

SIDANG TUGAS AKHIR

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

DWI PRAJA ANGGRAYENI - 5211100126

Dosen Pembimbing 1 : Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D

Dosen Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL



Pendahuluan

Latar Belakang

Perumusan Masalah

Batasan Masalah

Tujuan dan Manfaat

 **BRUS Kesehatan** sebagai **solusi** utama sebagai **peningkatan kinerja organisasi** (Dillon, 2010)

Dibeberapa kasus **investasi teknologi informasi gagal**, dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Dan sejumlah literatur yang mendefinisikan salah satu hal yang berhubungan erat dengan **keberhasilan sistem informasi** adalah manusia (Esmat dan M.Nazir 2010)

Suatu sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan **kepuasan pada pemakainya**. Dengan adanya **kepuasan** maka akan timbul penerimaan. (Charlesto,2006)

Sistem Mandatory use

Keberhasilan sistem informasi tergantung bagaimana sistem itu **dijalankan, kemudahan dan kebermanfaatan sistem itu bagi para penggunanya**. (Kesya, 2012)

Mengetahui keberhasilan

↓
Penerimaan sistem informasi

↓
kepuasan pengguna

Pendahuluan (cont'd)

Latar Belakang

Perumusan Masalah

Batasan Masalah

Tujuan dan Manfaat

Mengembangkan Aplikasi UR

Mandatory Use

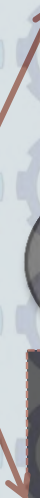
Belum mengetahui kesuksesan sistem informasi

KEPUASAN PENGGUNA

Belum mengetahui faktor pendorong kesuksesan teknologi informasi

Analisis faktor kesuksesan aplikasi UR dalam konteks kepuasan penggunaan

Rekomendasi



Pendahuluan(cont'd)

Latar Belakang

Perumusan Masalah

Batasan Masalah

Tujuan dan Manfaat

Bagaimana **kesuksesan sistem *mandatory use*** berdasarkan **hasil penerimaan pengguna aplikasi UR yang ditinjau dari kepuasan pengguna ?**

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 ?

Apa **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 ?

Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk **meningkatkan kesuksesan penerapan aplikasi *Utilization Review* (UR)** di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur ?

Pendahuluan (cont'd)

Latar
Belakang

Perumusan
Masalah

Batasan
Masalah

Tujuan dan
Manfaat

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 Departmen MPK Divre 7, Kepala Cabang, Departmen MPKP dan MPKR, koordinator BPJS Center, dan KLOK.

Pendahuluan (cont'd)

Latar Belakang

Perumusan Masalah

Batasan Masalah

Tujuan dan Manfaat

TUJUAN

1. Mengetahui kesuksesan aplikasi UR yg ditinjau dari kepuasan pengguna
2. Mengetahui hasil analisis dari faktor - faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi *Utilization Review (UR)*
3. Mengetahui hasil intepretasi dari faktor - faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi *Utilization Review (UR)*
4. Memberikan rekomendasi yang berupa strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna

MANFAAT

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 pengguna dalam penerapan aplikasi UR

Tinjauan Pustaka

BPJS
Kesehatan

Asuransi
Kesehatan

Aplikasi
UR

Technologi
Acceptance
Model
Mandatory use

End User
Computing
Satisfaction
(EUCS)

