

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Rumah Sakit Umum Yapika Gowa

Rumah Sakit Umum Yapika Gowa dalam perjalanannya senantiasa terus berupaya untuk meningkatkan dan menciptakan upaya pelayanan Kesehatan yang prima dan mendukung setiap program peningkatan sumber daya Kesehatan yang terampil dan professional. Pendirian Rumah Sakit Umum Yapika Gowa merupakan milik Yayasan Pendidikan Inna Karya dan didirikan berdasarkan akta notaris No.29 Tanggal 19 Januari 2015 di Makassar dan telah di sahkan oleh mentri Hukum dan HAM Republik Indonesia tanggal 3 Agustus 2018. Pemberian nama Rumah Sakit atas nama Rumah Sakit umum Yapika sesuai dengan nama Yayasan. (RSU Yapika Gowa, 2024)

Pelayanan Kesehatan yang beralamat di jalan Abdul Kadir DG. Suro No.140 dengan pelayanan Kesehatan yang mencakup pelayanan Kesehatan umum (MCU, Bedah Umum, Anak, Penyakit dalam, kandungan, Poli gigi) Serta didukung oleh pelayanan Rawat Inap dan kamar Operasi. Seiring dengan peningkatan Upaya pelayanan Kesehatan dan meningkatnya kebutuhan pelayanan Kesehatan masyarakat akan pelayanan

Kesehatan yang lebih baik, maka pada tanggal 12 oktober 2021 sudah penandatanganan kerja sama dengan BPJS Kesehatan dan efektif pelayanan pada tanggal 1 November 2021. (RSU Yapika Gowa, 2024)

Peningkatan pelayanan Kesehatan lain yang mencakup bidang pelayanan spesialis rawat jalan berupa poliklinik umum, poli bedah, poli penyakit dalam, poli kandungan, poli saraf, poli gizi klinik, poli Kesehatan jiwa, poli THT. Perkembangan selanjutnya dengan penambahan poli tulang dan sendi, poli mata, poli rehab medik. Rumah Sakit Umum Yapika Gowa juga senantiasa memiliki komitmen untuk mendukung visi dan misi departemen Kesehatan dengan sasaran terciptanya penggerak pembangunan nasional yang berwawasan Kesehatan individu, keluarga, masyarakat beserta lingkungannya, memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta upaya dalam mendorong kemandirian masyarakat untuk sehat. (RSU Yapika Gowa, 2024)

2. Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit Umum Yapika Gowa

VISI : Rumah Sakit adalah Rumah Sakit yang Terpercaya,
Profesional, bermutu dan terjangkau

Maksud dari Visi :

1. Berdaya guna dan berhasil guna

2. Dukungan SDM handal dan profesional
3. Terus berkembang
4. Pelayanan maksimal dengan biaya terjangkau

MISI : 1. Menyelenggarakan Pelayanan mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien

2. Sumber Daya Manusia Profesional dengan Komitmen Tinggi

3. Pelayanan Kesehatan yang Ramah dengan Kepuasan Pasien.

MOTTO : Kami melayani dengan hati, kenyamanan dan kepuasan pelanggan paling utama dalam pelayanan.

TUJUAN : 1. Memberikan Pelayanan prima dan professional berdasarkan standar yang ditetapkan

2. Menjadikan rumah sakit yang mampu mewujudkan fungsinya sebagai pemberi pelayanan dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat serta pelayanan pendidikan dan penelitian. (RSU Yapika Gowa, 2024)

3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Yapika Gowa

Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Yapika berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Dan

Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Gowa Nomor : 440.1/773/DK-GW//2019, tanggal 13 Mei 2019 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit sebagai Rumah Sakit Kelas C.

Gambar 5.1
Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Yapika Gowa



Sumber : RSU Yapika Gowa

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa, mulai tanggal 13 Maret 2024 – 23 april 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 189 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang menggunakan Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa. Sebelum dilakukan pengisian kuisisioner, peneliti terlebih dahulu menyakan kesediaan pasien untuk menjadi responded penelitian.

Pemaparan hasil penelitian ini dibagi atas dua, yaitu deskripsi tentang karakteristik responden yang meliputi informasi dasar mengenai responden dan pemaparan karakteristik jawaban responden berdasarkan variable penelitian.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian mencakup pada berbagai hal yang dimiliki oleh individu yang berpartisipasi menjadi responden. Karakteristik ini penting untuk dipahami karena dapat mempengaruhi hasil dan interpretasi penelitian. Karakteristik responden meliputi beberapa informasi penting, meliputi; jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan jenis kartu BPJS Kesehatan.

a. Jenis Kelamin

Jenis ialah kategori biologis yang membedakan dua individu. Jenis kelamin biasanya didasarkan pada karakteristik fisik seperti kromosom, hormone, dan anatomi reproduksi. Jenis kelamin pada penelitian meliputi laki-laki dan perempuan. (Panggantih et al., 2019)

Hasil penelitian karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.1 sebagai berikut:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis
Kelamin di RSUD Yapika Gowa

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	48	24.4
Perempuan	141	74.6
Total	189	100

Sumber: data primer

Data table 5.1 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi jenis kelamin dari 189 responden terdapat pada jenis kelamin

perempuan sebanyak 74.6%, sedangkan laki-laki hanya sebanyak 24.4%

b. Umur

Umur dalam penelitian adalah variable penting yang mempengaruhi pola pikir, perilaku serta prefensi individu. Umur bisa menjadi variable yang mempengaruhi atau dipengaruhi oleh variable lain dalam penelitian. Umur dalam penelitian ini berkisar 20-60 tahun. (B. Wahyuni et al., 2022)

Hasil penelitian karakteristik responden menurut umur dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden berdasarkan Umur
di RSUD Yapika Gowa

Umur	n	%
20-29	58	30.7
30-39	80	42.3
40-49	36	19
≥50	15	7.9
Total	189	100

Sumber: data primer

Data table 5.2 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi umur dari 189 responden terdapat responden rata-rata berumur 30-39 tahun dengan jumlah 42.3%, sedangkan yang berumur ≥50 tahun hanya 7.9%.

c. Pendidikan

Pendidikan merujuk pada tingkat pendidikan formal yang dimiliki oleh individu. Pendidikan sebagai faktor yang mempengaruhi aspek kehidupan, seperti pekerjaan hingga

kesehatan. Pendidikan dalam penelitian ini dimulai dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi. (Keacya et al., 2023)

