

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kabupaten OKU

Bpjs kesehatan adalah sebuah lembaga asuransi kesehatan berbadan hukum, yang menjalankan program berdasarkan UU nomor 24 tahun 2011. Yang mana dengan dibentuknya bpjs kesehatan maka hal ini merupakan sebuah bentuk perlindungan sosial yang diberikan pemerintah kepada masyarakat Indonesia untuk menjamin agar dapat memenuhi seluruh kebutuhan dasar hidup rakyat Indonesia yang lebih baik dan lebih layak. Dimana dasar asas yang di gunakan oleh bpjs dalam menyelenggarakan sistem jaminan kesehatan nasional merupakan sistem yang berpedoman pada asas kemanusiaan, dengan manfaat keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Kantor Layanan Operasional KLO BPJS Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) beralamat : Jln. Jend. A.Yani No. 63 Baturaja, Kab. Ogan Komering Ulu (OKU), Sumatera Selatan.No. Telepon : (0735) 326 694.

Bpjs kesehatan adalah sebuah lembaga asuransi kesehatan berbadan hukum yang bergerak dalam bidang sosial, dan merupakan sebuah lembaga asuransi yang di bentuk dengan tujuannya untuk mewujudkan kemaslahatan dalam masyarakat yang memiliki kualitas kehidupan yang lebih baik dan lebih layak. Dengan itu maka bpjs memiliki visi misi diantaranya sebagai berikut :

Visi BPJS Kesehatan

“Terbentuknya sebuah sistem jaminan kesehatan (JKN-KIS) yang bermutu dan berkelanjutan untuk seluruh rakyat Indonesia di tahun 2019 berdasarkan prinsip

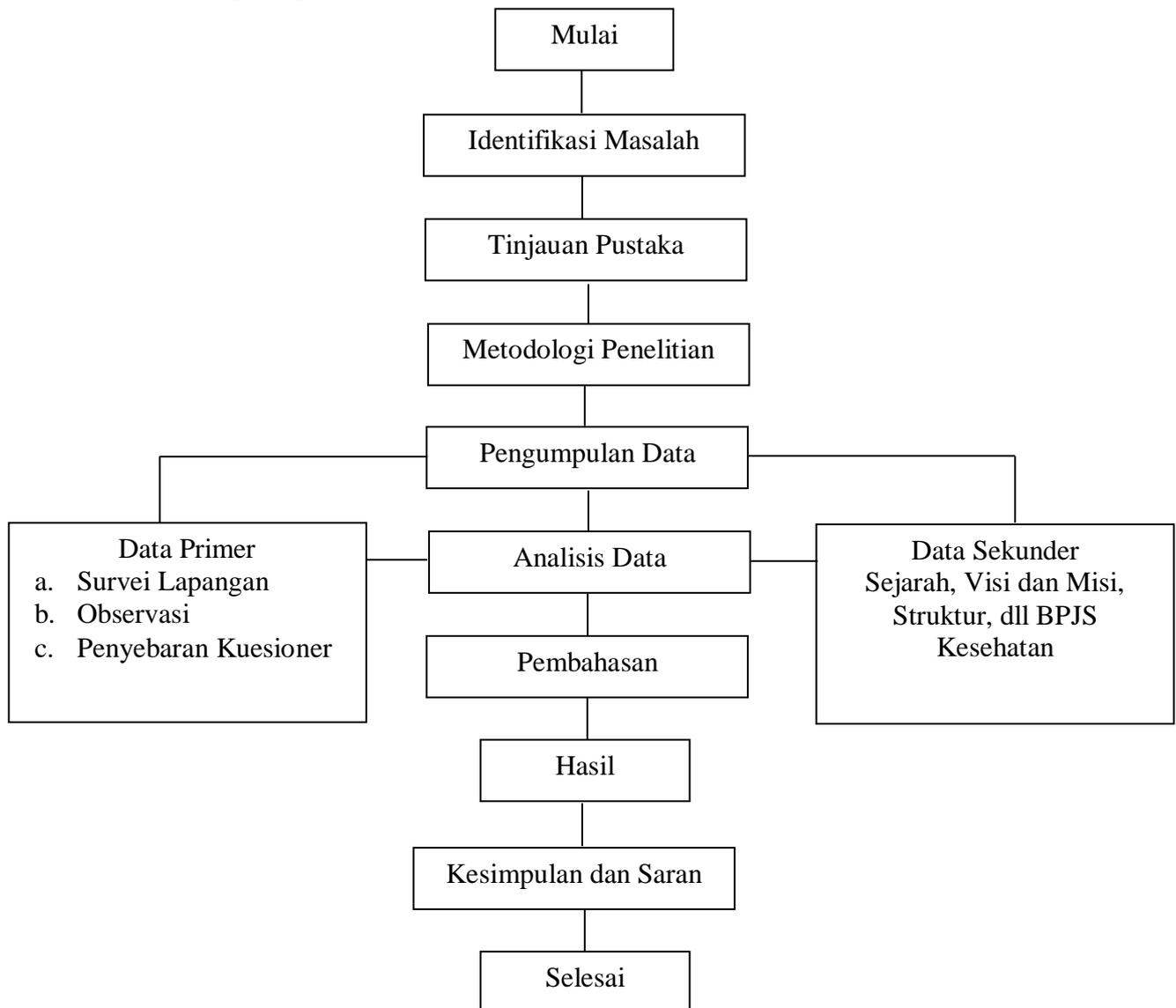
gotong royong yang berkeadilan melalui BPJS Kesehatan yang unggul, handal dan terpercaya”.

