

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Penyebaran Kuesioner**

Pada tahap ini yang akan dilakukan adalah pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner dan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan metode kuisisioner melalui Google Form tentang manfaat dan kegunaan aplikasi, serta kuisisioner audit sistem informasi terkait risiko keamanan IT dari penggunaan aplikasi mobile JKN. Kuisisioner dibagikan kepada responden yang tergolong yang berjumlah 60 orang yang menggunakan metode Slovin, dari total populasi 100 dari konsumen pengguna mobile JKN. Kuisisioner ini menggunakan skala likert 1 sampai 5 dengan masing-masing bobot deskripsi yaitu [16] :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu – Ragu (R)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Kuisisioner ini dibagi menjadi 2 (dua) katagori dengan butir pertanyaan yang berdeda. Satu untuk persepsi pengguna menggunakan model TAM yang bertujuan untuk mengevaluasi persepsi kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Kuesioner ini berisi sebelas pertanyaan yang ditujukan kepada 60 orang responden pengguna aplikasi mobile BPJS, dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Pertanyaan Jawaban 60 Setelan

Bagian 1 dari 2

### KUESIONER EVALUASI APLIKASI MOBILE JKN (Studi Kasus : BPJS Kesehatan Bandar Lampung)

Kuesioner ini merupakan salah satu tugas besar dalam penulisan Tesis saya Rizky Amalia Mahasiswi program Pascasarjana IIB Darmajaya, program studi Magister Teknik Informatika (M.T.I) dengan judul tesis "EVALUASI APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)"

...

Nama Lengkap :

Teks jawaban singkat

Bagian 2 dari 2

### KUESIONER EVALUASI APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN BANDAR LAMPUNG

Kuesioner Kemanfaatan dan Kemudahan aplikasi mobile JKN. Kriteria penilaian sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu - Ragu (R)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

1. Aplikasi Mobile JKN dapat membantu saya memperoleh informasi tentang data peserta & keluarga secara cepat \*

	1	2	3	4	5
Kinerja (Perfor...	<input type="radio"/>				
Ideal (Importan...	<input type="radio"/>				

Gambar 4. 1 Penyebaran Kuesioner TAM Menggunakan Google Form

Sedangkan kuesioner yang berikutnya berkaitan dengan audit aplikasi dari segi keamanan IT maupun resiko IT. Kuesioner yang dibuat menggunakan model COBIT 5 yang bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat terkait risiko IT. Adapun domain COBIT 5 yang dipilih adalah APO-13 dan MEA-01 karena berkaitan dengan risiko IT, seperti pada gambar berikut :

Pertanyaan   Jawaban   60   Setelan

Bagian 1 dari 2

## KUESIONER AUDIT APLIKASI MENGUNAKAN COBIT 5 TERKAIT RISIKO IT PADA MOBILE JKN (Studi Kasus BPJS Kesehatan Bandar Lampung)

Kuesioner ini merupakan salah satu tugas besar dalam penulisan Tesis saya Rizky Amalia Mahasiswi program Pascasarjana IIB Darmajaya, program studi Magister Teknik Informatika (M.T.I) dengan judul tesis "EVALUASI APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN MODEL TAM & COBIT 5" dengan menggabungkan metode COBIT 5 sebagai audit dalam melakukan analisis resiko IT

Nama : \*

Teks jawaban singkat

Bagian 2 dari 2

### KUESIONER AUDIT APLIKASI MOBILE JKN

Kuesioner ini memiliki kriteria angka sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu – Raguh (R)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Dan pengisian kuesioner ini dinilai dari Kondisi Saat Ini (Performance) dan kondisi Harapan yang diinginkan user (Expected)

