

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Dalam era digitalisasi, pemerintah terus berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, termasuk dalam bidang kesehatan. Sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital di berbagai sektor, BPJS Kesehatan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik turut berperan aktif dalam menerapkan teknologi digital. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, BPJS Kesehatan selalu memberikan inovasi digital yang memungkinkan peserta JKN-KIS mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan cepat. Sebagai penyelenggara jaminan sosial, BPJS Kesehatan memiliki tugas dan fungsi di antaranya melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial, membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial dan memberikan informasi mengenai jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Dalam mengembangkan layanannya, BPJS Kesehatan telah menghadirkan inovasi layanan informasi bagi masyarakat berbasis teknologi melalui sistem layanan informasi digital yang dikenal sebagai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data peserta. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pemerintah yang bertujuan memberikan perlindungan kesehatan dan memastikan setiap masyarakat Indonesia mendapatkan akses layanan yang komprehensif. Seluruh penduduk Indonesia termasuk warga negara asing (WNA) yang sudah menetap di Indonesia selama minimal 6 bulan, wajib menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan mendaftar atau didaftarkan dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2022).

Pembatasan sosial yang diberlakukan selama pandemi COVID-19 telah menciptakan tantangan dalam berbagai aspek kehidupan. Namun, perkembangan teknologi digital telah berperan dalam mengatasi tantangan tersebut terutama dalam hal akses masyarakat terhadap layanan publik, seperti layanan kesehatan (Guntari & Noviyanti, 2022). PANDAWA merupakan salah satu bentuk inovasi BPJS Kesehatan untuk mendukung pelaksanaan PSBB di masa pandemi. PANDAWA telah diuji coba pada Juni 2020 kemudian resmi beroperasi pada Juli 2020 diseluruh kantor cabang BPJS Kesehatan di seluruh

Indonesia. Inovasi ini tidak hanya memudahkan peserta JKN-KIS, tetapi juga sejalan dengan upaya pemerintah saat itu untuk mengurangi mobilitas masyarakat dan meminimalkan kontak fisik antara peserta JKN-KIS dengan frontliner BPJS Kesehatan. Direktur Utama BPJS Kesehatan, Ali Ghufron Mukti, menegaskan bahwa dalam menghadapi pandemi COVID-19, BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi digital. Adanya layanan seperti telekonsultasi bagi peserta JKN-KIS, hadirnya display jadwal tindakan operasi, dan sistem antrian *online* yang terintegrasi ke dalam aplikasi Mobile JKN yang diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi peserta JKN-KIS dalam mengakses pelayanan di faskes. Selain itu, BPJS Kesehatan juga berinovasi dengan menyediakan beberapa pelayanan tanpa tatap muka melalui Pelayanan Administrasi melalui *WhatsApp* (PANDAWA).

*WhatsApp* merupakan platform komunikasi digital yang memungkinkan pengguna untuk bertukar pesan dan informasi dengan mudah dan cepat. *Upgrade* fitur yang dilakukan secara berkala oleh *WhatsApp* menjadikan platform ini sebagai alat komunikasi yang semakin canggih. Selain itu, kemudahan penggunaan fitur-fitur yang ditawarkan mengantarkan *WhatsApp* sebagai salah satu aplikasi yang paling banyak digunakan di berbagai kalangan. Berdasarkan data dari Hootsuite, *WhatsApp* menduduki posisi pertama sebagai aplikasi dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia yaitu sebanyak 90,9% per Januari 2024. Tidak hanya di Indonesia, *WhatsApp* merupakan aplikasi pengirim pesan seluler yang paling banyak digunakan di dunia dengan pengguna aktif lebih dari 2 miliar di seluruh dunia (Riyanto, 2024).

Penerapan pemerintahan berbasis *e-government* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan menjadi lebih transparan, cepat, efisien, dan efektif. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik yang menyatakan bahwa tujuan pengembangan *e-government* adalah meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik dan membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab (Khairudin et al., 2022).

PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui *WhatsApp*) merupakan sebuah sistem layanan yang memungkinkan peserta JKN-KIS untuk mengakses berbagai jenis layanan administrasi kepesertaan secara daring melalui aplikasi pesan instan *WhatsApp*. PANDAWA memberikan kemudahan bagi peserta JKN-KIS untuk mengurus segala keperluan administrasi dari mana saja dan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor cabang atau berinteraksi langsung dengan petugas layanan BPJS Kesehatan. Adapun jenis layanan pada PANDAWA, yaitu pendaftaran kepesertaan baru, penambahan anggota keluarga, pengaktifan kembali status kepesertaan, perubahan/perbaikan data kepesertaan, ubah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), pengurangan anggota keluarga, perubahan kelas rawat bagi peserta Pekerja Bukan Penerima Upah

(PBPU)/mandiri dan pengaktifan kembali nomor pembayaran iuran peserta. Peserta dapat mengakses berbagai layanan administrasi kepesertaan PANDAWA dengan mengirimkan pesan *WhatsApp* ke nomor layanan 08118165165. Setelah peserta mengirimkan pesan, sistem PANDAWA akan memberikan respon otomatis yang berisi pilihan menu layanan yang dapat diakses oleh peserta. Layanan ini beroperasi 24 jam setiap hari, namun akan diproses pada hari dan jam kerja yaitu Senin hingga Jumat pukul 08.00 hingga 17.00 WIB (BPJS Kesehatan, 2024).

