bernama *Primary Care (P-Care)*. Perawatan Primer (P-Care) adalah sebuah sistem berbasis website yang membantu para pasien dalam mengakses data ketika melakukan registrasi pendaftaran atau registrasi layanan medis. Untuk menggunakan sistem tersebut, pasien dapat memanfaatkan komputer yang tersedia. Komputer yang dilengkapi dengan akses *internet* dan sistem *Primary Care* tersebut merupakan fasilitas yang disediakan oleh BPJS Kesehatan bagi para pasien. Hal tersebut sesuai dengan yang termaktub dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013. Peraturan tersebut membahas tentang Layanan Kesehatan dalam Asuransi Kesehatan Nasional dan menjelaskan bahwa pelayanan yang komprehensif menjadi hal yang perlu diupayakan oleh penyedia layanan kesehatan kategori fasilitas tingkat pertama. Untuk mencapai tujuan tersebut, Puskesmas bersinergi dengan BPJS Kesehatan menciptakan sistem *Primary Care (P-Care)*. Dengan demikian, sistem *P-Care* diharapkan memudahkan akses data kesehatan pasien, termasuk layanannya, sesuai dengan waktu aktual, terhubung ke setiap bagian dari institusi perawatan kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Sistem *P-Care* untuk Fasilitas Kesehatan 1 sebenarnya telah diluncurkan dan disosialisasikan penggunaannya sejak 2014. Sistem ini berisi sistem informasi pelayanan pasien, dimana fasilitas pelayanan kesehatan dapat langsung mengakses data ke server BPJS. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pendaftaran, diagnosis, terapi dan pelayanan laboratorium.

Namun demikian, hasil survei awal di beberapa unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa beberapa petugas masih tidak dapat mengoperasikan sistem. Itu menyebabkan keterlambatan, di mana banyak petugas sering menunda pekerjaan. Hasil survei juga menunjukkan masih ada permasalahan pada penggunaan sistem informasi *P-Care*, penggunaannya belum optimal dikarenakan beberapa hal, diantaranya masih terjadi kesalahan pada sistem *P-Care*, yaitu petugas di

Puskesmas mengalami kendala saat akan melakukan proses data pasien, sehingga memunculkan data ganda.

Selain itu masih terjadi terjadi *error* dan loading lama saat proses *output* berlangsung. Ditambah lagi sistem *P-Care* belum pernah dilakukan evaluasi. Padahal, evaluasi terhadap sistem yang dijalankan beserta pengoperasiannya perlu dilakukan untuk mengetahui efektivitas dari kebijakan yang diterapkan. Pengujian coba dilakukan dengan menerapkan metode *Technology Acceptance Model*.

Technology Acceptance Model atau yang sering disebut dengan TAM dianggap sebagai model terbaik dalam hal penginterpretasian perilaku pengguna teknologi terbaru berbasis sistem informasi (Venkatesh dan Davis, 2000). TAM juga dapat menginterpretasikan penerimaan pengguna terhadap pengisian suatu sistem (Sayekti dan Putarta, 2016). Selain keunggulan dalam fungsinya, TAM juga unggul dalam fitur yang dimilikinya. Model tersebut dianggap cukup sederhana namun memberikan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. TAM memberikan empat faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang menggunakan komputer. Keempat faktor tersebut adalah keyakinan, keinginan, perbuatan atau sikap, dan hubungannya dengan perilaku pengguna (Davis, 1989). Keempat faktor yang dimiliki menunjukkan bahwa penerapan TAM dapat membantu peneliti dalam menganalisa faktor utama yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menerima suatu teknologi.