Misi BPJS Kesehatan

- a. Menambah mutu dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkeadilan kepada anggota pemberi layanan dan pemangku kepentingan lainnya dengan menggunakan sistem kerja yang efektif dan efisien.
- b. Memperbanyak keanggotaan peserta JKN-KIS dengan mencakup wilayah seluruh Indonesia sampai batas waktu paling akhir 1 Januari 2019, dengan menggunakan sistem kemitraan yang ditingkatkan sampai seluruh pemangku kepentingan disetiap wilayah dan memaksa masyarakat untuk berpartisipasi serta meningkatkan kepatuhan kepesertaan.
- c. Memelihara program JKN-KIS agar tetap berkesinambungan dengan memaksimalkan kolektibilitas system pembayaran, dengan pengelolaan keuangan secara akuntabel dan transparan pada fasilitas kesehatan.
- d. Memperkuat implementasi dan kebijakan program JKN-KIS dengan menggunakan kerja sama, kemitraan, dan koordinasi yang terus ditingkatkan antar lembaga serta menjaga komunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan.
- e. Memperkuat tata kelola organisasi dan kapasitas yang didukung menggunakan SDM yang profesional, dalam penyelenggaraan proses bisnis yang di rencanakan melalui tahapan perencanaan, penelitian dan evaluasi, dengan manajemen resiko yang efisien dan efektif serta teknologi informasi dan infrastruktur yang hebat.

3.2 Alur Penelitian

Diagram alur (*flowchart*) pendekatan penelitian secara umum dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3.1
Diagram Alir Penelitian

Berdasarkan gambar 3.1 diatas dapat disimpulkan bahwa alur dalam penelitian ini dimulai dengan melakukan identifikasi masalah, selanjutnya melakukan tinjauan pustaka, menentukan metodologi penelitian yang akan

digunakan, selanjutnya mengumpulkan data yang berupa data primer dan data sekunder. Setelah itu maka dilakukan pembahasan penelitian dan didapatkan hasil penelitian, setelah itu dapat ditarik kesimpulan serta sara dari peneliti.

3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Tempat Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini tentunya dibutuhkan data pendukung. Pengambilan data penelitian ini berlokasi di BPJS Kesehatan Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.

3.4.2 Waktu Penelitian

Adapun rencana kegiatan yang akan dilaksanakan dimulai dari bulan Maret 2023 hingga bulan Juni 2023.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [9]. Populasi dan penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan dan Seluruh Karyawan yang berkerja di kantor BPJS Kesehatan.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyonosampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi [9]. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak sebanyak jumlah pengguna BPJS Kesehatan sebanyak 30 orang dan karyawan kantor BPJS Kesehatan sebanyak 10 orang.