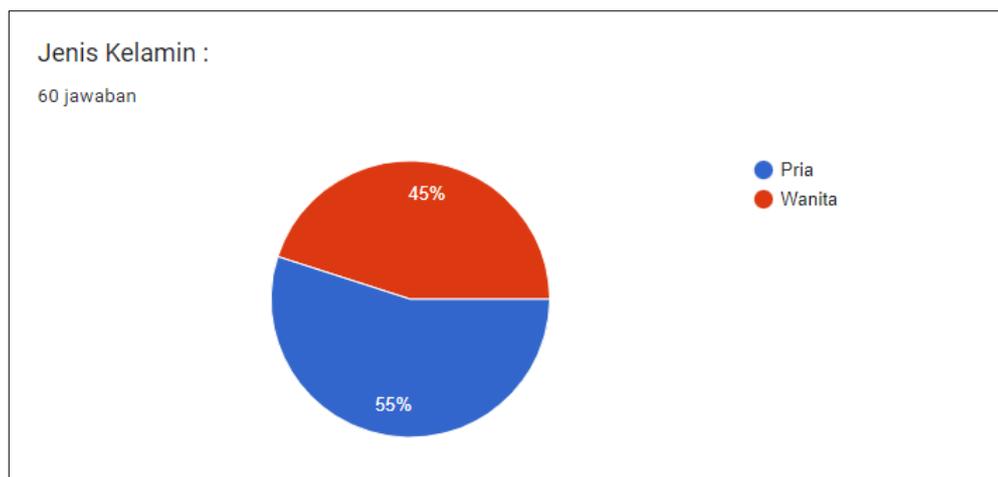
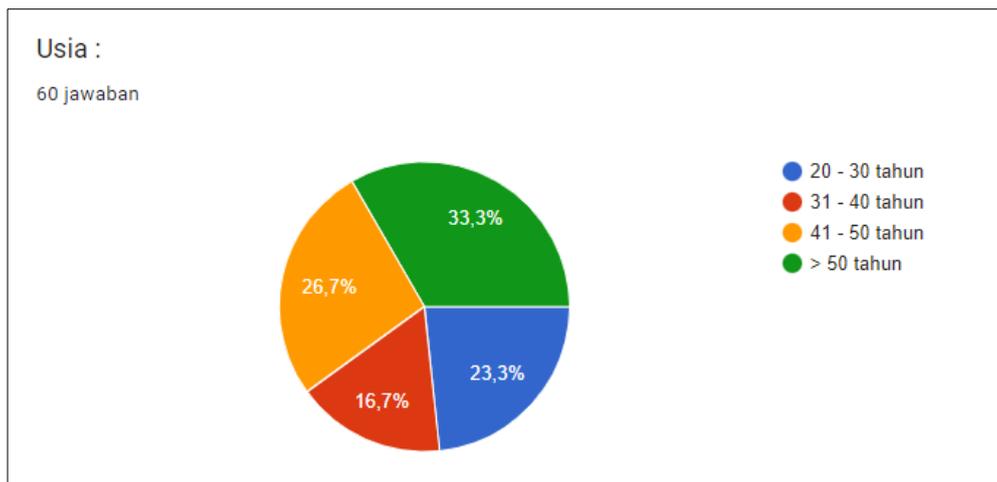
1. Desain tampilan aplikasi mobile JKN sudah sesuai dengan kebutuhan user \*

	1	2	3	4	5
Saat Ini	<input type="radio"/>				
Harapan	<input type="radio"/>				

Gambar 4. 2 Penyebaran Kuesioner COBIT 5 Menggunakan Google Form

#### 4.2 Interpretasi Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Kuesioner yang dinilai adalah tentang kinerja aplikasi mobile JKN dari dimensi *importance* (kepentingan/ideal) yang menunjukkan seberapa penting atribut kualitas menurut para pengguna. Sedangkan dimensi *performance* (kinerja/aktual) menunjukkan seberapa baik dari atribut kualitas tersebut dirasakan pengguna secara nyata. Berikut adalah persentase pengguna aplikasi berdasarkan usia dan jenis kelamin melalui Google Form, dapat dilihat pada gambar 4.2 :



Gambar 4. 3 Grafik Persentase Interpretasi Responden (Google Form)

Berdasarkan grafik diatas, dikelompokkan dalam 2 jenis usia yaitu usia muda (20-40 tahun), dan usia tua (41-50 tahun ke atas). Dari tabel diatas diperoleh persentase sebesar **40%** untuk katagori usia muda (23,3% + 16,7%), dan **60%** untuk usia tua/lanjut (26,7% + 33,3%). Selanjutnya dilakukan analisa kuesioner berdasarkan persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Easeof Use*) berdasarkan dimensi nilai kualitas aktual (*performance*) dan dimensi nilai kualitas ideal (*importance*).

