

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kabupaten Karawang

Febri Bayu Wibawa¹, Indra Aditya,² Kariena Febriantini,³ Evi Priyanti⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

¹ febribayuw06@gmail.com, indra.aditya@fisip.unsika.ac.id,²

kariena.febriantini@fisip.unsika.ac.id,³ evi.priyanti@fisip.unsika.ac.id⁴

Abstract

The rise of e-government is to encourage government performance and improve the effectiveness and efficiency of public services. With the managed website, information disclosure is created or better known as open data for stakeholders or public, private and other parties. The presence of a website triggers more community engagement. In addition to increasing participation, this website also provides reports, complaints, suggestions, and so on so that the information submitted is not only one-way. This research uses descriptive and qualitative methods, data collection through observation, interviews and documents. The resource persons in this study were 3 people who met the qualifications, one of which was as BPJS Kesehatan employees and 2 from the scope of the community as users or participants of BPJS Online so that they could be interviewed. The results showed that BPJS Kesehatan e-government services at the Karawang Regency Branch Office, related to the preparation, maturation, strengthening and utilization of e-government services which include making information sites, preparing human resources, preparing easy access facilities and socialization are considered to have run as appropriate. However, at the utilization stage, it is considered that it is still less than optimal. A person's ability needs to be noted that there are many differences such as people who are blind or do not understand the use of the internet as a form of service.

Keywords: *Public Services, E-government, Social Security Implementation Agency (BPJS) Health, Mobile JKN.*

Abstrak

Maraknya *e-government* adalah untuk mendorong kinerja pemerintah dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan adanya website yang dikelola maka tercipta keterbukaan informasi atau lebih dikenal dengan istilah open data bagi pemangku kepentingan atau pihak publik, swasta dan pihak lainnya. Kehadiran situs web memicu lebih banyak keterlibatan komunitas. Selain meningkatkan partisipasi, website ini juga menyediakan laporan, keluhan, saran, serta lain sebagainya guna informasi yang disampaikan tidak hanya terjadi satu arah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan kualitatif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumen. Narasumber dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yang memenuhi kualifikasi yaitu salah satunya sebagai Pegawai BPJS Kesehatan dan 2 dari ruang lingkup masyarakat sebagai pengguna atau peserta BPJS Online agar dapat diwawancarai. Hasil penelitian menunjukkan dalam pelayanan *e-government* BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Kabupaten Karawang, terkait persiapan, pematangan, pemantapan serta pemanfaatan pelayanan *e-government* yang meliputi pembuatan situs informasi, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah dan sosialisasi dinilai telah berjalan sebagai mestinya. Namun pada tahap pemanfaatan dinilai masih kurang

optimal. Kemampuan seseorang perlulah diingat bahwa memiliki banyak perbedaan seperti halnya masyarakat yang buta atau belum memahami dalam penggunaan internet sebagai bentuk pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, *E-government*, BPJS Kesehatan, *Mobile* JKN.

Pendahuluan

Negara sebagai entitas yang paling tinggi berkewajiban dalam urusan pelayanan pada tiap warga negara guna pemenuhan atas hak serta kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik sebagaimana yang tercantum dalam amanat konstitusi RI (Katharina, 2020). Negara menjadi wadah bagi tiap warga negara guna mendapatkan jaminan atas haknya sebagai warga negara melalui pelayanan publik yang diberikan secara maksimal. Esensinya, bahwa pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dasar dari kegiatan pemerintahan. Atas argumentasi tersebut mengantarkan kepada kondisi Pemerintah yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negaranya sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Bazarah et al., 2021).

Ragam dinamika serta problematika dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menuntut Pemerintah Indonesia untuk dapat terus

menyesuaikan dengan keadaan dan berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pada penyelenggaraan pelayanan publik dipandang sebagai suatu keharusan bagi Pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan (Tui et al., 2022).

Salah satu inovasi pada pelayanan publik ialah dengan penggunaan teknologi informasi oleh institusi penyelenggara layanan publik atau umumnya kini dikenal *e-government*. *E-government* ada sebagai jembatan penghubung atas informasi pada masyarakat, baik tentang informasi pelayanan publik maupun keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Lebih lanjut, diungkapkan bahwa *e-government* adalah suatu inovasi di bidang pemerintahan yang berbasis teknologi serta informasi dalam rangka pembangunan interaksi baru antar pemangku kepentingan dengan tujuan guna peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat (Ratnasari et al., 2022).