3.6 Desain Penelitian

Berikut ini adalah desain penelitian dimulai dari website BPJS Kesehatan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.2
Beranda Website BPJS Kesehatan

Beranda BPJS Kesehatan berisikan menu awal saat membuka website BPJS Kesehatan yang diawali dengan kata “**Kami Melayani Dengan Sepenuh Hati Tanpa Pamrih**”.



Gambar 3.3
Profil BPJS Kesehatan

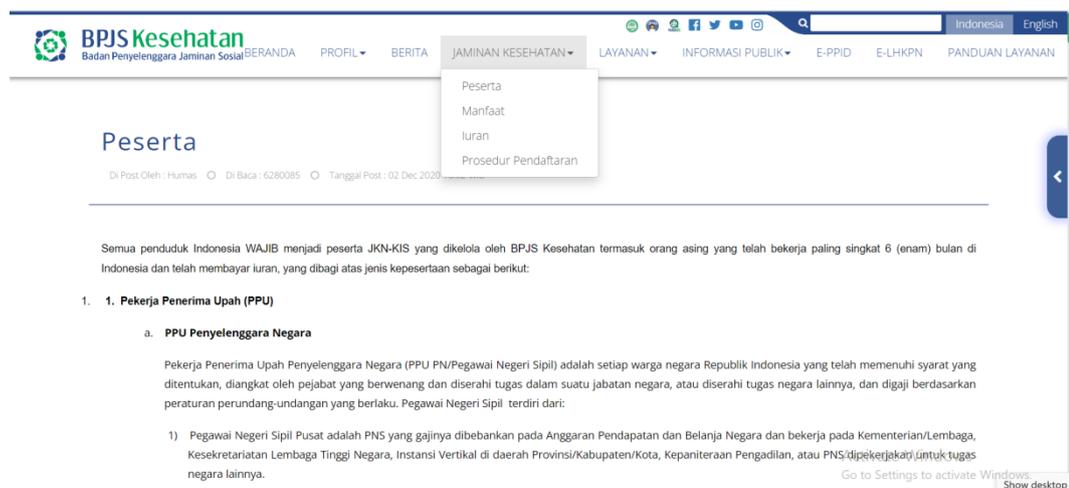
Profil BPJS Kesehatan menampilkan menu visi dan misi BPJS Kesehatan, struktur organisasi BPJS Kesehatan, sejarah BPJS Kesehatan, landasan hukum BPJS Kesehatan, direksi BPJS Kesehatan, dewan pengawas BPJS Kesehatan,

senior leader BPJS Kesehatan, dan yang terakhir tugas dan fungsi BPJS Kesehatan.



Gambar 3.4
Berita BPJS Kesehatan

Berita BPJS Kesehatan menampilkan berita-berita tentang keadaan atau peristiwa yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan seperti yang ditampilkan pada gambar diatas berita tentang Wakil Presiden RI berikan penghargaan pemda bersatus Universitas Health Coverage.



Gambar 3.5
Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan

Jaminan BPJS kesehatan yang diberikan dari website BPJS Kesehatan yaitu peserta BPJS Kesehatan, manfaat yang diberikan BPJS Kesehatan, iuran yang harus dipenuhi oleh peserta BPJS Kesehatan dan prosedur pendaftaran BPJS Kesehatan.



Gambar 3.6
Layanan BPJS Kesehatan

Layanan BPJS Kesehatan menampilkan fasilitas kesehatan, alamat BPJS Kesehatan, pendaftaran Faskes (H.F.I.S) BPJS Kesehatan, monitoring pendaftaran faskes BPJS Kesehatan, autodebt BPJS Kesehatan, serta donasi BPJS Kesehatan.