#### 4.3 Interpretasi Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan & Kemudahan

Untuk mengetahui penilaian interpretasi responden terhadap kebermanfaatan dan kemudahan aplikasi mobile JKN peserta BPJS kota Bandar Lampung secara

aktual yang dirasakan responden saat ini, maka dilakukan penilaian berdasarkan interval berikut :

Tabel 4. 1 Kriteria Interpretasi Responden

No.	Interpretasi (%)	Keterangan
1.	0% - 24,99%	Sangat Tidak Bermanfaat/Mudah
2.	25% - 49,99%	Tidak Bermanfaat/Mudah
3.	50% - 74,99%	Bermanfaat/Mudah
4.	75% - 100%	Sangat Bermanfaat/Mudah

Interpretasi ini diperoleh dengan cara membandingkan skor item yang diperoleh berdasarkan jawaban responden dengan skor tertinggi jawaban, lalu dikalikan 100%. Skor item diperoleh dari hasil perkalian antara skala pertanyaan dengan jumlah responden yang menjawab. Sementara skor tertinggi diperoleh dari jumlah nilai skala pertanyaan dikalikan jumlah responden secara keseluruhan. Dalam penelitian ini didapat nilai skalaliker tertinggi adalah **5** dan jumlah keseluruhan responden adalah **60 orang**. Sehingga skor tertinggi adalah  $60 \times 5 = 300$  untuk masing-masing item pertanyaan. Hasil interpretasi perhitungan skor berdasarkan aspek kemanfaatan (*perceived usefulness*) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 2 Interpretasi Skor Kemanfaatan (PU)

No. Pertanyaan	Total Skor Tiap Pertanyaan	Skor Tertinggi Pertanyaan
PU-01	187	300
PU-02	194	300
PU-03	191	300
PU-04	186	300
PU-05	186	300
PU-06	186	300
<b>Total Skor</b>	<b>1130</b>	<b>1800</b>
<b>Hasil Penilaian = <math>(1130/1800) \times 100\%</math></b>		<b>62%</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi pengguna BPJS terhadapaplikasimobile JKN berbasis TAM (Technology Acceptance Model) pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung dari aspek kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) sebesar **62%** dengan kriteria interpretasi responden bahwa aplikasi ini bermanfaat namun tidak terlalu signifikan. Dengan adanya aplikasi ini,masyarakat mendapatkan layanan kesehatan di Faskes yang disediakan oleh BPJS Kesehatan kota Bandar Lampung. Namun kebermanfaatan ini belum sepenuhnya meningkatkan kinerja dan produktifitas, efektifitas, mempermudah pekerjaan dan membantu pelayanan dan pemilihan fasilitas kesehatan yang ada di kota Bandar Lampung.

Selanjutnya dilakukan penilaian interpretasi dari aspek kemudahan (*Perceived Easeof Use*) yang merupakan kemudahan peserta BPJS dalam pengoperasian aplikasi mobile JKN terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS. Dalam penelitian ini didapat nilai skala likert tertinggi adalah **5** dan jumlah keseluruhan responden adalah **60 orang**. Sehingga skor tertinggi adalah **60 x 5 = 300** untuk masing-masing item pertanyaan. Hasil interpretasi perhitungan skor berdasarkan aspek kemudahan (*PerceivedEaseof Use*) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 3 Interpretasi Skor Kemudahan (PEU)

No. Pertanyaan	Total Skor Tiap Pertanyaan	Skor Tertinggi Pertanyaan
PEU-01	175	300
PEU-02	177	300
PEU-03	179	300
PEU-04	174	300
PEU-05	180	300
<b>Total Skor</b>	<b>885</b>	<b>1500</b>
<b>Hasil Penilaian = <math>(885/1500)*100\%</math></b>		<b>59%</b>

Berdasarkan tabel diatasmenunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi pengguna BPJS terhadap aplikasi mobile JKN dari aspek kemudahan (*Perceive Ease of Use*) sebesar **59%** dengan kriteria interpretasi responden cukup mudah didalam pengoperasian aplikasi mobile JKN, walaupun beberapa diantaranya khususnya

usia lanjut (diatas 50 tahun) mengalami sedikit kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh sebab itu nilai kegunaan aplikasi ini masih tergolong standard dan tidak diatas 70. Karena semakin mudah sistem dioperasikan maka akan semakin baik pula tingkat penerimaan dari sistem tersebut.

#### 4.4 Penilaian Persepsi Kemanfaatan & Kemudahan Terhadap *Acceptance IT*

Setelah dilakukan interpretasi responden dari segi kemudahan dan kemanfaatan, langkah selanjutnya adalah melakukan penilaian PU dan PE terhadap *acceptance IT* secara kinerja (*performance*) dan ideal (*Importance*).

