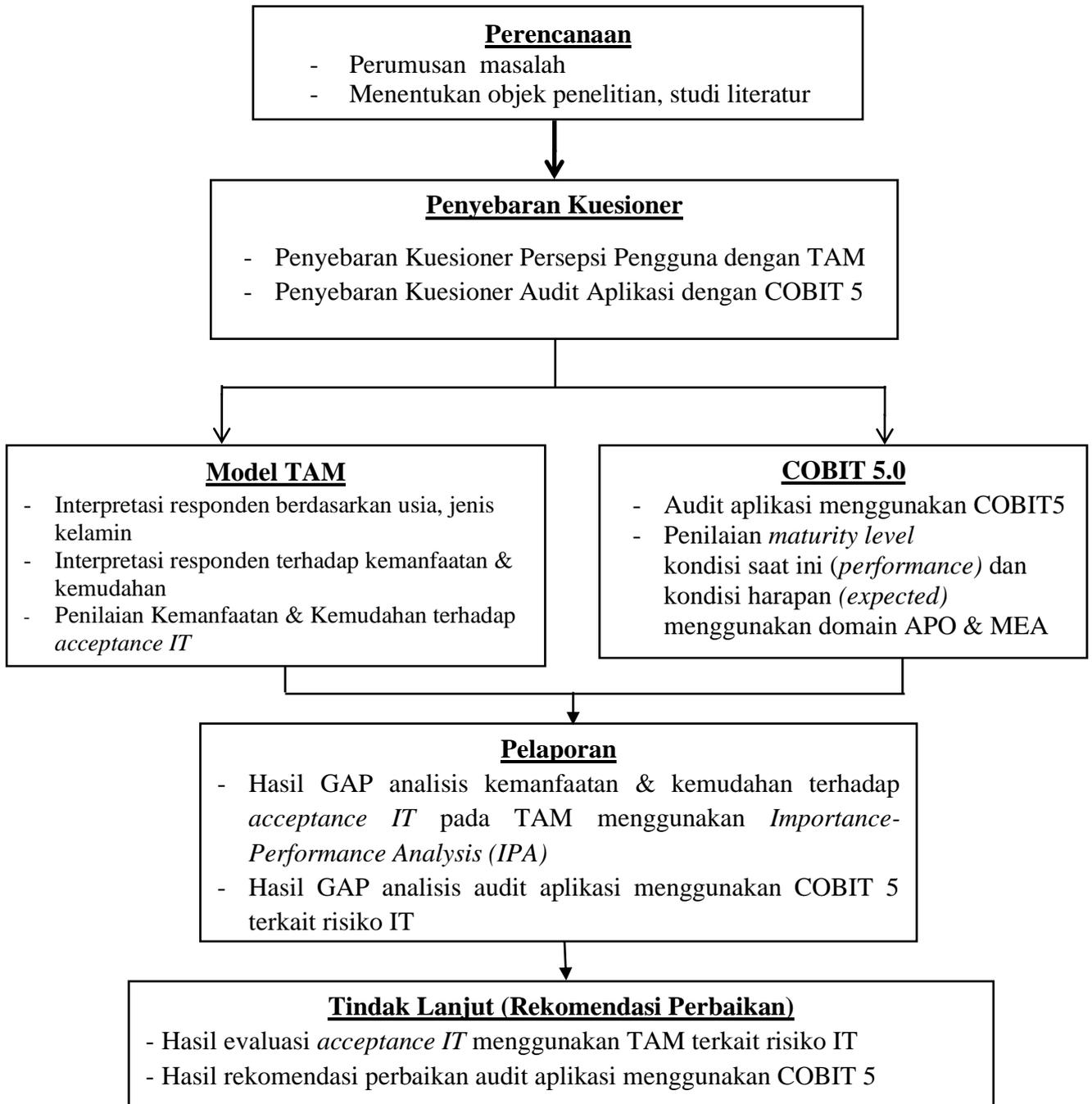


BAB III

METODELOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Tahapan Metodologi Penelitian

3.1 Perencanaan

Dalam tahap perencanaan ini yang akan dilakukan adalah menentukan *scope*, subyek, objek yang diteliti, berkomunikasi dengan pihak BPJS Kesehatan kantor cabang Bandar Lampung dengan menganalisa visi, misi, sasaran dan kebijakan-kebijakan (SOP) yang terkait dengan pengelolaan mobile JKN. Serta mengevaluasi budaya organisasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi.