Melalui Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan mewajibkan seluruh masyarakat Indonesia untuk menjadi peserta JKN-KIS. Program ini bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang memadai bagi masyarakat. Untuk memudahkan akses tersebut, BPJS Kesehatan telah mendirikan kantor-kantor cabang di berbagai daerah, termasuk kantor cabang di Kota Makassar.

BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar merupakan salah satu BPJS Kesehatan yang memiliki peran penting dalam mendukung penerapan program PANDAWA. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Makassar mencakup lima wilayah kerja, di antaranya Kota Makassar, Kabupaten Gowa, Kabupaten Maros, Kabupaten Pangkajene, dan Kabupaten Takalar. Kota Makassar memiliki data peserta BPJS Kesehatan terbanyak dengan jumlah 1.433.117 dari 2.726.460 total keseluruhan peserta yang terdaftar di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kota Makassar pada tahun 2024. Adapun data jumlah pengguna layanan PANDAWA di Kota Makassar tercatat sebanyak 48.623 peserta (BPJS Kesehatan, 2025). Capaian tersebut tentu tidak lepas dari peran BPJS Kesehatan Kota Makassar dalam menyampaikan informasi dan mendorong peserta untuk menggunakan layanan PANDAWA. Upaya ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 13 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mengatur bahwa BPJS berkewajiban memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja pelayanan melalui berbagai media, termasuk media massa, cetak dan elektronik.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta di kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar, dijelaskan bahwa meskipun saat ini layanan PANDAWA telah mengalami sentralisasi oleh kantor pusat, kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar tetap berperan dan bertanggung jawab untuk melakukan sosialisasi aktif kepada peserta. Sosialisasi ini dilakukan melalui media massa, pelayanan langsung di kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar, serta penyuluhan langsung di lingkungan masyarakat. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa peserta memahami dan mampu memanfaatkan layanan administrasi yang tersedia melalui PANDAWA tanpa harus datang langsung ke kantor untuk mendukung penerapan layanan PANDAWA di kantor cabang. Oleh karena itu, upaya sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Makassar menjadi sangat penting untuk memastikan inovasi ini tetap berjalan efektif.

Sebelum adanya PANDAWA, BPJS Kesehatan telah mengembangkan berbagai inovasi digital untuk meningkatkan akses dan efisiensi layanan administrasi kepesertaan, antara lain BPJS Kesehatan Care Center 165, CHIKA (*Chat Assistent JKN*) dan Mobile JKN. Namun, inovasi-inovasi ini memiliki keterbatasan yang kemudian mendorong layanan pengembangan yang lebih mudah diakses, seperti PANDAWA.

BPJS Kesehatan Care Center 165 dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan peserta akan akses informasi dan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang BPJS Kesehatan. Mobile JKN dikembangkan sebagai respons terhadap perkembangan teknologi digital yang memungkinkan peserta mengakses layanan administrasi melalui aplikasi. CHIKA dirancang dengan memanfaatkan *chatbot* untuk memberikan informasi kepesertaan yang dapat diakses melalui *Facebook Messenger*, *Telegram* dan *WhatsApp* sama seperti PANDAWA namun dengan nomor yang berbeda.

Dari segi cara kerja, BPJS Care Center 165 dapat di akses melalui telepon seluler selama 24 jam. Namun, layanan informasi dan administrasi kepesertaan masih terbatas. Aplikasi Mobile JKN dapat diunduh melalui *Google Play Store* atau *App Store*. Setelah diunduh, peserta perlu melakukan proses pendaftaran, login, dan memahami fitur-fitur yang tersedia. Proses ini seringkali menjadi kendala bagi peserta yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Meskipun Mobile JKN menyediakan berbagai layanan, terdapat beberapa jenis layanan administratif yang masih memerlukan verifikasi langsung dengan petugas BPJS Kesehatan, seperti pendaftaran peserta baru. Sehingga peserta yang ingin mendaftar harus menggunakan layanan lain seperti PANDAWA atau BPJS Kesehatan Care Center 165. CHIKA dioperasikan menggunakan sistem *chatbot* untuk memberikan informasi kepesertaan. Namun, layanan ini tidak dapat menangani layanan administratif yang memerlukan verifikasi lebih lanjut. Dari segi objek, BPJS Care Center 165 merupakan layanan berbasis telekomunikasi. Mobile JKN dirancang dalam bentuk aplikasi digital. CHIKA menggunakan sistem *chatbot*. Dari segi teknologi, BPJS Care Center 165 menggunakan sistem *call center*. Mobile JKN berbasis teknologi aplikasi mobile yang memerlukan sistem operasi *Android* atau *iOs*. CHIKA memanfaatkan teknologi *chatbot* berbasis kecerdasan buatan (AI).

