

---

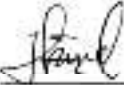

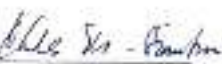
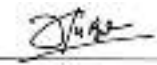
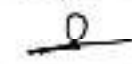
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MEDAN INDONESIA

Panitia Ujian Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Strata Satu (S1) Terakreditasi berdasarkan keputusan BAN-PR No. 527/DE/A.5/AR.10/VII/2023, menyatakan bahwa:

Nama : Helen Dhea Stefany Siagian  
Npm : 20210039  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Telah mengikuti Ujian Skripsi dan Lisan Komperhensive Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Bisnis Program Strata Satu (S1) pada hari Sabtu, 21 September 2024, dinyatakan LULUS

Panitia Penguji

- |                     |                                   |   |
|---------------------|-----------------------------------|---|
| 1. Ketua            | : Jonson Rajaguguk S Sos, SE, MAP | 1.  |
| 2. Sekretaris       | : Dra. L. Primawati Degodona, MSP | 2.  |
| 3. Penguji Utama    | : Drs. Charles M. Sianturi, MSBA  | 3.  |
| 4. Anggota Penguji  | : Drs. Kepler sinaga, MM          | 4.  |
| 5. Pembimbing Utama | : Dr. Drs Nalom Siagian, MM       | 5.  |

Diketahui

Dekan



Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelayanan kesehatan. Di Indonesia telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS, 2014:5).

Sebagai perlindungan sosial kepada setiap warga masyarakat di daerah diselenggarakan program jaminan kesehatan daerah yang pengelolaannya dapat dilaksanakan dengan mekanisme asuransi sosial sebagai bagian dari usaha kesejahteraan sosial dalam rangka pengembangan sistem jaminan sosial di daerah. Setiap warga masyarakat di seluruh daerah berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan. ( Ali Ghufroon 2008 : 91).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh

Pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang-undang (UU) yakni UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) membentuk dua badan penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. 1 Januari 2014 pemerintah dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melaksanakan kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN merupakan program pelayanan kesehatan dari pemerintah yang dikelola oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berubah menjadi Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program ini melayani berbagai lapisan dari kalangan masyarakat. BPJS Kesehatan ditujukan untuk memberikan proteksi agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses kesehatan secara merata.

Pelaksanaan program kesehatan terus diperbaiki, karena peserta BPJS Kesehatan mitra BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik dan dokter terus bertambah. Adanya program jaminan kesehatan nasional BPJS Kesehatan ini sangat membantu masyarakat untuk meringankan biaya pengobatannya, sehingga pada saat sekarang ini banyak ditemui pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan salah satunya di pusat kesehatan masyarakat.

Teknologi informasi saat ini memainkan peran kunci dalam memberikan manfaat yang signifikan bagi layanan publik, dengan tujuan memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas (Anggaraini, 2017). Menurut UU.No. 25 Th. 2009 tentang Pelayanan Publik (No. 25 Tahun 2009), kepuasan masyarakat merupakan salah satu tujuannya, sehingga masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip dan tujuan

pelayanan meningkat. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan usaha negara yang bertanggung jawab dan bertugas memberikan perlindungan kepada tenaga kerja formal dan informal di Indonesia (Sholihah dan Subawa, 2022). Dengan adanya jaminan sosial berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Republik Indonesia tentang Skema Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial, maka semua pekerja di Indonesia berhak atas Perlindungan layanan untuk menghindari mengatasi risiko.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan pelanggan sebelum membeli dengan persepsi kinerja setelah membeli (Tjiptono, 2019). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Artinya, kualitas pelayanan, persepsi kenyamanan dan keamanan. Kualitas pelayanan adalah perilaku pelaku usaha yang mampu memberikan pelayanan dengan keuntungan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Jika kualitas layanan perusahaan buruk dan tidak memenuhi kebutuhan pelanggan, maka akan sulit memuaskan perusahaan. (Tresiya et al., 2019). Dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan temuan (Seke et al., 2022) yang memberikan pelayanan maksimal kepada peserta untuk meningkatkan kepuasan peserta. Pelayanan publik yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bersifat manual. Ketika peserta harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi, banyak peserta yang mengeluh harus mengantri dan memakan waktu lama. Untuk itu, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi bernama BPJSTKU App yang diubah menjadi Jamsostek Mobile (JMO) pada September 2021. Dikutip dari Kompas.com (2021) JMO merupakan aplikasi mobile dari BPJS Ketenagakerjaan yang menawarkan fungsionalitas lebih kaya dari pendahulunya.