Tabel 4. 4 Analisa Kemanfaatan Aplikasi Secara Kinerja (Performance)

No.	Inisial	Aktivitas Kemanfaatan	Rata-Rata Sub-PU
1.	PU-01	Aplikasi Mobile JKN bermanfaat bagi saya dalam mendapatkan informasi data kepesertaan	3,12
2.	PU-02	Aplikasi Mobile JKN bermanfaat untuk melakukan pembayaran tagihan / iuran secara online	3,23
3.	PU-03	Aplikasi Mobile JKN memiliki kegunaan seperti pemilihan FASKES / layanan kesehatan yang mudah diakses	3,18
4.	PU-04	Dengan aplikasi Mobile JKN, saya dapat menyampaikan pengaduan dengan mudah tanpa harus ke kantor BPJS	3,10
5.	PU-05	Saya dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk mendaftar & mengubah data peserta tanpa ke kantor BPJS	3,10
6.	PU-06	Aplikasi ini membantu saya memilih pelayanan di FASKES TK.1 dengan mudah, tanpa harus datang ke FASKES & Kantor BPJS	3,10
<b>Rata-Rata Keseluruhan PU(Performance)</b>			<b>3,14</b>

Tabel 4. 5 Analisa Kemudahan Aplikasi Secara Kinerja (Performance)

No.	Inisial	Aktivitas Kemanfaatan	Rata-Rata Sub-PEU
1.	PEU-01	Fitur aplikasi mobile JKN sangat mudah digunakan (tidak rumit)	2,92
2.	PEU-02	Halaman aplikasi sangat mudah dipahami ketika melakukan pendaftaran & perubahan data peserta	2,95
3.	PEU-03	Aplikasi mobile JKN memiliki menu yang mudah dicari untuk melakukan perubahan/penambahan data	2,98
4.	PEU-04	Keseluruhan fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Mobile JKN dapat saya gunakan dengan mudah	2,90

5.	PEU-05	Secara keseluruhan, tampilan (halaman) dari aplikasi mobile JKN dapat saya pahami dengan baik	3,00
<b>Rata-Rata Keseluruhan PEU (<i>Performance</i>)</b>			<b>2,95</b>

Tabel 4. 6 Analisa Kemanfaatan Aplikasi Secara Kinerja (Importance)

No.	Inisial	Aktivitas Kemanfaatan	Rata-Rata Sub-PU
1.	PU-01	Aplikasi Mobile JKN bermanfaat bagi saya dalam mendapatkan informasi data kepesertaan	3,68
2.	PU-02	Aplikasi Mobile JKN bermanfaat untuk melakukan pembayaran tagihan / iuran secara online	3,68
3.	PU-03	Aplikasi Mobile JKN memiliki kegunaan seperti pemilihan FASKES / layanan kesehatan yang mudah diakses	3,75
4.	PU-04	Dengan aplikasi Mobile JKN, saya dapat menyampaikan pengaduan dengan mudah tanpa harus ke kantor BPJS	3,70
5.	PU-05	Saya dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk mendaftar & mengubah data peserta tanpa ke kantor BPJS	3,73
6.	PU-06	Aplikasi ini membantu saya memilih pelayanan di FASKES TK.1 dengan mudah, tanpa harus datang ke FASKES & Kantor BPJS	3,72
<b>Rata-Rata Keseluruhan PU (<i>Performance</i>)</b>			<b>3,71</b>

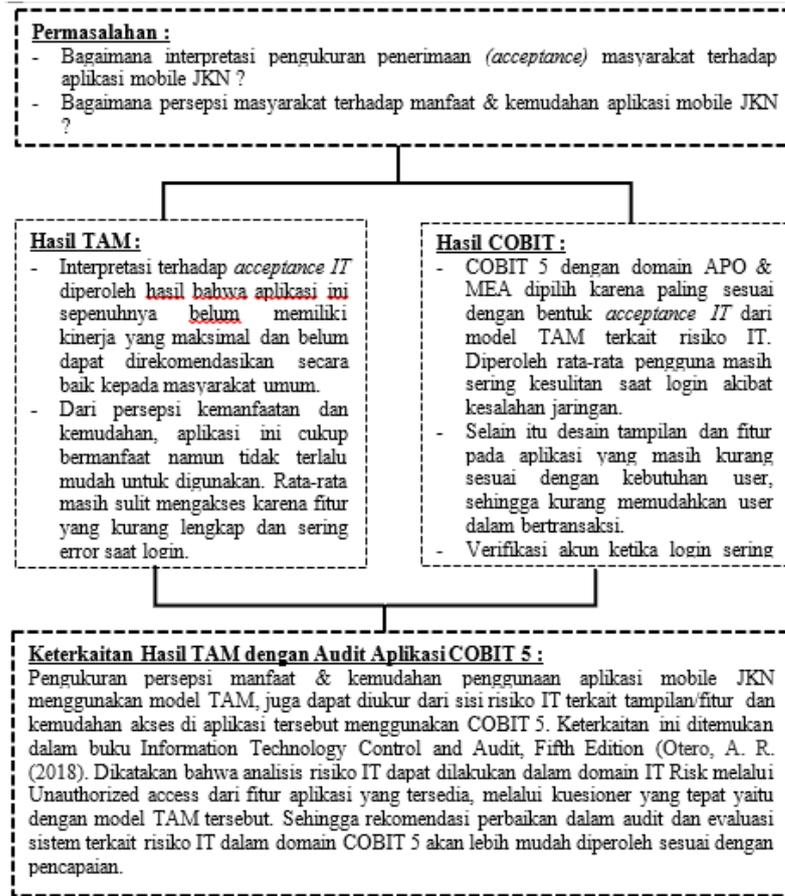
Tabel 4. 7 Analisa Kemudahan Secara Ideal (Importance)