Hasil penelitian karakteristik responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 5.3 sebagai berikut:

Tabel 5.3
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan
di RSUD Yapika Gowa

Pendidikan	n	%
Tidak tamat SD	10	5.3
SD	7	3.7
SMP	16	8.5
SMA	86	45.5
Perguruan tinggi	70	37
Total	189	100

Sumber: data primer

Data table 5.3 menunjukkan bahwa tingkat SMA memiliki frekuensi terbanyak yaitu 45.5%, sedangkan pada tingkat SD hanya 3.7% saja.

d. Pekerjaan

Pekerjaan digunakan untuk memahami bagaimana pekerjaan mempengaruhi atau dipengaruhi oleh faktor lain. Jenis pekerjaan dapat mempengaruhi aspek-aspek seperti pendapatan, kepuasan kerja, atau kesehatan (Narmansyah et al., 2022). Hasil penelitian karakteristik responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.4 sebagai berikut:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan
di RSUD Yapika Gowa

Pekerjaan	n	%
Pelajar/Mahasiswa	3	1.6
PNS/TNI/POLRI	57	30.2
Petani	17	9
Tidak Bekerja/RT	39	20.6
Wiraswasta/Pedagang	64	33.9
Lainnya	9	4.8
Total	189	100

Sumber: data primer

Data table 5.4 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kelompok pekerjaan dari 189 responden terdapat pekerjaan wiraswasta/pedagang sebanyak 33.9%, sedangkan pelajar/mahasiswa hanya sebanyak 1.6%.

e. Pendapatan

Pendapatan ialah jumlah uang yang diterima individu dari berbagai sumber, seperti gaji, keuntungan usaha, investasi atau transfer sosial. Pendapatan digunakan untuk mengukur kesejahteraan ekonomi, status sosial, dan pengaruh ekonomi terhadap berbagai aspek kehidupan. Pendapatan pada penelitian ini merujuk pada upah/gaji individu yang didapatkan setiap bulan. (Yusuf et al., 2020)

Hasil penelitian karakteristik responden menurut pendapatan dapat dilihat pada tabel 5.5 sebagai berikut:

Tabel 5.5
Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan
UMR di RSUD Yapika Gowa

Pendapatan	n	%
<Rp.3.434.298 (<UMR)	101	53.4
>Rp.3.434.298 (UMR)	88	46.6
Total	189	100

Sumber: data primer

Data table 5.5 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kelompok pendapatan dari 189 responden terdapat distribusi terbanyak pada kelompok pendapatan di bawah UMR Sulawesi Selatan sebanyak 53.4%, dan distribusi terkecil pada kelompok pendapatan di atas UMR Sulawesi Selatan hanya 46.6%.

f. Jenis Kartu

BPJS Kesehatan memiliki dua jenis kartu yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yaitu PBI atau Non-PBI. Kartu PBI ialah kartu yang iuran pesertanya dibayarkan oleh pemerintah sepenuhnya, penerima kartu PBI adalah keluarga miskin yang datanya sudah terdaftar dan diverifikasi oleh pemerintah. Kartu Non-PBI ialah kartu yang iurannya dibayar oleh orang itu sendiri atau perusahaan/instansi tempat mereka bekerja. (BPJS Kesehatan, 2024)

Hasil penelitian karakteristik responden menurut Jenis Kartu dapat dilihat pada tabel 5.6 sebagai berikut:

Tabel 5.6
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis
Kartu di RSUD Yapika Gowa

Jenis Kartu	n	%
Penerima Bantuan Iuran (PBI)	123	65.1
Non PBI/Mandiri	66	34.9
Total	189	100

Sumber: data primer

Data table 5.6 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kelompok jenis kartu BPJS dari 189 responden terdapat distribusi terbanyak pada kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebanyak 65.1%, dan distribusi terkecil pada kelompok jenis kartu Non PBI/Mandiri sebanyak 34.9%.

2. Analisis Univariat

a. Pengetahuan

Pengetahuan dapat diperoleh dari pendidikan. Tingkat pendidikan formal merupakan dasar pengetahuan intelektual yang dimiliki seseorang. Hal ini erat kaitannya dengan pengetahuan, semakin tinggi kemampuan untuk menyerap dan menerima informasi, sehingga pengetahuan dan wawasannya lebih luas, selain itu tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang melatarbelakangi pengetahuan yang selanjutnya akan mempengaruhi perilaku. (Ainun et al., 2021)

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait Pengetahuan terhadap Mobile JKN adalah sebagai berikut:

Tabel 5.7
Distribusi Responden berdasarkan Pengetahuan
di RSUD Yapika Gowa

Pengetahuan	n	%
Kurang	11	5.8
Cukup	178	94.2
Total	189	100

Sumber: data primer

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa yang memiliki pengetahuan cukup sebanyak 94.2% dan yang kurang sebanyak 5.8%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai Mobile JKN.

b. Tindakan

Tindakan adalah sesuatu yang dilakukan sebagai respons terhadap suatu situasi atau keadaan. Tindakan dapat dijelaskan sebagai suatu perbuatan atau langkah konkret yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang sebagai respons terhadap suatu situasi atau keadaan tertentu. Tindakan sering kali dilakukan dengan tujuan mencapai suatu hasil atau mengubah kondisi yang ada. (Notoadmodjo, 2021)

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait tindakan terhadap Mobile JKN adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8
Distribusi Responden berdasarkan Tindakan
di RSUD Yapika Gowa

Tindakan	n	%
Kurang	59`	31.2
Cukup	130	68.8
Total	189	100

Sumber: data primer

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa yang memiliki tindakan cukup sebanyak 68.8% dan yang kurang sebanyak 31.2%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa sudah memiliki kesadaran untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

c. Ketersediaan

Ketersediaan dalam aplikasi Mobile JKN memiliki peran yang penting dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh program Jaminan Kesehatan Nasional. Dengan memaksimalkan ketersediaan fitur-fitur yang relevan dan berfungsi dengan baik dalam aplikasi Mobile JKN, program ini dapat menjadi lebih efektif. (Sundoro et al., 2023)

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait ketersediaan sistem terhadap Mobile JKN adalah sebagai berikut:

Tabel 5.9
Distribusi Responden berdasarkan Ketersediaan
Sistem Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Ketersediaan	n	%
Kurang	44	23.3
Cukup	145	76.7
Total	189	100