Faktor fasilitas dan pelayanan yang dirasakan dianggap sebagai salah satu dimensi utama kepuasan pengguna dengan sistem informasi. Gagasan kemanfaatan yang dirasakan menyiratkan bahwa pengguna memiliki minat atau kemauan untuk menjadi peserta BPJS berdasarkan tingkat yang mereka yakini akan membantu mereka dalam mengantisipasi resiko kesehatan dan ketenagakerjaan.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat masyarakat peserta BPJS di Kantor Cabang Medan Utara Kota Medan ?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat peserta BPJS di Kantor Cabang Medan Utara Kota Medan ?
3. Apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat peserta BPJS di Kantor Cabang Medan Utara Kota Medan ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat masyarakat peserta BPJS di Kantor Cabang Medan Utara Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat peserta BPJS di Kantor Cabang Medan Utara Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat masyarakat peserta BPJS di Kantor Cabang Medan Utara Kota Medan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kantor Cabang Medan Utara, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam menentukan strategi maupun ke dalam hal-hal yang mendukung peserta BPJS ke arah yang lebih baik.
2. Bagi pihak akademik, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.
3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan akan memperluas wawasan dan pengetahuan untuk penerapan teori-teori yang telah didapatkan di bangku kuliah.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Pengertian Fasilitas**

Kata fasilitas sendiri dapat diartikan dalam 2 pengertian yang berbeda, pertama fasilitas diartikan sebagai fasilitas fisik dan non fisik yang bermanfaat bagi kehidupan dan yang kedua fasilitas diartikan sebagai benda fisik yang dibutuhkan untuk berjalannya suatu infrastuktur dan dapat tertempel dalam infrastruktur (Soemitro & Suprayitno, 2018). Dari berbagai pengertian diatas pada hakikatnya fasilitas adalah hal yang diberikan pada konsumen dengan tujuan memperlancar penggunaan sarana dan prasarana yang telah disediakan.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang membuat suatu kegiatan menjadi lebih mudah atau cepat, dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan. fasilitas yang diperlukan untuk keberhasilan

penyelesaian suatu kegiatan (Hadyani, 2019). Menurut Suryo Subroto, fasilitas adalah sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan melancarkan terlaksananya suatu kegiatan, ia juga mengatakan fasilitas tersebut dapat berupa uang maupun benda. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempercepat pekerjaan menuju tujuan dan memfasilitasi bisnis (Sarining, 2018).

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sarana dan prasarana yang mendukung suatu usaha untuk mencapai kepuasan konsumen.

### **2.1.1. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Fasilitas**

Nirwana menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas pada sektor usaha jasa diantaranya (Kemenkeu, 1847):

1. Desain fasilitas
2. Nilai fungsi
3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung
5. Peralatan penunjang
6. Seragam pegawai
7. Laporan-laporan
8. Garansi

### **2.1.2. Indikator Fasilitas**

Ada beberapa indikator fasilitas yaitu :

1. Pertimbangan Perencanaan Spasial

Untuk mendapatkan respons intelektual dan emosional dari pemakai dan pengamat, aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dipadukan, dan dikembangkan.

2. Perencanaan Ruang

Aspek ini mencakup desain interior dan arsitektur seperti penempatan perabot, serta perlengkapan dalam ruangan, desain, dan sirkulasi

### 3. Perlengkapan dan Perabot

Aspek ini berfungsi sebagai sarana yang bertujuan memberikan kenyamanan

### 4. Unsur Pendukung

Aspek ini memiliki peran meningkatkan fasilitas utama seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, lokasi makan dan minum, jangkauan internet yang luas dan luas lagi lainnya (Putranto & Wahyu, 2016).

## **2.2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara satu individu dengan individu lainnya yang menghasilkan kepuasan pelanggan (Jumaprizal, 2018) dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia pelayanan memiliki pengertian membantu menyediakan semua keperluan orang lain seperti tamu ataupun pelanggan bisa disimpulkan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui perbuatan orang lain yang dilakukan secara langsung.