Penelitian :
TAM dan EUCS

SEM
PLS & GSCA

GUI
Blooper



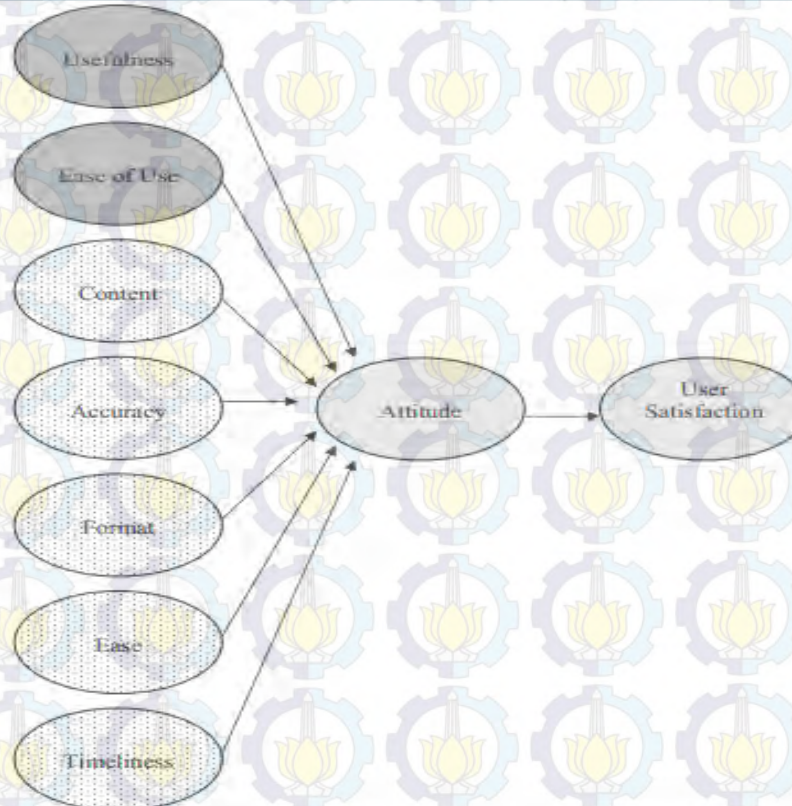
Tinjauan Pustaka

TAM + EUCS

TAM Mandatory Use

EUCS

Penelitian TAM
Mandatory Use dan
EUCS



Keterangan :  = Indikator dari *Technology Acceptance Model (TAM)*
 = Indikator dari *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Model
Charlesto
Sekundera

Tinjauan Pustaka (cont'd)

TAM + EUCS

TAM Mandatory Use

EUCS

Sefan Linders

Mengukur

Kesuksesan SI

TAM



Khusus pada bagian "Actual use"

Perceived Usefulness

Perceived Ease of Use

Attitude

IS success

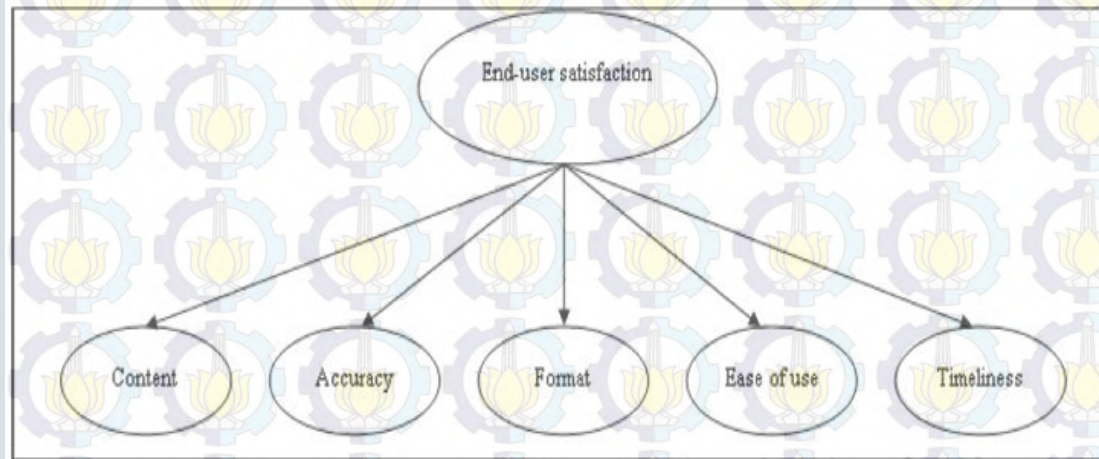
MANDATORY

Tinjauan Pustaka (cont'd)

TAM + EUCS

TAM Mandatory Use

EUCS



Model yang dikembangkan oleh Doll pada tahun 1988 ini memang berfokus untuk pengukuran **kepuasan pengguna akhir pada suatu sistem informasi guna mengetahui **keberhasilan sistem informasi** yang telah diterapkan dan **dapat memuaskan penggunaannya****

Metodologi Penelitian

Metodologi

Objek Penelitian



Metodologi Penelitian (cont'd)

