



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government
Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional
(Mobile JKN) di Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Nabila Rizkia Hanifa

6072001054

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government
Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional
(Mobile JKN) di Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Nabila Rizkia Hanifa

6072001054

Pembimbing

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

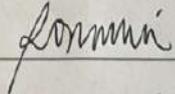
Nama : Nabila Rizkia Hanifa
Nomor Pokok : 6072001054
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Aplikasi
Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) di Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 2 Juli 2024
Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji

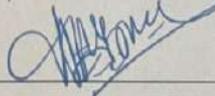
Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si

: 

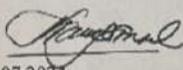
Sekretaris

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si

: 

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si

: 
: 30.07.2024

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nabila Rizkia Hanifa

NPM : 6072001054

Jurusan : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Juni 2024



Nabila Rizkia Hanifa

ABSTRAK

Nama : Nabila Rizkia Hanifa

NPM : 6072001054

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) di Kota Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis E-Government pada aplikasi Mobile JKN di Kota Bandung. Teori yang digunakan yaitu *E-Government Quality* (E-GovQual) dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) yang melihat kualitas pelayanan E-Government dari empat dimensi yaitu (1). *Reliability*, (2). *Efficiency*, (3). *Trust*, (4). *Citizen Support*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survey. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang melibatkan 105 responden pengguna aplikasi Mobile JKN. Data yang dikumpulkan data ordinal dan pengolahan data dilakukan secara statistik deskriptif persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada aplikasi Mobile JKN berada dalam kategori tinggi dilihat dari keempat dimensi penelitian. Hasil penelitian pada setiap dimensi pun didapatkan dalam kategori tinggi. Dimensi *Reliability* berada pada kategori tinggi. Dapat diartikan bahwa aplikasi Mobile JKN dapat diandalkan. Dimensi *Efficiency* berada dalam kategori tinggi, yang dapat diartikan bahwa pelayanan aplikasi Mobile JKN sudah efisien. Dimensi *Trust* berada dalam kategori tinggi, sehingga dapat diartikan bahwa aplikasi Mobile JKN dapat memberikan rasa kepercayaan masyarakat lewat keamanan data aplikasi yang baik. Dimensi *Citizen Support* berada dalam kategori tinggi yang berarti aplikasi Mobile JKN baik dalam menyelesaikan masalah pelayanan. Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi Mobile JKN berkualitas tinggi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, E-Government, Mobile JKN

ABSTRACT

Name : Nabila Rizkia Hanifa

NPM : 6072001054

Title : Quality of E-Government Based Public Services in The National Health Insurance
Mobile Application (Mobile JKN) in Bandung City.

This research aims to measure the quality of E-Government based public services on the Mobile JKN application in Bandung City. The theory used is E-Government Quality (E-GovQual) from Papadomichelaki and Mentzas (2012) which looks at quality from four dimensions, namely (1). Reliability, (2). Efficiency, (3). Trust, (4). Citizen Support. This research uses descriptive quantitative methods with a survey approach. The data collection technique used a questionnaire involving 105 respondents who used the Mobile JKN application. The data collected was ordinal data and data processing was carried out using percentage descriptive statistics.

The research results show that the quality of public services in the Mobile JKN application is in the high category seen from the four research dimensions. The research results for each dimension were obtained in the high category. The Reliability dimension is in the high category. This means that the Mobile JKN application is reliable. The Efficiency dimension is in the high category, which means that the Mobile JKN application service is efficient. The Trust dimension is in the high category, so it can be interpreted that the Mobile JKN application can provide a sense of public trust through good application data security. The Citizen Support dimension is in the high category, which means the Mobile JKN application is good at solving service problems. The overall results show that the quality of service on the Mobile JKN application is high.

Keywords: Service Quality, E-Government, Mobile JKN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunianya sehingga skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis E-Government Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan pada jenjang S1 Administrasi Publik. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang dalam prosesnya membutuhkan bantuan dan dukungan dari beberapa orang terdekat. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Dr. Orpha Jane selaku Dekan FISIP UNPAR, Bapak Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan. Seluruh jajaran dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan, Ibu Indraswari, Ph. D., Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D, Bapak Prof. Pius Suratman Kartasasmita, Drs., M.Si, Ph.D, Dra.,M.Si., Bapak Kristian, Bapak Hubertus, Bapak Ulber, Ibu Gina, Ibu Maria, Bapak Jeffri, Bapak Trisno Sakti, Bapak Muhammad Maulidza, dan dosen-dosen lain yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti selama berada di bangku perkuliahan.
3. Orang tua peneliti, papah Surandono dan mamah Nenden Gustiana yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya kepada peneliti untuk mengerjakan skripsi ini hingga tahap selesai.
4. Kakak kandung peneliti Fitya Rizka Hani yang selalu memberikan doa, dukungan, bantuan, dan mendengarkan keluh kesah. Semoga bahagia selalu menyertaimu.

5. Sepupu terdekat peneliti, Marsha yang selalu mendengarkan keluh kesah ketika penyusunan skripsi ini, terima kasih sudah mau mendengar dan selalu ada ketika dibutuhkan.
6. Syalta, Tazkia, dan Zahira sahabat peneliti sejak SMP yang selalu bisa diandalkan jika ingin mengerjakan skripsi bareng, dan dukungan yang tidak pernah putus sampai pada tahap skripsi selesai, terima kasih *long live all the magic we made!*
7. Tiara, Novena, Martina, Tanty, Nanda, Sabil, dan Mila terima kasih sudah menemani dan membuat kenangan manis masa perkuliahan peneliti, semoga bahagia selalu.
8. Avina, Angel, Jonathan, Agrin teman - teman satu bimbingan terima kasih sudah mau berjuang bersama-sama.
9. Terakhir untuk diri sendiri, terima kasih sudah mau bertahan dan berjuang melewati setiap alur perkuliahan dari mahasiswa baru sampai mahasiswa akhir, terima kasih karena tidak menyerah dalam menyelesaikan setiap tantangan dan rintangan dalam penyelesaian skripsi hingga dapat selesai tepat waktu, *you did a great job! I'm so proud of you!*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	II
ABSTRACT	III
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR TABEL.....	X
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penelitian	16
BAB II.....	18
KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Pelayanan Publik	18
2.2 E – Government	22
2.3 Kualitas Pelayanan E-Government	33
2.4 Penelitian Terdahulu.....	39
2.5 Model Penelitian	41
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Tipe Penelitian	43
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Populasi.....	44
3.3.2 Sampel	45
3.4 Pengukuran dan Instrument Penelitian.....	47
3.4.1 Operasionalisasi Variabel	47
3.4.2 Instrument Penelitian	51
3.5 Uji Reliabilitas	53
3.6 Uji Validitas	54
3.7 Pengumpulan Data	56
3.8 Analisis Data.....	56

BAB IV	60
PROFIL PENELITIAN.....	60
4.1 BPJS Kesehatan	60
4.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	61
4.2.1 Visi.....	61
4.2.2 Misi	61
4.1 Aplikasi Mobile JKN.....	62
4.2 Visi dan Misi Mobile JKN.....	63
4.2.1 Visi.....	63
4.2.2 Misi	63
4.3 Fitur dalam aplikasi Mobile JKN.....	64
4.4 Fitur Unggulan Aplikasi Mobile JKN	66
4.5 Rumah Sakit Santo Yusup.....	69
BAB V.....	71
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	71
5.1 Karakteristik Responden.....	71
5.2 Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) Di Kota Bandung	73
5.3 Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) Di Kota Bandung	85
BAB VI	89
KESIMPULAN DAN SARAN	89
6.1 Kesimpulan	89
6.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 ulasan dari App Store.....	6
Gambar 1. 2 ulasan dari Play Store.....	6
Gambar 1. 3 Adanya jam akses	8
Gambar 1. 4 Adanya jam akses	8
Gambar 1. 5 Aplikasi kurang aman	9
Gambar 1. 6 tetap harus datang ke kantor cabang BPJS	9
Gambar 1. 7 Call center tidak responsif.....	10
Gambar 4. 1 Halaman muka aplikasi	63
Gambar 4. 2 Akses awal aplikasi.....	63
Gambar 4. 3 17 fitur aplikasi Mobile JKN.....	65
Gambar 4. 4 Cek Status Kepesertaan.....	66
Gambar 4. 5 Pencarian Rumah Sakit	67
Gambar 4. 6 Pendaftaran Online	68
Gambar 4. 7 Peta Rumah Sakit Santo Yusup	70
Gambar 4. 8 Anjungan Pendaftaran Mandiri	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta BPJS di Indonesia	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.4.1 Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran	52
Tabel 3.5. 1 Interval kelas	52
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 3. 7 Interval Persentase	59
Tabel 5.1. 1 Jenis Kelamin	71
Tabel 5.1. 2 Usia	72
Tabel 5.1. 3 Pekerjaan	72
Tabel 5.1. 4 Intensitas Menggunakan	73
Tabel 5.2. 1 Dimensi Reliability dalam kualitas pelayanan	75
Tabel 5.2.1. 1 Rekapitulasi skor jawaban dimensi Reliability	76
Tabel 5.2. 2 Dimensi Efficiency dalam kualitas pelayanan	78
Tabel 5.2.1. 2 Rekapitulasi Skor Jawaban dimensi Efficiency	79
Tabel 5.2. 3 Dimensi Trust dalam kualitas pelayanan	81
Tabel 5.2.1. 3 Rekapitulasi Skor Jawaban dimensi Trust	82
Tabel 5.2. 4 Dimensi Citizen Support dalam kualitas pelayanan	83
Tabel 5.2.1. 4 Rekapitulasi Skor Jawaban dimensi Citizen Support	84
Tabel 5. 3 Perhitungan skor persentase	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya memanfaatkan teknologi serta menyediakan kebutuhan masyarakat, pemerintah melaksanakan pengembangan Elektronik Government yang kemudian dikenal dengan E-Government. Kebijakan yang dikeluarkan untuk menjadi dasar hukum pengembangan dari E-Government yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Penerapan E-Government diharapkan mampu memperluas partisipasi publik yang memungkinkan masyarakat akan terlibat aktif dalam penerapannya. E-Government memfasilitasi pelayanan yang efisien dengan menggunakan internet yang dibagi dalam beberapa tingkatan seperti penyediaan informasi, interaksi satu dan dua arah, dan transaksi pelayanan elektronik secara keseluruhan¹. E-Government yang di kembangkan oleh pemerintah dipergunakan dalam inovasi pelayanan publik yang difasilitasi untuk masyarakat dengan memberikan kemudahan akses informasi publik dari pelayanan yang akan didapatkan².

Pengembangan E-Government dilakukan untuk mencegah Indonesia menjadi negara dengan kategori *Digital Divide*. Istilah *Digital Divide* adalah keterisolasian dari perkembangan teknologi secara global karena ketidakmampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi diterapkan dalam sistem

¹ Wardiningsih. (2009). *Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi.

² Sari dan Winarno. (2012). *Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Clean Dan Good Governance Di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen. ISSN : 1412-5366

pemerintahan, salah satunya dalam bidang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat (7) dijelaskan mengenai standar pelayanan yang menjadi sebuah tolok ukur untuk dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan berbasis teknologi haruslah memiliki nilai-nilai yang dijadikan sebagai standar atau ideal dalam melakukan pelayanannya, seperti memiliki keandalan yang mana dapat diartikan sebagai pelayanan dalam aplikasi harus bisa diakses kapan pun dan tidak terpaud oleh jam kerja atau harus fleksibel. Dibutuhkan juga pelayanan yang efisien yang mana pelayanan diberikan mudah untuk diikuti dan informasi yang dimuat dalam aplikasi adalah informasi yang terbaru. Membangun kepercayaan juga menjadi point yang sangat penting mengingat pelayanan Mobile JKN berbasis teknologi maka dari itu harus menciptakan keamanan data pribadi pengguna dalam aplikasi. Terakhir adalah dukungan dari masyarakat seperti pengaduan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna ditanggapi dengan baik oleh para petugas.

Sektor penyelenggara pelayanan publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Dasar hukum yang memayungi berdirinya BPJS Kesehatan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS bertujuan Untuk menciptakan terselenggaranya pemberian jaminan, terpenuhinya

kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarga. Kepesertaan BPJS dibagi kedalam dua kelompok yaitu sebagai berikut :

1. Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan

Kepesertaan masyarakat Indonesia berdasarkan data yang didapatkan dari BPJS Kesehatan sampai 30 November 2023 ada 265.601.105 juta pengguna BPJS Kesehatan dari 278,69 juta penduduk Indonesia pada pertengahan tahun 2023. Berdasarkan data tersebut sekitar 90% lebih masyarakat Indonesia sudah terdaftar menjadi peserta jaminan kesehatan pemerintah yaitu BPJS. Dengan hampir 90% kepesertaan BPJS di Indonesia, pelayanan publik yang diberikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik agar masyarakat puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Persebaran jenis kepesertaan dan jumlah peserta tertera dalam tabel 1.1 yang didapatkan dari website BPJS Kesehatan.

Tabel 1.1 Jumlah Peserta BPJS di Indonesia

Jenis Kepesertaan	Jumlah peserta
Penerima Bantuan Iuran	96.761.386
Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	69.672.450
Penduduk yang didaftarkan pemerintah daerah	40.723.895
PPU Non penyelenggara Negara - Swasta	33.887.777
Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara	18.031.710
Bukan Pekerja Penyelenggara Negara	4.716.464
PPU non penyelenggara negara - BUMN	1.371.288
Bukan pekerja non penyelenggara negara	481.135

Sumber : *Website* BPJS Kesehatan, 2023

Penyelenggaraan pelayanan di BPJS Kesehatan yang sudah berjalan mendapatkan keluhan dari pengguna. Berupa antrian yang panjang untuk pendaftaran, kemudian pasien yang sudah datang namun di tolak oleh rumah sakit dan fasilitas Kesehatan yang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat³. Pemerintah selalu dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin berkualitas dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan efisien. Maka sebagai respon terhadap keluhan yang disampaikan pada pelayanan BPJS, maka dibuat inovasi pelayanan menggunakan elektronik yang kemudian dikenal dengan Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN pertama kali dioperasikan pada tahun 2017, pengguna dapat mengunduh aplikasi melalui *Google Store* ataupun *App Store* untuk mengakses pelayanan. Aplikasi Mobile JKN diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien.

Sasaran utama dalam penerapan aplikasi Mobile JKN adalah pasien pengguna yang secara aktif mengakses pelayanan BPJS Kesehatan. Penggunaan teknologi dalam aplikasi tentu tidak semua pasien pengguna dapat dengan mudah mengerti bagaimana cara menggunakannya maka dari itu diperlukan sosialisasi atau pengenalan aplikasi ini kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Partisipasi pasien pengguna dalam penggunaan aplikasi ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam aplikasi. Jika jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN banyak maka pelayanan antrian secara *on the spot* tidak akan seramai sebelum adanya aplikasi sehingga dapat menghemat waktu dan juga biaya yang dikeluarkan oleh pengguna.

Dilansir dari Detik.com, salah satu pengguna aplikasi Mobile JKN Nadiyah, menuturkan bahwa aplikasi Mobile JKN sangat praktis digunakan dalam pendaftaran sudah tidak harus

³ Ombudsman. (2021). *Ombudsman RI Respons Banyaknya Keluhan Soal BPJS Kesehatan*.

membawa kartu fisik untuk berobat karena sekarang hanya cukup menunjukkan kartu digital. Kemudahan tersebut membuat Nadiyah puas dengan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan dari BPJS Kesehatan⁴. Selain Nadiyah, lainnya yang puas dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN adalah Pajar, di lansir dari Antara Jabar mengungkapkan cepatnya pelayanan yang ia terima ketika menggunakan aplikasi Mobile JKN jika dibandingkan dengan sebelum aplikasi ini diluncurkan. Sebelumnya, ia dapat pelayanan setelah mengantre dari subuh kemudian mengantre ke poli yang dituju selama 3 jam, kini dengan adanya aplikasi ini waktu yang diperlukan untuk menunggu menjadi lebih singkat⁵.

Penilaian pengguna terhadap aplikasi dapat dilihat dari *App Store*, kualitas pelayanan secara singkat dapat dilihat dari penilaian bintang yang diberikan oleh pengguna. Penilaiannya dilakukan dengan memberikan bintang, disediakan penilaian bintang dalam rentang 1-5 untuk melakukan penilaian. Pemberian bintang 1 menunjukkan kualitas yang baik dari pelayanan yang telah diterima sedangkan pemberian bintang 5 menunjukkan kualitas yang buruk. Sampai bulan Oktober 2023, dalam platform *App Store* ada ±115 ribu pengguna aplikasi yang sudah memberikan penilaiannya. Sehingga dari 5 bintang, aplikasi Mobile JKN mendapatkan angka atau bintang di 4.8 dari 5 (dari 5 bintang mendapatkan Bintang 4.8). Sedangkan yang diberikan penilaian melalui *Play Store*, sistemnya tidak jauh berbeda dengan *App Store* sama-sama menggunakan bintang untuk penilaiannya. Dari ±552

⁴ 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>

⁵ Inforial. (2022). *Dengan Mobile JKN, Tak Perlu Lagi Datang Subuh Untuk Antre Di Rumah Sakit*. <https://jabar.antaranews.com/berita/421855/dengan-mobile-jkn-tak-perlu-lagi-datang-subuh-untuk-antre-di-rumah-sakit>

ribu pengguna aplikasi sudah melakukan penilaian, kemudian Mobile JKN mendapatkan bintang 4.5 dari 5 (dari 5 bintang mendapatkan 4.5 bintang). Dalam *App Store* maupun *Play Store* Mobile JKN sama-sama mendapatkan penilaiannya baik.



Gambar 1. 1 ulasan dari App Store⁶



Gambar 1. 2 ulasan dari Play Store⁷

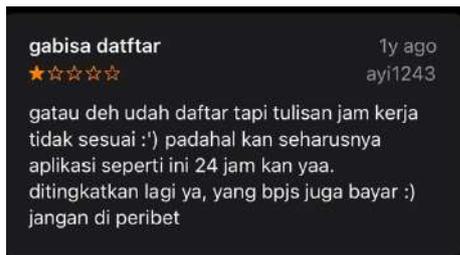
Dalam praktiknya, aplikasi yang dikeluarkan membutuhkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna aktif aplikasi dan juga sebagai pemberi *feedback* atau umpan balik terhadap pelayanan yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Aplikasi Mobile JKN mendapatkan respon positif dari pengguna dengan bukti angka penilaian pada aplikasi yang tinggi. Namun, dibalik tingginya angka penilaian terhadap aplikasi Mobile JKN ini ditemukan adanya komentar pengguna disertai dengan penilaian bintang 1 yang diberikansesuai dengan kondisi dan pengalamannya menggunakan aplikasi Mobile JKN.

⁶ *App Store*, diolah oleh peneliti, 2023.

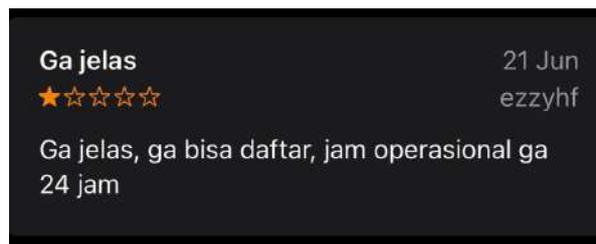
⁷ *Play Store*, diolah oleh peneliti, 2023

Penilaian tersebut dapat dilakukan oleh pengguna di *platform* yang mereka miliki untuk mengakses aplikasi Mobile JKN yaitu *App Store* pada *processor* iOS dan *Play Store* pada *processor* Android. Kedua platform ini dapat digunakan pengguna dalam sarana memberikan *feedback* atau pengalamannya ketika menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penilaian yang dilakukan pengguna terhadap pelayanan yang mereka terima tentunya akan beragam tergantung pada pengalaman pengguna dalam melakukannya. Penilaian tersebut dilakukan secara objektif seperti apa yang mereka rasakan dan terima dalam pelayanannya itulah yang akan pengguna berikan penilainnya. Didasarkan dari data pada bulan Oktober 2023 kemudian dianalisis menggunakan fitur *most recent* atau terbaru yang terdapat dalam *App Store* akan lebih banyak ditemukan komentar negatif disertai dengan penilaian bintang 1 dibandingkan dengan komentar positif yang diberikan oleh pengguna.

Data yang didapatkan dari salah satu *platform* penilaian yaitu *App Store*, berdasarkan penemuan peneliti dalam rentang waktu 01 Januari hingga 20 Oktober 2023 ditemukan sebanyak 402 komentar negatif pengguna disertai dengan yang penilaian yang buruk terhadap aplikasi Mobile JKN. Skala penilaian yang diberikan pengguna yaitu dengan memberikan bintang 1 sampai bintang 3 dari 5 bintang untuk menilai pelayanan yang diberikan pada aplikasi ini. Penilaian tersebut disertai dengan komentar mengapa pengguna memberikan bintang tersebut yang didasarkan dari pelayanan yang diterimanya ketika menggunakan aplikasi Mobile JKN. Contoh keluhan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Adanya jam akses⁸

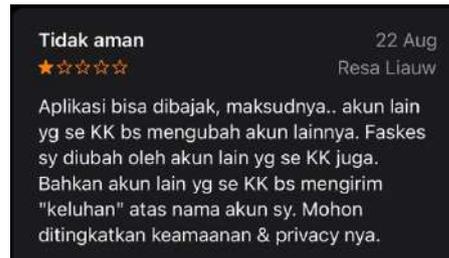


Gambar 1. 4 Adanya jam akses⁹

Fenomena permasalahan yang ditemukan yaitu adanya jam akses dalam menggunakan aplikasi yang hanya bisa diakses pada jam kerja saja. Pengguna 1 menuliskan “gatau deh udah daftar tapi tulisan jam kerja tidak sesuai, padahal kan seharusnya aplikasi seperti ini 24 jam kan ya. Ditingkatkan lagi ya, yang BPJS juga bayar jangan di per-ribet”. Pengguna 2 menuliskan “gak jelas, gak bisa daftar, jam operasional gak 24 jam.” Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN tidak fleksibel. Sehingga untuk pengguna yang harus menggunakan aplikasi Mobile JKN diluar jam kerja misalnya pada malam hari akan kesulitan untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan. Pelayanan yang berbasis E-Government seharusnya dapat diakses dengan fleksibel.

⁸ *App Store*, diolah oleh peneliti, 2024.

⁹ *App Store*, diolah oleh peneliti, 2024.



Gambar 1. 5 Aplikasi kurang aman¹⁰

Pelayanan yang berbasis E-Government tentu harus mendapatkan kepercayaan dari pengguna untuk menggunakannya terlebih jika harus ada data pribadi yang digunakan dalam aplikasinya yang haruslah memiliki keamanan yang baik. Hal tersebut terjadi dalam aplikasi Mobile JKN dimana ada pengguna berkomentar “aplikasi bisa dibajak, maksudnya akun lain yang satu KK bisa mengubah akun lainnya. Faskes saya diubah oleh akun lain yang se KK juga. Bahkan akun lain yang se KK bisa mengirim ‘keluhan’ atas nama saya. Mohon di tingkatkan keamanan dan *privacy* nya”. Hal tersebut menunjukkan keamanan data dalam aplikasi belum terjamin.



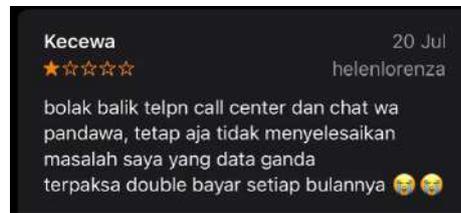
Gambar 1. 6 tetap harus datang ke kantor cabang BPJS¹¹

Pelayanan menggunakan E-Government diharapkan akan menghemat waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak perlu datang ke tempat. Namun, yang terjadi malah sebaliknya pengguna aplikasi Mobile JKN mengeluhkan “percuma ada

¹⁰ *App Store*, diolah oleh peneliti, 2024.

¹¹ *App Store*, diolah oleh peneliti, 2024.

aplikasi, tetap harus datang ke cabang BPJS-nya, mau taat peraturan sulit sekali, kalo melanggar di denda”. Sehingga dengan adanya aplikasi Mobile JKN belum efisien.



Gambar 1. 7 Call center tidak responsif¹²

Pengaduan pelayanan dari pasien pengguna tidak responsif sehingga, hal tersebut sesuai dengan yang dikeluhkan pengyaitu “bolak-balik telepon *call center* dan *chat WA* pandawa, tetap saja tidak menyelesaikan masalah saya yang data ganda terpaksa bayar *double* setiap bulannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa lambatnya feedback yang diterima pengguna terhadap pengaduan yang dilakukannya. Seharusnya feedback dari pengaduan diberikan dengan cepat sehingga segera menyelesaikan masalah.

menemukan titik terang dan ada juga yang responnya sangat lambat. Seharusnya pegawai bisa memberikan feedback dari permasalahan yang dikeluhkan pengguna sehingga bisa menyelesaikan masalah.

BPJS Kesehatan memfasilitasi wadah untuk menyalurkan keluhan-keluhan atau kesulitan yang dihadapi dengan mengeluhkannya kepada *Call Center* yang kemudian dikenal dengan nama *Care Centre 165* merupakan *call center* BPJS Kesehatan yang diperuntukkan untuk melayani tanpa tatap muka selama 24 jam melalui telepon. Jenis layanan yang disediakan BPJS Kesehatan *Care Center 165* adalah sebagai berikut¹³ :

1. *Layanan Voice Interactive* JKN (VIKA)

¹² *App Store*, diolah oleh peneliti, 2024.

¹³ BPJS Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/>

Layanan informasi dengan media mesin penjawab yang terdiri dari menu pilihan untuk menghubungi layanan VIKA. Layanan ini diperuntukkan untuk melakukan cek terhadap status kepesertaan dan tagihan iuran BPJS.

2. Layanan perubahan/mutase data peserta

Pada layanan ini melayani perubahan data FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) yang paling cepat sudah terdaftar dalam 3 bulan di FKTP sebelumnya. Layanan selanjutnya merubah kelas perawatan, memperbarui nomor Handphone untuk *login* ke Mobile JKN, perubahan NPWP, e-mail, dan alamat.

3. Pemberian informasi dan penyampaian pengaduan

Infomasi yang diberikan terkait dengan layanan-layanan yang dilayani oleh BPJS Kesehatan

4. Informasi dan penyampaian pengaduan

Penyampaian dilakukan melalui akun media sosial resmi milik BPJS Kesehatan (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, dan TikTok).

Kota Bandung yang memiliki jumlah sekitar 2.444.160 juta penduduk pada tahun 2020 menurut Badan Pusat Statistik (BPS). Dari jumlah penduduk tersebut sekitar 2.256.926 juta penduduk sudah mengikuti kepesertaan BPJS Kesehatan untuk asuransinya. Beberapa rumah sakit di Bandung pun menerima pasien yang berobat menggunakan BPJS Kesehatan dalam menerima pelayanan di rumah sakit yang dituju. Namun, tidak semua rumah sakit di Kota Bandung menggunakan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana dalam pelayanan administratifnya. Berdasarkan temuan peneliti beberapa rumah sakit seperti Rumah Sakit Hasan Sadikin, Rumah Sakit Ujung Berung sudah memiliki aplikasi tersendiri dalam pelayanannya sehingga tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN. Salah satu rumah sakit

yang melayani pasien yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN adalah Rumah Sakit Santo Yusup. Dalam meningkatkan pelayanannya, Rumah Sakit Santo Yusup menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pelayanan administratif. Rumah Sakit Santo Yusup memiliki *corner* tersendiri yang dinamakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang dikhususkan untuk pasien pengguna yang sudah mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN lalu dapat mengambil nomor antrian melalui (APM). Dengan penerapan aplikasi selain pendaftaran pelayanan antrean, pasien pengguna dapat melakukan perubahan data peserta, pengaduan layanan JKN, rehab (cicilan), dan info riwayat pembayaran secara mandiri.

Pelayanan administratif tersebut kini dapat dilakukan dalam aplikasi Mobile JKN sehingga pengguna tidak harus lagi datang ke rumah sakit lebih awal untuk mendapatkan antrean dan juga tidak harus lagi datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan untuk mengurus perubahan data, pengaduan layanan, dan info Riwayat pembayaran sesuai dengan kelas. Peralihan dari pelayanan secara manual atau *offline* menjadi pelayanan *online* tentunya banyak hal yang harus diperhatikan. Pemanfaatan teknologi membuat pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Salah satu tujuan dikembangkannya E-Government dalam pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal tersebut berarti bahwa dengan adanya E-Government pelayanan publik seharusnya lebih memudahkan masyarakat dalam menggunakannya dan hemat waktu.

Penelitian pada aplikasi Mobile JKN dilakukan untuk melihat sejauh mana pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN membantu BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Meskipun berbentuk aplikasi, Mobile JKN tetap menjadi salah satu jenis pelayanan publik sektor kesehatan yang diakses oleh masyarakat. Dalam penelitian ini pula tidak berfokus pada pelayanan kesehatan yang melibatkan tenaga kesehatan namun berfokus

ke pelayanan administratif masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang sekarang tersedia dalam satu aplikasi yaitu Mobile JKN. Tuntutan dari perkembangan teknologi mengharuskan adanya peningkatan dalam pelayanan publik untuk bisa membuat pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu juga adanya tuntutan dari masyarakat yang berbeda-beda namun berkaitan erat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis E-Government yaitu sebagai berikut¹⁴ :

1. Tuntutan pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah untuk dijangkau seluruh masyarakat.
2. Keinginan masyarakat agar aspirasinya didengar, sehingga pemerintah harus bisa memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan.

Berdasarkan pada penemuan awal peneliti, kualitas pelayanan dari aplikasi Mobile JKN rendah. Penilaian negatif yang disertai dengan keluhan pengguna merepresentasikan bahwa aplikasi Mobile JKN masih memerlukan perbaikan untuk membuat kualitas pelayanan yang baik dengan memperbaiki permasalahan yang paling banyak dikeluhkan oleh pengguna ketika mengakses aplikasi tersebut. Namun, disamping banyaknya penilaian negatif, penilaian yang tertera dalam *App Store* menghasilkan angka yang baik. Maka penelitian ini dilakukan untuk melihat mengapa komentar negatif tersebut terus meningkat dan apa yang harus diperbaiki dari pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN, oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap aplikasi Mobile JKN dengan melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada

¹⁴ Sosiawan, (2015, Juni). Tantangan dan hambatan dalam implemmentasi e-government di Indonesia. Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No.5). hlm 99.

Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) Di Kota Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan di latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Adanya jam akses pelayanan¹⁵, dimana mewakili fenomena untuk dimensi *reliability* (keandalan). Merujuk pada gambar 1.3 dan 1.4 bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki jam akses pelayanan yang mana jika ingin menggunakan di jam kerja atau malam hari akan ada pemberitahuan ‘diluar jam akses’. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN kurang bisa diandalkan karena tidak bisa diakses setiap saat.
2. Keamanan data pasien dalam menyimpan data kurang terjamin¹⁶, dimana mewakili fenomena untuk dimensi *trust* (keamanan). Merujuk pada gambar 1.5 bahwa pengguna mengeluhkan keamanan data pribadi yang kurang terjamin. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN belum bisa dipercaya dalam menyimpan aplikasi.
3. Pasien pengguna masih harus datang ke kantor untuk mengurus pelayanan yang sebenarnya sudah tersedia dalam aplikasi¹⁷, dimana mewakili fenomena untuk dimensi *efficiency* (efisiensi). Merujuk pada gambar 1.6 dan 1.7 pasien pengguna mengeluhkan jika tetap harus datang ke kantor BPJS atau rumah sakit untuk mengurus pelayanan.

¹⁵ *AppStore*, diolah oleh peneliti, 2024

¹⁶ *AppStore*, diolah oleh peneliti, 2024

¹⁷ *AppStore*, diolah oleh peneliti, 2024

4. Proses pengaduan yang lambat atau tidak responsif¹⁸, dimana mewakili fenomena untuk dimensi *citizen support* (dukungan masyarakat). Merujuk pada gambar 1.8 pengaduan tidak dilakukan secara cepat.

Walaupun sudah berjalan dari tahun 2017, tidak menutup kemungkinan bahwa aplikasi Mobile JKN masih memiliki permasalahan dalam pelayanannya. Dilihat dari beberapa keluhan yang dikeluhkan oleh pengguna ternyata masih ada permasalahan yang harus segera diatasi terkait dengan pelayanan yang tidak sesuai atau bahkan menyulitkan pengguna. Seharusnya dengan adanya E-Government, pelayanan publik yang diberikan oleh suatu institusi akan menjadi lebih baik, efektif, dan efisien. Maka dari itu ada indikasi bahwa pelayanan pada aplikasi Mobile JKN belum berkualitas atau memiliki kualitas yang rendah. Sehingga akan dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas dari aplikasi Mobile JKN.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan berbasis E-Government pada aplikasi Mobile JKN di Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka tujuan dibuatkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui dan mengukur kualitas dari pelayanan publik berbasis E-Government pada aplikasi mobile JKN di Kota Bandung

¹⁸ *AppStore*, diolah oleh peneliti, 2024

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka dirumuskan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah acuan serta menambah informasi, masukan, dan bahan referensi mengenai kualitas pengguna dalam mengakses pelayanan E-Government pada aplikasi Mobile JKN.

2. Manfaat teoritis

- a. Bagi BPJS Kesehatan, penelitian ini dapat dijadikan sebuah masukan dari apa yang dirasakan masyarakat ketika menggunakan aplikasi Mobile JKN dan tambahan informasi mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dari aplikasi Mobile JKN.
- b. Bagi akademisi, penelitian ini dapat dijadikan sebuah informasi tambahan dengan topik utama kualitas pelayanan publik berbasis E-Government, untuk peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian lebih dari ini dengan variabel yang berbeda.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) “ ini terdiri dari 6 bab, yang diuraikan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisikan pemaparan latar belakang dilakukannya penelitian dan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini berisikan berbagai macam rujukan bacaan teori yang dikumpulkan oleh peneliti.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, dan analisis data

Bab IV Profil penelitian, pada bab ini didalamnya membahas mengenai profil dari BPJS Kesehatan selaku penyelenggara, dan membahas mengenai Aplikasi Mobile JKN.

Bab V Hasil Penelitian dan Analisis Data, pada bab ini berisikan tentang hasil yang telah ditemukan disertai dengan pembahasan dan analisis data terhadap data yang telah dikumpulkan

Bab VI Kesimpulan dan Saran, pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang telah dilakukan