

EVALUASI KUALITAS APLIKASI *E-DABU* PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

RA. Indri Oktaviani, Marlindawati, Ade Putra

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang

Email : raindrioktaviani01@gmail.com, marlindawati@binadarma.ac.id,
ade.putra@binadarma.ac.id.

Abstract:

BPJS is the agency or entity engaged in the service of health insurance for the entire people of Indonesia are managed directly by the government since January 1, 2014. The problems that arise are in terms of the difficulty business entity to register employees. e-Dabu an application created to facilitate the enterprise in terms of inputting employee data in or out online. This study aims to determine whether the dimensions in service quality that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy effect on user satisfaction in e-Dabu BPJS Main Branch Office Palembang. The Population in this study is the application of e-Dabu users totaling 480 enterprise. While samples are 83 respondents using convenience sampling technique, is selecting some members of population with a fun (convenience) to be sampled in order to provide information. The result from validity examination of instruments in every variable showing $r_{hitung} > r_{tabel}$, so conclusion about instruments in every variable was valid, while the result of reliabilitas examination obtainable Cronbach Alpha value 0,739 for tangible variable, 0,596 for reliability variable, 0,706 for responsiveness variable, 0,853 for assurance variable, 0,775 for empathy variable, and 0,835 for satisfaction variable all value mean is good and reliable.

Keywords : *quality of service, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, consumer satisfaction.*

Abstrak :

BPJS Kesehatan adalah instansi atau badan yang bergerak dalam pelayanan asuransi kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia yang dikelola secara langsung oleh pemerintah sejak tanggal 1 Januari 2014. Permasalahan yang timbul adalah dari sisi kesulitan pelaku usaha mendaftarkan pegawai. Aplikasi e-Dabu dibuat untuk memudahkan perusahaan dalam hal memasukkan data pegawai secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Kantor Cabang Utama Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna e-Dabu sebanyak 480 perusahaan. Sedangkan sampel adalah 83 responden yang menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu memilih beberapa anggota populasi dengan menyenangkan (*convenience*) untuk dijadikan sampel guna memberikan informasi. Hasil pengujian validitas instrumen pada setiap variabel yang menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kesimpulan tentang instrumen pada setiap variabel valid, sedangkan hasil uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,739 untuk variabel berwujud, 0,596 untuk variabel reliabilitas, 0,706 untuk variabel responsif, 0,853 untuk variabel assurance, 0,775 untuk variabel empati, dan 0,835 untuk variabel kepuasan semua nilai mean adalah baik dan dapat diandalkan.

Kata kunci: Kualitas layanan, Bukti fisik, Kehandalan, Kesigapan, Jaminan, Kepedulian, Kepuasan Konsumen.

I. PENDAHULUAN

Saat ini teknologi telah berkembang pesat, perkembangannya pun kini dapat dirasakan hingga daerah-daerah terpencil. Manusia menciptakan teknologi untuk mendorong/mendukung kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan sehingga lebih efektif dan efisien (Faisal, 2015). Salah satu bentuk teknologi informasi

adalah *website* yaitu sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server *Web Internet* yang disajikan dalam bentuk *hyperteks*. (Simamarta, 2010:47). Teknologi informasi telah digunakan pada berbagai *aspek* salah satunya adalah pada jasa asuransi.

Evaluasi Kualitas Aplikasi E-Dabu Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang Menggunakan Metode Servqual

(RA. Indri Oktaviani)1

Salah satu pihak yang menyediakan asuransi di Indonesia salah satunya adalah BPJS kesehatan. BPJS Kesehatan adalah badan atau instansi yang bergerak di bidang asuransi kesehatan yang dibentuk oleh pemerintah sejak 1 Januari 2014 yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia. Hal ini mengacu pada pasal 6 Ayat (3) Perpres Nomor 111 Tahun 2013. (Redaksi Info BPJS Kesehatan, 2014).

Jumlah peserta BPJS Kesehatan berdasarkan data per 30 November 2016, tercatat jumlah peserta PBI APBN sebanyak 91.128.735 jiwa, PBI APBD 15.124.224 jiwa, PPU-PNS 13.239.152 jiwa, PPU-TNI 1.557.772 jiwa, PPU-POLRI 1.219.371 jiwa, PPU-BUMN 1.262.851 jiwa, PPU-BUMD 156.863 jiwa, PPU-Swasta 23.363.893, PPU-Pekerja Mandiri 18.943.621 jiwa, Bukan Pekerja 5.052.252 jiwa (Humas BPJS Kesehatan, 2016).