Pelayanan merupakan “setiap tindakan maupun kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya dan pada dasarnya pelayanan tidak berwujud dan tidak dapat menjadi sebuah kepemilikan” (Widiastuti, 2017) Pendapat ini sejalan dengan pendapat yang dimiliki Amir ia menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak yang tidak memiliki wujud serta tidak dapat menjadi suatu kepemilikan.

Surdamayanti juga menjelaskan, menurutnya pelayanan berarti melayani suatu usaha jasa yang diperlukan seluruh masyarakat dalam semua bidang. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang bisa memberi keuntungan dalam sebuah organisasi dan dapat menawarkan kepuasan yang tidak berwujud produk fisik (Susilawati, 2018).



Pelayanan merupakan kunci kesuksesan suatu usaha jasa. pelayanan yang baik merupakan keahlian seseorang dalam memberikan kepuasan konsumen dengan standar yang telah ditentukan, keahlian tersebut biasanya ditunjukkan oleh sumber daya manusia serta sarana prasarana yang dimiliki. Karena menurut Sugiarto pelayanan merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah usaha jasa yang memiliki tujuan memenuhi kebutuhan konsumen (Suwignjo, 2019).

### **2.2.1. Kemudahan manfaat**

Menurut Davis (dalam Irmadhani dan Nugroho 2012: 7) “Persepsi kemudahan layanan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami”. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakan teknologi tersebut.

Pengguna percaya bahwa pemakaian teknologi informasi yang fleksibel, mudah dipahami serta mudah dioperasikan merupakan karakteristik dari kemudahan penggunaan (Hariyadi 2017: 7). Widjana (dalam Ahmad dan Pambudi 2014: 4), “Persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*). Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha, baik waktu maupun tenaga seseorang dalam mempelajari teknologi informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang menggunakan teknologi informasi bekerja lebih mudah dibanding orang yang bekerja tanpa menggunakan teknologi informasi atau secara manual (Hariyadi, 2017: 7)

Indikator dari kemudahan penggunaan teknologi informasi menurut Davis (dalam Apriyani dan Suharti, 2017: 24) yaitu:

1. Sistem sangat mudah dipelajari

2. Sistem dapat mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna
3. Keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan sistem tersebut
4. Sistem sangat mudah untuk dioperasikan

### **2.2.2 Kemudahan Layanan**

Jogiyanto (dalam Ahmad dan Pambudi, 2014: 4) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan layanan (*perceived usefulness*) yaitu “Suatu tingkat dimana individu memiliki keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Davis (dalam Apriyani dan Suharti, 2017: 24) mendefinisikan “Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yaitu *capable of being used advantageously* atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan”.

Kebermanfaatan layanan berkaitan dengan kegunaan dari sistem yang mampu meningkatkan kinerja maupun prestasi dari individu. Persepsi manfaat mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan produktivitasnya. Suatu sistem memberikan kemudahan, mempercepat, serta memberikan keuntungan bagi si pengguna.

### **2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pada sebuah usaha yang bergerak di sektor jasa, pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Sureshchandar, Rajendran, dan Anantharaman (Apriawan, 2017) ada lima faktor yang mempengaruhi pelayanan dari sudut pandang konsumen yaitu :

1. Materi layanan
2. Faktor manusia dalam penyampaian layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan peningkatan layanan)
3. Sistematis dalam memberikan layanan (teknologi, sistem, prosedur, dan proses)

4. Bukti layanan (peralatan, penampilan, staf, dan pengaturan)
5. Tanggung jawab sosial (tindakan penyedia layanan).

#### **2.2.4. Indikator Pelayanan**

Ada banyak indikator-indikator pelayanan menurut para ahli, diantaranya adalah pendapat dari Parasuraman dan Lupiyoadi ia menerangkan bahwa ada 5 indikator dalam pelayanan yaitu :

1. Wujud fisik, yang terdiri dari sarana komunikasi dan penampilan karyawan
2. Daya tanggap, yang terdiri dari pelayanan yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas
3. Keandalan, yang terdiri dari memberi kesan pertama yang baik pada konsumen, memberi pelayanan yang tepat waktu, menanggapi keluhan konsumen, tidak membedakan konsumen
4. Keyakinan, yang terdiri dari kesanggupan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap usaha jasa yang digunakannya, serta sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan
5. Empati, terdiri dari komunikasi yang efektif antara karyawan dan konsumen, memberikan kepedulian dan memahami apa yang dibutuhkan konsumen (Putranto & Wahyu, 2016).