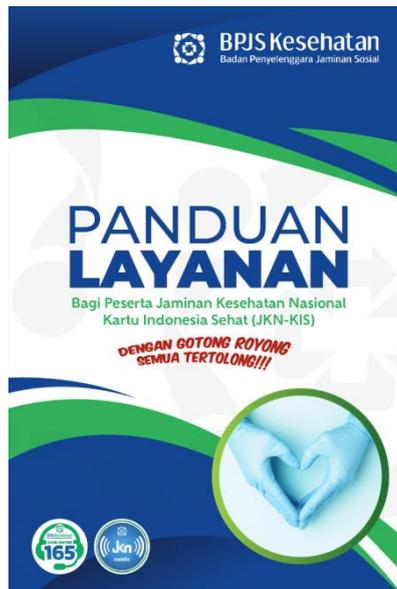
Gambar 3.7
Informasi Publik BPJS Kesehatan

Informasi publik menampilkan layanan visi dan misi, struktur organisasi, sejarah, landasan hukum, direksi, dewan pengawas, fasilitas kesehatan, jumlah peserta dan fasilitas kesehatan, alamat BPJS Kesehatan, pendaftaran fasilitas kesehatan, monitoring pendaftaran fasilitas kesehatan, peraturan presiden, formulir daftar isian peserta, peraturan meteri, peraturan pemerintah, undang-undang, info lelang dan laporan keuangan.



Gambar 3.8
EPPID BPJS Kesehatan

EPPID menampilkan data pejabat pengelola informasi dan data yang dapat melakukan layanan kepada pengguna BPJS Kesehatan dapat menghubungi langsung kepada pejabat BPJS untuk melakukan pelayanan mengenai BPJS Kesehatan.



Gambar 3.9
Panduan Layanan BPJS Kesehatan

Menu yang terakhir yang ditampilkan pada website BPJS Kesehatan adalah panduan layanan dimana dalam menu tersebut akan diarahkan kepada panduan layanan yang dapat di download oleh setiap pengguna BPJS Kesehatan.

3.7 Pengumpulan Data

3.7.1 Penyusunan Kuisioner

Dalam penelitian ini, dimensi dan atribut dalam kuisioner disusun dengan berbasis metode *Webqual* serta *User Acceptance Test* dan mengikuti standar yang ditetapkan pada standar tersebut. Menggunakan 4 dimensi utama yaitu dimensi kegunaan dengan jumlah 8 pertanyaan, dimensi kualitas informasi dengan jumlah 7 pertanyaan, dimensi kualitas interaksi pelayanan dengan jumlah 7 pertanyaan, dan 1 pertanyaan untuk penilaian secara keseluruhan [10]. Jumlah total pertanyaan adalah 23 yang dijabarkan dalam Tabel 3.1:

Tabel 3.1
Dimensi dan Variable Instrumen WebQual (Website Quality) Untuk
Penggunaan BPJS Kesehatan

No	Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Kegunaan (Usability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengoperasian yang mudah dipelajari dan digunakan 2. Interaksi dengan aplikasi jelas dan dapat dimengerti 3. Navigasi aplikasi yang mudah 4. Aplikasi memiliki tampilan yang atraktif 5. Desain aplikasi sudah sesuai dengan desain sistem informasi berbasis web 6. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi aplikasi 7. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 8. Aplikasi memberikan pengaruh/pengalaman positif 					
2	Kualitas Informasi (Information Quality)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan informasi yang akurat 2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 3. Informasi yang di sajikan up to date 4. Menyediakan informasi yang mudah dipahami INF4 5. Menyediakan informasi yang cukup detail INF5 6. Menyediakan informasi yang relevan 7. Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai 					
3	Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang 					

	Interaksi Pelayanan Service Interaction Quality	baik 2. Menyediakan rasa aman saat berinteraksi 3. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 4. Adanya suasana komunitas 5. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 6. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi 7. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas barang atau jasa yang diberikan					
4	Keseluruhan (Overall Impression)	Tampilan situs secara keseluruhan baik					

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.2
Dimensi dan Variable Instrumen *User Acceptance Test* Untuk Karyawan Kantor BPJS Kesehatan