Pemerintahan mempunyai posisi serta peranan penting guna menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat (Ruhyat, 2017), tidak terkecuali pelayanan publik pada sektor kesehatan. Kesehatan masyarakat merupakan suatu pilar pembangunan dari suatu bangsa. Sektor kesehatan masuk pada kebutuhan esensial dari manusia sehingga acap kali kesehatan dimaknai sebagai suatu kebutuhan yang berada diatas segala-galanya (Indra Perwira, 2009). Pembangunan pada sektor kesehatan akan diarahkan pada upaya peningkatan atas kesadaran, kemauan, serta kemampuan hidup sehat untuk tiap orang guna mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai bagian dari kesejahteraan sebagaimana dalam amanah Konstitusi RI.

Secara regulasi, adanya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Untuk selanjutnya disebut Regulasi Kesehatan) merupakan salah satu ikhtisar bagi Pemerintah guna mewujudkan hak tiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan atas kesehatan yang inklusif termasuk bagi tiap orang miskin serta tidak mampu

(Isriawaty, 2015). Sebab itu, Pemerintah perlu melakukan beragam upaya guna penjaminan serta perlindungan atas akses yang tanpa diskriminasi bagi tiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam rangka menjamin serta salah satu bentuk tanggungjawab negara dalam sektor kesehatan, Pemerintah membentuk suatu badan yang khusus dalam hal penyelenggaraan jaminan atas kesehatan bagi masyarakat. Badan tersebut dikenal dengan nama BPJS (akronim dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS dibentuk dengan tujuan guna mewujudkan kebutuhan dasar atas hak kesehatan yang layak dan sesuai dengan asas penyelenggaraan BPJS itu sendiri bagi tiap orang warga Indonesia yang sudah menjadi hak dasar asasi manusia.

Terdapat suatu korelasi antara kesehatan dan pelaksanaan pembangunan ekonomi, dimana pembangunan kesehatan dilihat sebagai suatu tabungan guna meningkatkan kualitas atas Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh suatu bangsa yang nantinya akan mendukung pembangunan ekonomi. Apabila standar kesehatan rendah, maka dipastikan

kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh suatu bangsa tersebut juga rendah (Syamsurijal, 2008). Maka dengan begitu, perbaikan serta peningkatan atas pelayanan kesehatan esensinya ialah perhatian utama dari Pemerintah sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Fakta di lapangan ternyata kerap kali masih ditemukan beberapa persoalan yang menyangkut mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan keterlibatan BPJS sebagai badan yang memang memiliki tugas, fungsi, serta kewenangan untuk itu. BPJS dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan ternyata hanya memberikan pengecualian terhadap beberapa jenis obat dan penyakit yang dapat ditanggung BPJS, atau dengan kata lain BPJS bersifat parsial. Kemudian, sistem penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan yang diselenggarakan BPJS terdapat permasalahan yang dimulai dari prosedural, sistem pelayanan BPJS, sampai pada sarana serta prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan BPJS itu sendiri.

Sebagaimana kita ketahui, bahwa teknologi serta sistem

komputersasi/ digitalisasi telah dimanfaatkan dengan baik sebagai upaya jalan keluar atas persoalan yang selama ini dihadapi oleh manusia, tidak terkecuali dalam aspek pelayanan publik dalam aspek kesehatan. Salah satu bentuk yang dihadirkan oleh BPJS adalah aplikasi *mobile* JKN. Sebagai aplikasi, *mobile* JKN hadir sebagai upaya mencapai efektivitas pelayanan kesehatan yang semula seluruh proses kegiatan keadministrasian diselenggarakan di Kantor Cabang atau di Tempat Fasilitas Kesehatan, kini dirubah serta diarahkan pada aplikasi yang dapat dipakai serta dirasakan manfaatnya oleh tiap warga negara secara *real time* dimanapun dan kapanpun (Wulanadary et al., 2009).

Sebagai bagian integral dari BPJS RI, BPJS Kabupaten Karawang sebagai BPJS Kantor Cabang juga telah bertransformasi dalam rangka memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik serta sebagai bentuk ikut andil dalam pergerakan teknologi dunia. Penggunaan teknologi dalam upaya pelayanan publik (*e-government*) yang dilakukan BPJS Kabupaten Karawang merupakan bentuk inovasi pemerintahan yang disinyalir memiliki

beragam manfaat, yang tentunya tujuan utamanya ialah memudahkan masyarakat dalam mengurus segala persoalan berkaitan dengan kesehatan.