Selain keempat faktor yang telah disebutkan diatas, perilaku juga dapat dipengaruhi oleh variabel yang lain. Hal tersebut dinyatakan oleh Prasetyo, dkk (2017), bahwa tingkat kemudahan penggunaan dan tingkat rasa kebermanfaatan penggunaan juga dapat mempengaruhi penggunaan sistem berbasis sistem informasi. Teori ini diterapkan dan dibuktikan juga kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, dkk (2018). Penelitian tersebut menemukan bahwa faktor usability dan persentase sebesar desain memberikan persentase terbesar yaitu 77,5% dan 80,0%, dari evaluasi pengguna menerima baik terhadap perubahan sistem yang baru. Penelitian oleh Kurniawati dkk, (2017) menunjukkan bahwa pengalaman, kompleksitas dan kemudahan dalam penggunaannya mempengaruhi rasa kebermanfaatan yang diperolehnya. Selanjutnya, kemudahan penggunaan tersebut mempengaruhi perilaku pengguna mobile banking. Selain itu, rasa kebermanfaatan yang diperoleh dapat

mempengaruhi minat perilaku pengguna sistem perbankan berbasis *smartphone*. Ketidakberpengaruh terjadi ditinjau dari jenis kelamin penggunanya.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat penerimaan pengguna sistem informasi Perawatan Primer di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas di Kabupaten Banyumas

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan yang meliputi tahap analisis, desain penelitian, pengembangan instrumen, teknik analisis data, uji hipotesis, dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1. Analisis

Analisis adalah suatu kegiatan untuk mencari pola atau cara berpikir yang berkaitan dengan verifikasi sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian-bagian, hubungan antara bagian-bagian dan hubungannya dengan keseluruhan (Sugiyono, 2017). Adapun tahapan analisis yang dilakukan adalah dengan melakukan survei pendahuluan pada fasilitas kesehatan dalam penerapan sistem P-Care. Selain itu menelaah teori teori dan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan model penerimaan teknologi.

2.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Penelitian survei dapat diterapkan pada berbagai besaran skala populasi, baik besar maupun kecil. Mengambil sample dari populasi tersebut, penelitian dapat dilakukan untuk mengidentifikasi kejadian relatif, sebaran dan hubungan antara variabel sosiologis dan psikologis (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem P-Care, yaitu staf di Pusat Kesehatan Kabupaten Banyumas berjumlah 78 orang. Dari populasi tersebut, sample diambil dengan menggunakan teknik random. Ukuran minimumnya adalah 5 persen (Singarimbun, 2008). melalui pertimbangan tersebut, sampel yang diambil berjumlah 55 orang. Sampel tersebut selanjutnya akan menjadi responden untuk menguji pengaruh variabel pada sistem informasi manajemen terhadap penerimaan Layanan Primary Care yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

2.3. Pengembangan Instrumen

Adapun instrumen yang diterapkan dinyatakan dalam tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

| Variabel | Pernyataan |
|---|---|
| Kompleksitas (Vankatesh dan Davis, 2000) | <i>P-Care</i> membutuhkan banyak waktu <i>P-Care</i> rumit dalam mengkonsolidasi hasil survei dengan fakta di lapangan <i>P-Care</i> mudah mengalami gangguan seperti hilangnya data |
| Kesukarelaan (Garner dan Amorsono) | <i>P-Care</i> digunakan saat dibutuhkan dalam pekerjaan <i>P-Care</i> tidak harus digunakan <i>P-Care</i> tidak harus digunakan meski terbukti berkaitan dengan efektifitas bekerja |
| Persepsi penggunaan (Rahayu dkk., 2017) | <i>P-Care</i> tidak memerlukan banyak waktu <i>P-Care</i> berpengaruh pada efektifitas kerja <i>P-Care</i> berguna dalam pekerjaan <i>P-Care</i> bersifat fleksibel dalam penggunaannya |
| Persepsi kemudahan penggunaan (Rahayu dkk., 2017) | <i>P-Care</i> mudah dipahami penggunaannya <i>P-Care</i> memberikan petunjuk pengerjaan <i>P-Care</i> mudah dalam pengaksesannya |
| Sikap terhadap penggunaan (Rahayu dkk., 2017) | <i>P-Care</i> menyenangkan untuk diakses <i>P-Care</i> menyenangkan karena dapat membantu menyelesaikan pekerjaan <i>P-Care</i> menyenangkan untuk digunakan <i>P-Care</i> menyenangkan Mencoba mengoperasikan setiap fitur yang dimiliki oleh <i>P-Care</i> |
| Niat perilaku untuk menggunakan (Rahayu dkk., 2017) | Mencoba memanfaatkan <i>P-Care</i> dalam mengerjakan tugas Memiliki rencana untuk menggunakan <i>P-Care</i> secara berkesinambungan Melanjutkan penggunaan <i>P-Care</i> hingga masa mendatang Memiliki harapan untuk dapat menggunakan <i>P-Care</i> secara berkelanjutan di masa depan |
| Penggunaan teknologi aktual (Rahayu dkk., 2017) | <i>P-Care</i> berguna dalam membantu membereskan pekerjaan <i>P-Care</i> dapat mengatasi pekerjaan dalam kurun waktu tertentu <i>P-Care</i> digunakan sesuai dengan proyek yang dilakukan |