#### **2.3. Minat**

Minat merupakan dimensi aspek afektif yang berperan dalam kehidupan, adapun aspek afektif tersebut adalah hal yang berhadapan dengan perasaan yang akhirnya mempengaruhi pikiran dan tindakan seseorang (Amanda, 2021). Menurut Sadirman minat seseorang terhadap sesuatu akan lebih terlihat jika objek tersebut sesuai sasaran, keinginan serta kebutuhan seseorang. Sedangkan menurut Slameto minat merupakan rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal ataupun aktivitas tanpa ada yang menyuruh (Guntara, 2016). Menurut Jogiyanto (dalam

Ahmad dan Pambudi 2014: 5), “Minat perilaku adalah keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku”. Minat berhubungan dengan suatu yang menguntungkan dan dapat menimbulkan kepuasan bagi dirinya.

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (dalam Wibowo et al., 2015: 443), “Minat adalah sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihat, kemudian timbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut dan berakhir pada keinginan untuk memiliki produk tersebut”. Sedangkan menurut Cheng (dalam Yogananda dan Dirgantara 2017: 4) “Minat menggunakan merupakan suatu keputusan subjektif dari konsumen tentang kemungkinan kesediaan untuk menggunakan produk di masa depan”.

Kartini kartono juga berpendapat bahwa minat adalah kecenderungan searah secara intensif kepada suatu objek penting. Minat merupakan rasa ketertarikan seseorang terhadap objek maupun aktivitas yang dianggapnya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya tanpa ada yang menyuruh (Hastuti, Mudayana, Nurdila, & Hadiyatma, 2017).

### **2.3.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat**

Ada banyak hal yang menyebabkan timbulnya minat seseorang yaitu faktor intern dan ekstern, faktor intern yaitu keinginan (minat) yang berasal dari diri sendiri yang juga terdiri dari perhatian yang dipusatkan pada sesuatu yang hendak diketahui, motivasi serta kebutuhan. Adapun faktor ekstern adalah keinginan (minat) yang berasal dari keluarga, teman, tersedianya sarana, prasarana, fasilitas dan juga keadaan (Faaghna, 2019).

Sementara menurut Rumengan (2015: 18) ada 2 faktor yang mempengaruhi minat yaitu :

1. Faktor internal yaitu keinginan (minat) yang berasal dari diri sendiri untuk melakukan ataupun membeli sesuatu, faktor internal juga terdiri dari perhatian yang dipusatkan pada sesuatu yang ingin diketahui, motivasi serta kebutuhan

2. Faktor eksternal yaitu keinginan (minat) yang berasal dari bukan diri sendiri bisa berasal dari keluarga, teman, tersedianya sarana prasarana, fasilitas dan keadaan

### **2.3.2. Indikator Minat**

Adapun indikator dari minat penggunaan menurut Cheng (dalam Yogananda dan Dirgantara, 2017: 4)

1. Berencana menggunakan
2. Memilih menggunakan
3. Terus menggunakan

### **2.4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) adalah suatu badan yang dibentuk pemerintah untuk memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat dan seluruh warga Indonesia. BPJS kesehatan akan menjadi solusi kesehatan bagi masyarakat karena berbagai manfaat dan fasilitasnya. Manfaat yang didapat oleh peserta BPJS kesehatan mencakup pelayanan, pencegahan, pengobatan termasuk pelayanan obat dan bahan habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis ( Hamizan, 2015:1).

BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan serta dibawah koordinasi langsung oleh pemerintah dalam mengelola jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia (Adaninggar, 2014:2). Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan diIndonesia, yang telah membayar iuran. Pada dasarnya, semua orang, entah bekerja, karyawan,pengusaha atau bahkan pengangguran, serta keluarganya, bisa menjadi peserta BPJS, dengan syarat membayar

uran. Jaminan kesehatan ini dapat diberikan oleh perusahaan untuk karyawannya beserta keluarga atau individual yang mengambil untuk diri sendiri dan keluarganya. Untuk menjamin masyarakat tidak mampu, pemerintah menetapkan PBI, yaitu peserta BPJS Kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu (sesuai UU SJSN) yang iurannya dibayari oleh pemerintah. (Hamizan, 2015:1).

#### **2.4.1. Alur Pendaftaran BPJS**

Syarat pendaftaran kepesertaan Jaminan Kesehatan Daerah ialah memiliki KTP dan KK Kabupaten Brebes, mengisi kartu pendaftaran yang diberikan oleh pihak Jamkesda, tidak memiliki jaminan kesehatan lain yang disahkan oleh ketua RT dan Kelurahan. Pendaftaran kepesertaan dapat diurus sendiri dan dapat meminta bantuan oleh staf Kelurahan yang khusus bidang KESRA jika diperlukan mendadak. Untuk menjadi peserta Jamkesda sebenarnya tidaklah sulit atau berbelit-belit karena pengurusan kartu Jamkesda dapat diurus secara mandiri agar masyarakat yang mengurus kepesertaan akan lebih paham dan mengerti prosedur yang berjalan, tetapi ada juga yang dibantu pembuatannya oleh staf Kelurahan yang khusus dibidang KESRA jika diperlukan mendadak. Calon peserta hanya perlu melampirkan foto copy KTP, KK, mengisi formulir pendaftaran Jamkesda, surat pernyataan tidak memiliki jaminan kesehatan lain yang ditanda tangani oleh RT (Febrianty, 2015:5).

#### **2.4.2. Program BPJS**

Jamkesda adalah suatu tatanan yang mengatur penyelenggaraan Jaminan kesehatan di Daerah dengan menggunakan prinsip-prinsip asuransi kesehatan sosial. Sistem ini merupakan sub sistem jaminan sosial yang bersifat jangka pendek dan sekaligus merupakan perwujudan sub sistem pembiayaan kesehatan pada upaya kesehatan perorangan dalam sistem kesehatan daerah

maupun sistem kesehatan nasional. sehingga segala prinsip- prinsip yang dianut dalam system jaminan sosial dengan sendirinya harus dianut pula dalam sistem ini. ( Ali Ghufron, 2008 : 81).

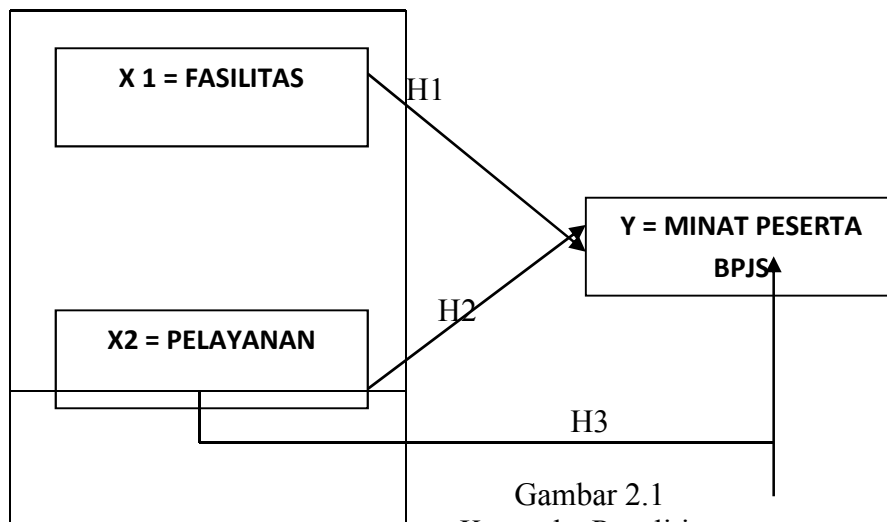
Program Jamkesda adalah suatu program penanggulangan kemiskinan yang dikeluarkan oleh Kementrian Kesehatan. program Jamkesda bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak bagi masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan tidak mampu, untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan melakukan upaya agar masyarakat mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan (Febrianty, 2015:3). Program Jaminan Kesehatan Daerah dilaksanakan dengan mekanisme asuransi sosial sebagai bagian dari usaha kesejahteraan sosial dalam rangka pengembangan sistem jaminan sosial di daerah. Setiap warga masyarakat di seluruh daerah berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan. ( Ali Ghufron, 2008 : 91)