Akan tetapi, inovasi *mobile* JKN juga masih belum mampu mengatasi ragam kompleksitas permasalahan menyangkut pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya dalam segi impelentasinyaa di lapangan. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang akan menjadi fokus pada kajian ini, termasuk pula masalah efektivitas serta hambatan dalam penerapan teknologi pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang.

Metode

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif juga dengan pendekatan secara kualitatif (Haboddin et al., 2016). Tujuan daripada deskriptif kualitatif ialah guna berusaha menggambarkan, menerangkan, serta menjelaskan secara komprehensif persoalan yang akan diteliti. Kemudian, kegiatan observasi, wawancara, serta dokumentasi menjadi tehnik dalam pengumpulan data (Vredenbregt, 1985). Pada tahap

observasi, pendataan/pengamatan terkait analisis transformasi pelayanan bpjs kesehatan melalui *e-government* yang dilaksanakan Kantor Cabang BPJS Kabupaten Karawang, mengenai persiapan, pematangan dan pemanfaatan dalam trasformasi pelayan BPJS Kesehatan. Tahap wawancara dilakukan secara tatap muka secara langsung dengan topik utama ialah instrument pertanyaan terkait pelayanan publik berbasis *e-government* pada Kantor BPJS Kabupaten Karawang. Kemudian, tahap dokumentasi sebagai tahap pengumpulan data serta dokumentasi pada persoalan yang memiliki relevansi dengan penelitian. Mengenai data, peneliti menggunakan jenis data primer serta data sekunder yang memiliki relevansi dengan persoalan yang menjadi masalah dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Cabang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kabupaten Karawang yang terletak di Jl. Jend. A. Yani No.85, Karangpawitan, Kec. Karawang Barat, Karawang, Jawa Barat 41315. Tujuan dibentuknya BPJS Kabupaten Karawang ialah guna mampu mengurus segala hal penyelenggaraan program Jaminan

Kesehatan sebagai mana amanah dari Regulasi Tentang Sistem Jaminan Sosial yang mensyaratkan untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan yang sifatnya nasional dengan prinsip-prinsip sebagai yang telah ditentukan dan memiliki tujuan penjaminan guna warga negara memperoleh keuntungan atas pemeliharaan kesehatan dan upaya melindungi dalam urusan kebutuhan dasar atas kesehatan (Widada et al., 2017).

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan dalam bidang kesehatan merupakan kebutuhan sosial. Menyelesaikan persoalan pelayanan kesehatan dengan pelayanan yang prima menjadi kebutuhan setiap warga negara (Agustiyanto, 2014). Atas dasar demikian, Pemerintah mencoba dari waktu ke waktu berusaha menghasilkan serta meningkatkan pelayanan kesehatan baik. Salah satu proyek yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia adalah administrasi skema penjaminan Pelayanan Kesehatan Nasional (JKN), diselenggarakan oleh suatu organisasi milik Pemerintah yakni BPJS, serta mengacu pada Regulasi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Sihombing et al., 2022).

Dalam rangka meningkatkan serta memperbaiki pelayanan publik pada masyarakat yang dalam hal ini memiliki posisi sebagai Peserta dari BPJS Kesehatan, BPJS Kantor Cabang Karawang mengupayakan serta memfasilitasi masyarakat dengan 2 (dua) alternatif pelayanan sebagai berikut (Fitri Wahyuni, 2021):

1. Pelayanan secara konvensional, yakni pelayanan dimana Peserta BPJS mendatangi kantor cabang secara langsung dan bertatap muka.
2. Pelayanan dengan mengadakan teknologi melalui aplikasi *mobile* JKN yang pelayanannya mengandalkan jaringan internet.

Dua macam alternatif pelayanan yang disediakan oleh Kantor BPJS Kabupaten Karawang tersebut merupakan suatu ikhtiar dalam upaya menciptakan serta meningkatkan kualitas atas pelayanan guna tercapainya efektivitas dari BPJS Kabupaten Karawang tersebut sebagaimana juga yang diharapkan oleh masyarakat selaku pihak yang akan langsung mendapat dampak dari Kantor BPJS Kabupaten Karawang.

Gambaran Umum

Pelayanan melalui *e-government* di Kantor BPJS Cabang Kabupaten Karawang dapat diakses melalui *mobile JKN*. Aplikasi *mobile JKN*, merupakan aplikasi yang mempermudah akses informasi Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan. Aplikasi ini tersedia di *Google Playstore* dan *AppStore* (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Gambar 1. Tampilan Beranda Aplikasi Mobile JKN



Pandawa (Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp) BPJS, merupakan akses pelayanan administrasi yang dapat diakses melalui *WhatsApp* dengan kontak yang sudah terferivikasi. Dalam pelayanannya dilaksanakan secara otomatis atau *bot* (Nahdiana et al., 2022).