Berdasarkan tabel 1 dibuat kuesioner menggunakan format pernyataan tertutup, untuk pernyataan variabel kompleksitas (X1) dan variabel kesukarelaan (X2) masing-masing sebanyak 3 statement. Untuk variabel persepsi penggunaan (X3), persepsi kemudahan penggunaan (X4), dan sikap terhadap penggunaan (X5) masing-masing sebanyak 4 statement. Sedangkan untuk variabel niat perilaku untuk menggunakan (X6) sebanyak 5 statement, serta untuk variabel penggunaan teknologi aktual menggunakan 3 statement (Y). Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini dibuat dengan menggunakan skala bipolar adjective skala 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai.

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan menggunakan model analisis regresi. Analisis tersebut dapat melibatkan

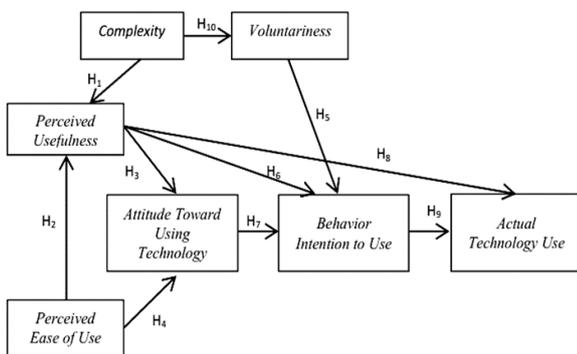
dua atau lebih variabel penjelas untuk pengidentifikasian lebih lanjut. Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, analisis regresi berjenis linear diterapkan karena melibatkan variable terikat dan variabel bebas. Menurut Gujarati (2015) kedua variable tersebut saling mempengaruhi satu dengan lainnya. Berikut ini bentuk dari persamaan regresi:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \dots + \beta_nX_n + \epsilon \tag{1}$$

Y merupakan variabel tak bebas dan β_0 adalah konstantanya. Lambang β_1, \dots, β_n diartikan sebagai koefisien dari regresinya, sedangkan X_1, \dots, X_n menunjukkan variabel bebasnya. ϵ adalah galat. Variabel terikat dan variabel tidak terikat dalam penelitian ini meliputi kompleksitas sistem, kesukarelaan, persepsi penggunaan sistem, persepsi kemudahan penggunaan sistem, sikap terhadap penggunaan sistem, kebernianan penggunaan sistem, dan penggunaan teknologi secara riil.

2.5. Uji Hipotesis

Setelah melakukan analisis data menggunakan model analisis regresi, tahap selanjutnya adalah uji hipotesis. Gambar 1. menunjukkan konsep hipotesis pada penelitian ini.



