

Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan *Importance Performance Analysis*

Analysis Of Participant Satisfaction With JKN Mobile Application Using Importance Performance Analysis

Asif Zinda Nihriroh¹, Deni Arifianto^{2*}, Amalina Maryam Zakiiyah³

¹Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember
Email: zindariroh@gmail.com

²Dosen Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember* Koresponden Author
Email: deniarifianto@unmuhjember.ac.id

³Dosen Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember
Email: amalinamaryam@unmuhjember.ac.id

Abstrak

Mobile JKN merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan guna untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi seperti perubahan faskes, cek status kepesertaan, cek pembayaran, ketersediaan kamar rawat inap dan informasi lainnya, namun sampai saat ini masih tercatat masih 13% dari total peserta BPJS Kesehatan Jember aktif yang masih mengakses aplikasi ini. Penelitian ini berisi untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap mobile JKN menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi mobile JKN dengan melakukan pengukuran terhadap variabel – variabel yang sudah atau belum sesuai dengan implementasi saat ini. Penelitian ini menggunakan 8 variabel diantaranya *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, satisfaction, Behavioral Intention dan Use Behavior* dan 28 dimensi. Tingkat kepuasan peserta tersebut dinilai dari penyebaran kuesioner pada peserta BPJS Kesehatan Jember. Dari hasil pengukuran dan pengujian terdapat 6 variabel dan 7 dimensi yang harus diprioritaskan organisasi untuk mengembangkan aplikasi mobile JKN serta rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 65,98% berada pada kategori “Puas”.

Kata kunci : Mobile JKN, BPJS Kesehatan , *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Abstract

Mobile JKN is an application launched by BPJS Health in order to make it easier for the public to perform administrative services such as changes to health facilities, check membership status, check payments, availability of inpatient rooms and other information but now it is still recorded that 13% of the total active BPJS Kesehatan Jember participants are still accessing this application. This study contains to analyze the level of user satisfaction with mobile JKN using Importance-Performance Analysis (IPA) method with the aim of knowing the quality of the JKN mobile application by measuring the variables that are or are not in accordance with the current Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, satisfaction, Behavioral Intention dan Use Behavior implementation. This study uses 8 variables including and 28 dimensions. The level of satisfaction of the participants was assessed from the distribution of questionnaires to BPJS Kesehatan Jember participants. From the results of measurements and testing, there are 6 variables and 7 dimensions that organizations must prioritize to develop JKN mobile applications and the average level of conformity of 65.98% is in the "Satisfied" category

Keywords : Mobile JKN, BPJS Kesehatan , *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1. PENDAHULUAN

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan lembaga yang memiliki wewenang untuk memberikan jaminan sosial berupa kesehatan dan ketenagakerjaan kepada masyarakat. Untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi maka salah inovasi yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan adalah Mobile JKN. Mobile JKN merupakan salah layanan mobile yang dapat diunduh pada *playstore* maupun *appstore* untuk membantu masyarakat melakukan pelayanan administrasi maupun pengaduan mengenai BPJS Kesehatan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna maka dilakukan analisis dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi mobile JKN dengan melakukan pengukuran terhadap variabel – variabel yang sudah atau belum sesuai dengan implementasi saat ini.

Importance performance analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen) [1].

2. KAJIAN LITERATUR

Penelitian ini menggunakan beberapa landasan teori di dalamnya. Berikut beberapa teori-teori penting yang digunakan dalam penelitian ini :

A. BPJS Kesehatan

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (*universal health*

insurance) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat.

Saat ini peserta JKN KIS saat ini terdiri dari beberapa segmen diantaranya PB Pemda, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP), Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) dan Pekerja Penerima Upah (PPU) yang dibagi menjadi PPU Penyelenggara Negara, Prajurit, Polri, Pejabat Negara, Kepala Desa, PPNPN, PPU Badan Usaha [2].

B. Mobile JKN

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan.