Deskripsi dan Analisis Data

Pelaksanaan observasi dan wawancara dimulai terhitung Senin, 8 November 2021 – Jumat, 12 November 2021. Dalam pelaksanaanya, wawancara dilakukan terhadap 3 (tiga) narasumber yang terdiri dari 1 (satu) pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kabupaten Karawang dan 2 (tiga) masyarakat umum Kabupaten Karawang dengan kriteria yang telah ditetapkan. Adapun berikut hasil reduksi dari wawancara:

a. Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kabupaten Karawang

Pada pelayanan publik, narasumber menyatakan bahwa telah mengetahui dan mengalami transformasi pelayanan di BPJS Kesehatan dari pelayanan konvensional menjadi *e-government*. Terlebih hal ini didorong karena adanya pembatasan aktivitas selama terjadinya pandemik Covid-19.

Untuk Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan telah dipahami oleh seluruh staff sesuai dengan bidangnya. Bahkan sebelum

peluncuran pelayanan secara e-government, staff dibekali dengan pelatihan dalam melakukan pelayanan. Dalam penetapan dan pengembangan SOP yang berlaku pada pelayanan, terdapat keterlibatan dari *stakeholders*. Terlebih, pengelolaan kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kabupaten Karawang di bawah pengawasan Kantor Wilayah Jawa Barat dan kantor pusat. Dalam hal ini, koordinasi yang intens perlu dilakukan dari pusat hingga cabang. Selain itu, Kantor Cabang juga berperan untuk menyumbangkan inovasi guna perbaikan pelayanan yang ada, inovasi tersebut dapat diajukan dan kemudian akan dipertimbangkan serta dievaluasi sebelum diterapkan ke dalam sebuah kebijakan. Selanjutnya, perlu adanya peningkatan performa dalam pengembangan SDM. Hal ini dilakukan dengan pelatihan role player secara mandiri. Setiap stafnya memerankan cara melakukan layanan terhadap masyarakat serta dipantau oleh deputy wilayah, untuk Kantor Cabang Karawang ini berarti

termasuk kedalam deputy Jawa Barat dan di monitori oleh pusat dengan diharapkan karyawan bisa konsisten dalam pelayanan. Hal ini sendiri dilakukan agar para pelayan siap dalam berbagai kondisi/keadaan.

Persiapan yang dilakukan dalam akses online menggunakan JKN-KIS *Mobile*, Pandawa dan Chika. Untuk semua pelayanan sudah bisa diakses serba digital, untuk datanya sendiri sudah otomatis terhubung dengan data yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk sosialisasi pelayanan secara *e-government* dirasa sudah maksimal, semua aplikasi mobile sudah banyak dipersiapkan.

Untuk sosialisasi mengenai mobile JKN dan layanan BPJS online lainnya sudah dilakukan seintens mungkin baik melalui radio dan media sosial lainnya, tidak hanya itu BPJS juga menjadikan artis/influencer menjadi ikon seperti halnya Ade Ray. Untuk pelayanan offline pihak kantor BPJS membatasi, khususnya hanya 3 segmen seperti PBI (pengguna mandiri), kelas 3, dan pensiunan. Untuk kelas 1 dan 2 atau

ketenagakerjaan itu bisa di lakukan secara online. Dalam pelaksanaanya, hambatan yang sering dijumpai ialah banyaknya keluhan mengenai identitas para peserta BPJS, hal ini terjadi karena data tidak sinkron dengan data yang termuat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

b. Masyarakat

Menurut keterangan narasumber masyarakat, menyatakan bahwa sudah punya JKN *mobile* dan pernah melakukan perubahan data, sangat luar biasa untuk fasilitas yang diberikan karena bisa akses cukup dari rumah saja, untuk pelayanan mobilenya sendiri sangat memuaskan bagi para pengunanya.

Salah satu narasumber menambahkan bahwa pernah menggunakan kartu BPJS pada salah satu RS yang ada di Karawang dan dilayani dengan baik. Sebelumnya, sempat mendapat informasi bahwa menggunakan BPJS ribet namun kenyataannya tidak apabila mengikuti arahan dengan baik. Petugasnya dirasa

sudah sangat baik dalam melakukan pelayanan dan sesuai SOP.