Gambar 2. Hubungan Antara Variabel Penelitian

Kompleksitas hubungan antar variabel penelitian lahir dan membangun hipotesis yang perlu dibuktikan kebenarannya. Terdapat 10 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Variable kompleksitas memegang kunci utama dalam penelitian ini. (i) Kompleksitas akan memberikan dampak terhadap penggunaan suatu sistem. (ii) penggunaan juga dapat terjadi didasarkan pada kemudahannya. (iii) selain itu, penggunaan teknologi berpengaruh terhadap tindakannya menggunakan teknologi. (iv) namun demikian, tindakan atau sikap yang diambil juga dipengaruhi oleh mudah atau susahya suatu teknologi digunakan. (v) hipotesa lainnya muncul ketika rasa kebersukarelaan muncul dalam diri pengguna sehingga mampu menimbulkan niat atau kesadaran diri untuk menggunakannya. (vi) kesadaran ini akan tumbuh ketika mereka mengetahui cara untuk menggunakannya. (vii) pengetahuan mengenai cara

untuk menggunakannya juga akan berpengaruh terhadap tindakannya terhadap penggunaan teknologi. (viii) hipotesa lain lahir dari hubungan antara persepsi kegunaan dan penggunaan teknologi aktual. (ix) penggunaan teknologi aktual mendapatkan pengaruh dari niat dan kesadaran diri untuk menggunakannya. Sehingga, (x) ketika pengguna menyadari adanya kompleksitas dalam sistem tersebut, mereka akan secara sukarela menggunakannya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Analisis Data

3.1.1. Uji validitas dan uji reliabilitas

Keabsahan hasil penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Nilai r terdapat pada Korelasi Pearson yang diperoleh dari program SPSS. Dengan demikian, variabel akan dinyatakan sah jika nilai r hitung lebih besar dari r table. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Hasil Validitas Dan Reliabilitas Variabel Penelitian

| Variabel <i>Complexity</i> | | | |
|--|----------|--------------------|------------|
| Pernyataan | r hitung | r tabel (5%; N=55) | Keterangan |
| Statement 1 | 0,867 | 0,2656 | Valid |
| Statement 2 | 0,858 | 0,2656 | Valid |
| Statement 3 | 0,863 | 0,2656 | Valid |
| Alpha Cronbach sebesar 0.820 atau Reliabel | | | |
| Variabel <i>Voluntariness</i> | | | |
| Pernyataan | r hitung | r tabel (5%; N=55) | Keterangan |
| Statement 1 | 0,862 | 0,2656 | Valid |
| Statement 2 | 0,904 | 0,2656 | Valid |
| Statement 3 | 0,888 | 0,2656 | Valid |
| Alpha Cronbach sebesar 0.861 atau Reliabel | | | |
| Variabel <i>Perceived usefulness</i> | | | |
| Pernyataan | r hitung | r tabel (5%; N=55) | Keterangan |
| Statement 1 | 0,797 | 0,2656 | Valid |
| Statement 2 | 0,802 | 0,2656 | Valid |
| Statement 3 | 0,812 | 0,2656 | Valid |
| Statement 4 | 0,820 | 0,2656 | Valid |
| Alpha Cronbach sebesar 0.820 atau Reliabel | | | |
| Variabel <i>Perceived ease of use</i> | | | |
| Pernyataan | r hitung | r tabel (5%; N=55) | Keterangan |
| Statement 1 | 0,880 | 0,2656 | Valid |
| Statement 2 | 0,890 | 0,2656 | Valid |
| Statement 3 | 0,869 | 0,2656 | Valid |
| Statement 4 | 0,848 | 0,2656 | Valid |
| Alpha Cronbach sebesar 0.895 atau Reliabel | | | |
| Variabel <i>Attitude Toward Using</i> | | | |
| Pernyataan | r hitung | r tabel (5%; N=55) | Keterangan |
| Statement 1 | 0,888 | 0,2656 | Valid |
| Statement 2 | 0,804 | 0,2656 | Valid |
| Statement 3 | 0,880 | 0,2656 | Valid |
| Statement 4 | 0,890 | 0,2656 | Valid |
| Alpha Cronbach sebesar 0.883 atau Reliabel | | | |
| Variabel <i>Behavior intention to use</i> | | | |
| Pernyataan | r hitung | r tabel (5%; N=55) | Keterangan |
| Statement 1 | 0,864 | 0,2656 | Valid |
| Statement 2 | 0,892 | 0,2656 | Valid |