Peserta JKN KIS saat ini terdiri dari beberapa segmen diantaranya PD Pemda, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP), Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) dan Pekerja Penerima Upah (PPU) yang dibagi menjadi PPU Penyelenggara Negara, Prajurit, Polri, Pejabat Negara, Kepala Desa, PPNPN, PPU Badan Usaha.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Sebab, kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam metode pengumpulan data akan berakibat fatal, yakni berupa data yang tidak *credible*, sehingga hasil penelitiannya tidak bisa dipertanggung jawabkan. Hasil penelitian demikian sangat

berbahaya, lebih-lebih jika dipakai sebagai dasar pertimbangan untuk mengambil kebijakan publik. [3].

Kuesioner adalah suatu proses saling keterkaitan untuk mengetahui tingkat kepuasan ataupun tingkat keinginan dari customer terhadap suatu lembaga, produk, jasa maupun perusahaan. Biasanya kuesioner yang akan dihasilkan dapat memberikan suatu pemahaman untuk pihak pengambil keputusan. [4].

D. Skala Linkert

Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert (1932). Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan. Untuk dapat mengetahui tingkat kepastian dalam penelitian ini, maka digunakan cara dengan skala Likert. [5]

Tabel 1. Tabel Skala linkert

Skor	Indikator
5	Sangat setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat tidak setuju (STS)

Sumber: Hasil Perhitungan

E. Importance Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Langkah – Langkah dalam pengoperasian metode Importance Performance Analysis

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

kualitas dimensi-dimensi yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi}$$

Dimana Tki merupakan tingkat kesesuaian responden, $\sum Xi$ = jumlah dimensi tingkat kinerja dan $\sum Yi$ = jumlah dimensi tingkat harapan responden. Setelah diketahui tingkat kesesuaian responden maka hasil dari tingkat kesesuaian akan dihitung dalam bentuk presentase skala ini memperhatikan rentang dari bilangan persentase dengan nilai maksimal 100 dan nilai minimal 0. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Skor Presentase

Persentase	Indikator
81% - 100%	Sangat Puas (SP)
61% - 80%	Puas (P)
41% - 60%	Ragu-Ragu (RG)
21% - 40%	Tidak Puas (TP)
0% - 20%	Sangat Tidak Puas (STP)

Sumber: Hasil Perhitungan

2. Langkah selanjutnya yaitu membuat
- Sumber : Hasil perhitungan
3. diagram kartesius. Pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap dimensi/pernyataan dengan rumus berikut.

$$\underline{Xl} = \frac{\sum \frac{k}{l} Xi}{n}$$

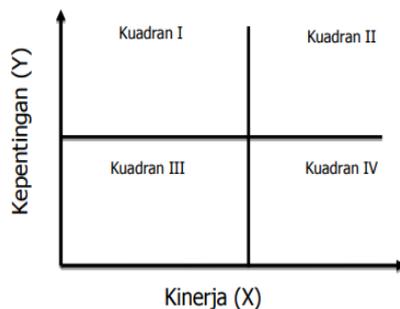
$$\underline{Yl} = \frac{\sum \frac{k}{l} Yi}{n}$$

Dimana \underline{Xl} merupakan Bobot rata-rata tingkat penilaian dimensi kinerja ke-I, \underline{Yl} merupakan Bobot rata-rata tingkat penilaian dimensi kepentingan ke-I dan n = Jumlah Responden

$$\underline{X} = \frac{\sum y \bar{x}_l}{n}$$

$$\underline{Y} = \frac{\sum i \bar{x}_l}{n}$$

Dimana \bar{X} merupakan Jumlah rata-rata tingkat penilaian dimensi kinerja dari keseluruhan dimensi, \bar{Y} merupakan Jumlah rata-rata tingkat penilaian dimensi kepentingan dari keseluruhan dimensi dan n = Jumlah atribut. Nilai \bar{X} ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan dimensi kinerja (X) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan dimensi kepentingan/harapan. Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan dimensi serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan dimensi, kemudikan nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.