Metodologi

Objek Penelitian

Obyek penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi UR

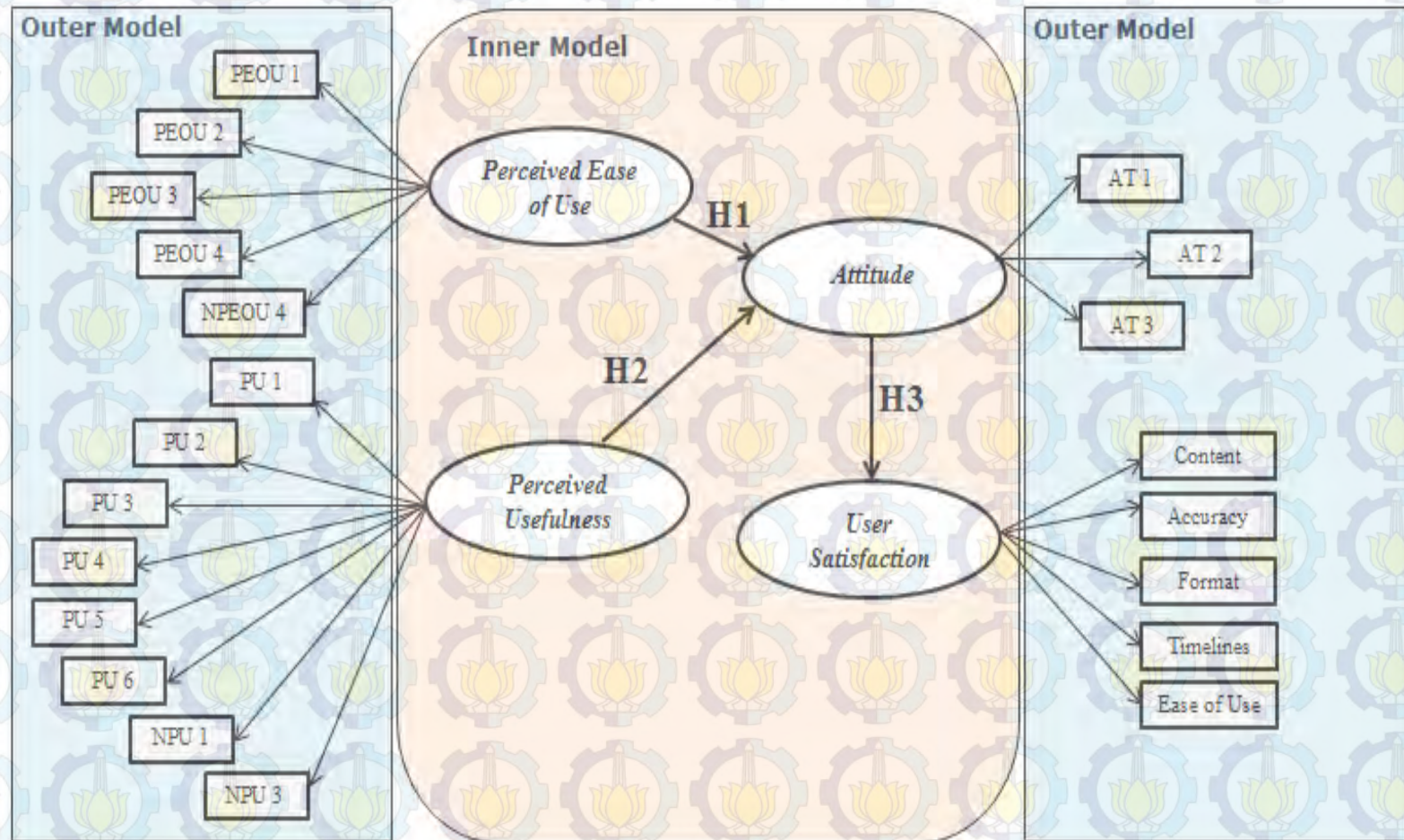
- Divre VII sekitar 4 orang. (4)
- Cabang Divre VII, terdapat 11 cabang, yang tiap cabangnya terdapat 8 orang. (88)
- BPJS Center pada rumah sakit yang tersebar di seluruh cabang, masing – masing cabang terdapat 5 BPJS Center. (55)
- KLOK 28 orang (28)