Sumber: data primer

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa pendapat responden mengenai ketersediaan sistem pada Mobile JKN sudah cukup sebanyak 76.7% dan yang berpendapat masih kurang sebanyak 23.3%. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sistem pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa.

d. Keterampilan

Keterampilan terhadap Mobile JKN dapat diinterpretasikan sebagai sejauh mana kemampuan atau keahlian pengguna dalam memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi tersebut mempengaruhi penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari aplikasi Mobile JKN itu sendiri. (Erlindai, 2019)

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait keterampilan sistem terhadap Mobile JKN adalah sebagai berikut:

Tabel 5.10
Distribusi Responden berdasarkan Keterampilan
Sistem Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Keterampilan	n	%
Kurang	54	28.6
Cukup	135	71.4
Total	189	100

Sumber: data primer

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa pendapat responden mengenai keterampilan sistem pada Mobile JKN sudah cukup sebanyak 71.4% dan yang berpendapat masih kurang sebanyak 28.6% . Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan sistem pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa.

e. Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah konsep yang mengacu pada bantuan atau interaksi sosial yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada orang lain (F. Wahyuni, 2021). Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait dukungan sosial terhadap Mobile JKN adalah sebagai berikut:

Tabel 5.11
Distribusi Responden berdasarkan Dukungan
Sosial di RSUD Gowa

Dukungan Sosial	n	%
Kurang	28	14.8
Cukup	161	85.2
Total	189	100

Sumber: data primer

Tabel 5.11 menunjukkan bahwa dukungan sosial pada Mobile JKN sudah cukup sebanyak 85.2% dan yang

berpendapat masih kurang mendapatkan dukungan sosial sebanyak 14.8%.

f. **Penyedia Layanan Kesehatan**

Peran penyedia layanan kesehatan sangat penting dalam mendukung dan memfasilitasi pemanfaatan Mobile JKN oleh masyarakat. Penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat, prosedur, dan kebijakan terkait dengan JKN melalui aplikasi mobile. Mereka dapat membantu dalam proses registrasi, mengelola data pribadi, menjadwalkan janji temu dengan penyedia layanan kesehatan, serta memahami informasi yang tersedia di dalam aplikasi. (Sonia et al., 2022)

Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait penyediaan layanan kesehatan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.12
Distribusi Responden berdasarkan Penyedia
Layanan di RSUD Yapika Gowa

Penyedia Layanan	n	%
Kurang	22	11.6
Cukup	167	88.4
Total	189	100

Sumber: data primer

Tabel 5.12 menunjukkan bahwa respon dari penyedia layanan kesehatan sudah cukup sebanyak 88.4% dan yang berpendapat masih kurang sebanyak 11.6%.

g. Pemanfaatan Mobile JKN

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam penelitian ini dapat mencakup berbagai aspek yang bermanfaat untuk meningkatkan layanan kesehatan dan efisiensi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia (Nurhidayah et al., 2023). Hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terkait Pemanfaatan Mobile JKN adalah sebagai berikut:

Tabel 5.13
Distribusi Responden berdasarkan Pemanfaatan
Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Pemanfaatan Mobile JKN	n	%
Kurang	45	23.8
Cukup	144	76.2
Total	189	100

Sumber: data primer

Tabel 5.13 menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN sudah cukup sebanyak 76.2% dan yang berpendapat masih kurang sebanyak 23.8%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika sudah cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

3. Analisis Bivariat

a. Hubungan Antara Pengetahuan Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN

Hubungan antara pengetahuan terhadap pemanfaatan Mobile JKN, sebagai berikut:

Tabel 5.14
Hubungan Antara Pengetahuan Terhadap Pemanfaatan
Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Pengatahuan	Pemanfaatan Mobile JKN				Total		<i>p value</i>
	Kurang		Cukup				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	7	63.6	4	36.4	11	100	0.004
Cukup	38	21.3	140	78.7	178	100	
Total	45	76.2	144	23.8	189	100	

Sumber: data primer

Tabel 5.14 menunjukkan bahwa ada sebanyak 178 (94.2%) responden sudah cukup memiliki pengetahuan pada aplikasi Mobile JKN, sebanyak 78.7% yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 21.3% yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan pada responden yang memiliki pengetahuan kurang mengenai aplikasi Mobile JKN sebanyak 5.8%, sebanyak 63.6% yang kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan hanya ada 36.4% yang memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan p value $0.004 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

b. Hubungan Antara Tindakan Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN

Hubungan antara tindakan terhadap pemanfaatan Mobile JKN, sebagai berikut:

Tabel 5.15
Hubungan Antara Tindakan Terhadap Pemanfaatan
Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Tindakan	Pemanfaatan Mobile JKN				Total		<i>p value</i>
	Kurang		Cukup				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	38	64.4	21	35.6	59	100	0.000
Cukup	7	5.4	123	94.6	130	100	
Total	45	23.8	144	76.2	189	100	

Sumber: data primer

Tabel 5.15 menunjukkan bahwa ada sebanyak 68.8% memiliki tindakan yang sudah cukup mengenai aplikasi Mobile JKN, sebanyak 94.6% yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 5.4% yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan pada responden yang memiliki tindakan kurang mengenai aplikasi Mobile JKN sebanyak 31.2%, sebanyak 64.4% yang kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 35.6% yang memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan p value $0.000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara tindakan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

c. Hubungan Antara Ketersediaan Sistem Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN

Hubungan antara ketersediaan sistem terhadap pemanfaatan Mobile JKN, sebagai berikut:

Tabel 5.16
Hubungan Antara Ketersediaan Sistem Terhadap
Pemanfaatan Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Ketersediaan Sistem	Pemanfaatan Mobile JKN				Total		<i>p value</i>
	Kurang		Cukup				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	6	13.6	38	86.4	44	100	0.108
Cukup	39	26.9	106	73.1	145	100	
Total	45	23.8	144	76.2	189	100	

Sumber: data primer

Tabel 5.16 menunjukkan bahwa ada sebanyak 76.7% responden berpendapat bahwa ketersediaan system pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik, sebanyak 73.1% responden yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 26.9% yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan sebanyak 23.3% yang berpendapat bahwa keterampilan system pada aplikasi Mobile JKN masih kurang, sebanyak 86.4% yang memanfaatkan Mobile JKN dan hanya 13.6% yang kurang memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan p value $0.108 > 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara ketersediaan sistem dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

d. Hubungan Antara Keterampilan Sistem Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN