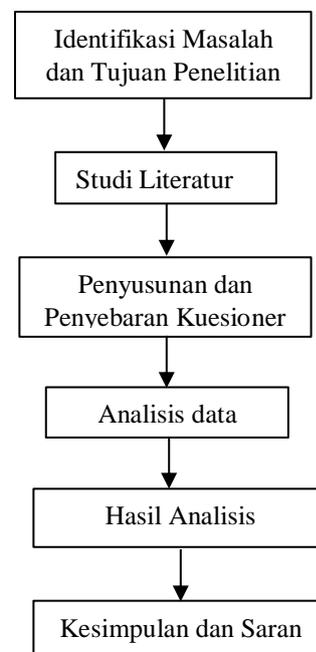


Gambar 1. Diagram Kartesius
Sumber (Taluke et al,2019)

1. Kuadran I (*Concentrate These*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang diharapkan sudah sesuai, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dinilai antara harapan dan kenyataan sudah sesuai. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (*Low Priority*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang diharapkan sesuai namun pada kenyataannya kinerjanya tidak berjalan dengan baik. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
4. Kuadran IV (*Possible Overkill*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang diharapkan kurang sesuai, namun pada kenyataannya berjalan dengan baik.

3. METODE PENELITIAN



Gambar 2. Tahapan Penelitian
Sumber Hasil Penelitian

A. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian

Dimasa pandemi mobile JKN merupakan salah satu layanan kanal yang diterapkan untuk mempermudah peserta JKN KIS dalam melakukan pelayanan administrasi karena peserta dapat melakukan pelayanan administrasi tanpa harus mendatangi langsung kantor BPJS Kesehatan dimana cara ini dapat menghindari banyaknya kerumunan

dan antrian untuk menghindari penyebaran COVID-19, namun banyak peserta yang kurang begitu memahami kecanggihan teknologi yang ditawarkan sehingga masih banyak peserta yang datang langsung

ke kantor BPJS Kesehatan Jember untuk melakukan pelayanan administrasi yang sebenarnya dapat dilakukan hanya dengan menggunakan mobile JKN. Sehingga untuk mengetahui alasan tersebut diperlukannya penelitian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas dari Mobile JKN itu sendiri guna mempermudah peserta terlebih peserta BPJS Kesehatan Jember.

B. Studi Literatur

Dalam penilitan ini ditulis dengan berdasarkan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah tersedia. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif ini didapat dengan berdasarkan atikel, jurnal dan literatur lainnya mengenai kualitas mobile JKN dengan berfokus pada tingkat kepuasan peserta saat menggunakan aplikasi Mobile JKN dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan berbagai sumber informasi yang terdiri dari pengisian kuesioner.

C. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Total data pada penelitian ini adalah 1000 *tweet*. Data akan dibagi menjadi data latih dan data uji dengan persentase 20% data uji dan 80% data latih. Dari pembagian ini diketahui 200 data akan digunakan menjadi data uji validasi dan 800 data akan digunakan menjadi data latih yang di dalamnya akan digunakan teknik *K Fold Cross Validation* sebagai skenario uji dalam pemodelannya.

1. Kisi-kisi kuesioner

Terdapat 8 variabel diantaranya *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, satisfaction, Behavioral Intention dan Use Behavior* dan 28 dimensi diantaranya yaitu efisien, kemudahan, manfaat. Produktivitas, Mudah Dipahami, Terampil, Mudah Digunakan, Mudah Dipelajari, Pengaruh dari penyedia, Dukungan dari penyedia, Pengaruh

dari Sosial Media, Ketersediaan sumberdaya, Memiliki Pengetahuan, Ketersediaan Petunjuk Teknis, Ketersediaan Bantuan, Kepercayaan, Menyediakan Layanan, Keahlian Layanan, Keamanan Pengguna, Memenuhi Kebutuhan, Kepuasan Dalam Pemakaian, Kepuasan Kepada Penyedia, Harapan, Kepuasan dalam sistem, Berniat menggunakan, Berusaha menggunakan, Berencana Menggunakan, Rekomendasi Penggunaan, Pengguna, Perilaku dan Pengaruh.

2. Populasi dan Sample

Pengambilan Sampel yang dilakukan menggunakan *probability sampling*, berikut adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana n adalah Sample yang akan digunakan untuk penelitian, N merupakan Populasi penelitian dan $(e)^2$ merupakan Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e=0,1$

D. Analisis Data

Berdasarkan data diatas bahwasannya kuesioner yang sudah disebar akan di hitung dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA)

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada proses ini akan dibagi menjadi dua yaitu pemodelan dan pengujian validasi.