Saat ini BPJS Kesehatan merupakan salah satu badan yang memanfaatkan teknologi informasi yaitu menggunakan aplikasi *e-Dabu* sejak 1 November 2014. Aplikasi ini digunakan pada proses registrasi peserta badan usaha secara *online*. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi badan usaha seperti PT, CV, atau organisasi lain yang menjadi peserta BPJS Kesehatan. Sehingga akan lebih efisien dan mudah dalam pendaftaran peserta ataupun memperbaharui data karyawan yang didaftarkan dalam BPJS Kesehatan. Jumlah badan usaha yang sudah menggunakan aplikasi *e-Dabu* itu sendiri adalah sebanyak 480 badan usaha (tahun 2016), salah satu badan usaha yang sudah menggunakan *e-Dabu* adalah PT. Semen Batu Raja (Persero), PT. Pusri, JM Group dan masih banyak lagi.

Aplikasi *e-Dabu* masih memiliki beberapa permasalahan atau keluhan dari peserta BPJS Kesehatan. bahwa sistem aplikasi *e-Dabu* dianggap belum siap karena sering terjadi kendala pada saat kegiatan pengaksesan dilakukan. Dalam mengatasi permasalahan ini BPJS mengadakan kegiatan rekonsiliasi yaitu pertemuan yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan dan peserta badan usaha yang bertujuan untuk mendapatkan data peserta yang valid atau menyamakan persepsi tentang data peserta dan iuran yang sesuai

antara data dari BU dengan data *master field*, serta implementasi Peraturan Pemerintah (PP) No.8686 atas kepatuhan pemberi kerja, melaporkan data peserta dan iurannya.

BPJS Kesehatan harus memperhatikan kualitas aplikasi *e-Dabu* yang dikarenakan dapat berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Untuk mengukur kualitas layanan tersebut diperlukan suatu metode yaitu dengan metode *service quality (servqual)*. Metode *servqual* merupakan suatu metode pengukuran kualitas pelayanan sebelumnya meliputi 20 dimensi pelayanan yang kemudian pada perkembangannya diringkas menjadi 5 dimensi pelayanan sebagai skala *servqual*, yaitu (1) *tangibles* adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (2) *realibility* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, (3) *responsiveness* yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat, (4) *assurance* yaitu kemampuan dari para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pengguna dan (5) *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual.

Dalam kaitan dengan pelayanan secara *online* melalui website (*e-service*) pengukuran dengan skala *servqual* tidak dapat diterapkan secara langsung. Untuk mendapatkan hasil dari kualitas layanan pada *e-Dabu*, maka dilakukan teknik analisis data dengan penyebaran kuisioner kepada badan usaha yang menggunakan *e-Dabu* kemudian diolah datanya menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) untuk mendapatkan analisis statistika dan presentasi datanya. Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai “Evaluasi Kualitas Aplikasi *e-Dabu* Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang Menggunakan Metode *ServQual*.”

2 Metodologi Penelitian

2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei dan kuisioner sebagai *tools* penelitian. Pembuatan kuisioner didasarkan pada indikator variable yang mengacu pada lima dimensi dari SERVQUAL (Service Quality), yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Penelitian ini menggunakan perspektif pengguna, yang dimaksud dengan perspektif pengguna disini adalah penilaian menurut sudut pandang dari seseorang yang ditugaskan sebagai administrasi atau PIC suatu perusahaan yang secara langsung berhubungan dengan aplikasi e-Dabu, agar dapat diketahui bagaimanakah implementasi dari e-Dabu tersebut..

2.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara.

Pengumpulan data melalui wawancara atau secara langsung dengan Bagian SDM dan Umum serta Bagian UMKPMP4 (Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang, melalui tatap muka untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan.

2. Observasi.

Penulis melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti serta mempelajari permasalahan yang ada di lapangan yang berkaitan dengan menggunakan aplikasi e-Dabu. Penulis mengadakan pengamatan langsung di bagian Bagian UMKPMP4 (Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta).

3. Studi Pustaka.

Metode yang dilakukan adalah dengan cara mencari bahan yang mendukung dalam pendefinisian masalah melalui buku-buku dan internet.

4. Dokumentasi.

Menggunakan data sekunder dari Bagian SDM dan Umum serta Bagian UMKPMP4 (Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang.

3. Hasil

Hasil pengujian validitas instrumen pada setiap variabel yang menunjukkan rhitung>rtabel, maka kesimpulan tentang instrumen pada setiap variabel valid, sedangkan hasil uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,739 untuk variabel berwujud, 0,596 untuk variabel reliabilitas, 0,706 untuk variabel responsif, 0,853 untuk variabel assurance, 0,775 untuk variabel empati, dan 0,835 untuk variabel kepuasan semua nilai mean adalah baik dan dapat diandalkan

3.1 Pembahasan

Berikut ini pembahasan mengenai hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini.