Hubungan antara keterampilan sistem terhadap pemanfaatan Mobile JKN, sebagai berikut:

Tabel 5.17
Hubungan Antara Keterampilan Sistem Terhadap
Pemanfaatan Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Keterampilan Sistem	Pemanfaatan Mobile JKN				Total		<i>p value</i>
	Kurang		Cukup				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	13	24.1	41	75.9	54	100	1.000
Cukup	32	23.7	103	76.3	135	100	
Total	45	23.8	144	76.2	189	100	

Sumber: data primer

Tabel 5.17 menunjukkan bahwa ada sebanyak 71.4% responden berpendapat bahwa keterampilan system pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik, sebanyak 76.3% responden yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 23.7% yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan sebanyak 28.6% yang berpendapat bahwa ketersediaan system pada aplikasi Mobile JKN masih kurang, 24.1% yang masih kurang memanfaatkan Mobile JKN dan 75.9% yang cukup memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan p value $1.000 > 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara keterampilan sistem dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

e. Hubungan Antara Dukungan Sosial Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN

Hubungan antara dukungan sosial terhadap pemanfaatan Mobile JKN, sebagai berikut:

Tabel 5.18
Hubungan Antara Dukungan Sosial Terhadap Pemanfaatan
Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Dukungan Sosial	Pemanfaatan Mobile JKN				Total		<i>p value</i>
	Kurang		Cukup				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	17	60.7	11	39.3	28	100	0.000
Cukup	28	17.4	133	82.6	161	100	
Total	45	23.8	144	76.2	189	100	

Sumber: data primer

Tabel 5.18 menunjukkan bahwa ada sebanyak 85.2% berpendapat bahwa dukungan sosial terhadap aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik, sebanyak 82.6% yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 17.4% yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan sebanyak 14.8% yang berpendapat bahwa dukungan sosial terhadap aplikasi Mobile JKN masih kurang, 60.7%) yang masih kurang memanfaatkan Mobile JKN dan hanya 39.3% yang cukup memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan p value $0.000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara dukungan sosial dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

f. Hubungan Antara Penyedia Layanan Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN

Hubungan antara penyedia layanan kesehatan terhadap pemanfaatan Mobile JKN, sebagai berikut:

Tabel 5.19
Hubungan Antara Penyedia Layanan Terhadap Pemanfaatan
Mobile JKN di RSUD Yapika Gowa

Penyedia Layanan	Pemanfaatan Mobile JKN				Total		<i>p value</i>
	Kurang		Cukup				
	N	%	N	%	N	%	
Kurang	12	54.5	10	45.5	22	100	0.001
Cukup	33	19.8	134	80.2	167	100	
Total	45	23.8	144	76.2	189	100	

Sumber: data primer

Tabel 5.19 menunjukkan bahwa ada sebanyak 88.4% berpendapat bahwa penyedia layanan kesehatan terhadap aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik, sebanyak 80.2% yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 19.8% yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan sebanyak 20,5% yang berpendapat bahwa penyedia layanan kesehatan terhadap aplikasi Mobile JKN masih kurang, 54.5% responden yang masih kurang memanfaatkan Mobile JKN dan 45.5% yang cukup memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan p value $0.001 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara penyedia layanan kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

C. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian dan pengolahan data yang telah disajikan sesuai dengan judul penelitian yaitu faktor yang berhubungan

dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar adalah jenis kelamin perempuan dengan nilai presentasi 74.6%. Dari 189 jumlah responden secara keseluruhan maka terdapat 141 perempuan yang menjadi responden pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupten Gowa.

Para penelitian ini menunjukkan bahwa peran perempuan lebih aktif dalam mengelola kesehatan keluarga. Oleh karena itu mereka lebih tertarik atau lebih sadar akan program-program seperti mobile JKN yang berkaitan dengan kesehatan. (Yusuf et al., 2020)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lomboan et al., 2018) yang menyatakan bahwa jenis pada penelitiannya terdapat jenis kelamin perempuan yang lebih banyak daripada jenis kelamin laki-laki.

b. Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur terdapat sebagian besar responden berumur 30-39 tahun dengan presentasi 42.3%. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa umur

30 – 39 tahun memiliki produktifitas yang bagus dan ketika berada dalam usia tersebut, kemampuan dan relasi yang dimiliki oleh seseorang sedang berada dalam usia puncak sehingga lebih banyak mendapatkan informasi dari orang sekitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa usia tersebut terbiasa dengan teknologi dan lebih tertarik untuk berpartisipasi dalam penelitian yang melibatkan penggunaan aplikasi atau teknologi kesehatan, mengingat pada umur lansia yang sebagian besar sangat jarang menggunakan smartphone. (Ainun et al., 2021)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (B. Wahyuni et al., 2022) yang menunjukkan sebagian besar responden pada penelitiannya berumur 30an tahun.

c. Pendidikan

Pendidikan adalah proses atau hasil dari upaya untuk mengembangkan kemampuan dan pengetahuan seseorang melalui pengajaran, pembelajaran, dan pengalaman. Secara umum, pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup individu dan masyarakat secara keseluruhan dengan memberikan pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai, dan wawasan yang diperlukan untuk menghadapi kehidupan sehari-hari serta mengembangkan potensi diri. (Keacya et al., 2023)

Pendidikan merupakan proses pencapaian pengetahuan, dengan pendidikan yang tinggi kita cenderung akan belajar

mengenali, mengerti dan memahami sehingga membentuk suatu pengetahuan. Jenjang pendidikan lebih tinggi biasanya memiliki tingkat pengetahuan yang baik. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin muda orang tersebut menerima informasi. Semakin banyak informasi yang masuk maka semakin banyak juga pengetahuan yang didapat, sehingga dapat membantu dalam mengambil keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. (Panggantih et al., 2019)

Karakteristik responden berdasarkan status pendidikan diketahui bahwa sebagian besar responden adalah lulusan SMA dengan presentasi 45.5%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Keacya et al., 2023) yang menunjukkan bahwa responden sebagian besar merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA).

d. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa diketahui bahwa sebagian besar responden adalah wiraswasta/pedagang dengan presentasi 33.9%.