A. Data Responden

Untuk mendapatkan data responden langkah pertama yaitu membuat pernyataan kuesioner dan langkah selanjutnya kuesioner yang ada akan disebar kepada peserta BPJS Kesehatan Jember guna untuk menentukan tingkat kinerja dan penyebaran kuesioner pada tim IT Helpdesk guna untuk menentukan tingkat harapan yang ada.

B. Analisis Data

Tahap pertama dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah mencantumkan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

dengan membandingkan hasil dari nilai variabel yang diteliti melalui perbandingan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian

NO	Dimensi	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Tingkat Kesesuaian	Variabel
1.	Efisien	306	5	66,44	<i>Performance Expectancy</i>
2.	Kemudahan	302	4		
3.	Manfaat	300	5		
4.	Produktivitas	288	4		
5.	Mudah Dipahami	287	4	68,88	<i>Effort Expectancy</i>
6.	Terampil	285	4		
7.	Mudah Digunakan	304	5		
8.	Mudah Dipelajari	295	4		
9.	Pengaruh dari penyedia	299	5	60,06	<i>Social Influence</i>
10.	Dukungan dari penyedia	288	5		
11.	Pengaruh dari Sosial Media	314	5		
12.	Ketersediaan sumberdaya	306	4	71,47	<i>Facilitating Condition</i>
13.	Memiliki Pengetahuan	292	4		
14.	Ketersediaan Petunjuk Teknis	300	5		
15.	Ketersediaan Bantuan	317	4	62,1	<i>Trust</i>
16.	Kepercayaan	301	5		
17.	Keamanan Pengguna	320	5		
18.	Memenuhi Kebutuhan	316	4	68,94	<i>Satisfaction</i>
19.	Kepuasan Kepada Penyedia	310	5		
20.	Harapan	299	4		
21.	Kepuasan dalam sistem	316	5	65,78	<i>Behavioral Intention</i>
22.	Berniat menggunakan	323	5		
23.	Berusaha menggunakan	306	4		
24.	Berencana Menggunakan	308	5		
25.	Rekomendasi Penggunaan	313	5	61,13	<i>Use Behavior</i>
26.	Pengguna	306	5		
27.	Perilaku	300	5		
28.	Pengaruh	311	5		

Sumber : Hasil Perhitungan

Untuk menentukan tingkat kesesuaian secara keseluruhan maka nilai yang didapat adalah presentase dari hasil jumlah rata-rata dari tingkat kinerja dibanding dengan jumlah rata-rata tingkat harapan dan tingkat kesesuaian yang ada didapatkan nilai $(8512:129) \times 100\% = 65,9845$. Sehingga nilai 65,9845 secara keseluruhan tingkat kinerja berada pada kategori "Puas".

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), dimana untuk contoh perhitungan tingkat kepentingan sebagai berikut $\bar{X}_t = \frac{5+2+2+4+4+\dots+3}{100} = 3,06$ dan untuk tingkat kinerja $\bar{Y}_t = \frac{5}{1} = 5$

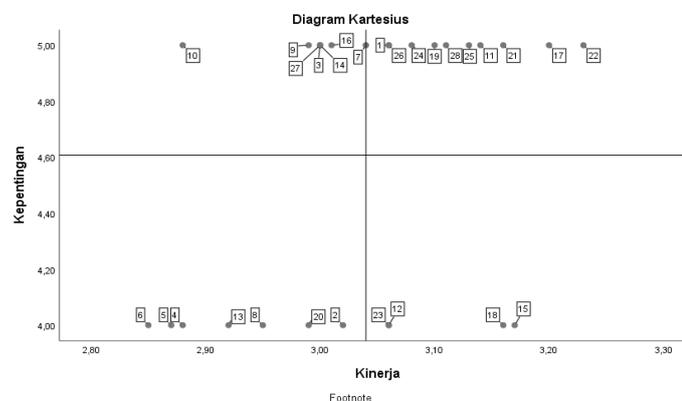
Tabel 4. Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