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

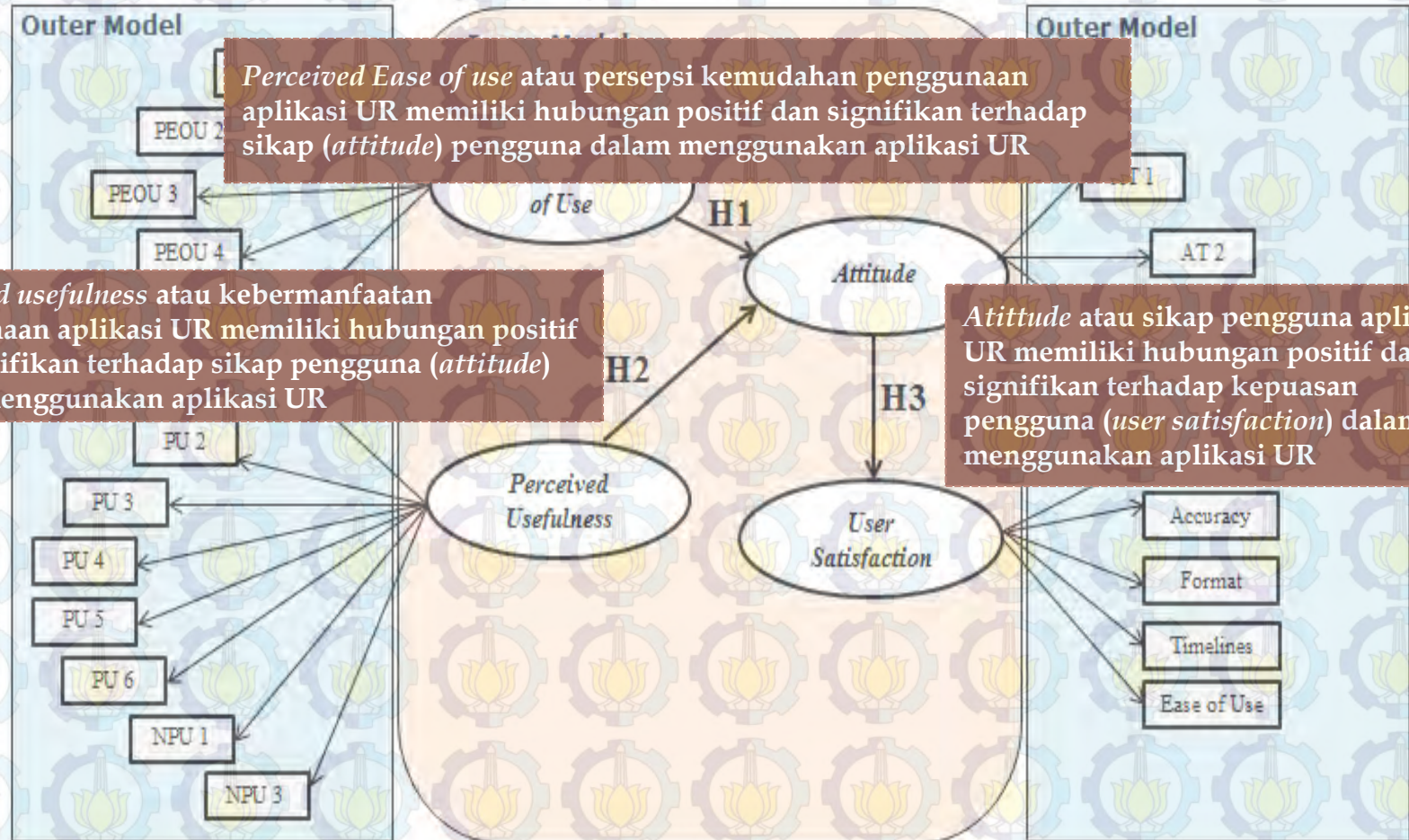
Stratified Random Sampling

Didapatkan data sebanyak **72**.

