

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN E-KLAIM PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG JAKARTA GROGOL MENGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN

Yefrie MC, Liu, Ir., S.E., M.M¹, Wiji Astutik²
Program Studi Sistem Informasi,
STMIK Indonesia

Email: yefriemcliu@gmail.com¹ wijiaastutik76@gmail.com²

ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan is a State-Owned Enterprise that serves social security participants in Indonesia. In this study, researchers used the Delone & Mclean method which aims to test the complexity of the system, in this study taking objects in BPJS Ketenagakerjaan branch Jakarta grogol with the system under study that is the service system of e-claims with respondents taken as many as 100 people and the variables used in this study are the information quality, system quality, service quality, intention to use, user satisfaction, use and net benefit. Each variable has several questions in it: the total number of questions, there are 34 questions in the questionnaire distributed by e-claim users and to determine the level of success of the system, the researcher uses the theory proposed by DeLone & McLean (2003), by using several tests including validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test and regression test and the data collected was obtained from field reviews, interviews, and distributing questionnaires at the office BPJS Ketenagakerjaan branch Jakarta grogol.

Keywords : kesuksesan sistem, e-klaim, delone & mclean

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi mengharapkan kesuksesan dari teknologi informasi dalam penggunaan sistem, namun sistem yang digunakan belum terintegrasi dengan baik, BPJS Ketenagakerjaan sebagai Badan Usaha Milik Negara yang melayani peserta jaminan sosial di Indonesia membutuhkan dukungan Sistem Teknologi Informasi, yaitu dengan implementasi Sistem Informasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *online* sebagai upaya melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik. Sebagai penyedia jasa, maka BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan jasa secara optimal kepada pesertanya. persaingan bisnis jasa dewasa ini lebih kepada bagaimana sebuah produk jasa tersebut disampaikan. serta membutuhkan dukungan Sistem Teknologi Informasi, untuk itu perusahaan membangun sebuah sistem yaitu *e-klaim* sebagai upaya melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik.

E-klaim digunakan untuk pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT), kecelakaan kerja, pengunduran diri, pemutusan hubungan kerja, meninggal dunia, dan informasi saldo serta rincian saldo, agar lebih cepat dan tidak perlu datang ke kantor untuk menyelesaikan pencairan. Peserta hanya perlu datang ke kantor apabila telah melengkapi data yang tertera pada *e-klaim* dan menerima konfirmasi email untuk membawa dokumen asli yang telah diupload di *e-klaim* untuk diserahkan ke kantor BPJS Ketenagakerjaan.

Sistem pelayanan *e-klaim* ini juga diharapkan sukses dalam penerapannya untuk itu, salah satu model yang populer dan berfokus pada kesuksesan penerapan di tingkat organisasi adalah model yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi. Model ini memiliki ketergantungan pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: kualitas informasi (*information quality*), kualitas

sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), minat pengguna (*intention to use*), penggunaan (*use*), manfaat-manfaat (*net benefit*).

Maka penelitian ini diadakan dengan tujuan melakukan analisis mengenai kesuksesan sistem *e-klaim* dengan menggunakan sudut pandang peserta, sebagai variabel mediator. Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat dijelaskan dari berbagai hal, diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi yang diberikan, dan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem informasi tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, dengan ini penulis akan menganalisis sistem informasi dengan judul “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Pelayanan *E-Klaim* Pada BPJS Ketenagakerjaan Menggunakan Metode DeLone & McLean”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurang efektifnya sistem yang sedang berjalan pada *e-klaim* diBPJS Ketenagakerjaan.
2. Manfaat *e-klaim* belum diketahui secara menyeluruh oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan.
3. Kurang tanggapnya layanan yang diberikan oleh *e-klaim* ketika sistem sedang mengalami kendala/error.
4. Lambatnya pemberian informasi lewat email sehingga peserta tidak dapat langsung memproses klaim mereka.
5. Proses penginputan data dan dokumen *e-klaim* sering terjadi kendala sehingga peserta harus mengulang dihari berikutnya.
6. Sistem *down* ketika terjadi kenaikan yang signifikan sehingga peserta tidak dapat mengakses sistem tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah sistem informasi pelayanan *e-klaim* sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan penggunaan ?
2. Apakah informasi yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi peserta *e-klaim* ?
3. Apakah yang dapat dilakukan agar sistem lebih efektif dan kualitas layanan dapat digunakan dengan mudah oleh peserta BPJS ketenagakerjaan ?
4. Apakah layanan sistem *e-klaim* dapat memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pengguna jika server bermasalah ?
5. Apakah penggunaan sistem *e-klaim* memberikan manfaat yang besar bagi peserta BPJS ketenagakerjaan ?