Inovasi-inovasi tersebut memberikan kemudahan bagi peserta JKN-KIS, namun masing-masing memiliki keterbatasan yang berdampak pada efektivitas layanan. BPJS Care Center 165 sering mengalami antrean panggilan yang panjang, kecepatan dalam menanggapi kebutuhan peserta yang kurang, dan lain-lain. Mobile JKN memerlukan pemahaman teknologi yang rentan terhadap kerusakan sistem. CHIKA hanya berfungsi sebagai penyedia informasi otomatis dan tidak dapat menangani layanan administratif yang lebih kompleks.

Apabila ditinjau menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers (2003), inovasi-inovasi sebelumnya seperti BPJS Care Center 165, Mobile JKN, dan CHIKA memiliki keterbatasan dalam memenuhi lima atribut inovasi, yakni keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan uji coba, dan

kemudahan diamati. Dari aspek keunggulan relatif, inovasi sebelumnya belum sepenuhnya memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta karena masih terbatas pada jenis layanan administrasi. Dari aspek kesesuaian, inovasi sebelumnya belum sepenuhnya sejalan dengan kebiasaan dan kebutuhan peserta, karena masih menggunakan media atau platform yang kurang familiar bagi sebagian peserta. Dari aspek kerumitan, inovasi sebelumnya membutuhkan tingkat pemahaman teknologi yang relatif tinggi sehingga tidak semua peserta mampu mengakses dan menggunakan secara optimal. Dari aspek kemungkinan uji coba, inovasi sebelumnya belum memberikan kesempatan yang cukup bagi peserta untuk melakukan percobaan layanan secara bertahap sebelum menggunakan secara penuh. Dari aspek kemudahan diamati, manfaat dari inovasi sebelumnya belum terlihat secara nyata oleh peserta. Terutama pada layanan berbasis *chatbot* yang hanya memberikan respon otomatis tanpa penyelesaian administrasi yang nyata. Keterbatasan-keterbatasan ini mendorong BPJS Kesehatan untuk mengembangkan PANDAWA, layanan administrasi berbasis *WhatsApp* yang lebih mudah diakses karena sudah familiar dan digunakan oleh sebagian besar masyarakat di berbagai kalangan.

Observasi awal yang dilakukan di kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar menunjukkan masih ada keluhan yang dirasakan oleh peserta di antaranya kurangnya pemahaman peserta mengenai Pelayanan Administrasi melalui *WhatsApp* (PANDAWA). Hal ini menyebabkan masih ada peserta datang ke kantor cabang sehingga peserta harus menunggu dalam waktu yang lama. Kendala lain yang dihadapi peserta yaitu keterbatasan sarana atau media dalam melakukan pelayanan pendaftaran *online* dan masih ada peserta yang tidak mendapat respon balasan pada layanan PANDAWA.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini terkait program layanan BPJS Kesehatan. Penelitian terdahulu ini dianggap relevan yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pembandingan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Penelitian oleh (Wangi, 2024), yang berjudul Pemanfaatan *WhatsApp* Sebagai Media Komunikasi Pelayanan (Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan layanan PANDAWA di BPJS Kesehatan Cabang Padang melibatkan jaringan sosial yang melibatkan pihak internal maupun pihak eksternal seperti peserta JKN-KIS. Berbagai upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Padang untuk memperkenalkan program PANDAWA menunjukkan hasil yang positif dilihat dari peningkatan jumlah peserta yang memilih untuk melakukan pelayanan administrasi secara *online* menggunakan layanan PANDAWA maupun pelayanan administrasi *online* lainnya. Meskipun demikian, sosialisasi layanan PANDAWA masih perlu ditingkatkan karena masih adanya peserta JKN-KIS yang belum mengetahui layanan ini sehingga masih datang langsung ke kantor.

Penelitian oleh (Lisa Sophia Yuliantini, 2023), yang berjudul Analisis Sentimen *Twitter* terhadap Layanan Publik Inovasi : Layanan BPJS Kesehatan

Pandawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan pemerintah yaitu layanan administrasi *online* melalui *WhatsApp* pada BPJS Kesehatan Republik Indonesia belum optimal. Selain itu, layanan administrasi secara tatap muka juga belum terlaksana secara optimal, karena masyarakat yang datang langsung ke kantor masih diarahkan untuk mengakses layanan secara *online*.

Penelitian oleh (Febriansyah, 2024), yang berjudul Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Bantaeng belum berjalan secara optimal, karena masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

Penelitian oleh (Nurmitasari, Ina Syarifah, 2023), yang berjudul Efektivitas Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan di Kabupaten Nganjuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan layanan PANDAWA telah masuk dalam kategori efektif. Hal ini berdasarkan pengukuran yang meliputi empat indikator yaitu, *interface, navigation, content, dan reliability*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai bagaimana penerapan inovasi program PANDAWA di BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Pandawa (Palayanan Administrasi Melalui *WhatsApp*) : Studi Kasus pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Makassar” dengan menggunakan teori Everett M.Rogers (2003) dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovation*. Maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan keunggulan relatif program PANDAWA di BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar?
2. Bagaimana penerapan kesesuaian program PANDAWA terhadap kebutuhan peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar?
3. Bagaimana tingkat kerumitan dari program PANDAWA di BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar?
4. Bagaimana kemungkinan untuk diuji coba program PANDAWA di BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar?
5. Bagaimana kemudahan diamati program PANDAWA di BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar?