Pekerjaan pasien mempengaruhi pendapatan pasien, sehingga dapat mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih memiliki harapan

yang tinggi mengenai kesehatan disbanding dengan yang tidak bekerja. Hubungan pekerjaan pasien dengan penggunaan jasa pelayanan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang diatas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapannya. (Aghatsa et al., 2023)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yusuf et al., 2020) yang menunjukkan bahwa pengguna BPJS pada penelitiaannya sebagian besar memiliki pekerjaan wiraswasta/pedagang.

e. Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan menunjukkan bahwa responden pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa sebagian besar mempunyai pendapatan di bawah UMR Sulawesi Selatan dengan presentase 53.4%. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliian yang dilakukan (Yusuf et al., 2020).

Hal ini berhubungan dengan pengguna jasa pelayanan kesehatan khususnya bagi pengguna Mobile JKN, karena Mobile JKN ini dapat membantu peserta yang memiliki pendapatan yang tergolong rendah untuk tetap mendapatkan akses yang mudah dan cepat terhadap layanan kesehatan yang mereka butuhkan tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan

untuk transportasi atau waktu lagi. Bahkan layanan ini juga dapat memberikan informasi tentang kesehatan dan edukasi tentang penyakit, sehingga dapat meningkatkan kesadaran kesehatan yang akan mengurangi biaya perawatan untuk jangka panjang. (Apriliani & Raharjo, 2021)

2. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Mobile JKN

Hasil penelitian dan pengolahan data yang telah disajikan yang sesuai dengan judul penelitian yaitu faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan, tindakan, ketersediaan, keterampilan, dukungan social, dan penyedia layanan kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Gowa. Untuk menjawab tujuan penelitian dan analisa mendalam terhadap data penelitian, maka dapat disusun pembahasan sebagai berikut:

1. Hubungan antara pengetahuan terhadap pemanfaatan Mobile JKN.

Pengetahuan merupakan indikator penilaian yang ditinjau dari segi pemahaman responden mengenai aplikasi Mobile JKN yang berupa pengetahuan responden tentang fitur-fitur yang ada pada Mobile JKN dan cara menggunakan Mobile JKN. Pengetahuan tentang Mobile JKN menjadi salah satu faktor

mendorong masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. (Dewiyani & Ardhiasti, 2023)

Pengetahuan dapat diperoleh dari pendidikan. Tingkat pendidikan formal merupakan dasar pengetahuan intelektual yang dimiliki seseorang. Hal ini erat kaitannya dengan pengetahuan, semakin tinggi kemampuan untuk menyerap dan menerima informasi, sehingga pengetahuan dan wawasannya lebih luas, selain itu tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang melatarbelakangi pengetahuan yang selanjutnya akan mempengaruhi perilaku. (Ainun et al., 2021)

Teori Anderson (1974) dalam Notoatmodjo (2010:117) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, dan terdapat faktor pengetahuan di dalamnya. Notoadmojo mengemukakan bahwa pengetahuan merupakan suatu hasil tahu setelah seseorang melakukan pengindraan terhadap sesuatu. Penginderaan terjadi melalui indra penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, peraba, dan sebagian besar pengetahuan diperoleh dari indra penglihatan dan pendengaran. Peserta JKN dapat mengetahui tentang aplikasi Mobile JKN karena pernah melihat atau mendengar tentang aplikasi tersebut. Pengetahuan tersebut akan mempengaruhi peserta JKN untuk berperilaku dan

mengambil keputusan menggunakan aplikasi Mobile JKN.
(Aghatsa et al., 2023)

Hasil penelitian yang dilakukan terdapat 140 responden yang cukup mengetahui dan memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN dengan presentasi 74.1% sedangkan pada presentase terendah yaitu responden yang kurang mengetahui tapi cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebanyak 4 responden dengan presentase 2.1%.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 189 responden yang memiliki pengetahuan yang cukup mengenai Mobile JKN sudah memanfaatkan Mobile JKN. Begitupun pada responden yang kurang memahami aplikasi Mobile JKN masih kurang untuk memanfaatkan Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa.

Hasil survei lapangan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN pengguna BPJS pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa yang memiliki pengetahuan mengenai fitur-fitur Mobile JKN dan cara menggunakan Mobile JKN sudah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Sedangkan yang kurang memahami aplikasi Mobile JKN termasuk fitur-fitur dan cara penggunaanya masih

kurang memanfaatkan Mobile JKN, hal ini disebabkan oleh pasien yang masih kurang mengetahui cara menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan responden mengenai aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi juga minat pasien untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, hal ini disebabkan karena responden yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sudah cukup memahami fitur-fitur dan cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini tentunya didukung oleh tingkat pendidikan dan pengetahuan masyarakat karena mampu menjadi pendorong bagi masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. (Nursabilla A, 2023)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aghatsa et al., 2023) yang menyatakan bahwa ada hubungan pengetahuan dengan pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN di Desa slorok Kecamatan Kromengan kabupaten Malang.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Penelitian (Prasetiyo & Safuan, 2022) menyebutkan hasil observasi yang dilakukan di Kabupaten Bogor, masyarakat masih kurang memiliki pengetahuan terkait aplikasi Mobile JKN. Masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses sendiri aplikasi dan bahkan ada yang tidak mengetahui tentang aplikasi tersebut.

Hal ini disebabkan karena peserta enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena merasa tidak paham apabila menggunakan nya, peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga tidk bisa mengakses aplikasi mobile jkn dan peserta mengaku jika aplikasi mobile JKN hanya untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang.

2. Hubungan antara Tindakan terhadap pemanfaatan mobile JKN.

Tindakan ialah segala sesuatu yang dilakukan oleh responden untuk menggunakan Mobile JKN, dilihat dari seberapa sering responden menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada Mobile JKN. (Sonia et al., 2022)

Tindakan adalah sesuatu yang dilakukan sebagai respons terhadap suatu situasi atau keadaan. Tindakan dapat dijelaskan sebagai suatu perbuatan atau langkah konkret yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang sebagai respons terhadap suatu situasi atau keadaan tertentu. Tindakan sering kali dilakukan dengan tujuan mencapai suatu hasil atau mengubah kondisi yang ada. (Notoadmodjo, 2021)