3.2 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini yang akan dilakukan adalah pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara kuisisioner, wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan survey ke lokasi penelitian. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan metode kuisisioner melalui Google Form tentang manfaat dan kegunaan aplikasi, serta kuesioner 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. Kuesioner ini menggunakan skala likert 1 – 5 (Sugiyono, 2009: 93) dengan masing-masing bobot deskripsi yaitu:

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

3.2.1 Kuesioner Persepsi Pengguna Dengan Model TAM

Kuesioner ini berdasarkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dari segi kemanfaatan (PU), kemudahan (PEU) pengguna dalam menggunakan aplikasi

mobile JKN. Adapun kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut (Harsono, H., Sugiharto,2021) :

Tabel 3. 1 Kuesioner Persepsi Pengguna

No.	Pertanyaan Kemanfaatan (PU)	STS	TS	R	S	SS
1.	Aplikasi Mobile JKN bermanfaat bagi saya dalam mendapatkan informasi data kepesertaan					
2.	Aplikasi Mobile JKN bermanfaat untuk melakukan pembayaran tagihan / iuran secara online					
3.	Aplikasi Mobile JKN memiliki kegunaan seperti pemilihan FASKES / layanan kesehatan yang mudah diakses					
4.	Dengan aplikasi Mobile JKN, saya dapat menyampaikan pengaduan dengan mudah tanpa harus ke kantor BPJS					
5.	Saya dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk mendaftar & mengubah data peserta tanpa ke kantor BPJS					
6.	Aplikasi ini membantu saya memilih pelayanan di FASKES TK.1 dengan mudah, tanpa harus datang ke FASKES & Kantor BPJS					
No.	Pertanyaan Kemudahan (PEU)	STS	TS	R	S	SS
1.	Fitur aplikasi mobile JKN sangat mudah digunakan (tidak rumit)					
2.	Halaman aplikasi sangat mudah dipahami ketika melakukan pendaftaran & perubahan data peserta					
3.	Aplikasi mobile JKN memiliki menu yang mudah dicari untuk melakukan perubahan/penambahan data					
4.	Keseluruhan fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Mobile JKN dapat saya gunakan dengan mudah					
5.	Secara keseluruhan, tampilan (halaman) dari aplikasi mobile JKN dapat saya pahami dengan baik					

3.2.2 Kuesioner Audit Aplikasi Dengan COBIT 5

Kuesioner ini berdasarkan metode *Control Objective for Information and Related Technology* (COBIT 5.0) pada domain APO-13 dan MEA-01 yang mengatur tentang risiko keamanan IT baik dari akses ke aplikasi, notifikasi akses ke akun aplikasi, serta keamanan terkait data saat pengoperasian aplikasi baik dari kondisi saat ini (*Perfoemance*) maupun harapan masyarakat di masa yang akan

datang (*Expected*). Adapun aktivitas sub domain dapat dilihat pada tabel berikut (ISACA, COBIT® 5: Enabling Processes, 2012) :

Tabel 3. 2 Tabel Aktivitas Domain COBIT 5

No.	Domain	Aktivitas
1.	APO13.01	Desain tampilan aplikasi sesuai dengan kebutuhan user
2.	APO13.02	Prosedur keamanan aplikasi telah dilaksanakan
3.	APO13.03	Adanya notifikasi terkait risiko keamanan (deteksi akun yang di hack/ilegal user)
4.	APO13.04	Aplikasi dapat memastikan keamanan data dari pengguna ilegal
5.	APO13.05	Aplikasi menjamin data tidak dapat diakses oleh orang lain (Access to Unauthorized Person)
6.	APO13.06	Aplikasi dapat mendeteksi kesalahan jaringan ketika terjadi bencana alam/gangguan
7.	APO13.07	Aplikasi dapat memastikan risiko IT terkait keamanan data telah disimpan dengan baik
8.	MEA01.1	Pihak BPJS selalu menganalisa laporan kinerja keamanan aplikasi secara berkala
9.	MEA01.2	Pihak BPJS melaporkan kinerja aplikasi secara berkala
10.	MEA01.3	Pihak BPJS mendokumentasikan tiap kendala/kerusakan
11.	MEA01.4	Pihak BPJS mendokumentasikan tiap perubahan sistem
12.	MEA01.5	Pihak BPJS melakukan tindakan perbaikan/korektif dengan cepat

3.2.3 Penilaian Persepsi Kemanfaatan & Kemudahan Terhadap *AcceptanceIT*

Pada tahap ini dilakukan penilaian persepsi kemanfaatan dan kemudahan aplikasi mobile JKN terhadap *acceptance IT* berdasarkan interpretasi responden dari kriteria usia dan jenis kelamin untuk mengetahui seberapa besar manfaat dan kemudahan aplikasi mobile JKN.

3.2.4 Penilaian *Maturity Level* Audit Aplikasi Menggunakan COBIT 5

Dalam tahapan ini akan dilakukan analisis perhitungan *maturity level* dengan domain COBIT 5 yang dipilih yaitu APO-13 dan MEA-01 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.

3.3 Pelaporan

Setelah kuesioner disebarakan maka akan didapat data yang akan diproses untuk dihitung berdasarkan perhitungan responden dari persepsi terhadap kemanfaatan aplikasi (PU) dan kemudahan penggunaan aplikasi (PEU) berdasarkan usia.

3.4 Tindak Lanjut (Rekomendasi)

Hasil akhir yang dilakukan adalah memberikan laporan hasil audit berupa :

- a) Mengevaluasi layanan mobile JKN berdasarkan temuan dari persepsi masyarakat tentang kemudahan (*PerceivedEaseof Use*) dan kemanfaatan (*PerceivedUsefulness*) dari aplikasi.
- b) Memberikan interpretasi dari hasil pengujian sesuai dengan model yang digunakan, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM)
- c) Memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran terhadap aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Bandar Lampung untuk meningkatkan kinerja layanan terhadap masyarakat.