## **I.2 Tinjauan Teori**

### **I.2.1 Konsep Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan suatu disiplin ilmu dan praktik yang berkaitan dengan pengelolaan, penyelenggaraan, dan pelaksanaan kebijakan, program, dan layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam melayani kepentingan masyarakat. Administrasi publik bertujuan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik dan kebijakan pemerintah (Sepriano et.al., 2023).

Menurut Zauhar (2001) administrasi publik adalah proses kerjasama dalam organisasi publik untuk memberikan pelayanan publik. Administrasi publik menentukan bagaimana pejabat publik mengelola pemerintahan dengan baik, menekankan bagaimana partisipasi aparatnya memecahkan masalah-masalah publik. Selanjutnya menurut Nicholas Henry dalam (Djani, 2022) administrasi publik merupakan kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pemerintah dan menciptakan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Dwight Waldo dalam (Isnaini Rodyah et.al., 2021) administrasi publik merupakan sebuah organisasi dan manajemen manusia pada pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi publik juga dapat dipandang sebagai seni serta ilmu mengenai manajemen guna mengatur semua urusan negara. Manajemen dapat dianggap sebagai suatu proses yang menggerakkan kegiatan dalam administrasi itu sehingga tujuan yang telah ditentukan benar-benar tercapai.

Administrasi dalam arti sempit ataupun luas telah mengadopsi fungsi-fungsi manajemen. Dengan demikian, administrasi dapat dikatakan sebagai penyelenggara dan manajemen sebagai orang yang menyelenggarakan kegiatan tersebut. Paradigma *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS) menunjukkan adanya pergeseran paradigma dalam administrasi publik yang sangat signifikan. Paradigma NPM berorientasi pada kepuasan pelanggan, sementara NPS lebih menekankan pada kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada nilai-nilai publik. Kedua paradigma ini berjalan beriringan, dimana NPS menekankan pada kualitas pelayanannya sedangkan NPM lebih fokus pada efisiensi dan efektivitas dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya, kepuasan pelanggan (publik) sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, administrasi publik cenderung berkaitan dengan pelayanan publik. Jika prinsip-prinsip NPM dan NPS diterapkan dengan sebenarnya oleh aparat, maka pelayanan publik akan menjadi efektif dan efisien sehingga terwujud pelayanan prima.

### **I.2.2 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Riani, 2021).

Menurut Mahmudi (2010) Pelayanan publik sebagai seluruh kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dan menjalankan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini meliputi, Satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga pemerintahan non

Departement, Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara yaitu sekretariat dewan (satwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Instansi pemerintah lainnya baik di tingkat pusat maupun daerah termasuk badan dan dinas-dinas.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1995 dalam (Futum Hubaib, Jamil Bazarah, 2021) terkait dengan kualitas pelayanan publik dan kinerja dari organisasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik harus dirancang dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lancar.
2. Kejelasan, yakni semua informasi terkait pelayanan, mulai dari biaya, unit kerja berwenang, persyaratan teknis, tata cara pembayaran dan administrasi harus jelas.
3. Keamanan, yakni pelayanan publik harus memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum kepada masyarakat, baik dalam proses maupun hasil pelayanan.
4. Keterbukaan, yakni masyarakat berhak mendapatkan informasi lengkap dan mudah diakses mengenai semua aspek pelayanan yang mereka butuhkan seperti, biaya, tata cara, waktu, persyaratan dan lain-lain.
5. Efisiensi, yakni persyaratan dalam pelayanan publik harus dibatasi pada hal-hal yang benar-benar diperlukan untuk mencapai tujuan pelayanan.
6. Ekonomis, yakni biaya pelayanan yang diterapkan harus wajar, sesuai dengan nilai layanan yang diberikan dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, yakni pelayanan publik harus menjangkau seluruh masyarakat tanpa diskriminasi dan memberikan perlakuan yang adil.
8. Ketepatan waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik harus diselesaikan dalam tenggat waktu yang telah ditentukan.

Pemerintah memberikan pelayanan umum atau pelayanan publik dalam berbagai bentuk sesuai dengan kepentingan masyarakat. Hardiyansyah (2011:23) mengklasifikasikan jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok sebagai berikut :

- a. Pelayanan administratif adalah layanan yang menyediakan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran,

Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan lain-lain.

- b. Pelayanan barang adalah layanan yang menyediakan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti penyediaan tenaga listrik, jaringan komunikasi dan penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa adalah layanan yang menyediakan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan sosial, pendidikan tinggi dan menengah, sanitasi lingkungan, pemeliharaan kesehatan, penggulangan transportasi, pemeliharaan kesehatan, jasa pos, persampahan dll.

### **I.2.3 Konsep Inovasi**

Secara etimologis, istilah inovasi berasal dari bahasa latin yaitu *Innovation* yang berarti pembaharuan dan perubahan. Sedangkan kata kerjanya *Inново* berarti mengubah dan memperbaharui. Dengan demikian, inovasi dapat didefinisikan sebagai perubahan yang mengarah untuk perbaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, atau efektivitas suatu sistem, proses, atau produk yang sudah ada.

Menurut (Luecke, 2003:2), inovasi adalah suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat suatu produk, proses, atau jasa dengan nilai yang baru.