Tindakan dalam penelitian yang dimaksud ialah dimana responden yang menggunakan dan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebagaimana mestinya. Sebagai contoh pasien

yang melakukan konsultasi online dengan dokter menggunakan aplikasi Mobile JKN itu merupakan suatu tindakan yang memanfaatkan mobile JKN, selain itu pasien tindakan lainnya dapat dilakukan seperti membayar iuran melalui aplikasi, melakukan antrean online, bahkan memengaruhi atau menghimbau masyarakat untuk menggunakan Mobile JKN juga adalah suatu tindakan yang baik untuk pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Penggunaan Mobile JKN, peserta JKN dapat menghemat waktu dan biaya dalam melakukan tindakan terkait layanan kesehatan. Mereka dapat langsung mengakses informasi yang diperlukan tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan atau unit pelayanan kesehatan lainnya. Aplikasi Mobile JKN juga dapat berfungsi sebagai sarana pendidikan kesehatan, memberikan informasi terkini mengenai program-program kesehatan yang tersedia, Ini dapat mendorong peserta untuk melakukan tindakan pencegahan atau perawatan yang lebih baik. (Situmorang et al., 2023)

Hasil penelitian yang dilakukan yang memiliki presentase terbesar ialah responden yang sudah cukup mempunyai tindakan dalam penggunaan Mobile JKN dan juga sudah cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan jumlah sebesar 123 (65.1%) responden. Sedangkan untuk responden dengan

presentase terkecil yaitu pasien yang cukup menggunakan aplikasi Mobile JKN tetapi kurang memanfaatkan aplikasi ini dalam melakukan registrasi di instalasi rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 189 responden sudah cukup menggunakan dan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN ini dalam pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit. Responden yang cukup dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN juga sudah cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Sedangkan untuk responden yang masih dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN juga kurang memanfaatkan aplikasi ini dalam melakukan pengobatan rawat jalan, hal ini jelas adanya hubungan antara tindakan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan Pemanfaatan Mobile JKN.

Hasil observasi yang dilakukan dilapangan peneliti melihat sebagian besar responden sudah cukup dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN ketika ingin melakukan perawatan rawat jalan sebagai bentuk prosedur ketika ingin melakukan perawatan di Rumah Sakit. Sedangkan dalam menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan responden juga sudah cukup menggunakannya karena fitur-fitur yang terdapat pada Mobile JKN cukup bervariasi dan lengkap yang dapat memudahkan para peserta JKN sehingga tidak perlu lagi repot-repot untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan. Seperti peserta

dapat melakukan konsultasi online, membayar iuran, melakukan antrian *online*, mengubah data kepesertaan bahkan informasi kesehatan yang disediakan dalam aplikasi Mobile JKN cukup lengkap.

Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara tindakan dengan pemanfaatan Mobile JKN dilihat responden yang menggunakan aplikasi Mobile JKN juga memanfaatkan aplikasi Mobile JKN ini ketika melakukan pengobatan pada instalasi rawat jalan, sedangkan responden yang masih kurang menggunakan aplikasi Mobile JKN juga kurang memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan dan hanya menggunakan aplikasi ini sebagai prosedur untuk keperluan pengobatan pada instalasi rawat jalan saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Panggantih et al., 2019) dengan hasil uji statistik yang diperoleh nilai $p = 0,021$ maka dapat disimpulkan bahwa $p < 0,05$ yang berarti ada hubungan tindakan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mekarsari.

3. Hubungan antara ketersediaan sistem terhadap pemanfaatan Mobile JKN.

Ketersediaan ialah informasi mengenai fitur-fitur yang tersedia pada mobile JKN yang diketahui oleh responden. dapat di manfaatkan oleh peserta BPJS yang di buat oleh BPJS

Kesehatan untuk memudahkan peserta BPJS kesehatan dalam mengurus administrasi, pendaftaran, skrining, bahkan untuk melakukan antrean online.

Pemanfaatan Mobile JKN juga dapat dipengaruhi oleh ketersediaan fitur-fitur dalam aplikasi atau platform yang digunakan. Mobile Jkn menyediakan informasi tentang cakupan layanan, prosedur klaim. Dan jaringan penyedia layanan kesehatan. Fitur-fitur yang tersedia juga yaitu pengguna dapat mengajukan klaim secara online, melacak status klaim, dan menerima pembayaran dengan cepat sehingga dapat mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan aplikasi ini. (Lumi et al., 2023)

Ketersediaan fitur-fitur seperti konsultasi medis online, janji temu dengan dokter, atau layanan *telemedicine* lainnya dapat membuat Mobile JKN lebih menarik bagi pengguna. Selain itu Mobile JKN juga menyediakan fitur informasi tentang kesehatan, program pencegahan penyakit, dan gaya hidup sehat, informasi ini dapat membantu meningkatkan kesadaran dan keterlibatan pengguna terhadap Mobile JKN. (Sundoro et al., 2023)

Ketersediaan fitur-fitur dalam aplikasi Mobile JKN memiliki peran yang penting dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh program Jaminan Kesehatan Nasional. Dengan memaksimalkan

ketersediaan fitur-fitur yang relevan dan berfungsi dengan baik dalam aplikasi Mobile JKN, program ini dapat menjadi lebih efektif dalam mencapai tujuan-tujuan strategisnya, seperti meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, meningkatkan kualitas hidup peserta, dan memperbaiki efisiensi pengelolaan sistem kesehatan nasional secara keseluruhan. (Sundoro et al., 2023)

Hasil penelitian dilihat dari sebanyak 145 responden dengan presentasi 76.7% yang berpendapat bahwa ketersediaan fitur-fitur pada Mobile JKN sudah cukup lengkap dan juga mereka sudah memanfaatkan aplikasi tersebut. Dan hanya 6 (3.2%) responden yang berpendapat bahwa ketersediaan fitur dalam aplikasi Mobile JKN masih kurang baik dan juga sudah memanfaatkan Mobile JKN pada perawatan rawat jalan. Hal ini disebabkan karena responden tetap memanfaatkan aplikasi Mobile JKN untuk kepentingan pengobatan saja, tetapi mereka merasa fitur yang disediakan masih belum cukup banyak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 189 responden sebagian besar menyatakan bahwa ketersediaan sistem sudah cukup baik dan sudah cukup memanfaatkan aplikasi mobile JKN, tetapi terdapat beberapa responden juga menyatakan bahwa ketersediaan sistem masih kurang tetapi tetap memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara ketersediaan system dengan pemanfaatan mobile JKN, karena responden yang menyatakan kurangnya ketersediaan system pada aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan juga cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Responden hanya memanfaatkan aplikasi untuk untuk kebutuhan berobat rawat jalan saja.