| Variabel Complexity | | | |
|--|---------|-------------------|------------|
| Statement 3 | 0,907 | 0,2656 | Valid |
| Statement 4 | 0,917 | 0,2656 | Valid |
| Statement 5 | 0,809 | 0,2656 | Valid |
| Alpha Cronbach sebesar 0.922 atau Reliabel | | | |
| Variabel Actual technology use | | | |
| Pernyataan | rhitung | rtabel (5%; N=55) | Keterangan |
| Statement 1 | 0,876 | 0,2656 | Valid |
| Statement 2 | 0,901 | 0,2656 | Valid |
| Statement 3 | 0,852 | 0,2656 | Valid |
| Alpha Cronbach sebesar 0.847 atau Reliabel | | | |

Hasil yang terepresentasikan dalam Tabel 2. Menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang merupakan variabel dari penelitian ini dapat dikatakan valid. Hal tersebut diketahui melalui perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,2656. Angka 0,2656 adalah r_{tabel} yang merupakan hasil dari tabel momen produk r pada tingkat signifikan (α) = 5% dan $N = 55$. Pengujian validitas masing-masing variabel diikuti dengan pengujian reliabilitas. Hasil pengujian tersebut direpresentasikan oleh *output* program SPSS dan ditunjukkan oleh nilai alpha (α) dari keseluruhan variabel penelitian. Nilainya lebih besar dari 0,60. Keandalan pengambilan keputusan untuk menjawab suatu variabel ditentukan oleh asumsi bahwa jika nilai alpha cronbach > 0,60, maka pernyataan dari variabel yang dianalisa dapat diandalkan (Rahayu dkk., 2017).

3.1.2. Analisis regresi

Hasil perhitungan menggunakan analisis regresi dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Efek Kompleksitas dan Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Persepsi Penggunaan

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Pertama

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 5.633 | 3.734 | | 1.509 | .137 |
| Complexity | .443 | .180 | .321 | 2.463 | .017 |
| Perceived ease of use | .355 | .158 | .292 | 2.239 | .029 |

Analisis dilakukan menggunakan *software* SPSS. Hasilnya, complexity dan perceived ease of use terhadap perceived usefulness dapat dirumuskan dengan persamaan berikut:

$$Y = 5.633 + 0.443X_1 + 0.355X_2 + e \tag{2}$$

Nilai konstan 5,633 dapat diartikan bahwa jika variabel independen, yaitu kompleksitas dan kemudahan penggunaan dianggap konstan, maka rata-rata kemanfaatan yang dirasakan adalah 5,633. Koefisien kompleksitas regresi 0,443 dengan tingkat sig, 0,017 menunjukkan bahwa kompleksitas mempengaruhi manfaat yang dirasakan. Sedangkan

koefisien regresi persepsi kemudahan penggunaan adalah 0,355 dengan tingkat sig. 0,029. Artinya, tingkat kemudahan dalam pengoperasian suatu sistem akan berdampak pada kegunaan sistem tersebut. Hal ini menunjukkan keberterimaan hipotesis 1 dan 2.

- b. Manfaat yang dihasilkan dari penggunaan suatu sistem dan tingkat kemudahan dalam pengoperasian berpengaruh terhadap sikap penggunaannya.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Kedua

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 2 (Constant) | 3.970 | 2.223 | | 1.786 | .080 |
| Perceived of Usefulness | .369 | .097 | .427 | 3.814 | .000 |
| Perceived ease of use | .379 | .118 | .361 | 3.225 | .002 |

$$Y = 3,970 + 0,369X_1 + 0,379X_2 + e$$

Konstanta 3.970 menyatakan bahwa jika variabel independen yaitu kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan dianggap dianggap konstan, sikap rata-rata terhadap penggunaan adalah 3.970. Koefisien regresi kegunaan yang dirasakan adalah 0,369 dengan tingkat sig. 0,000, ini menunjukkan bahwa rasa kebermanfaatannya mempengaruhi sikap penggunaan. Sedangkan koefisien regresi dari persepsi kemudahan penggunaan adalah 0,379 dengan tingkat sig. 0,002, ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pemakaian mempengaruhi sikap penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 dan 4 dapat diterima.