Menurut (Rogers, 2003), inovasi merupakan suatu ide, metode, praktek, gagasan atau objek yang baru, kemudian diperkenalkan dan diterima oleh sekelompok orang sebagai cara baru untuk diadopsi atau melakukan sesuatu.

Menurut (A. Michael Huberman, 2014), inovasi merupakan spesies dari genus "perubahan". Secara umum mendefinisikan inovasi pada dasarnya sebagai sesuatu yang bersifat disengaja, baru dan perubahan spesifik yang lebih berguna untuk mencapai tujuan tertentu. Inovasi dipandang sebagai hasil dari perencanaan yang matang, sehingga tidak dianggap sebagai sesuatu yang diperoleh secara sembarangan.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu proses menciptakan dan mengembangkan ide-ide baru. Inovasi tidak hanya terbatas pada penemuan produk atau teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan dalam proses, sistem, atau model bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan. Menurut (Suwarno, 2008) inovasi berkaitan dengan beberapa aspek penting sebagai berikut:

- a. Pengetahuan baru, artinya inovasi muncul sebagai pemahaman baru yang belum pernah ada sebelumnya dalam sebuah sistem sosial tertentu.

- b. Cara baru, artinya inovasi menawarkan berbagai cara yang lebih efektif untuk memenuhi atau menjawab kebutuhan individu atau kelompok. Cara baru ini dapat menjadi solusi untuk menggantikan cara lama yang sebelumnya berlaku.
- c. Objek baru, artinya inovasi berupa objek baru bagi penggunaannya, baik berbentuk fisik (*berwujud/tangible*) maupun yang tidak berwujud (*intangiable*).
- d. Teknologi baru, artinya inovasi pada dasarnya selalu berkaitan dengan kemajuan teknologi. Kemajuan dari sebuah produk teknologi dapat dilihat dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
- e. Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil dari penemuan-penemuan baru. Inovasi tidak terjadi secara kebetulan, melainkan dari sebuah proses yang dilakukan secara sadar dan kesengajaan.

Menurut (Muluk, 2008), inovasi dalam sektor publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi keterbatasan dana dan sumber daya. Selain itu, Inovasi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam mengatasi permasalahan kebijakan yang belum terselesaikan atau kurang mendapatkan hasil yang memuaskan.

Menurut (Erni Yuningsih, 2020), inovasi memiliki ciri dan karakteristik sebagai berikut :

1. Memiliki kekhasan atau khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, artinya suatu inovasi harus memiliki karakteristik yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilakukan melalui program yang terencana, artinya suatu inovasi dilakukan melalui proses yang tidak tergesa-gesa, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang digunakan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut (Rogers, 2003), inovasi memiliki sifat dasar yaitu kebaruan. Sifat kebaruan ini menjadi ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan lama yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan masalah atau

memenuhi kebutuhan tertentu. Meskipun belum ada satu definisi tunggal mengenai inovasi, namun secara umum inovasi memiliki beberapa atribut, yaitu :

a. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

b. *Compatibility* atau kesesuaian

Inovasi juga harus kompatibel dengan inovasi yang sudah ada. Hal ini berarti inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c. *Complexity* atau kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena suatu inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

d. *Triability* atau kemungkinan Uji Coba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati “uji publik”, dimana memungkinkan pengguna untuk merasakan langsung manfaat dari inovasi dan memberikan masukan untuk perbaikan.

e. *Observability* atau kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dengan kata lain, pengguna harus dapat melihat secara jelas bagaimana inovasi tersebut meningkatkan kinerja atau memberikan solusi yang lebih baik. Meskipun inovasi dapat muncul di suatu tempat tertentu, ide atau konsep yang mendasarinya mungkin sudah ada dan diterapkan di tempat lain.

Karakteristik atau atribut inovasi yang telah dijelaskan diatas menggambarkan kemampuan inovasi untuk beradaptasi dan memberikan dampak positif pada lingkungannya. Keinginan untuk berubah atau mengembangkan diri merupakan faktor utama dalam inovasi. Tanpa adanya keinginan untuk memperbaiki diri, inovasi sulit untuk terwujud. Dari berbagai

definisi maupun teori inovasi yang dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa inovasi bukan hanya pilihan, tetapi keharusan bagi organisasi yang ingin bertahan dan berkembang dalam era digitalisasi. Selain itu, perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat menuntut organisasi untuk terus beradaptasi dan melakukan inovasi.

#### I.2.4 Konsep PANDAWA

Pandemi COVID-19 memiliki dampak yang sangat besar dan menyebabkan krisis di berbagai aspek kehidupan, mulai dari kesehatan, ekonomi, hingga sosial. Pembatasan interaksi sosial membuat pemerintah berupaya keras untuk menemukan solusi. Mulai dari kebijakan *Work From Home* (WFH), *social distancing* (jaga jarak), hingga PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang diterapkan untuk mencegah penyebaran virus. Hal yang sama juga dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Pembatasan pelayanan tatap muka mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan administrasi dan menimbulkan berbagai aduan dari peserta. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan meluncurkan sistem pelayanan administrasi baru secara *online* yang dinamakan PANDAWA. Melalui PANDAWA, peserta BPJS Kesehatan dapat melakukan berbagai pelayanan administrasi secara *online* dengan memanfaatkan aplikasi *WhatsApp*.