Perancangan Konseptual Model



Perancangan Konseptual Model (cont'd)



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

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

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

Implementasi (cont'd)

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

1 UJI RELIABILITAS

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

Implementasi (cont'd)

Uji Instrumen

Deskriptif Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

2

UJI VALIDITAS

Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel-r	Keterangan
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

Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel-r	Keterangan
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

Indikator	Paerson Correlation	Nilai Tabel-r	Keterangan
AT1	0.920	0.232	Valid
AT2	0.834	0.232	Valid
AT3	0.922	0.232	Valid

Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel-r	Keterangan
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

Implementasi (cont'd)

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Means Scores of Latent Variables

Perceived Ease of Use **3.854**

Perceived Usefulness **3.953**

Attitude **3.816**

User Satisfaction **3.653**

Implementasi (cont'd)

Uji Instrumen

Deskriptif Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Uji Normalitas

Model	Nilai Asymp Sig Kolmogorov Smirnov	Batas Toleransi	Keterangan
Attitude	0,205	0,05	Normal
User Satisfaction	0,970	0,05	Normal

Uji Heteroskedastisitas

Model	T hitung	Sig	T Tabel	Keterangan
Perceived Ease of Use	-0.433	0.666	1.99	Bebas heterokedastisitas
Perceived Usefulness	-0.391	0.697	1.99	Bebas heterokedastisitas
Attitude	0.973	0.334	1.99	Bebas heterokedastisitas

Uji Multikolinearitas

Variabel Dependen	Nilai Tolerance (> 0,1)	Nilai VIF (<10)	Keterangan
Perceived Ease of Use	0,545	1,835	Bebas multikolinearitas
Perceived Usefulness	0,545	1,835	Bebas multikolinearitas
Attitude	1,00	1,00	Bebas multikolinearitas

Uji Linearitas

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

Implementasi (cont'd)

Tahap 1 :
Outer Model

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Convergen Validity (Perbaikan)

Variable	Loading (GeSCA)			Loading (SmartPLS)	
	Estimate	SE	CR	Original Sample o	T - Statistik
PEOU 1	0.902	0.024	37.01*	0.898	29.819
PEOU 2	0.895	0.036	24.97*	0.908	39.125
PEOU 3	0.893	0.029	30.86*	0.883	21.606
PEOU 4	0.896	0.023	39.32*	0.903	47.124
NPEOU 4	0.319	0.185	1.72	0.278	1.526

Implementasi (cont'd)

Tahap 1 :
Outer Model

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Convergen Validity (Perbaikan)

Variable	Loading (GeSCA)			Loading (SmartPLS)	
	Estimate	SE	CR	Original Sample o	T - Statistik
PEOU 1	0.904	0.025	35.67*	0.898	29.032
PEOU 2	0.903	0.030	30.41*	0.911	41.198
PEOU 3	0.887	0.036	24.95*	0.879	20.495
PEOU 4	0.903	0.022	40.67*	0.906	44.578
PU 5	0.804	0.055	14.68*	0.812	16.301
PU 6	0.874	0.032	27.17*	0.881	28.528
NPU 1	0.423	0.142	2.99*	0.405	2.805
NPU 3	0.382	0.135	2.82*	0.357	2.633

Implementasi (cont'd)

Tahap 1 :
Outer Model

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Convergen Validity (Perbaikan)

Variable	Loading (GeSCA)			Loading (SmartPLS)	
	Estimate	SE	CR	Original Sample o	T - Statistik
PEOU 1	0.904	0.025	35.67*	0.898	29.032
PEOU 2	0.903	0.030	30.41*	0.911	41.198
PEOU 3	0.887	0.036	24.95*	0.879	20.495
PEOU 4	0.903	0.022	40.67*	0.906	44.578

Variable	Loading (GeSCA)			Loading (SmartPLS)	
	Estimate	SE	CR	Original Sample o	T - Statistik
PU 1	0.915	0.034	26.62*	0.909	25.768
PU 2	0.898	0.032	27.66*	0.898	28.647
PU 3	0.923	0.020	46.32*	0.916	42.432
PU 4	0.952	0.014	67.44*	0.951	66.888
PU 5	0.806	0.062	12.99*	0.814	14.856
PU 6	0.876	0.035	25.26*	0.881	28.155

Implementasi (cont'd)

Tahap 1 :
Outer Model

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Convergen Validity (Perbaikan)