- c. Kesukarelaan, kebermanfaatannya dan tindakannya terhadap suatu teknologi berpengaruh terhadap niat yang timbul.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Ketiga

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 3 (Constant) | 8.467 | 1.835 | | 4.614 | .000 |
| Voluntariness | 1.031 | .109 | .760 | 9.462 | .000 |
| Perceived of Usefulness | .155 | .076 | .190 | 2.044 | .046 |
| Attitude Toward Using | -.202 | .087 | -.215 | -2.335 | .024 |

Konstanta 8,467 menyatakan bahwa jika variabel independen, yaitu kesukarelaan, kebermanfaatannya dan tindakan penggunaan dianggap konstan, niat perilaku rata-rata untuk digunakan adalah 8,467. Koefisien regresi sukarela adalah 1,031 dengan tingkat sig. 0,000, ini menunjukkan bahwa kesukarelaan mempengaruhi niat perilaku untuk digunakan. Koefisien regresi kegunaannya adalah 0,155 dengan tingkat sig. 0,046, ini

menunjukkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi kuat atau lemahnya niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Sementara koefisien regresi dari sikapnya memiliki nilai positif -0,202 dengan tingkat sig 0,024. Artinya, sikap pengguna mempengaruhi niat untuk menggunakan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 5, 6 dan 7 dapat diterima.

- d. Pengaruh persepsi manfaat dan niat perilaku untuk digunakan pada penggunaan teknologi aktual.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Keempat

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | t | |
| 4 (Constant) | -1.682 | 2.005 | | -839 | .405 |
| Perceived of Usefulness | .535 | .074 | .666 | 7.209 | .000 |
| Behavior intention to use | .245 | .091 | .249 | 2.690 | .010 |

$$Y = -1,682 + 0,535X_1 + 0,245X_2 + e \quad (4)$$

Konstanta -1.682 menyatakan bahwa jika variabel independen yang dirasakan kegunaan dan variabel perilaku yang digunakan dianggap konstan, rata-rata penggunaan teknologi aktual adalah -1.682. Koefisien regresi persepsi kegunaan adalah 0,535 dengan tingkat sig. 0,000. Angka tersebut menunjukkan bahwa rasa kebermanfaatan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sebenarnya. Sementara niat perilaku untuk menggunakan koefisien regresi 0,245, ini menunjukkan bahwa niat perilaku mempengaruhi tindakannya untuk menggunakan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 8 dan 9 dapat diterima.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Kelima

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | t | |
| 5 (Constant) | 8.560 | 1.332 | | 6.428 | .000 |
| Complexity | .289 | .107 | .348 | 2.701 | .009 |

Konstanta 8.560 menyatakan bahwa jika variabel independen, yaitu kompleksitas, dianggap konstan, maka kesukarelaan rata-rata adalah 8.560. Koefisien regresi kompleksitas adalah 0,289 dengan tingkat sig 0,009. Maknanya, kompleksitas mempengaruhi kesukarelaan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 10 dapat diterima.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompleksitas dan tingkat kemudahan pengoperasian mempengaruhi persepsi manfaat. Hasil temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gozhali (2018). Hasil penelitian

lainnya yang mengarah pada titik yang sama adalah penelitian dari Prasetyo dkk., (2018). Mereka yang menemukan bahwa kompleksitas terkait dengan manfaat yang dirasakan. Dengan demikian, tingkat kemudahan pengoperasian akan berpengaruh terhadap kegunaannya. (Davis dkk, 1989).