Pelayanan Administrasi Melalui *WhatsApp* (PANDAWA) merupakan layanan non-tatap muka yang memungkinkan peserta berinteraksi langsung dengan petugas melalui *WhatsApp* untuk berbagai keperluan administrasi kepesertaan. Layanan ini dapat diakses 24 jam setiap hari, namun akan diproses pada hari dan jam kerja yaitu Senin hingga Jumat pukul 08.00 hingga 17.00 WIB melalui nomor 08118165165.

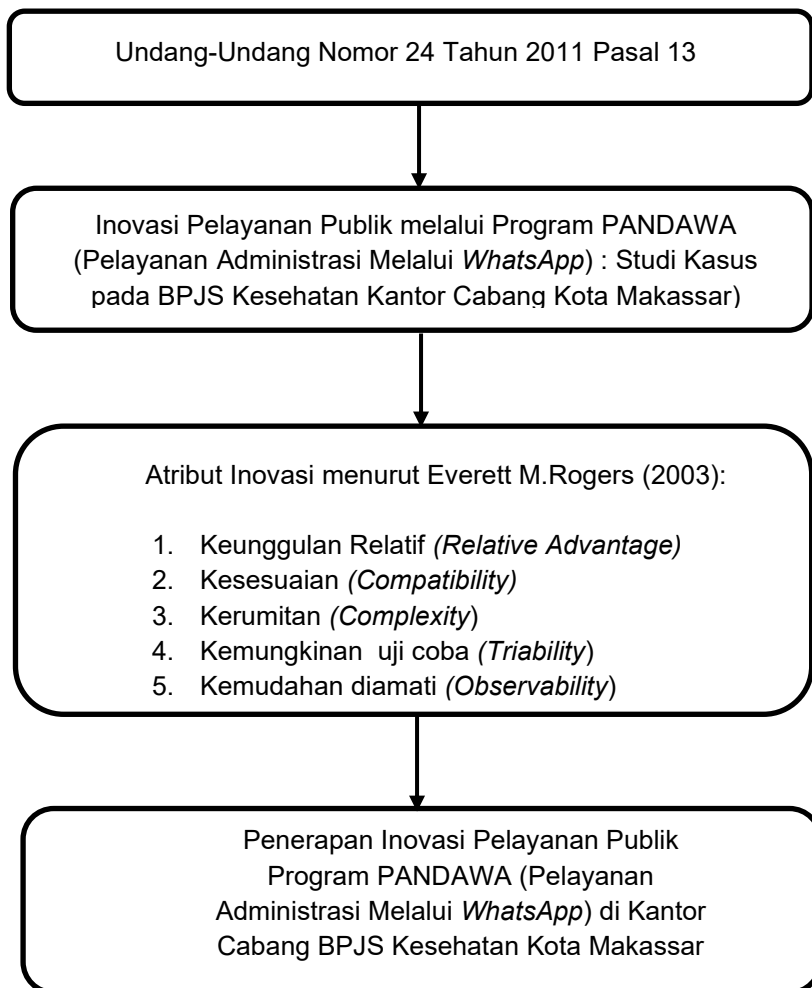
Adapun jenis layanan yang disediakan oleh PANDAWA adalah sebagai berikut :

1. Pendaftaran baru
2. Penambahan anggota keluarga
3. Pengaktifan kembali status kepesertaan
4. Perubahan/perbaikan data
5. Ubah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)
6. Pengurangan anggota keluarga
7. Perubahan kelas rawat
8. Pengaktifan kembali nomor pembayaran iuran peserta

Berdasarkan uraian di atas, sebelum melakukan penelitian, penulis terlebih dahulu merumuskan kerangka pikir sebagai dasar konseptual penelitian ini. Penelitian ini difokuskan untuk melihat bagaimana penerapan PANDAWA sebagai inovasi layanan digital di kantor cabang serta memahami peran kantor cabang dalam mendukung penerimaan inovasi ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribut inovasi yang dikembangkan oleh Rogers (2003). Pemilihan teori ini didasarkan pada relevansi atribut inovasi dengan konteks penelitian, yaitu: keunggulan relatif (*Relative Advantage*), kesesuaian (*Compatibility*), kerumitan (*Complexity*), kemungkinan uji coba (*Triability*), dan kemudahan diamati (*Observability*). Kelima atribut tersebut digunakan untuk melihat bagaimana konsep inovasi tersebut tercermin dalam penerapan PANDAWA di kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar. Adapun kerangka konsep digambarkan sebagai berikut :

**Gambar I.I Kerangka Pikir Penelitian**



### **I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan inovasi program PANDAWA di kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar berdasarkan lima atribut inovasi menurut teori Diffusion of Innovation dari Everett M. Rogers (2003), yaitu :

- a. Menganalisis dan mendeskripsikan keunggulan relatif dari penerapan inovasi program PANDAWA di BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar.
- b. Menganalisis dan mendeskripsikan kesesuaian penerapan inovasi program PANDAWA dengan kebutuhan dan kebiasaan peserta JKN-KIS.
- c. Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kerumitan penggunaan inovasi program PANDAWA oleh peserta.
- d. Menganalisis dan mendeskripsikan kemungkinan uji coba dari inovasi program PANDAWA sebelum diadopsi secara penuh.
- e. Menganalisis dan mendeskripsikan kemudahan diamati dari penerapan inovasi program PANDAWA di BPJS Kesehatan Kota Makassar.