3.1.1 Deskripsi Jawaban Responden

Adapun hasil jawaban responden pada masing-masing item dari total 83 responden atau 100 % responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 1. Jawaban Responden Atas Variabel Bukti Fisik (X1)

Variabel	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Total
X1-1	0	39	17	26	1	83
X1-2	0	45	16	22	0	83
X1-3	0	0	6	43	34	83
X1-4	0	46	13	23	1	83
Proporsi	0%	39,16%	15,66%	34,34%	10,84%	100%

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden menjawab tidak setuju sebesar 39,16% paling tinggi dari jawaban yang lain dikarenakan bukti fisik tidak user friendly tetapi responden untuk setuju sebesar 34,34% ini membuktikan bukti fisik dari e-Dabu menarik dari tampilan aplikasinya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 2. Jawaban Responden Atas Variabel
Kehandalan (X2)

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total
X2-1	0	38	17	26	2	83
X2-2	0	30	22	26	5	83
X2-3	0	39	13	27	4	83
X2-4	0	53	9	17	4	83

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden menjawab tidak setuju sebesar 48,19% tertinggi dari jawaban yang lain disebabkan oleh aplikasi e-Dabu memberikan pelayanan yang kurang tepat waktu sedangkan untuk jawaban setuju sebesar 28,92% salah satunya dikarenakan e-Dabu mempunyai record data yang lengkap.

3. Kesigapan (*Responsiveness*)

Tabel 3. Jawaban Responden Atas Variabel
Kesigapan (X3)

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total
X3-1	0	9	29	36	9	83
X3-2	0	52	9	17	5	83
X3-3	0	9	29	35	10	83
Proporsi	0%	28,44%	26,49%	35,24%	12,24%	100%

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden menjawab setuju sebesar 35,34% tertinggi dari jawaban yang lain, ini membuktikan tingkat kesigapan e-Dabu sangat baik seperti mudah diakses, serta cepat memberikan informasi dan jelas sedangkan untuk jawaban tidak setuju sebesar 28,11% karena belum memiliki fasilitas bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4. Jawaban Responden Atas Variabel
Jaminan (X4)

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total
X4-1	0	39	17	25	2	83
X4-2	0	39	16	26	2	83
X4-3	0	38	17	26	2	83
X4-4	0	20	29	25	9	83
Proporsi	0%	40,96%	23,80%	30,72%	4,52%	100%

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden menjawab tidak setuju lebih besar dibandingkan dengan jawaban yang lain yaitu sebesar 40,96%, ini membuktikan bahwa keamanan dari aplikasi e-Dabu menurut

responden belum adanya jaminan dari BPJS Kesehatan bebas dari serangan hacker sedangkan untuk jawaban sangat setuju sebesar 30,72% dikarenakan untuk menggunakan e-Dabu harus login terlebih dahulu, yang artinya tidak dapat diakses oleh sembarang orang.

5. Empati (*Emphaty*)

Tabel 5. Jawaban Responden Atas Variabel
Empati (X5)

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total
X5-1	0	38	31	14	0	83
X5-2	0	38	17	27	1	83
X5-3	0	46	24	13	0	83
X5-4	0	49	15	17	2	83
Proporsi	0%	51,51%	26,20%	21,30%	0,00%	100%

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden menjawab tidak setuju tertinggi dari jawaban yang lain yaitu sebesar 51,51%, ini membuktikan bahwa pada aplikasi e-Dabu menurut responden tidak memiliki fasilitas layanan bantuan untuk pengguna sedangkan responden dengan jawaban setuju sebesar 21,39 % menyatakan bahwa e-Dabu dapat diakses 24 jam.

6. Kepuasan (*Satisfaction*)

Tabel 6. Jawaban Responden Atas
Variabel Kepuasan (Y)

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Total
Y-1	0	20	56	7	0	83
Y-2	0	30	48	5	0	83
Y-3	0	31	49	3	0	83
Y-4	0	31	49	3	0	83
Proporsi	0%	33,74%	60,84%	5,42%	0%	100%

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebanyak 33,74% responden menjawab tidak setuju dikarenakan dalam segi fasilitas yang diberikan e-Dabu masih kurang lengkap sedangkan sebanyak 5,42 % responden menjawab setuju dikarenakan informasi yang tersedia akurat.