Jamkesda adalah program bantuan sosial pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin yang tidak masuk dalam program jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas). Tujuan program ini untuk meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat miskin agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien. Lebih khusus lagi untuk meningkatkan cakupan dan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin. Adapun sasaran Jamkesda adalah masyarakat miskin yang tercantum dalam daftar yang telah ditentukan pemerintah daerah setempat. Bantuan program Jamkesda meliputi pelayanan kesehatan dasar rawat inap di puskesmas rawa tinap, klinik dan rumah sakit, rumah sakit jiwa sesuai ketentuan Jamkesda Pada hakekatnya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan bersama oleh

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban memberikan kontribusi sehingga menghasilkan pelayanan yang optimal.

## 2.5. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian adalah merupakan konsep penelitian yang diangkat dari teori penelitian berdasarkan variabel-variabel penelitian. Teori penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah teori Fasilitas, teori pelayanan dan teori minat. Teori penelitian tersebut digambarkan dalam kerangka penelitian sebagai alur konsep yang dilakukan peneliti sampai penentuan sejauhmana pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang dipengaruhi.



Gambar 2.1  
Kerangka Penelitian

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu ini akan merupakan gambaran bagi penelitian ini.



**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rezza Resita Himata (2018)	Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Solo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persepsi manfaat</li> <li>▪ Persepsi kemudahan</li> <li>▪ Sikap Minat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>Mobile Banking</i>.</li> <li>▪ Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan <i>Mobile Banking</i></li> <li>▪ Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat</li> <li>▪ Sikap tidak berpengaruh sebagai variabel mediasi antara pengaruh persepsi manfaat terhadap minat.</li> </ul>
2	Yana Amaliah (2019)	Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Minat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persepsi kemudahan</li> <li>▪ Persepsi manfaat</li> <li>▪ Persepsi kepercayaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ada pengaruh antara persepsi kemudahan dengan</li> </ul>

		Menggunakan <i>Internet Banking</i> (Studi pada Nasabah Perbankan <i>Internet Banking</i> di BRI Kantor Cabang Puwokerto)		minat menggunakan <i>internet banking</i> pada BRI Kantor Cabang Purwokerto <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ada pengaruh antara persepsi manfaat dengan minat menggunakan <i>internet banking</i></li> <li>▪ Ada pengaruh antara persepsi kepercayaan dengan minat menggunakan <i>internet banking</i></li> </ul>
3	Priestiani Putri Rahayu (2019)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Studi Empiris pada Mahasiswa di Yogyakarta)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persepsi kegunaan</li> <li>▪ Persepsi kemudahan</li> <li>▪ Persepsi kepercayaan</li> <li>▪ Persepsi kenyamanan</li> </ul> Minat penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terhadap pengaruh positif dan signifikan persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan</li> <li>▪ Terhadap pengaruh secara positif dan signifikan persepsi kemudahan terhadap minat</li> </ul>

				<p>penggunaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan</li> </ul> <p>Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan.</p>
--	--	--	--	--

## 2.7. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan berdasarkan kerangka penelitian yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan yang menjadinhipotesis dalam penelitian ini :

Hipotesis Pertama :

H0 : Tidak ada pengaruh fasilitas terhadap minat masyarakat peserta BPJS Kantor Cabang Medan Utara

H1 : Ada pengaruh fasilitas terhadap minat masyarakat peserta BPJS Kantor Cabang Medan Utara

Hipotesis Kedua :

H0 : Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat peserta BPJS Kantor Cabang Medan Utara

H1 : Ada pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat peserta BPJS Kantor Cabang Medan Utara

Hipotesis Ketiga :

Ho : Tidak ada pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat masyarakat peserta BPJS Kantor Cabang Medan Utara

H1 : Ada pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap minat masyarakat peserta BPJS Kantor Cabang Medan Utara