NO	Dimensi	$\underline{X}_t = \frac{\sum \frac{k}{i} X_i}{n}$	$\underline{Y}_t = \frac{\sum \frac{k}{i} Y_i}{n}$	Variabel
1.	Efisien	3,06	5	Performance
2.	Kemudahan	3,02	4	
3.	Manfaat	3,00	5	
4.	Produktivitas	2,88	4	Effort Expectancy
5.	Mudah Dipahami	2,87	4	
6.	Terampil	2,85	4	
7.	Mudah Digunakan	3,04	5	
8.	Mudah Dipelajari	2,95	4	
9.	Pengaruh dari penyedia	2,99	5	Social Influence
10.	Dukungan dari penyedia	2,88	5	
11.	Pengaruh dari Sosial Media	3,14	5	
12.	Ketersediaan sumberdaya	3,06	4	Facilitating Condition
13.	Memiliki Pengetahuan	2,92	4	
14.	Ketersediaan Petunjuk Teknis	3,00	5	
15.	Ketersediaan Bantuan	3,17	4	
16.	Kepercayaan	3,01	5	Trust
17.	Keamanan Pengguna	3,20	5	
18.	Memenuhi Kebutuhan	3,16	4	Satisfaction
19.	Kepuasan Kepada Penyedia	3,10	5	
20.	Harapan	2,99	4	
21.	Kepuasan dalam sistem	3,16	5	
22.	Berniat menggunakan	3,23	5	Behavioral Intention
23.	Berusaha menggunakan	3,06	4	
24.	Berencana Menggunakan	3,08	5	
25.	Rekomendasi Penggunaan	3,13	5	
26.	Pengguna	3,06	5	Use Behavior
27.	Perilaku	3,00	5	
28.	Pengaruh	3,11	5	

Sumber : Hasil Perhitungan

Nilai \underline{X} memotong tegak lurus sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja dimensi (X). Sedangkan nilai \underline{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan tingkat

kepentingan, setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan variabel serta nilai-nilai kinerja dan kepentingan, kemudian nilai-nilai tersebut diterapkan dalam kuadran kartesius.



Gambar 3. Diagram Kartesius
 Sumber : Hasil perhitung

5. HASIL DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitia terhadap analisis kepuasan peserta terhadap aplikasi mobile JKN dengan studi kasus peserta kantor BPJS Kesehatan Jember dengan menggunakan metode IPA adalah :

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysy* terdapat 6 variabel diantaranya *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, Use Behavior* dan 7 dimensi yaitu manfaat, mudah digunakan, pengaruh dari penyedia, dukungan dari penyedia, ketersediaan petunjuk teknis, kepercayaan, perilaku yang diprioritaskan untuk pengembangan aplikasi mobile JKN hal tersebut menjadi catatan pihak organisasi dimana harus lebih memperhatikan dan terus melakukan pengembangan system yang ada.
2. Hasil dari rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 65,98% sehingga berada pada kategori “Puas”.
3. Berdasarkan hasil temuan penelitian terdapat 1 variabel yang memiliki hasil perhitungan 2 dimensi pada kuadaran 1 yaitu variable *Social Influence*.

B. Saran

Penelitian ini tentunya masih perlu banyak pengembangan sehingga terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan untuk memperbaiki, diantaranya diharapkan pada

penelitian selanjutnya dapat memperbaiki penggunaan metode IPA untuk menganalisis variable yang ada.

6. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- [3] Buangin, M. B. (2011). Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif, 1–4.

B. Artikel Jurnal

- [1] Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*, 2(2).
- [4] Trie, H., & Sudina. (2015). Analisis Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance And Use Of Technology) (Studi kasus : Sistem Informasi Akademik pada STTNAS Yogyakarta), 180, 165–180.
- [5] Taluke, D., Lakat, R. S. M., & Sembel, A. (2019). ISSN 2442-3262 Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 6(2), 531–540.

C. Sumber Rujukan dari Website

- [1] Bpjs-kesehatan.go.id, 2020. Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia [Online] (Updated 02 Desember 20220) <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs>. (Diakses Pada Tanggal 20 Januari)