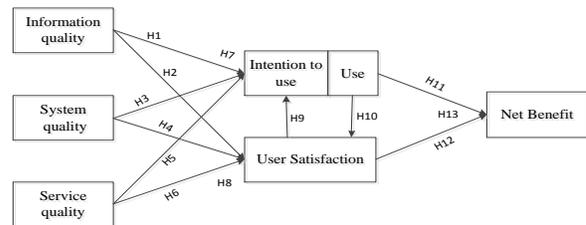
6. Apakah selama sistem *e-klaim* berjalan, minat penggunaan dalam menggunakan *e-klaim* lebih besar dibanding peserta yang datang langsung ?

1.4 Batasan Masalah

Dari beberapa informasi yang telah dihasilkan dari sistem yang diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan ruang lingkupnya sangat luas maka ruang lingkup penelitian ini adalah analisis kesuksesan sistem informasi pelayanan *e-klaim* yang sedang berjalan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan, sedangkan metode yang digunakan untuk menganalisis adalah model DeLone & McLean.

1.5 Kerangka Pemikiran

Model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan penerapan Sistem Informasi Pelayanan *e-klaim* dibuat dengan mengadopsi teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), seperti gambar berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian
 Sumber : (Delone & Mclean, *Information System Success*, 2016)

II. LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014 : 200).

2.2 Kesuksesan Sistem

Pada penelitian DeLone dan McLean ini, kesuksesan sistem terdapat kategori dimensi sukses dan didasarkan pada sasaran atau hasil. Hasil yang diharapkan secara garis besar mengacu pada dampak sistem informasi dalam kinerja atau capaian organisasi. Model sukses dapat diimplementasikan untuk menganalisis seberapa besar dan seberapa penting sistem informasi digunakan dalam organisasi. Dalam organisasi sendiri, peranan sistem informasi tercermin dari keuntungan (*net benefits*) yang dirasa dan didapat. (DeLone, William H. dan Ephraim R. McLean).

2.3 BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu akibat hubungan kerja. (www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

2.4 Delone & McLean

Model sukses sistem informasi DeLone dan McLean merupakan suatu hubungan ketergantungan antara variabel independen atau variabel bebas dengan dimensi sukses.

Sukses atau tidaknya suatu Sistem Teknologi Informasi dalam organisasi tergantung beberapa faktor. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang sebelumnya telah dikaji, DeLone dan McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model yang lengkap tetapi sederhana (parsimoni) yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan DeLone dan McLean (D&M IS Success Model)

2.5 Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Statistical Product and Service Solution (SPSS) membuat satu atau beberapa *factor score* sebagai hasil analisis faktor dimana variabel *factor score* tersebut bisa digunakan untuk analisis lanjutan seperti t test, ANOVA dan sebagainya. (Singgih Santoso, 2017 : 59).

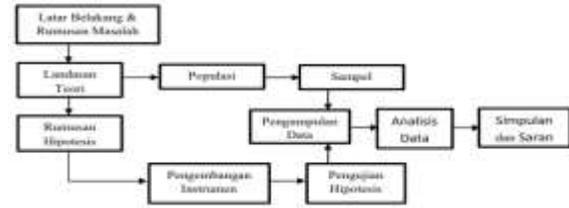
2.6 Unified Modeling Language (UML)

UML merupakan persyaratan-persyaratan sistem yang disebut dengan *use case* dengan metode untuk perancangan yang disebut *Objek Oriented* yang berfokus pada analisis. (Yefrie MC Liu, 2014 : 55).