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode kuantitatif korelasional. Noor (2011: 38) menyatakan bahwa “Metode kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel”. Sedangkan metode penelitian korelasional adalah bentuk penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui terdapat atau tidaknya hubungan antara dua atau lebih variabel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas, yaitu: Fasilitas dan Pelayanan dengan variabel terikat yaitu: Minat Peserta BPJS di Kantor Cabang BPJS Medan Utara Kota Medan.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS cabang Medan Utara Kota Medan Sumatera Utara. Dasar pertimbangan memilih lokasi penelitian ini bahwa Medan utara merupakan wilayah Kota Medan yang terdiri dari empat kecamatan dan merupakan padat penduduk. Penelitian ini dilakukan mulai April 2024 sampai Agustus 2024.

### **3.3. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Populasi menurut Fraenkel dan Wallen (dalam Winarni, 2018: 38) adalah “Kelompok yang menarik peneliti, dimana kelompok tersebut oleh peneliti dijadikan sebagai objek untuk mengeneralisasikan hasil penelitian”. Sedangkan menurut Yusuf (2014: 145) mendefinisikan populasi sebagai “Totalitas semua nilai-nilai yang mungkin dari pada karakteristik tertentu sejumlah objek yang ingin dipelajari sifatnya”.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Penduduk Medan Utara Kota Medan Tahun 2023**

<b>Kecamatan</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		<b>Jumlah</b>
	<b>Laki – laki</b>	<b>Perempuan</b>	
Medan Labuhan	68.486	67.103	135.589
Medan Marelan	94.485	91.906	186.391
Medan Belawan	56.221	53.687	109.908
<b>Jumlah</b>			<b>431.888</b>

Berdasarkan data pada tabel 3.1 diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Medan Utara yaitu sebanyak 431.888 jiwa.

#### **3.3.2. Sampel Penelitian**

Menurut Yusuf (2014: 150), menyatakan pengertian sampel sebagai “Sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut”. Sedangkan menurut Winarni (2018: 40), sampel adalah “bagian integral yang tak dapat dipisahkan dengan populasi dan menjadi cermin dari populasi ‘potret’ sampel yang seharusnya menjadi ‘wajah’ populasi”.

Dalam penelitian ini metode penarikan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah Non Probability Sampling dengan jenis Purposive Sampling. Non Probability Sampling adalah teknik pemilihan sampel yang tidak berdasarkan atas hukum probabilitas, dan oleh sebab itu tidak mengharuskan adanya peluang yang sama terhadap anggota populasi untuk dipilih, pemilihannya berdasarkan kriteria-kriteria subjektif tertentu, namun kriterianya harus tetap jelas sehingga tidak menimbulkan bias. Jenis Non Probability Sampling yang peneliti pilih yaitu Purposive Sampling. Purposive Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti, yang tidak murni berdasarkan kriteria subjektif si peneliti, namun didasarkan pada tujuan (*purposive*) dan pertimbangan-pertimbangan (*judgment*) tertentu.

Maka dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan dijadikan subjek penelitian yaitu sebanyak 150 orang, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Memiliki kartu peserta BPJS
2. Setidaknya 1 tahun lamanya sudah peserta BPJS
3. Berada di Medan Utara Kota Medan

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Sampel Penduduk Medan Utara Kota Medan Tahun 2023**

Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki – laki	Perempuan	
Medan Labuhan	28	22	50

Medan Marelان	23	27	50
Medan Belawan	26	24	50
<b>Jumlah</b>			<b>150</b>

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh oleh peneliti dari objek penelitian secara langsung. Data ini dapat diperoleh dengan cara mengisi kuesioner. Kuesioner berasal dari bahasa Latin: *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pernyataan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.

### 3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan sebagai alat dalam mengumpulkan data dari subjek penelitian yaitu angket. Dalam penelitian ini, angket akan digunakan menggunakan skala likert. Berikut merupakan tabel pengukuran angket dengan menggunakan skala likert.