#### **I.3.2 Manfaat**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam memahami penerapan inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital melalui pendekatan teori *Diffusion of Innovation* dari Rogers (2003).
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai keunggulan PANDAWA dibandingkan layanan sebelumnya, sebagai dasar untuk mempertahankan kelebihan tersebut.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai sejauh mana layanan PANDAWA sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan peserta JKN-KIS, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan layanan.
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait tingkat kerumitan penggunaan layanan PANDAWA, sebagai dasar penyempurnaan panduan dan prosedur pelayanan.
  - d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi BPJS Kesehatan kantor cabang Kota Makassar dalam memberikan edukasi kepada peserta mengenai alur penggunaan layanan PANDAWA, sehingga peserta dapat

mencoba layanan secara bertahap dan memahami prosedur sebelum menggunakannya secara penuh.

- e. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai manfaat layanan PANDAWA yang dapat diamati secara langsung sebagai dasar untuk pengembangan layanan ke depannya.

## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### II.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas, fenomena, atau gejala. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasi makna yang terkandung dalam data, dengan didukung oleh bukti-bukti empiris. Pemaknaan terhadap fenomena sangat bergantung pada kemampuan analisis peneliti. Penelitian kualitatif tidak berupaya mencari bukti-bukti untuk pengujian hipotesis yang diturunkan dari teori. Akan tetapi peneliti berangkat ke lapangan untuk mengumpulkan berbagai bukti melalui penelaahan terhadap fenomena, dan berdasarkan hasil penelaahan, kemudian merumuskan teori (Abdussamad, 2021).

Peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif karena sesuai dengan konsep penelitian yaitu untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik program PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui *WhatsApp*) oleh BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Dengan pendekatan ini, peneliti akan mengumpulkan data secara mendalam melalui berbagai metode prosedur pengumpulan data dari berbagai sudut pandang BPJS Kesehatan Cabang Makassar maupun peserta JKN-KIS Kota Makassar.

#### II.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian guna memilih data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini akan difokuskan pada Inovasi Pelayanan Publik melalui Program PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui *WhatsApp*) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar) dengan melihat sejauh mana penerapan program PANDAWA berdasarkan teori atribut inovasi yang dikembangkan oleh Rogers (2003), yaitu :

a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Indikator ini berfokus pada analisis manfaat yang dirasakan peserta JKN-KIS dalam menggunakan program PANDAWA dibandingkan metode pelayanan konvensional yang mengharuskan peserta JKN-KIS datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini mencakup efisiensi waktu, penghematan biaya, dan kemudahan akses yang ditawarkan program PANDAWA.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Indikator ini berfokus untuk menilai sejauh mana program PANDAWA sesuai dengan kebutuhan administratif peserta JKN-KIS dan

kebiasaan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Indikator ini akan menganalisis tingkat penerimaan PANDAWA di kalangan peserta, terutama dengan mempertimbangkan penggunaan *WhatsApp* yang populer dikalangan masyarakat.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Indikator ini berfokus pada tingkat kesulitan yang dialami masyarakat dalam menggunakan layanan PANDAWA serta melihat sejauh mana peserta JKN-KIS memahami penggunaan layanan ini untuk menunjukkan tingkat kompleksitas program PANDAWA.

d. Kemungkinan Uji Coba (*Triability*)

Indikator ini berfokus untuk mengidentifikasi bagaimana peserta JKN-KIS untuk mencoba layanan PANDAWA sebelum menggunakannya secara penuh. Hal ini akan mengidentifikasi bagaimana pengalaman awal pengguna memengaruhi adopsi layanan ini, termasuk sejauh mana BPJS Kesehatan menyediakan panduan untuk membantu peserta memahami tata cara penggunaan program PANDAWA.

e. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Indikator ini berfokus untuk menganalisis sejauh mana manfaat program PANDAWA dapat diamati dan dirasakan langsung oleh petugas dan pengguna.

## II.3 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*). Metode ini digunakan karena mampu menjelaskan bagaimana suatu masalah dapat diselesaikan dengan mengamati apa yang terjadi di lapangan. Penelitian studi kasus (*case study*) merupakan salah satu bentuk penelitian kualitatif yang mendalam terhadap suatu kasus dengan tujuan untuk memahami fenomena secara menyeluruh dalam konteksnya. Studi kasus sebagai bagian metode penelitian memberikan kerangka tertentu pada tahapan-tahapan prosesnya, meliputi penentuan tema dan subjek penelitian, tempat, metode yang akurat, teknik pengumpulan data yang relevan, menganalisis hasil data yang di peroleh dari subjek penelitian, membuat kesimpulan dan penyusunan laporan (Ilhami et al., 2024). Pendekatan studi kasus (*case study*) digunakan dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengkaji secara mendalam suatu fenomena atau kasus khusus, yaitu layanan program PANDAWA di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar.

