

Rancangan Indikator Audit Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS, ME dan, EDM (STUDI KASUS BPJS)

Irene Cindy Yeanne Vitrin¹, Kraugusteeliana², Anita
Muliawati³

^{1,2,3} Sistem informasi S1, Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

email: irenecindy1704@gmail.com, gusteeliana@gmail.com, anitamuliawati@upnvj.ac.id

Jl. Rs. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12450, Indonesia

Abstrak

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) saat ini sangat di andalkan oleh masyarakat sebagai Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Penulisan ini ditujukan untuk menganalisis teknologi informasi di dalam sistem informasi yang sudah berjalan di dalam BPJS sebelumnya. Tujuannya untuk meningkatkan tingkat pelayanan BPJS agar masyarakat saat berobat dapat merasa lebih nyaman. Untuk menguji analisis itu menggunakan framework COBIT 5.0 yang menggunakan Capability Model dalam menentukan seberapa tingkat kemampuan BPJS dalam menangani masalah jaminan kesehatan bagi masyarakat. Dalam penulisan ini menggunakan domain DSS, MEA, dan EDM dalam mengukur kemampuan pelayanan BPJS. Selain itu juga menggunakan dengan melakukan proses Reability Scale yang memberikan hasil Cronbach's Alpha dari 30 responden dinyatakan layak dijadikan sebagai kuesioner dengan syarat kelayakan yaitu 0,6 dan hasil pernyataan yang terdapat pada kuesioner perdomainnya mendapat hasil lebih dari 0,6

Kata kunci: BPJS, COBIT 5, Sistem Informasi

1 PENDAHULUAN

Teknologi dibuat selain untuk membantu pekerjaan manusia adaah agar tidak terjadi *human error*, data yang rangkap atau tidak ter-*entry*, terjadinya kehilangan data, kerugian, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu BPJS sebagai badan yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia haruslah menggunakan sistem yang dapat di jangkau BPJS dari Sabang sampai Merauke dalam skala penduduk yang besar. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui level *Capability* COBIT 5.0 pada pengimplementasian di BPJS agar dapat menjadi bahan evaluasi. Berdasarkan latar belakang yan telah di jelaskan maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan, bagaimana persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan BPJS, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan BPJS terhadap kesehatan masyarakat.

Pada kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti dapat meningkatkan kualitas informasi sebagai bahan pertimbangan keputusan bisnis pada manajemen BPJS, teknologi sebagai keunggulan operasional yang dapat diandalkan dalam operasional yang efektif dan efisien di BPJS, dan sebagai bahan evaluasi manajemen BPJS

2 LANDASAN TEORI

a. BPJS

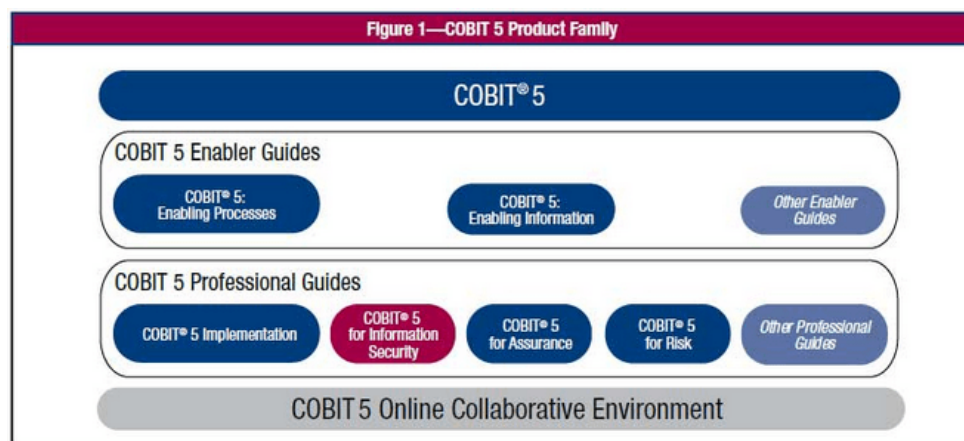
BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

b. COBIT 5

COBIT 5 adalah sebuah versi pembaharuan yang menyatukan cara berpikir yang mutakhir di dalam teknik-teknik dan tata kelola TI perusahaan. Menyediakan prinsip-prinsip, praktek-praktek, alat-alat analisa yang telah diterima secara umum untuk meningkatkan kepercayaan dan nilai sistem-sistem informasi. COBIT 5 dibangun berdasarkan pengembangan dari COBIT 4.1 dengan mengintegrasikan Val IT dan Risk IT dari ISACA, ITIL, dan standar-standar yang relevan dari ISO.