Indikator	Loading (GeSCA)			Loading (SmartPLS)	
	Estimate	SE	CR	Original Sample o	T - Statistik
AT 1	0.941	0.019	50.12*	0.928	47.460
AT 2	0.794	0.080	9.96*	0.819	10.821
AT 3	0.930	0.018	50.89*	0.925	47.291

Indikator	Loading (GeSCA)			Loading (SmartPLS)	
	Estimate	SE	CR	Original Sample o	T - Statistik
C	0.922	0.018	52.52*	0.865	25.670
A	0.902	0.024	36.64*	0.851	24.545
F	0.956	0.011	85.3*	0.944	68.094
T	0.838	0.065	12.87*	0.843	16.426
EoU	0.849	0.062	13.72*	0.797	9.789

Implementasi (cont'd)

Tahap 1 :
Outer Model

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Discriminant Validity

GSCA >>

Variabel	AVE	\sqrt{AVE}	Perceived ease of use	Perceived usefulness	Attitude	User Satisfaction	Ket
Perceived Ease of Use	0.809	0.899		0.741	0.845	0.862	Baik
Perceived Usefulness	0.803	0.896	0.741		0.871	0.839	Baik
Attitude	0.793	0.890	0.845	0.871		0.917	Cukup Baik
User Satisfaction	0.800	0.894	0.862	0.839	0.917		Cukup Baik

PLS >>

Discriminant Validity					
VARIABEL	Attitude	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness	User Satisfaction	Ket
Attitude	0.893				Cukup baik
Perceived Ease of Use	0.846	0.899			Baik
Perceived Usefulness	0.872	0.753	0.896		Baik
User Satisfaction	0.895	0.846	0.832	0.861	Cukup Baik

Cronbach Alpha > 0.70

AVE > 0.50

Implementasi (cont'd)

Tahap 1 :
Outer Model

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Composite reliability

Variable	GSCA			PLS		
	Cronbach Alpha	AVE	Ket	Cronbach Alpha	AVE	Ket
Perceived ease of use	0.921	0.809	Reliabel	0.921	0.808	Reliabel
Perceived usefulness	0.951	0.803	Reliabel	0.950	0.803	Reliabel
Attitude	0.873	0.793	Reliabel	0.872	0.797	Reliabel
User Satisfaction	0.934	0.800	Reliabel	0.912	0.742	Reliabel

Cronbach Alpha > 0.70

AVE > 0.50

Implementasi (cont'd)

Tahap 2 :
Inner Model

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Path Coefficient

Path Coefficients	GSCA			PLS	
	Estimate	SE	CR	Original Sample O	T - Statistik
Perceived Ease of Use->Attitude	0.444	0.114	3.9*	0.438	3.659
Perceived Usefulness->Attitude	0.543	0.119	4.56*	0.542	4.311
Attitude->User Satisfaction	0.917	0.020	46.99*	0.895	34.901

R - square

R square of Latent Variable	GSCA	PLS
Attitude	0.848	0.843
User Satisfaction	0.841	0.802

berarti bahwa variabilitas Attitude dapat dijelaskan oleh variabilitas *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sekitar 84%

berarti bahwa variabilitas *User Satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabilitas *Attitude* sekitar 80%

Implementasi (cont'd)

Tahap 3 :
Overall
Model

Uji Instrumen

Deskriptif
Statistik

Uji Asumsi

Uji Hipotesis

Goodness of FIT

Model Fit	
FIT	0.733
AFIT	0.725
GFI	0.959

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.

perceived ease of use, perceived usefulness, attitude dan *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh model sebesar **72,5 %**

nilai GFI yang dihasilkan adalah **0,959** yang berarti bahwa model keseluruhan sudah sangat **sesuai** karena nilai GFI mendekati 1

Hasil dan Pembahasan (cont'd)