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

<b>NO</b>	<b>JAWABAN</b>	<b>SKOR</b>
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber : Sudaryono, 2017. 197*

### 3.6. Uji Instrumen Penelitian

#### 3.6.1. Uji Validitas

Menurut Noor (2011: 132), “Validitas/ kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur”. Menurut Sujarweni (2015: 192) menyebutkan “Untuk mendapatkan validitas, hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana df (degree of freedom) =  $n - 2$  dengan sig 5%. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka valid”. Adapun rumus manual yang sering digunakan untuk menguji validitasi kecocokan atau keabsahan suatu alat ukur, yaitu dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment dibawah ini :

Dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

#### Keterangan :

$r_{xy}$	=	Angka indeks korelasi antara X dan Y
n	=	Jumlah sampel
$\sum xy$	=	Jumlah perkalian antara skor X dan Y
$\sum x$	=	Skor variabel bebas (X)
$\sum y$	=	Skor variabel terikat (Y)

#### 3.6.2. Uji Reliabilitas

Menurut Noor (2011: 130), “Reliabilitas/ keterandalan adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan”. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner.

Berikut rumus Alpha Cronbach yang digunakan dalam penelitian ini untuk pengujian reliabilitas, sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :



- $\alpha$  = Koefisien reliabilitas instrumen  
 $k$  = Banyaknya butir pertanyaan dalam instrumen  
 $\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varians butir instrumen  
 $\sigma_t^2$  = Varians skor total

Menurut Sujarweni (2015:192), “Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan”. Lalu ia juga menambahkan, “jika nilai Cronbach Alpha dinyatakan reliabel harus  $> 0,60$  baru bisa dikatakan reliabel”.

### **3.7. Analisis Data**

Analisis data menurut Bogdan dan Biklen (dalam Yusuf, 2014: 400) yaitu: Suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain.

#### **3.7.1. Uji Statistik Deskriptif**

Uji statistik deskriptif merupakan beberapa metode yang berkaitan dengan pengumpulan suatu data yang mengolah menjadikan sebuah informasi yang dapat berguna dalam suatu penelitian. Uji statistik deskriptif ini dapat juga dilakukan untuk menganalisis data melalui pendeskripsian data yang telah dikumpulkan lalu membuat satu kesimpulan yang berupa informasi.

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2016: 21), adalah “statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (generalisasi/inferensi)”.

### **3.7.2. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.2.1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diteliti berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan alat uji Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika  $Sig > 0,05$  maka data berdistribusi normal
- b. Jika  $Sig < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal

#### **3.7.2.2. Uji Linieritas**

Uji Linieritas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini melihat bagaimana variabel (X) mempengaruhi variabel (Y), baik itu pengaruh berbanding lurus maupun berbanding terbalik. Uji linieritas ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linear.

#### **3.7.2.3. Uji Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2016:228), “Teknik korelasi digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau rasio, dan sumber dari dua variabel atau lebih tersebut sama”. Uji ini merupakan hal yang dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan sebelumnya secara statistik lalu menarik suatu kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut.

Tujuan dari uji hipotesis adalah untuk menetapkan suatu dasar sehingga dapat mengumpulkan bukti yang berupa data-data dalam menentukan keputusan apakah menolak atau

menerima kebenaran dari pernyataan atau asumsi yang telah dibuat sebelumnya. Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dapat menggunakan teknik Korelasi Product Moment menurut Sugiyono (2016:228), yaitu sebagai berikut :

**Dengan Rumus :**

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

**Keterangan :**

$r_{xy}$  = Angka indeks korelasi antara X dan Y

n = Jumlah sampel

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara skor X dan Y

$\sum x$  = Skor variabel bebas (X)

$\sum y$  = Skor variabel terikat (Y)

Dari hipotesis yang telah dibahas sebelumnya sebagai dugaan sementara, maka dalam penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis antara fasilitas terhadap minat peserta BPJS dan pelayanan terhadap minat peserta BPJS. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk menentukan terdapat atau tidak terdapat pengaruh adalah dengan cara melihat nilai signifikansi dengan kriteria: a). Jika nilai sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak ; b). Jika nilai sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selain itu, cara kedua untuk mengetahuinya adanya pengaruh antara kedua variabel yaitu melalui perbandingan nilai *Pearson correlation* dengan  $r_{tabel}$  dimana: a). Jika nilai *Pearson correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima ; b). Jika nilai *Pearson correlation* lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