Framework COBIT 5.0 memiliki 5 domain, yaitu APO (*Align, Plan, Organize*), BAI (*Build, Acquire, Implement*), DSS (*Delivery, Service, Support*), MEA (*Monitor, Evaluate, Assess*), EDM (*Evaluate, Direct, Monitor*). Informasi terkait IT Governance PT. Indosat Tbk bisa didapatkan jika data dari kelima domain tersebut sudah diperoleh. Jika informasi sudah didapatkan dievaluasi yang kemudian ditentukan tingkat *Capability*-nya.



Gambar 1 Cobit 5 Product Family (Sumber gambar: ISACA)

Capability Model

Level 0: *Incomplete process*

Proses TI tidak di implementasikan atau gagal mencapai tujuan.

Level 1: *Performed process*

Proses telah di implementasikan dan mencapai tujuan proses.

Level 2: *Managed process*

Proses yang telah di implementasikan harus dikelola (perencanaan, monitoring dan penerapan) serta hasil dari proses dikontrol dan dipelihara dengan baik.

Level 3: *Established process*

Proses TI telah terdefinisi dan terstandarisasi dengan baik.

Level 4 : *Predictable Process*

Proses TI dilakukan secara konsisten dengan batasan yang telah ditentukan.

Level 5 : *Optimizing Process*

Proses TI ditingkatkan secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan masa akan datang.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas dari suatu produk maupun jasa akan menentukan kepuasan dari konsumennya. Diana dan Tjiptono (2003) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Nasution (2004) dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5, yaitu :

a. *Tangible*. Kualitas pelayanan tidak bisa dilihat , tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b. *Reliability*. Dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.

c. *Responsiveness*. Dimensi *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

d. *Assurance*. *Assurance* merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

e. *Emphaty*. Secara teori perkembangan manusia “Maslow”, pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan, dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

d. Kepuasan Konsumen

Irawan (2004) mengatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Ada 5 faktor pendorong kepuasan pelanggan:

a. Kualitas produk. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik.

b. Harga. Pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

c. Emosional. Kepuasan Pelanggan timbul saat mereka menggunakan barang yang bermerek terkenal. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses bagian dari golongan kelas atas adalah contoh emosional yang mendasari kepuasan Pelanggan.

d. Kemudahan. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan

3 PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini untuk menguji audit sistem dilakukan pengujian 30 pengguna BPJS yang akan diujikan menggunakan SPSS 24. Adapun rancangan indikator kuesioner seperti di bawah ini:

Tabel 1 Domain DSS
 Pada pengujian ini digunakan domain DSS

Deliver, Services, and Support		
No	Domain	Pernyataan
1	DSS01	Karyawan dapat mengelola pekerjaan sesuai prosedur yang telah di tetapkan BPJS
2	DSS02	BPJS dapat mengelola permintaan yang diberikan dan insiden layanan kepada customer
3	DSS03	BPJS dapat mengelola masalah dengan cepat dan tepat
4	DSS04	BPJS dapat mengelola sistem yang berkelanjutan yang bertujuan agar sistem berjalan dengan baik
5	DSS05	BPJS dapat mengelola layanan keamanan pada sistem perusahaan
6	DSS06	BPJS diharapkan dapat mengelola proses control bisnis

Berdasarkan uji kelayakan instrument audit sistem informasi menggunakan uji *statistic* realibilitas maka didapatkan hasil *cronbach alpha* 0,681 yang berarti bahwa *indicator instrument* pernyataan dari DSS yang telah diujikan untuk 30 responden maka indikator ini dapat layak untuk diujikan dalam penelitian. Seperti terlihat pada tabel dibawah ini