No.	Inisial	Aktivitas Kemanfaatan	Rata-Rata Sub-PEU
1.	PEU-01	Fitur aplikasi mobile JKN sangat mudah digunakan (tidak rumit)	3,58
2.	PEU-02	Halaman aplikasi sangat mudah dipahami ketika melakukan pendaftaran & perubahan data peserta	3,62
3.	PEU-03	Aplikasi mobile JKN memiliki menu yang mudah dicari untuk melakukan perubahan/penambahan data	3,60
4.	PEU-04	Keseluruhan fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Mobile JKN dapat saya gunakan dengan mudah	3,60
5.	PEU-05	Secara keseluruhan, tampilan (halaman) dari aplikasi mobile JKN dapat saya pahami dengan baik	3,70
<b>Rata-Rata Keseluruhan PEU (<i>Importance</i>)</b>			<b>3,62</b>

#### **4.5 Audit Aplikasi Mobile JKN Menggunakan COBIT 5**

Setelah melakukan interpretasi pengujian kemanfaatan dan kemudahan aplikasi mobile JKN, metode selanjutnya adalah melakukan audit sistem informasi/aplikasi mobile JKN menggunakan *framework* COBIT 5 domain APO-13 dan MEA-01. Dalam hal ini keterkaitan metode audit aplikasi menggunakan COBIT 5 dengan evaluasi kemanfaatan dan kemudahan aplikasi menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM) disesuaikan berdasarkan manajemen risiko IT yang terjadi pada aplikasi tersebut. Untuk mengetahui keterkaitan metode, penulis membuat diagram keterkaitan yang meliputi :

- Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kemudahan dalam menggunakan aplikasi, bagaimana manfaat aplikasi mobile JKN, serta bagaimana masyarakat dapat menerima (*acceptance*) aplikasi itu sendiri terhadap kemanfaatan dan kegunaannya
- Bagaimana aplikasi ini mengatur dan mengevaluasi risiko IT terkait keamanan aplikasi saat dioperasikan, sehingga akan memberi sisi kemudahan yang baik sesuai dengan penerimaan masyarakat yang telah dievaluasi dengan model TAM diatas. Adapun skema keterkaitan dapat dilihat pada gambar 4.6 dibawah ini :



Gambar 4. 4 Skema Keterkaitan TAM dan COBIT 5

#### 4.6 Penilaian *Maturity Level* Kondisi Saat Ini & Kondisi Harapan

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner melalui GoogleForm untuk audit aplikasi mobile JKN terkait risiko keamanan IT, selanjutnya dilakukan analisis *maturity level* yang akan menggambarkan bagaimana kondisi aplikasi saat ini, dan harapan user di masa yang akan datang. Dalam tahap ini dilakukan perhitungan *maturity level* untuk melihat gambaran tata kelola pada aplikasi mobile JKN. Penentuan *maturity level* untuk kondisi saat ini (performance) dilakukan melalui pengisian kuesioner capability level yang diberikan kepada responden dan telah ditentukan, dengan hasil penilaian capability level sebagai berikut [20] :

Tabel 4. 8 Hasil Analisa Maturity Level Kondisi Saat Ini (Performance)