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 DESAIN PENELITIAN

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian merupakan rancangan penggunaan yang dilakukan sebagai pedoman melakukan proses penelitian. Peneliti akan berusaha untuk menggambarkan situasi yang terjadi pada saat sekarang melalui angka-angka statistik yang kemudian diinterpretasikan ke dalam suatu uraian.



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Sumber : (Sugiyono, 2015:82)

3.2 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

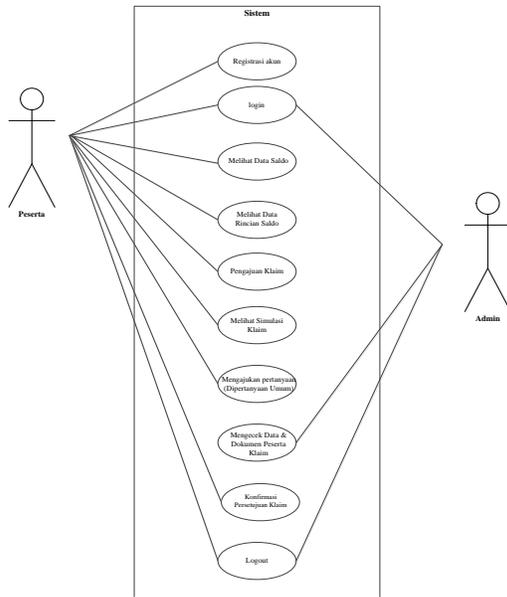
Sumber : bpjsketenagakerjaan.go.id

3.3 DIAGRAM KONTEKS



Gambar 3. 3 Diagram Kontek SI Pelayanan e-klaim

3.4 USE CASE



Gambar 3. 4Use Case Diagram

VI. ANALISIS DAN HASIL INTERPRESTASI

4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden terdiri dari usia, jenis kelamin dan pendidikan. Dilihat dari hasil pada usia 20 sampai >56 tahun responden terbanyak ada diusia 20-25 tahun dengan presentase 36%. Hasil dari jenis kelamin antara laki laki dan perempuan responden lebih banyak perempuan dengan presentase 56%, dan hasil dari pendidikan SMA, DIPLOMA dan Sarjana lebih banyak pendidikan SMA dengan presentase 50%.

4.2 Uji Validitas

Dalam perhitungan uji validitas, penelitian ini menggunakan bantuan olah data statistic yang ada dalam program IBM SPSS versi 23. Dari 34 pernyataan bisa dikatakan valid karena setelah dihitung hasilnya diatas nilai r tabel yaitu 0.196.

4.3 Uji Reabilitas

Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,881	32

semua variabel dikatakan reliabel atau konsisten, karena nilai *Alpha Cronbach's* dari setiap variabel yaitu ≥ 0.60

4.4 Uji Normalitas

Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,98959702
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,066
	Negative	-,065
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

semua variabel dikatakan normal, karena nilai normalitas yang dihasilkan 0.20, dan terbukti diatas 0.05

4.5 Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliability

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	1		Tolerance	VIF
1	(Constant)	53.151	7.634		0.993	.000		
	IG	1.002	.714	.118	1.404	.164	.567	1.704
	SG	1.670	.292	.408	5.743	.000	.803	1.216
	SGA	1.665	.388	.433	5.172	.000	.562	1.989

a. Dependent Variable: TOTUSBN

dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara table dependen dan independen, dengan nilai *Tolerance* 0.59 > 0.1 maka tidak terjadi multikolinearitas. Dan nilai VIF 1.68 < 10.0 maka tidak terjadi multikolinearitas

4.6 REKOMENDASI HASIL PENELITIAN

1. Dilihat dari hasil yang diberikan sistem informasi *e-klaim* terhadap kualitas informasi, banyak peserta (pengguna). Belum merasa puas terhadap informasi yang diberikan *e-klaim*. Karena dalam penerimaan *e-mail* untuk konfirmasi kedatangan peserta untuk penyerahan berkas asli lama menunggu dan terkadang ada *e-mail* yang tidak masuk sama

sekali, dan harus diulang dihari berikutnya. Diharapkan kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Grogol untuk lebih meningkatkan sistem seperti konfirmasi lewat sms jadi tidak hanya konfirmasi lewat email.