Ini dibuktikan dengan kerumitan pengguna P-Care. Karena beberapa petugas P-Care baru saja menerapkan sistem P-Care untuk membantu semua pekerjaan mereka, mereka menganggap bahwa menggunakan sistem P-Care memerlukan bantuan. Dengan demikian penggunaan sistem P-Care bermanfaat untuk mengendalikan layanan di UPTD Puskesmas di Banyumas, karena tidak semua orang dapat mengoperasikan sistem P-Care. Selain itu, semakin tinggi tingkat kemudahan dalam pengoperasian sistem P-Care, semakin besar pula kebermanfaatannya bagi para penggunanya. Dihubungkan dengan kenyataan yang terjadi, sistem P-Care tidak lagi dianggap susah untuk dioperasikan oleh para staf karena mereka sudah terbiasa menggunakannya. Terlebih, sistem tersebut dianggap bermanfaat untuk membantu pekerjaan mereka terkait perawatan pasien.

Kedua, manfaat yang diperoleh dan kemudahannya dalam pengoperasian berdampak pada sikap pengguna untuk menggunakannya. Ini sejalan dengan pernyataan (Davis dkk., 1989); (Ghozali, 2018) yang menemukan bahwa manfaat yang dirasakan terkait dengan sikap penggunaan. Selanjutnya, kemudahan tersebut akan berdampak pada persepsi manfaat. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa UPTD Puskesmas di Banyumas sudah berpikir bahwa sistem P-Care berguna untuk pekerjaan mereka, sehingga muncul sikap penggunaan P-Care dalam hal penyelesaian pekerjaan manajemen perawatan pasien.

Hasil penelitian ketiga menemukan bahwa kesukarelaan, kegunaan dan sikap penggunaan nyamemberikan dampak terhadap niat perilaku untuk digunakan. Temuan tersebut linear dengan penelitian Venkatesh dkk., (2018); (Gardner dan Amorsono, 2004); (Vankatesh dkk., 2000), dan Gardner dan Amorso (Ghozali, 2018) bahwa kesukarelaan mempengaruhi niat perilaku untuk digunakan. Sedangkan Davis dkk, (dalam Kurniawati dkk., 2017) mengemukakan bahwa persepsi tentang kegunaan dan sikap penggunaan mempengaruhi niat perilaku untuk digunakan. Kondisi di lokasi penelitian menunjukkan bahwa perilaku sukarela dari petugas sudah muncul untuk menggunakan sistem P-Care sehingga niat untuk menggunakan sistem P-Care pun dapat diprediksi akan tercipta. Selain itu, petugas berasumsi bahwa P-Care berguna untuk pekerjaan mereka, jadi ada niat untuk menggunakan P-Care dalam melakukan pekerjaan mereka.

Keempat, kegunaan dan niat untuk menggunakan mempengaruhi penggunaan teknologi secara aktual. Davis dkk., (1989); (Kurniawati dkk.,

2017) dan Gardner dan Amorso (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa penggunaan teknologi aktual dipengaruhi oleh faktor persepsi kegunaan dan niat perilaku untuk digunakan. Sejalan dengan kondisi di lapangan yang menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkannya ketika mereka benar-benar menyadari kegunaan teknologi tersebut bagi penyelesaian pekerjaan mereka. Manfaat yang dirasakan juga membuatnya berhenti encari, menilai dan membandingkan dengan sistem lain. Kenyataan tersebut menimbulkan sikap karyawan untuk terus menggunakan layanan. Sikap tersebut membuktikan bahwa penggunaan layanan akan terjadi secara kontinyu. Selain itu, petugas memiliki perilaku minat terhadap penggunaan sistem P-Care dikarenakan adanya kesadaran diri terhadap manfaat yang diperoleh ketika menggunakan sistem P-Care. Kesadaran tersebut memicu sikap mereka untuk mempertahankan penggunaannya. Dengan demikian, keberadaan sistem P-Care dapat memberikan kepuasan melalui fungsinya, yaitu memberikan fasilitas untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efisien.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompleksitas mempengaruhi kesukarelaan. Venkatesh (Gardner dan Amorsono, 2004) mengungkapkan bahwa tingginya kompleksitas menimbulkan rendahnya perilaku kesukarelaan. Temuan menunjukkan bahwa beberapa petugas baru saja menggunakan sistem P-Care untuk membantu pekerjaan mereka. Dengan demikian, mereka dipacu untuk berlatih menggunakan sistem P-Care sehingga mereka dapat beradaptasi dengan daya tarik pusat. Saat ini, P-Care di UPTD Puskesmas Banyumas dianggap sebagai sistem yang tidak lagi rumit bagi petugas di UPTD Puskesmas di Banyumas karena mereka sudah merasa terbantu dan terbiasa menggunakannya. Karenanya, pemberdayaan sistem P-Care di UPTD Puskesmas Banyumas dilakukan secara sukarela tanpa paksaan untuk menyelesaikan semua pekerjaan mereka terkait dengan manajemen layanan BPJS.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa kompleksitas dan persepsi kemudahan penggunaan memberikan dampak terhadap rasa kebermanfaatan. Kedua, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi sikap untuk mengoperasikan sistem tersebut. Ketiga, kesukarelaan, manfaat yang dirasakan dan sikap untuk mengoperasikan sistem berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakannya. Keempat, persepsi kegunaan dan niat perilaku penggunaan mempengaruhi penggunaan teknologi aktual dan kelima, kompleksitas mempengaruhi kesukarelaan. Saran dalam penelitian ini bahwa untuk meningkatkan penerimaan terhadap penggunaan sistem informasi perlu memperhatikan variabel yang diteliti. Penelitian di masa depan diharapkan dapat