No.	Inisial	Aktivitas	Rata-Rata Sub-Proses
1.	APO-13.1	Desain tampilan aplikasi sesuai dengan kebutuhan user	2.33
2.	APO-13.2	Prosedur keamanan aplikasi telah dilaksanakan	2.67
3.	APO-13.3	Adanya notifikasi terkait risiko keamanan (deteksi akun yang di hack/ilegal user)	2.42
4.	APO-13.4	Aplikasi dapat memastikan keamanan data dari pengguna ilegal	2.55
5.	APO-13.5	Aplikasi menjamin data tidak dapat diakses oleh orang lain (Access to Unauthorized Person)	2.58
6.	APO-13.6	Aplikasi dapat mendeteksi kesalahan jaringan ketika terjadi bencana alam/gangguan	2.65
7.	APO-13.7	Aplikasi dapat memastikan risiko IT terkait keamanan data telah disimpan dengan baik	2.72
8.	MEA-01.1	Pihak BPJS selalu menganalisa laporan kinerja keamanan aplikasi secara berkala	2.73
9.	MEA-01.2	Pihak BPJS melaporkan kinerja aplikasi secara berkala	2.85
10.	MEA-01.3	Pihak BPJS mendokumentasikan tiap kendala/kerusakan	2.93
11.	MEA-01.4	Pihak BPJS mendokumentasikan tiap perubahan sistem	2.98
12.	MEA-01.5	Pihak BPJS melakukan tindakan perbaikan/korektif dengan cepat	2.90
<b>Rata-Rata Kondisi Saat Ini (Performance)</b>			<b>2.69</b>

Tabel 4. 9 Hasil Analisa Maturity Level Kondisi Harapan (Expected)

No.	Inisial	Aktivitas	Rata-Rata Sub-Proses
1.	APO-13.1	Desain tampilan aplikasi sesuai dengan kebutuhan user	3.71
2.	APO-13.2	Prosedur keamanan aplikasi telah dilaksanakan	3.79
3.	APO-13.3	Adanya notifikasi terkait risiko keamanan (deteksi akun yang di hack/ilegal user)	3.74
4.	APO-13.4	Aplikasi dapat memastikan keamanan data dari pengguna ilegal	3.68
5.	APO-13.5	Aplikasi menjamin data tidak dapat diakses oleh orang lain (Access to Unauthorized Person)	3.68

6.	APO-13.6	Aplikasi dapat mendeteksi kesalahan jaringan ketika terjadi bencana alam/gangguan	3.71
7.	APO-13.7	Aplikasi dapat memastikan risiko IT terkait keamanan data telah disimpan dengan baik	3.58
8.	MEA-01.1	Pihak BPJS selalu menganalisa laporan kinerja keamanan aplikasi secara berkala	3.68
9.	MEA-01.2	Pihak BPJS melaporkan kinerja aplikasi secara berkala	3.77
10.	MEA-01.3	Pihak BPJS mendokumentasikan tiap kendala/kerusakan	3.76
11.	MEA-01.4	Pihak BPJS mendokumentasikan tiap perubahan sistem	3.76
12.	MEA-01.5	Pihak BPJS melakukan tindakan perbaikan/korektif dengan cepat	3.85
<b>Rata-Rata Kondisi Harapan (<i>Expected</i>)</b>			<b>3.73</b>

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil bahwa tingkat *maturity level* pada audit aplikasi mobile JKN dengan menggunakan COBIT 5 pada kondisi saat ini (*performace*) adalah **2,69**, dimana kondisi ini disesuaikan pada tabel Capability Level (halaman 26) bahwa proses ini berada di level *Established Process* dimana pada level ini mengindikasikan bahwa proses manajemen yang telah dideskripsikan sekarang telah diimplementasikan menggunakan proses ada. Selanjutnya pada *maturity level* kondisi harapan (*Expected*), diperoleh hasil sebesar **3,73 Predictable Process** yang artinya proses yang telah diterapkan beroperasi dalam batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya.