No	Dimensi	Pertanyaan	5	4	3	2	1
1	Desain	1. Apakah menu dan fitur Website BPJS mudah difahami? 2. Apakah penggunaan warna tulisan dengan latar belakang (<i>background</i>) sudah sesuai? 3. Apakah sistem Website					

		BPJS menarik? 4. Apakah penggunaan tulisan (<i>font</i>) mudah dibaca?					
2	Layanan	1. Apakah dengan adanya website BPJS membantu proses pelayanan? 2. Secara keseluruhan apakah penggunaan website BPJS sudah memuaskan? 3. Apakah website BPJS sudah sesuai dengan kebutuhan? 4. Apakah website BPJS mempercepat sistem pelayanan terhadap masyarakat?					
3	Efisien	1. Website BPJS terdapat admin yang dapat berinteraksi langsung dengan penggunanya. 2. Pelayanan selalu dilakukan menggunakan website. 3. Karyawan sangat terbantu dengan adanya website. 4. Mempermudah sistem kerja karyawan dan pekerjaan menjadi lebih cepat selesai.					

Keterangan:

5 = sangat mudah / bagus / sesuai / jelas

4 = mudah / bagus / sesuai / jelas

3 = ragu -ragu

2 = cukup sulit / bagus / sesuai / jelas

1 = sangat sulit / jelek / tidak sesuai / tidak jelas

3.7.2 Penyebaran Kuisisioner

Penilaian tiap atribut pada kuisisioner menggunakan skala likert dengan skala satu sampai lima dengan skala satu berarti sangat tidak memuaskan hingga skala lima berarti sangat memuaskan. Jumlah sampel responden yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Jumlah ini ditentukan sesuai standar untuk mendapatkan hasil yang optimal.[11]. Karena penelitian ini menggunakan Webqual dengan jumlah atribut sebanyak 23 atribut, maka jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah 100 responden. Untuk mempermudah proses data, maka responden yang dibutuhkan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.7.3 Penyusunan Hasil Kuisisioner

Hasil kuisisioner yang telah didapat kemudian disusun hingga menjadi informasi yang lebih jelas dan membantu penelitian. Proses penelitian dari uji validitas hingga analisis menggunakan metode Webqual akan jauh lebih mudah jika hasil kuisisioner disusun dan diolah. Data mentah juga akan dianalisa untuk mengelompokkan prosentase jumlah responden berdasarkan rentang usia, jenis kelamin, hingga jumlah respon masing-masing nilai skala likert tertentu.

3.8 Analisis Data

3.8.1 Metode WebQual

Metode Webqual Langkah selanjutnya setelah data dinyatakan telah valid dan reliabel adalah pengolahan data menggunakan metode Webqual. Metode

webqual juga merupakan pengembangan dari Service Quality atau Servqual yang telah digunakan untuk pengukuran kualitas jasa [12]. Metode ini telah digunakan sejak tahun 1998 dan telah melalui banyak perkembangan dari Webqual 1.0 hingga saat ini yaitu Webqual 4.0. Sesuai namanya, Webqual digunakan untuk meneliti kualitas website. Pada penelitian ini Webqual digunakan untuk meneliti aplikasi karena belum ada metode khusus untuk meneliti kualitas aplikasi. Webqual valid, reliabel dan dapat jika objek penelitian memiliki atribut dan dimensi yang sama. Karena fitur aplikasi merupakan bagian dari suatu aplikasi yang memiliki atribut dan dimensi yang independent, maka Webqual dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas fitur dari suatu aplikasi. [13]

3.8.2 User Acceptance Test

User Acceptance Test atau uji penerimaan pengguna adalah pengujian yang dilakukan oleh pengguna yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah laporan yang dapat dijadikan bukti bahwa sistem yang telah dikembangkan dapat diterima oleh pengguna. Pengujian UAT dilakukan dengan cara meminta para responden untuk menggunakan sistem lalu para responden diminta untuk mengisi beberapa pertanyaan tentang sistem dalam bentuk kuesioner. Kuesioner diisi dengan lima macam jawaban yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).