Uji Kuesioner DSS					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DSS01	19.23	8.392	0.361	0.312	0.656
DSS02	19.10	6.921	0.519	0.290	0.598
DSS03	19.00	7.034	0.478	0.323	0.616
DSS04	19.13	8.120	0.428	0.309	0.635
DSS05	19.13	7.499	0.469	0.303	0.619
DSS06	19.57	9.564	0.196	0.294	0.696

Reliability Statistics DSS		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.681	0.666	6

Tabel 2 Domain MEA

Pada pengujian ini digunakan domain MEA

Monitor, Evaluate and Access		
No	Domain	Pernyataan
1	MEA01	BPJS diharuskan dapat memantau, mengevaluasi, dan dapat menilai kinerja dan kesesuaian
2	MEA02	BPJS diharuskan dapat memantau, mengevaluasi, dan menilai sistem pengendalian internal
3	MEA03	BPJS diharuskan dapat mengevaluasi dan menilai kepatuhan dengan persyaratan eksternal

Berdasarkan uji kelayakan instrument audit sistem informasi menggunakan uji statistik realibilitas maka didapatkan hasil *cronbach alpha* 0,739 yang berarti bahwa *indicator instrument* pernyataan dari MEA yang telah diujikan untuk 30 responden maka indikator ini dapat layak untuk diujikan dalam penelitian. Seperti terlihat pada tabel dibawah ini

Item-Total Statistics						Reliability Statistics		
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
MEA01	7.17	1.661	0.369	0.142	0.902			
MEA02	7.50	1.431	0.662	0.689	0.533			
MEA03	7.60	1.559	0.720	0.699	0.499			

Tabel 3 Domain EDM

Pada pengujian ini digunakan domain EDM

Evaluate, Direct and Monitor		
No	Domain	Pernyataan
1	EDM01	Tersedianya pengaturan serta pemeliharaan terhadap kerangka tata kelola teknologi informasi
2	EDM02	Tersedianya penyampaian bentuk imbal jasa atau dasar kebutuhan yang berguna untuk memperlancar proses kerja
3	EDM03	Tersedianya proses yang dilakukan dalam mengoptimalkan risiko yang dihadapi
4	EDM04	Tersedianya proses yang dilakukan dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada
5	EDM05	Tersedianya kebijakan terbuka dan pertanggung-jawaban dengan pihak yang berpengaruh pada perkembangan BPJS

Berdasarkan uji kelayakan instrument audit sistem informasi menggunakan uji statistik realibilitas maka didapatkan hasil *cronbach alpha* 0,603 yang berarti bahwa *indicator instrument* pernyataan dari EDM yang telah diujikan untuk 30 responden maka indicator ini dapat layak untuk diujikan dalam penelitian. Seperti terlihat pada tabel dibawah ini

Item-Total Statistics						Reliability Statistics		
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
EDM01	14.60	3.352	0.363	0.279	0.553			
EDM02	15.03	4.930	0.038	0.074	0.680			
EDM03	14.53	3.499	0.422	0.265	0.511			
EDM04	14.87	3.499	0.527	0.727	0.458			
EDM05	14.97	3.826	0.492	0.728	0.491			

Kesimpulan

Hasil dari kesimpulan yang diuji bahwa rancangan Audit Sistem Manajemen yang dibuat menggunakan SPSS 24 dengan melakukan proses *Reability Scale* yang memberikan hasil *Cronbach's Alpha* dari 30 responden dengan domain DSS menghasilkan 0,681, domain MEA 0,739, dan domain EDM 0,603 dinyatakan layak dijadikan sebagai kuesioner dengan syarat kelayakan yaitu 0,6 dan hasil pernyataan yang terdapat pada kuesioner perdomainnya mendapat hasil lebih dari 0,6.

Referensi

- Cofriyanti, Ervi, dkk.. Penilaian Tingkat Kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang Melayani BPJS dengan Framework COBIT. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. ISACA, (2012). *COBIT 5 Implementation USA*. ISACA
- Lasari, Hadrianti H.D. 2014. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Layanan Primary Care di Puskesmas (Makassar: Penerbit Universitas Gadjah Mada.

Putri, Baby Silvia, Lindawati Kartika. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Herimna Bogor. (Bogor: Penerbit Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor).