

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, kualitas pelayanan publik berbasis E-Government pada aplikasi Mobile JKN di Kota Bandung berada pada kategori tinggi baik dilihat dari keempat dimensi. Dimensi *Trust* memiliki hasil skor tertinggi dibanding dimensi yang lain, menunjukkan bahwa pengguna percaya akan keamanan data dalam aplikasi. Dimensi *Reliability* menempati hasil tertinggi kedua, menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN bisa diandalkan dan diakses secara fleksibel. Urutan ketiga adalah dimensi *Citizen Support*, yang menunjukkan pelayanan pengaduan sudah cukup responsif. Urutan terakhir adalah dimensi *Efficiency*, yang menunjukkan bahwa pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN sudah efisien. Dengan hasil kualitas pelayanan publik berbasis E-Government pada Mobile JKN yang tinggi berarti BPJS Kesehatan sudah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penggunanya sehingga para pengguna yang termasuk ke dalam responden penelitian ini dapat memberikan hasil yang baik pada setiap dimensi dan pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dirumuskan saran sebagai berikut :

Bagi BPJS Kesehatan, untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang kini berada pada kategori tinggi, walaupun dalam kategori tinggi namun belum berada dalam kondisi pelayanan yang prima. Begitu juga dengan setiap keandalan aplikasi, efisiensi aplikasi, kepercayaan masyarakat dalam keamanan data, dan responsif terhadap kebutuhan penyelesaian masalah masyarakat pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Hal 122-123*. Yogyakarta : Aswaja Pressido
- Alawneh. (2013). *Measuring User Satisfaction From E-Government Services: Lesson From Jordan*. *Government information quarterly*, 30(3), 277-288.
- Along, Antonius. (2019). *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*
- Anantanatorn, et al. (2015). *Public service management in local government, Thailand (Case study of solid waste management in Pattaya City)*. *International Journal of Applied Sociology*, 5(1), 5-15.
- Ari dan Hanum. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-Govqual*. *Profit : Jurnal Administrasi Bisnis*
- Ariani, Dorothea. (2020). *Manajemen Kualitas Edisi 2*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Arikunto. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rhineka Cipta,.
- Asto, Vijay. (2017). *Jaminan Kualitas Layanan di Puskesmas Pondok Kelapa Jakarta Timur*.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- BPJS Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/>
- Chen, Y. C. (2017). *Managing digital governance: issues, challenges, and solutions*. Routledge.
- Darma, Budi. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linear Sederhana, Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM PRESS.

- Hair JR et al. (2010). *Multivariate Data Analysis seventh edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Hardiansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Hlm 36
- Inforial.(2022). *Dengan Mobile JKN, Tak Perlu Lagi Datang Subuh Untuk Antre Di Rumah Sakit*. <https://jabar.antaraneews.com/berita/421855/dengan-mobile-jkn-tak-perlu-lagi-datang-subuh-untuk-antre-di-rumah-sakit>
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Irawan. (2013). *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Paradigma. ISSN 2252-4266
- JabarGo. (2023). *BPS Rilis Jumlah Penduduk Kota Bandung, Kaum Laki-Laki Terancam Kekurangan Perempuan*. <https://jabargo.com/bps-rilis-jumlah-penduduk-kota-bandung-kaum-laki-laki-terancam-kekurangan-perempuan/>
- KBBI. Arti Kata Kualitas.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lanvin, Bruno (2002). *The E-Government Handbook For Developing Countries*. InfoDev
- Mensah et.al. (2022). *Understanding The Drivers Of The Public Value Of E-Government : Validation Of Public Value E-Government Adoption Model*. Frontiers in Psychology.
- Miftahaqul, Annisa. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual Di BPJS Kesehatan Kota Surakarta*.
- Nadyariswari, Kezia. (2023). *Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Service) Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar*.
- Nuryadi,dkk. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta : Sibuku Media
- Ombudsman. (2021). *Ombudsman RI Respons Banyaknya Keluhan Soal BPJS Kesehatan*. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-respons-banyaknya-keluhan-soal-bpjs-kesehatan>

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). *E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Putri, Inkana. (2023). *Peserta BPJS Kesehatan Ungkap Kemudahan Gunakan Aplikasi Mobile JKN*. <https://news.detik.com/berita/d-6745728/peserta-bpjs-kesehatan-ungkap-kemudahan-gunakan-aplikasi-mobile-jkn>
- Rany, Kezia. (2023). *Analisis Pengaruh E-GovQual Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN*.
- Rizaty, Monavia. (2023). *Pengguna Internet Di Indonesia Sentuh Angka 212 Juta Pada 2023*. <https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-internet-di-indonesia-sentuh-212-juta-pada-2023>
- Rohmansyah, Hasbi. (2023). *Tingkat Kepercayaan Publik Warga Kota Bandung terhadap Institusi Kepolisian Republik Indonesia*.
- Sari dan Winarno. (2012). *Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Clean Dan Good Governance Di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*. ISSN : 1412-5366
- Silalahi, Ulber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*.
- Skripsibisa. *Cara Menentukan Nilai r Tabel*. https://www.skripsibisa.com/2019/06/cara-menentukan-nilai-r-tabel.html#google_vignette
- Sosiawan, (2015, Juni). *Tantangan dan hambatan dalam implelementasi e-government di Indonesia*. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No.5)*. hlm 102-103.
- Spicker, P. (2009). *The nature of a public service*. *Intl Journal of Public Administration*, 32(11), 970-991.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta

T. Riyanto. (2024). *Analisis Deskriptif Persentase*. <https://riyanto60.com/analisis-deskriptif-persentase/>

Todorut dan Tselentis. (2015). *Designing The Model Of Public Value Management*. Proceeding of the 9th International Management Conference. Rumania

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). *The public value of E-Government—A literature review*. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wardiningsih. (2009). *Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi*.

World Bank. (2015). *E-Government*.