3.1.2 Uji Validitas Data

Dari tabel 7. dibawah ini dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas pada instrumen – instrument dalam setiap variabel yang menunjukkan **hitung>tabel**, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument – instrument dalam setiap variabel terbukti valid dan akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Data

Variabel	r hitu
Bentuk Fisik (X1)	
X1 –1	0,51
X1 –2	0,61
X1 –3	0,21
X1 –4	0,61
Kehandalan (X2)	
X2-1	0,41
X2-2	0,21
X2-3	0,61
X2-4	0,51
Kesigapan (X3)	
X3-1	0,21
X3-2	0,51
X3-3	0,21
Jaminan (X4)	
X4-1	0,51
X4-2	0,51
X4-3	0,41
X4-4	0,21
Empati (X5)	
X5-1	0,41
X5-2	0,51
X5-3	0,51
X5 – 4	1
Kepuasan (Y)	
Y- 1	0,41
Y-2	0,51
Y-3	0,61
Y- 4	1

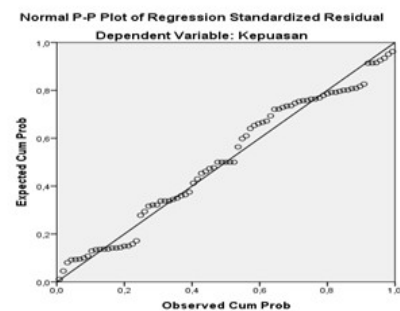
3.1.3 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

	Standardized Item	
ukti Fisik	0,739	Reliable
ehandalan	0,596	Cukup Reliable
esigapan	0,706	Reliable
aminan	0,853	Sangat Reliable
mpati	0,775	Reliable
epuasan	0,835	Sangat Reliable

Seperti yang terlihat pada tabel di atas hasil *output* didapatkan dari pengolahan menggunakan SPSS versi 23, pada hasil pengujian tersebut diperoleh *Cronbach Alpha* sebesar 0,739 untuk variabel Bukti Fisik, 0,596 untuk variabel Kehandalan, 0,706 untuk variabel Kesigapan, 0,853 untuk variabel Jaminan, 0,775 untuk variabel empati waktu, dan 0,835 untuk variabel Kepuasan yang berarti semua nilai tersebut baik dan dinyatakan reliable.

3.1.4 Uji Normalitas



Gambar 1. Grafik Normal Probability Plot

Dengan melihat grafik normal *probability plot*, maka dapat disimpulkan bahwa grafik *probability plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas yaitu distribusinya normal dan dinyatakan layak.

3.1.5 Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	2,026	,331			6,111	,000		
Tangible	,199	,584	,327	,341	,734	,480	,122	8,221
Reliability	,129	,181	,218	,710	,480	,631	,122	8,221
Responsive	,001	,074	,001	,010	,992	,931	,931	1,074
Assurance	-,198	,550	-,333	-,360	-,720	,480	,013	74,954
Empaty	,163	,086	,218	,889	,063	,855	,855	1,169

Dari tabel 8. diatas maka dapat dilihat bahwa nilai *VIF* untuk setiap variabel berada dibawah angka 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi

3.1.6 Hasil Uji f

Tabel 9. Hasil Uji f

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,998	5	,600	2,102	,074 ^a
Residual	21,966	77	,285		
Total	24,964	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan

1. Rumusan Hipotesis

Ho: Bukti fisik, kehandalan, kesigapan, jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh positif pada penggunaan *e-Dabu*.

Ha : Bukti fisik, kehandalan, kesigapan, jaminan dan empati memiliki pengaruh positif pada penggunaan *e-Dabu*.

2. Menentukan F_{hitung}

$$f_{hitung} = 2.102$$

$$\text{Signifikansi} = 0,074$$

3. $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($2.102 < 2.33$) dengan signifikansi < 0.05 yaitu ($0.000 < 0.05$), maka H_a diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Dabu*.

Rangkuman hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10. Hasil Pengujian Hipotesis

	Hipotesis	Kesimpulan
1a	Bentuk Fisik yang dihasilkan oleh <i>e-Dabu</i> berpengaruh pada kepuasan pemakainya	Diterima
1b	Kehandalan yang dihasilkan oleh <i>e-Dabu</i> berpengaruh pada kepuasan pemakainya.	Diterima
1c	Kesigapan yang dihasilkan oleh <i>e-Dabu</i> berpengaruh pada kepuasan pemakainya	Diterima
1d	Jaminan yang dihasilkan oleh <i>e-Dabu</i> berpengaruh pada kepuasan pemakainya	Diterima
1e	Empati yang dihasilkan oleh <i>e-Dabu</i> berpengaruh pada kepuasan pemakainya	Diterima

DAFTAR RUJUKAN

- Faisal, Ahmad .2015. *Perkembangan Dunia Teknologi Informasi*. Jakarta. Gava Media
- Humas BPJS Kesehatan. 2016. *Grafik Peserta BPJS Kesehatan*. diakses dari <http://bpjs-kesehatan.go.id> tanggal 1 Oktober 2016
- Munawar. 2005. *Pemodelan Visual dengan UML*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Pressman, Roger S. *Rekayasa Perangkat Lunak: pendekatan praktis (Buku 1) Edisi 2*. Terjemahan: LN Harnaningrum. Yogyakarta: Andi, 2002.
- Simamarta, Janner .2010. *Rekayasa Web*. Yogyakarta. Andi Offset