## 4.7 Pelaporan

### 4.7.1 Hasil GAP Analisis Kemanfaatan & Kemudahan Menggunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Selanjutnya untuk mengetahui kesenjangan (GAP) yang terjadi pada penggunaan aplikasi mobile JKN ini, maka penulis juga melakukan analisa kemanfaatn dan kegunaan aplikasi terhadap nilai kualitas ideal (*importance*) yang diharapkan oleh pengguna BPJS. Hasil kuesioner dimensi ideal (*importance*) ini

dilakukan analisis kesenjangan (GAP). Analisis ini dilakukan untuk menjawab rumusan dan tujuan masalah yaitu **“Bagaimana mengevaluasi aplikasi dengan tujuan untuk mengetahui kesiapan aplikasi mobile JKN dilihat dengan metode TAM”**. Serta bagaimana bagaimana aplikasi ini berpengaruh terhadap *acceptance IT* yang ada. Kualitas aktual ditunjukkan oleh penilaian responden terhadap *performance* atribut pembentuk kualitas aplikasi berdasarkan dimensi TAM, sedangkan kualitas ideal ditunjukkan dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dari atribut kualitas tersebut. Untuk menentukan nilai kesenjangan, dapat dilihat dari selisih antara nilai kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) dengan rumus berikut :

Dimana:

$Q_i$  = tingkat kualitas

$P_i$  = nilai kualitas kinerja (*performance*)

$I_i$  = nilai kualitas ideal (*importance*)

Tingkat kualitas yang baik ditandakan dengan hasil positif atau  $Q_i \geq 0$ . Ini berarti nilai kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan pengguna. Sebaliknya apabila hasilnya  $Q_i < 0$  atau bernilai negatif, maka tingkat kualitas dinyatakan belum bisa memenuhi kegiatan ideal pengguna. Adapun hasil analisa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 10 Analisis GAP Kemanfaatan (PU)

Item Pertanyaan	Performance	Importance	Hasil (Q)
	(P)	(I)	P - I
PU-1	3,12	3,68	-0,56
PU-2	3,23	3,68	-0,45

PU-3	3,18	3,75	-0,57
PU-4	3,10	3,70	-0,60
PU-5	3,10	3,73	-0,63
PU-6	3,10	3,72	-0,62
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,14</b>	<b>3,71</b>	<b>-0,57</b>

Tabel 4. 11 Analisis GAP Kemudahan (PEU)

Item Pertanyaan	Performance	Importance	Hasil (Q)
	(P)	(I)	P - I
PEU-1	2,92	3,58	-0,66
PEU-2	2,95	3,62	-0,67
PEU-3	2,98	3,60	-0,62
PEU-4	2,90	3,60	-0,70
PEU-5	3,00	3,70	-0,70
<b>Rata-Rata</b>	<b>2,95</b>	<b>3,62</b>	<b>-0,67</b>

Tabel 4. 12 Nilai Kesenjangan (GAP) Semua Dimensi TAM

Dimensi	Perf. (P)	Imp. (I)	Q (P-I)
<b>Persepsi Kemanfaatan</b>	3,14	3,71	-0,06
<b>Persepsi Kemudahan</b>	2,95	3,62	-0,04
<b>Rata-rata</b>	<b>6,09</b>	<b>7,33</b>	<b>-1,24</b>

Berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa secara umum pengguna aplikasi mobile JKN belum merasa puas terhadap kegunaan dan kemudahan aplikasi ini. Dari hasil analisa diperoleh nilai negatif pada setiap item dimensi TAM pada persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan yaitu **-0,57 dan -0,67**. Sedangkan

untuk analisa GAP secara keseluruhan, diperoleh hasil sebesar **-1,24** yang artinya aplikasi mobile JKN ini belum sepenuhnya memiliki kinerja yang maksimal terutama pada dimensi kemudahan aplikasi, dan belum dapat direkomendasikan secara baik oleh pengguna aplikasi kepada masyarakat umum.

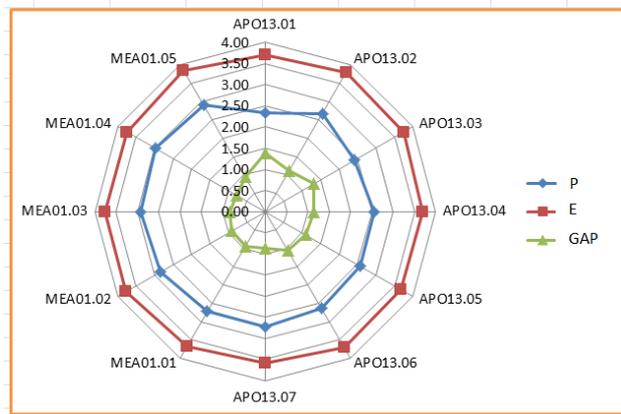
#### 4.8 Hasil GAP Analisis Audit Aplikasi Menggunakan COBIT 5