Hipotesis

Rekomendasi

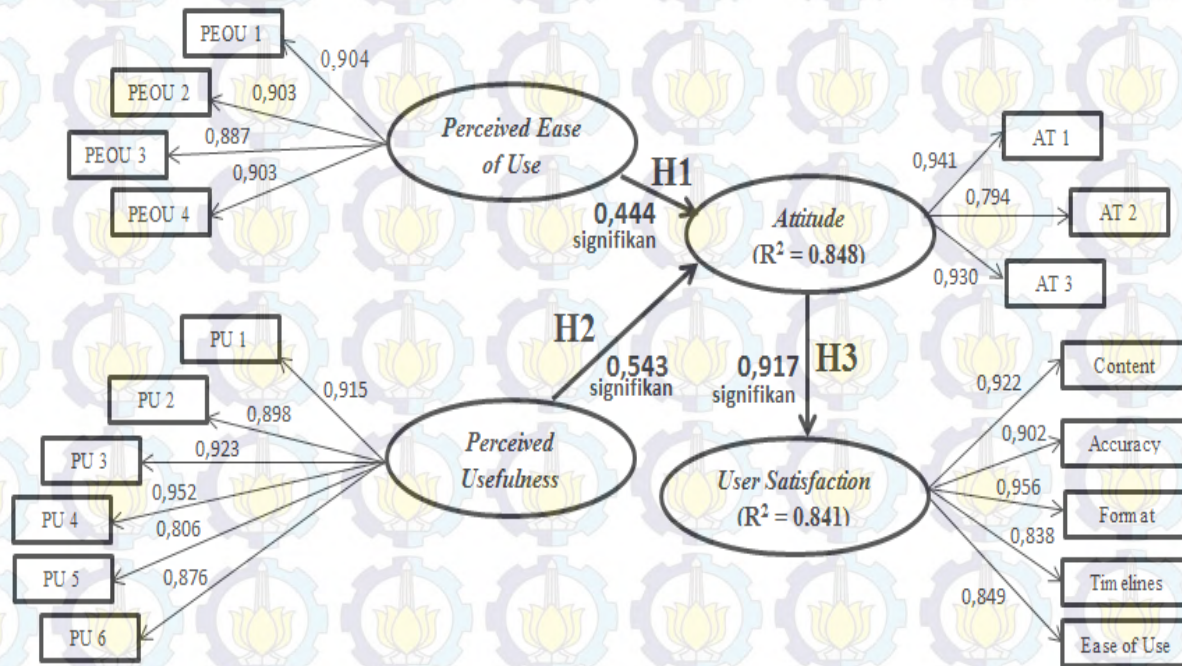
Hipotesis	Diterima	Ditolak
Perceived Ease of use atau persepsi kemudahan penggunaan aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap sikap (attitude) pengguna dalam menggunakan aplikasi UR	√	
Perceived usefulness atau kebermanfaatan penggunaan aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (attitude) dalam menggunakan aplikasi UR	√	
Attitude atau sikap pengguna aplikasi UR memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam menggunakan aplikasi UR	√	

Hasil dan Pembahasan (cont'd)