## II.4 Prosedur Penelitian

### II.4.1 Informan Penelitian

Informan merupakan seseorang yang memiliki pemahaman terkait dengan persoalan atau permasalahan yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang memiliki pengetahuan mendalam tentang Inovasi Pelayanan Publik melalui program PANDAWA (Pelayanan Administrasi

melalui *WhatsApp*) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Makassar. Dari informan ini, peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan terpercaya untuk memahami lebih lanjut mengenai inovasi program PANDAWA. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Bidang Kepesertaan BPJS Kesehatan Kota Makassar
- b. Koordinator frontliner BPJS Kesehatan Kota Makassar
- c. Staf Frontliner BPJS Kesehatan Kota Makassar
- d. Peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar (Pengguna PANDAWA)

#### **II.4.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan mengenai data primer dan data sekunder sebagai berikut :

##### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber asli untuk menjawab pertanyaan penelitian secara spesifik. Data ini diperoleh melalui berbagai metode, seperti wawancara, observasi dan angket (Sugiyono, 2009).

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang sudah ada sebelumnya dan diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, seperti dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan (Ali, 2009).

#### **II.4.3 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono, 2009), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

##### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan komunikasi antara dua pihak atau lebih yang dapat dilakukan secara tatap muka. Dalam wawancara, masing-masing pihak berperan sebagai pewawancara dan narasumber dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. Pewawancara mengajukan sejumlah pertanyaan kepada narasumber untuk mendapatkan jawaban (Fadhallah, 2021).

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur merupakan wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan pewawancara untuk mengajukan pertanyaan lanjutan berdasarkan jawaban narasumber sehingga memungkinkan penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam dan menyeluruh.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan kebutuhan peneliti mengenai

penerapan inovasi pelayanan publik melalui program PANDAWA di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar. Dengan begitu peneliti dapat menggali informasi secara langsung dan mendalam dari informan.

## 2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengamatan langsung dan sistematis terhadap fenomena yang terjadi di lapangan, dengan tujuan memperoleh data yang akurat dan mendalam. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Makassar.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan informasi melalui media visual, verbal, dan tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan, foto, gambar hidup, sketsa, patung, film, dan lain-lain (Sugiyono, 2009). Data atau laporan yang diperoleh di lapangan akan dijabarkan secara lengkap dan terperinci dalam laporan. Dokumentasi berfungsi sebagai bahan pendukung data yang diperoleh dari sumber lain, seperti wawancara dan observasi.

### II.4.4 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut (A. Michael Huberman, 2014) adalah proses interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Proses dalam analisis data terdiri dari tiga tahap, yaitu :

#### 1. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, mengidentifikasi tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari pola yang muncul. Dengan demikian, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan analisis lebih lanjut. Tujuan utama reduksi data adalah untuk menemukan temuan-temuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, jika dalam melakukan penelitian ditemukan sesuatu yang dianggap asing, tidak dikenal, belum memiliki pola maka hal tersebut perlu mendapat perhatian dalam melakukan reduksi data.

#### 2. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan menyajikan data secara visual, peneliti dapat lebih mudah memahami temuan dan merencanakan langkah selanjutnya. Selain teks naratif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk grafik, matriks, jejaring kerja dan *chart*.

### 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah terakhir dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didukung oleh data yang terkumpul selanjutnya. Jika kesimpulan awal didukung oleh data yang konsisten, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan dapat berkembang selama proses penelitian. Oleh karena itu, kesimpulan yang dihasilkan mungkin berbeda dengan rumusan masalah awal. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif seringkali menghasilkan temuan baru yang dapat berupa deskripsi mendalam, hubungan antar variabel, atau bahkan pengembangan teori baru.

## II.4.5 Validitas dan Reliabilitas

### a. Validitas

Proses penelitian membutuhkan instrumen yang tepat dan akurat untuk mengumpulkan data. Validitas adalah sejauh mana suatu instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Artinya, instrumen yang valid benar-benar mengukur konsep atau variabel yang ingin diteliti. Menurut Creswell (2013) validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Untuk memeriksa keabsahan data, digunakan metode triangulasi, yaitu teknik membandingkan data dari berbagai sumber baik data primer maupun data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber merupakan teknik pengujian data dari berbagai sumber, seperti wawancara dan observasi. Melalui triangulasi sumber, peneliti berusaha membandingkan data hasil dari setiap sumber sebagai bentuk perbandingan untuk mencari kesamaan dan perbedaan antara berbagai perspektif. Sedangkan triangulasi teknik digunakan untuk menguji keandalan sebuah data dengan cara mencari kebenaran data dari sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang beragam untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

### b. Reliabilitas

Data pada penelitian kualitatif dianggap reliabel apabila peneliti berada di lapangan dan kondisinya sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Tingkat reliabilitas pada pendekatan kualitatif bersifat individu atau tidak sama antara peneliti satu dengan peneliti lainnya, karena setiap penelitian mengandalkan peneliti itu sendiri. Reliabilitas ditempuh dengan prosedur melibatkan peneliti lain. Selain itu, reliabilitas dapat ditempuh dengan memperpanjang proses pengamatan, wawancara hingga sampai pada titik jenuh, yaitu ketika data atau informasi yang diperoleh akan tetap sama, tidak lagi berubah (Leksono, 2013).