2. Dilihat dari hasil yang diberikan oleh sistem informasi *e-klaim* terhadap net benefit, peserta harus membawa bukti lampiran yang disertakan di *e-mail* jadi sebelum kedatangan ke kantor peserta harus *print out* formulir F5 B dan F7 sebagai bukti pengajuan klaim, jika tidak kantor tidak akan melanjutkan proses klaim dan jika peserta datang ke kantor lebih dr 7 hari pada saat penerimaan konfirmasi maka peserta harus mengulang seperti awal. Diharapkan kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol menambahkan fitur formulir F5 B dan F7 peserta tidak usah *print out* dan hanya menginput data diri lewat web saja.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *e-klaim*
2. Variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel kepuasan pengguna.
3. Pada variabel minat penggunaan untuk menggunakan *e-klaim* ternyata lebih besar dibanding peserta yang datang langsung. Karena sistem dapat jauh lebih mudah untuk pengajuan klaim dibandingkan datang ke kantor yang harus mengambil antrian sebelum kantor buka untuk mendapatkan antrian awal dan belum lagi jika ada berkas yang kurang maka datang dilain hari.
4. Sistem informasi *e-klaim* yang digunakan oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Grogol termasuk dalam kategori sukses. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata yang tinggi oleh masing-masing variabel yang diteliti sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi.

5.2 SARAN

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk para peneliti lain, untuk mendapatkan hasil lebih bermanfaat, untuk sistem – sistem lainnya agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja sistem setelah dianalisis.
2. Dari hasil penelitian ini sebagai bahan masukan untuk Tim IT pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol guna meningkatkan sistem informasi pelayanan *e-klaim* yang ada saat ini agar lebih baik.

3. Setelah penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan model Delone & McLean. Tidak hanya sampai disini untuk melihat kesuksesan sistem *e-klaim* agar dapat ditunjukkan dan ditunjukkan dan dibuktikan menurut sudut pandang yang berbeda dan menggunakan penelitian yang berbeda. Dan menggunakan metode penelitian yang berbeda pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhini Warih Utami, Febriliyan Samopa 2013. “Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D & M Is Success Model (Studi Kasus: Its Surabaya) .
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2014. *Panduan Praktis Administrasi Klaim*
- Eng. Yeri Sutopo & Achmad Slamet 2017 *Statistika Inferensial*. Ed-1 Andi : Yogyakarta
- Elisabet Yunaeti Anggraeni & Rita Irviani 12 : 2017 *Pengantar Sistem Informasi (e-book)* diakses 18 April 2018
- Esti Yuandari & R.Topan Aditya Rahman : 2017 *Metodologi Penelitian Dan Statistika*
- Fasilitas Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- Direktorat Pelayanan. 2014. *Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Gemala, R.Hatta (2013). *Pedoman: Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4> Pada tanggal 5 maret 2018.
- <https://sso.bpjsketenagakerjaan.go.id/registrasi.bpjs> pada tanggal 1 maret 2018.
- Lamb, R., R. Kling. 2014. *Reconceptualizing Users as Social Actors in Information Systems*

Research. Jurnal MIS Quarterly, Volume 27,
No. 2, Juni, 197-236.

Romie Priyastama 2017 : SPSS Pengolahan data &
Analisis Data

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif
Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit
Alfabeta.

Suyono Februari (2018) Analisis Regresi Penelitian
Ed.1/Ct.1-Yogyakarta

Wahyu Manuhara Putra & Untung Subagyo 2014.
“Pengujian Keberhasilan Implementasi *Software*
Akuntansi Dengan Modified Delone Dan Mc.
Lean Method Pada Lembaga Keuangan Mikro
Di Kabupaten Bantul Yogyakarta”, Volume 5,
Nomor 2.

Yefrie MC Liu 2014 Sistem Informasi Pelayanan
Kependudukan Pada Kelurahan Cengkareng
Barat Berbasis Web Jakarta Barat.

Yefrie MC Liu 2017 Analisis Aplikasi Sistem
Penerimaan Kas Melalui *Virtual Accounting*