Tabel 4. 13 Analisis GAP Audit Aplikasi Menggunakan COBIT 5

Item Pertanyaan	Saat Ini	Harapan	GAP
	(P)	(E)	E – P
APO-13.1	2.33	3.71	1.38
APO-13.2	2.67	3.79	1.12
APO-13.3	2.42	3.74	1.32
APO-13.4	2.55	3.68	1.13
APO-13.5	2.58	3.68	1.10
APO-13.6	2.65	3.71	1.06
APO-13.7	2.72	3.58	0.86
MEA-01.1	2.73	3.68	0.95
MEA-01.2	2.85	3.77	0.92
MEA-01.3	2.93	3.76	0.83
MEA-01.4	2.98	3.76	0.78
MEA-01.5	2.90	3.85	0.95
<b>Rata-Rata GAP</b>	<b>2.69</b>	<b>3.73</b>	<b>1.03</b>

Rata-rata *gap* pada seluruh domain proses yang diteliti sebesar **1,03**. Dibutuhkan penyesuaian masing-masing domain proses, maka penulis akan memberikan rekomendasi pada tiap proses yang diteliti sehingga rekomendasi perbaikan tepat sasaran. Perbedaan kondisi kesenjangan seluruh domain proses saat ini dengan tata kelola yang

diharapkan, dapat digambarkan dalam Grafik 4.7 :



Gambar 4. 5 Grafik Analisis GAP Aplikasi Mobile JKN

Dari gambar diatas, diperoleh hasil bahwa rata-rata kondisi saat ini (*Performance*) berada di level 2, ditandai dengan warna biru. Sedangkan kondisi harapan (*Expected*) ditandai dengan warna merah, dengan rata-rata berada pada level 4. Rata-rata kesenjangan (*gap*) berada di level 1, yang ditandai dengan garis warna hijau. Hal ini memiliki arti bahwa kesenjangan yang ada tidak berada jauh dari kondisi harapannya.

Berdasarkan hasil temuan – temuan dan *gap* yang diperoleh dari audit aplikasi mobile JKN, maka dibuatlah sebuah rekomendasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi dan juga perusahaan BPJS untuk mencapai tingkat kemampuan yang diharapkan. Tingkat kemampuan saat ini masih berada pada level 2 yaitu proses yang telah dijelaskan sebelumnya sekarang diimplementasikan dan dikelola dengan perencanaan dan penyesuaian. Untuk mencapai yang diharapkan di level 3 keatas yaitu proses yang telah diterapkan sebelumnya sekarang beroperasi dalam batas-batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya. Untuk itu diperlukan pengukuran dalam proses penentuan rekomendasi pada COBIT 5 yaitu *Key Performance Indicators (KPI)*. KPI mendefinisikan ukuran-ukuran untuk

menentukan kinerja proses-proses TI dilakukan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. KPI biasanya berupa indikator kapabilitas, pelaksanaan, dan kemampuan sumber daya TI.

#### **4.9 Tindak Lanjut (Rekomendasi Perbaikan)**

##### **4.9.1 Hasil Evaluasi *Acceptance IT* Menggunakan TAM Terkait Risiko IT**

BPJS Kesehatan perlu mengatur tata kelola TI untuk perbaikan layanan aplikasi mobile JKN bagi perusahaan. Beberapa hal yang harus dilakukan untuk menjaga, memelihara dan meningkatkan kinerja aplikasi, serta evaluasi terhadap kemanfaatan dan kemudahan aplikasi agar dapat dioperasikan oleh seluruh lapisan masyarakat, maka hal-hal yang perlu di evaluasi antara lain :

1. Mengevaluasi desain tampilan pada aplikasi mobile JKN yang sulit dioperasikan oleh konsumen agar lebih mudah lagi untuk digunakan, khususnya untuk kalangan usia menengah keatas
2. Melampirkan manual book penggunaan aplikasi mobile JKN di dalam menu
3. Mempermudah pengoperasian aplikasi dengan memberikan notifikasi yang cepat kepada konsumen ketika salah mengisi data/login, dan mengubah FASKES yang tidak sesuai, serta
4. Memonitoring & mengevaluasi kinerja layanan baik dari sisi kemanfaatan maupun kemudahan aplikasi secara berkala untuk meningkatkan nilai kualitas ideal (*Importance*).

##### **4.9.2 Hasil Rekomendasi Perbaikan Audit Aplikasi Menggunakan COBIT5**

Sedangkan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan terhadap tata kelola teknologi informasi pada aplikasi mobile JKN, khususnya keamanan terkait risiko IT, antara lain adalah :