Hipotesis

Rekomendasi

GSCA

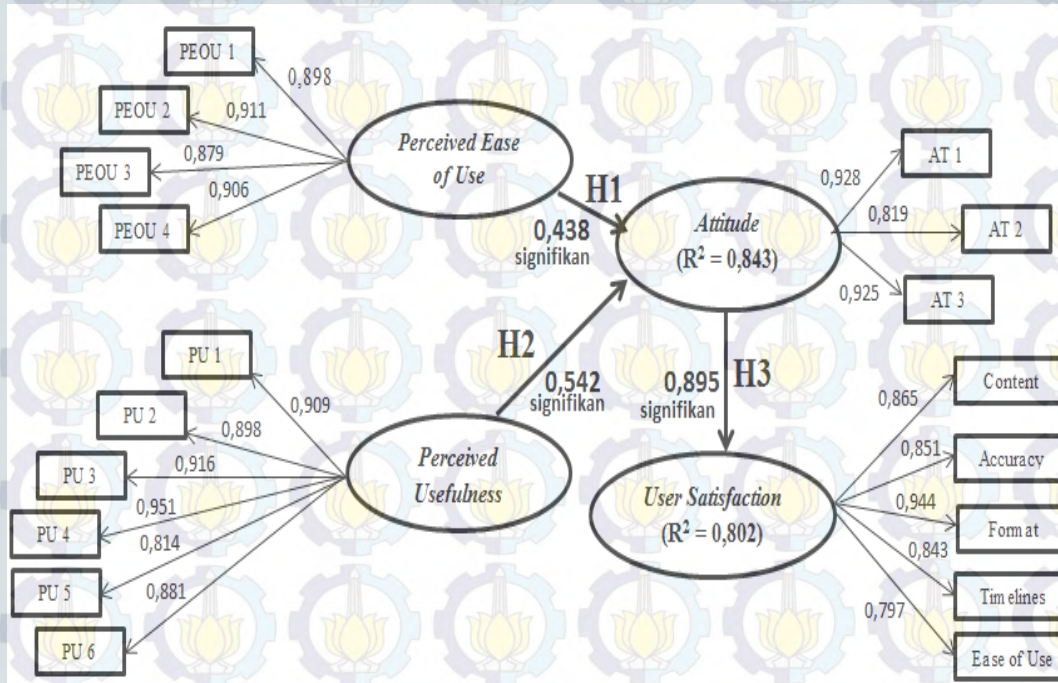


Hasil dan Pembahasan (cont'd)

Hipotesis

Rekomendasi

PLS



Hasil dan Pembahasan

Hipotesis

Rekomendasi

	Indikator Perceived Ease of Use	Mean
PEOU1	Aplikasi UR mudah dipelajari	3,85
PEOU2	Berinteraksi dengan aplikasi UR jelas dan dapat dimengerti	3,78
PEOU3	Aplikasi UR mudah dioperasikan	3,89
PEOU4	Secara keseluruhan, aplikasi UR mudah digunakan	3,90

Indikator User Satisfaction	Mean
Content	3,66
Accuracy	3,45
Format	3,81
Timeliness	3,40
Ease of Use	3,84

	Indikator Perceived Usefulness	Mean
PU1	Aplikasi UR membantu saya untuk memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan lebih efisien	3,94
PU2	Menggunakan aplikasi UR dapat meningkatkan kualitas kerja saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan	3,99
PU3	Aplikasi UR dapat memudahkan saya melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	3,97
PU4	Aplikasi UR dapat membantu saya dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan secara efektif	3,97
PU5	Aplikasi UR berguna dalam memonitoring dan mengevaluasi pelayanan kesehatan	3,94
PU6	Secara keseluruhan, aplikasi UR menguntungkan saya dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan	3,90

	Indikator Attitude	Mean
AT1	Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi UR menyenangkan	3,79
AT2	Menggunakan aplikasi UR merupakan ide yang cemerlang	3,94
AT3	Secara keseluruhan saya suka menggunakan aplikasi UR	3,75

Hasil dan Pembahasan (cont'd)

Hipotesis

Rekomendasi

No.	Kategori	Referensi	Bahasan
1.	Perbaikan penulisan teks	Textual Bloopers Blooper 24 : Bad Writing	Perbaikan penulisan konten pada form
2.	Perbaikan Desain layout	Graphic Design, Layout, and Web Page/Style Design Layout Bloopers 32 : Easily missed informations	Perbaikan pada konfirmasi kesalahan pada login
3.	Tampilan / User Interface	Responden / pengguna	Perbaikan tampilan aplikasi agar tidak monoton dan membosankan
4.	Penambahan Fitur	Responden / pengguna	Penambahan fitur sesuai dengan kebutuhan pengguna
5.	Data up-to-date	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 respon time dalam menangani masalah yang terjadi

Penutup

Kesimpulan

Saran

1

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

2

Faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi *Utilization Review* (UR) yakni *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *attitude*.

3

Penerimaan dalam konteks kepuasan pengguna

Sikap (Attitude)

3 indikator

ide yang cemerlang

Persepsi kemudahan

4 indikator

Mudah digunakan

Persepsi kebermanfaatan

6 indikator

Meningkatkan kualitas kinerja

4

Untuk meningkatkan penerimaan pengguna aplikasi UR, diberikan 8 rekomendasi yakni enam (6) diantaranya berasal dari **masukan pengguna**, dan sisanya sebanyak dua (2) diusulkan berdasarkan panduan **Desain Antarmuka (GUI Bloopers 2.0)**.

Penutup (cont'd)

Kesimpulan

Saran

- 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%** dan **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.



Thank You!