Hasil observasi yang dilakukan dilapangan, peneliti melihat seluruh responden cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN ini ketika melakukan perawatan rawat jalan di Rumah Sakit. Menurut beberapa responden aplikasi ini cukup membantu dan memberi kemudahan kepada responden. Hanya saja masih ada beberapa responden yang mengatakan perlunya pihak BPJS Kesehatan untuk menambahkan beberapa fitur yang mungkin bisa lebih memudahkan pihak peserta BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nursabilla A, 2023) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara ketersediaan sistem dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada penelitian yang dilakukan di Kabupaten Wonogiri.

4. Hubungan antara keterampilan sistem dengan pemanfaatan Mobile JKN.

Keterampilan ialah segala kemudahan dari fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN yang dibuat oleh BPJS Kesehatan dapat dilihat dari bagaimana responden menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Pengaruh keterampilan fitur terhadap Mobile JKN dapat diinterpretasikan sebagai sejauh mana kemampuan atau keahlian pengguna dalam memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi tersebut mempengaruhi penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari aplikasi Mobile JKN itu sendiri. pengaruh keterampilan fitur ini juga dapat menjadi hambatan jika pengguna tidak terlalu terampil dalam menggunakan teknologi, sehingga dapat mengurangi akses mereka terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh Mobile JKN. (Erlindai, 2019)

Keterampilan pada fitur-fitur seperti bagaimana pengguna dapat memahami informasi-informasi kesehatan yang disediakan oleh aplikasi, termasuk pemahaman terhadap istilah medis dan rekomendasi kesehatan yang diberikan. Keterampilan sistem juga mencakup pada fitur layanan yang diberikan, seperti jadwal antrian di rumah sakit yang harus sesuai pada aplikasi, jadwal praktek dokter yang tersedia di

rumah sakit harus sesuai dengan yang ada pada aplikasi dan kemudahan dalam melakukan perubahan data peserta agar mudah dimengerti oleh pengguna. (Harsono et al., 2021)

Penelitian yang telah dilakukan hasil presentase terbesar terdapat pada 135 responden dengan presentasi 71.4% sudah cukup memanfaatkan Mobile JKN dan berpendapat bahwa keterampilan pada fitur aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik. Sedangkan untuk presentase terkecil yaitu responden yang berpendapat bahwa keterampilan pada fitur mobile JKN masih kurang baik dan masih kurang dalam memanfaatkan Mobile JKN dengan jumlah 13 (6.9%) responden.

Hasil penelitian yang dilakukan pada 189 responden berpendapat bahwa keterampilan system yang terdapat pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik dan responden sudah cukup memanfaatkan. Sedangkan bagi responden yang berpendapat bahwa keterampilan system pada aplikasi Mobile JKN masih kurang tetap cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan baik.

Hasil observasi lapangan yang dilakukan, responden cukup memberikan tanggapan yang baik mengenai fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN, banyak responden yang berpendapat bahwa aplikasi ini sudah cukup membantu dalam memberikan kemudahan untuk melakukan perawatan di rumah

sakit. Responden juga berpendapat bahwa aplikasi yang mereka gunakan berjalan dengan baik hanya saja ada beberapa responden yang masih mengeluhkan jika aplikasi merespon dengan lama, namun hal tersebut biasanya disebabkan oleh jaringan yang kurang stabil. Permasalahan lain juga didapatkan ketika ada beberapa responden yang mengeluhkan ketika ingin melakukan pendaftaran pemeriksaan namun aplikasi tersebut *error* ketika telah melakukan pemilihan dokter, hal ini disebabkan oleh sistem yang sedang *error* sehingga ini menjadi permasalahan yang biasa responden keluhkan terhadap keterampilan aplikasi Mobile JKN.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara keterampilan system dengan pemanfaatan Mobile JKN, dapat dilihat dengan responden yang berpendapat bahwa kurangnya keterampilan system pada mobile JKN akan tetap memanfaatkan Mobile JKN dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden memanfaatkan Mobile JKN hanya sebagai syarat wajib untuk melakukan pendaftaran rawat jalan saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (munawarah, 2023) yang berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan uji chi-square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara

pemanfaatan Mobile Jkn dengan keterampilan system yang tersedia.

5. Hubungan antara dukungan sosial terhadap pemanfaatan Mobile JKN.

Dukungan sosial adalah konsep yang mengacu pada bantuan atau interaksi sosial yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada orang lain. Pemanfaatan mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) berkaitan dengan penggunaan teknologi mobile, seperti aplikasi atau layanan berbasis mobile, untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. (F. Wahyuni, 2021)

Banyak penelitian yang dilakukan di Indonesia yang menunjukkan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu variable yang berhubungan secara signifikan. Dukungan sosial terdiri dari bantuan nyata atau tindakan dari orang lain yang memberikan efek positif bagi pihak penerima. Dukungan sosial sebagai persepsi individu terhadap dukungan yang diterima dari orang lain seperti bantuan yang diberikan ketika dibutuhkan. (Laily Hidayati et al., 2023)

Dukungan sosial dalam pemanfaatan Mobile JKN mengacu pada cara dimana teknologi mobile digunakan untuk meningkatkan akses dan pemanfaatan program JKN serta memberikan dukungan kepada peserta JKN dalam mengakses

layanan kesehatan. Dukungan dapat berupa bantuan untuk memahami informasi yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN, dalam hal mengalami kesulitan teknis atau administrative dengan aplikasi Mobile JKN. Dukungan sosial juga penting dalam membantu peserta JKN untuk mengelola kesehatan secara menyeluruh, dalam penerapan rencana perawatan yang di anjurkan oleh penyedia layanan kesehatan, memantau kepatuhan terhadap pengobatan, atau mendukung peserta dalam menjalani pemeriksaan kesehatan rutin. (B. Wahyuni et al., 2022)

Dukungan sosial berupa dukungan informasi terkait Mobile JKN yaitu pemberian informasi mengenai iuran, cara mendaftar, dan manfaat Mobile JKN. Dukungan informasi merupakan dukungan penting yang diberikan oleh orang terdekat dalam pengambilan tindakan untuk ikut serta dalam penggunaan Mobile JKN. Adanya dukungan baik secara moril dan materiil menunjukkan bahwa seseorang sangat peduli dan memperhatikan kondisi responden sehingga cenderung untuk mendukung keikutsertaan dalam penggunaan Mobile JKN. (Rahman et al., 2020)