menerapkan model lain seperti UTAUT (Unified Theory of Acceptance Technology), HOT-Fit (Organisasi Manusia dan Teknologi Fit), atau Delone dan McLean. Sumber pustaka dapat dilihat dibagian Daftar Pustaka.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis disampaikan kepada Universitas Amikom Purwokerto karena telah memberikan bantuan moril dan materil. Bantuan tersebut membantu penelitian ini sehingga dapat berjalan sesuai yang diharapkan

DAFTAR PUSTAKA

- H. A. KURNIAWATI, A. ARIF, AND W. A. WINARNO. 2017. Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Yang Telah Dimodifikasi, E-Journal Ekon. Bisnis dan Akunt, vol. 4, no. 1, p. 24.
- D. E. KURNIAWAN, A. SAPUTRA, AND P. PRASETYAWAN. 2018. Perancangan Sistem Terintegrasi pada Sistem Siklus Akuntansi dengan Evaluasi *Technology Acceptance Model* (TAM). J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi), vol. 2, no. 1, pp. 315–32.
- SUGIYONO. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabet.
- D. N. DAN D. C. P. GUJARATI. 2015. Dasar-Dasar Ekonometrika, 5th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- F. D. DAVIS, R. P. BAGOZZI, AND P. R. WARSHAW. 1989. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Manage. Sci.*, vol. 35, no. 8, pp. 982–1003.
- F. S. RAHAYU, D. BUDIYANTO, AND D. PALYAMA. 2017. Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Tam) (Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta). *J. Terap. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 87–98.
- F. SAYEKTI AND P. PUTARTA. 2016. Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *J. Manaj. Teor. dan Ter. J. Theory Appl. Manag.*, vol. 9, no. 3, pp. 196–209.
- GARDNER, C., DAN AMORSONO D.L. 2004. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of *Internet* Technology by Consumers, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- I. GHOZALI. 2018. Sistem Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- KEMENKES RI, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. 2014.
- KEMENKES RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 71 Tahun 2013. Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- M. & S. E. SINGARIMBUN. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- MUHAMMAD AWIET WIDIANTO PRASETYO, TYAS PRATAMA PUJA KUSUMA DAN. SEANDI FAHREZA DARMAWAN. 2017. Tingkat penerimaan pengguna sistem informasi manajemen puskesmas bobotsari,” pp. 232–237.
- V. VENKATESH AND F. D. DAVIS. 2000. Theoretical extension of the *Technology Acceptance Model*: Four longitudinal field studies. *Manage. Sci.*, vol. 46, no. 2, pp. 186–204.
- VENKATESH, VISWANATH, AND DAVIS, F.D., 2000. A Theoretical Extension of the *Technology Acceptance Model*: Four Longitudinal Field Studies. *Management of Science*. Vol.46, No.2, Pebruari, pp.186-204.