Hasil penelitian menunjukkan presentase terbesar ialah pada 133 responden (70.4%) yang mendapatkan dukungan cukup oleh orang sekitar dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN

dengan baik. sedangkan presentase terkecil hanya 11 responden (5.8%) responden yang kurang mendapatkan dukungan dari orang sekitar tetapi tetap memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian dari 189 responden berpendapat bahwa mereka mendapatkan cukup banyak dukungan dari orang sekitar sehingga dapat memanfaatkan mobile JKN dengan lebih baik. Sedangkan responden yang kurang mendapatkan dukungan dari orang sekitar juga kurang memanfaatkan Mobile JKN yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Hasil observasi yang dilakukan dilapangan, responden yang lebih memanfaatkan aplikasi Mobile JKN adalah yang selama melakukan perawatan di Rumah sakit biasanya ada anggota keluarga yang sudah memahami aplikasi Mobile JKN yang menemaninya. Selain anggota keluarga, responden juga mendapatkan informasi mengenai aplikasi Mobile JKN dari tetangga atau teman-teman disekitarnya. Sebelum melakukan perawatan di Rumah Sakit biasanya responden akan lebih dulu meminta bantuan orang-orang disekitarnya yang sudah berpengalaman mengenai cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Informasi ini saya dapatkan dari beberapa responden ketika sedang melaksanakan penelitian.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak dukungan yang diberikan oleh sekitar, maka semakin seseorang juga untuk memanfaatkan kemudahan-kemudahan yang ada seperti aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan. Sedangkan untuk orang-orang yang kurang mendapatkan dukungan dari orang sekitar juga kurang memanfaatkan karena kurangnya dorongan atau motivasi dari orang-orang di sekitarnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nursabilla A, 2023) menyatakan bahwa hasil analisis chi-square yang diperoleh nilai p value sebesar 0,024 dengan ketentuan $p < 0,05$ atau nilai $p = 0,024 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara dukungan sosial dengan pemanfaatan aplikasi JKN Mobile di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahman et al., 2020) yang menunjukkan Tidak ada hubungan dukungan sosial dengan keikutsertaan masyarakat dalam penggunaan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020 dengan nilai p-value = 0,181.

6. Hubungan antara penyedia layanan kesehatan terhadap pemanfaatan Mobile JKN.

Penyedia layanan kesehatan yang dimaksud pada penelitian ini ialah para petugas kesehatan yang berperan dalam membantu pasien untuk mengakses informasi tentang layanan kesehatan melalui aplikasi mobile JKN, memberikan edukasi tentang cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, serta mendukung dalam proses pendaftaran dan klaim layanan kesehatan melalui aplikasi tersebut.

Peran penyedia layanan kesehatan sangat penting dalam mendukung dan memfasilitasi pemanfaatan Mobile JKN oleh masyarakat. Penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat, prosedur, dan kebijakan terkait dengan JKN melalui aplikasi mobile. Mereka dapat mengadakan sesi penyuluhan di fasilitas kesehatan atau dalam komunitas untuk meningkatkan pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi, manfaat layanan yang tersedia, dan hak serta kewajiban sebagai peserta JKN. Penyedia layanan kesehatan juga dapat memberikan bantuan teknis kepada peserta JKN dalam hal penggunaan aplikasi Mobile JKN. (Sonia et al., 2022)

Melalui aplikasi Mobile JKN, penyedia layanan kesehatan dapat memantau kondisi kesehatan peserta, seperti riwayat

pengobatan, jadwal pemeriksaan kesehatan, atau penggunaan obat-obatan. Hal ini membantu dalam manajemen penyakit kronis, pemantauan perkembangan kondisi kesehatan, dan memastikan peserta mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. (Amala et al., 2021)

Penyedia layanan kesehatan juga dapat berperan sebagai penghubung antara peserta JKN, pihak BPJS Kesehatan, serta pihak-pihak terkait lainnya seperti Rumah Sakit atau klinik dalam rangka memfasilitasi penggunaan Mobile JKN. Mereka dapat bekerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan untuk memastikan akses yang mudah dan tepat waktu bagi peserta, serta menyediakan informasi yang akurat dan relevan. Mereka dapat mempromosikan pentingnya pemanfaatan Mobile JKN sebagai alat untuk meningkatkan akses dan mutu layanan kesehatan di tingkat masyarakat. (Panggantih et al., 2019)

Penelitian yang dilakukan, sekitar 134 responden dengan presentasi terbanyak yaitu 70.9% yang memanfaatkan Mobile JKN dan berpendapat bahwa penyedia layanan kesehatan cukup membantu dalam pemanfaatan aplikasi ini. Sedangkan hanya 10 responden dengan presentasi 5.3% yang memanfaatkan Mobile JKN tapi mereka berpendapat bahwa pihak penyedia layanan kesehatan kurang membantu dalam pemanfaatan aplikasi ini.

Hasil penelitian pada 189 responden berpendapat bahwa peran para penyedia layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa khususnya yang bertugas di sekitar area rawat jalan sudah cukup baik, sehingga para responden juga cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Sedangkan responden yang berpendapat bahwa penyedia layanan kesehatan masih kurang sehingga mereka juga kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

Hasil observasi lapangan pada saat meneliti, sebagian besar responden yang kurang mengerti atau tahu cara penggunaan Mobile JKN akan dibantu dan diarahkan oleh pihak penyedia layanan yang ada di Rumah sakit. Biasanya responden yang memiliki usia lanjut atau responden yang mungkin baru pertama kali melakukan perawatan di Rumah Sakit menggunakan Mobile JKN lebih membutuhkan banyak arahan dan bantuan oleh penyedia layanan kesehatan. Sehingga sewaktu-waktu penyedia layanan kesehatan cukup kewalahan karena banyaknya peserta JKN yang harus dibantu dan diarahkan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara penyedia layanan kesehatan dengan pemanfaatan mobile JKN, dilihat dari keterlibatan penyedia layanan kesehatan terhadap pemanfaatan Mobile JKN dapat mendorong pengguna Mobile

JKN untuk memanfaatkan mobile JKN sehingga dapat lebih mudah dan efisien dalam mengakses layanan kesehatan yang terdapat di aplikasi Mobile JKN yang mereka butuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Panggantih et al., 2019) dengan hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,021$ maka dapat disimpulkan bahwa $p < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara penyedia layanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan berbasis mobile di Puskesmas Mekarsari.