Untuk informasi mengenai pelayanan JKN *mobile* narasumber menyatakan bahwa mendapat sosialisasi secara *offline* di Kantor Cabang Penggunaan pelayanan melalui JKN *mobile* dinilai sangat membantu sekali. Untuk hambatan, mungkin dalam kemampuan seseorang perlulah dingat bahwa memiliki banyak perbedaan seperti halnya masyarakat yang buta atau belum memahami dalam penggunaan internet sebagai bentuk pelayanan. Hendaknya pihak BPJS di harap lebih bisa lagi menyentuh masyarakat dengan berbagai kalangan. Khususnya pada masyarakat desa yang tidak semuanya dapat mengakses teknologi dan internet.

Transformasi Pelayanan

Pelayanan publik di bidang kesehatan pada Kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Karawang telah mengalami transformasi dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan secara *egovernment*. Perubahan pelayanan tersebut dipengaruhi kondisi yang sedang terjadi saat pandemi Covid-19,

terlebih adanya berbagai kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat.

Selanjutnya berkaitan dengan pelayanan maka perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang akan mampu mengatasi persoalan yang biasanya sering muncul dalam pelayanan, seperti misalnya biaya siluman. Waktu pelayanan yang tidak efektif dan efisien sebab terlalu lama, serta minimnya informasi mengakibatkan masyarakat kerap bulak-balik mengurus dokumen yang menjadi persyaratan (Chumaida et al., 2022). Hal-hal yang hendaknya diperhatikan ialah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Aparatur yang Memahami Alur Kerja

Dalam pelayanan pada Kantor BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Kabupaten Karawang hal ini telah terpenuhi, terlebih adanya pembekalan dan pelatihan staf di bidangnya masing-masing di bawah pengawasan Kantor Wilayah Jawa Barat dan BPJS RI.

2. Memahami Maklumat Pelayanan

Dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Kabupaten Karawang hal ini dinilai

sudah terpenuhi, tentunya komitmen tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan.

3. Keterlibatan *Stakeholders* dalam Perbaikan Standar Pelayanan

Keterlibatan *stakeholders* sebagai bentuk objektivitas dalam penyusunan perbaikan atas Standar Pelayanan. Dalam pelayanan Kantor BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Kabupaten Karawang hal ini sudah terpenuhi. Bukan hanya dalam pengembangan SOP melainkan juga pada inovasi-inovasi dalam pelayanan.

E-government

Berdasarkan sifat dari transaksi informasi serta pelayanan publik yang didasilitasi oleh Pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* sebagai suatu sistem setidaknya dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yakni:

1. Tingkat Persiapan

Dalam pelayanan *e-government* Kantor BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Kabupaten Karawang, terkait persiapan pelayanan *e-government* yang meliputi pembuatan situs informasi, penyiapan SDM, penyiapan

sarana akses yang mudah dan sosialisasi dinilai telah berjalan sebagai mestinya.

Persiapan yang dilakukan dalam akses online menggunakan JKN-KIS *mobile*, Pandawa dan Chika. Untuk semua pelayanan sudah bisa di akses serba digital, untuk datanya sendiri sudah otomatis terhubung dengan data yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk sosialisasi pelayanan secara *e-government* dirasa sudah maksimal, semua aplikasi *mobile* JKN sudah banyak dipersiapkan. Untuk sosialisasi mengenai *mobile* JKN dan layanan BPJS *online* lainnya sudah dilakukan seintens mungkin baik melalui radio dan media sosial lainnya, tidak hanya itu BPJS juga menjadikan artis/*influencer* menjadi ikon seperti halnya Ade Ray.

2. Tingkat Pematangan

Pelayanan berbasis *e-government* pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten Karawang, terkait pematangan yang meliputi pembuatan situs

informasi publik yang interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain dinilai telah berjalan sebagai mestinya. Hal ini didasari pada hadirnya SDM yang kompeten di bidang IT untuk pembuatan situs informasi dengan hasil seperti Web BPJS Kesehatan yang dapat diakses melalui: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>. Selain itu, adanya integrasi dan sinkronisasi data dengan instansi lain, salah satunya ialah dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

3. Tingkat Pemantapan

Pelayanan *e-government* pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang, terkait pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan public dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain dinilai berjalan sebagai mestinya. Hal ini didasari dengan hadirnya berbagai akses terhadap pelayanan secara *e-government*.

4. Tingkat Pemantapan

Dalam pelayanan *e-government* BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Kabupaten Karawang, terkait pemanfaatan dinilai masih kurang optimal. Kemampuan seseorang perlulah dingat bahwa memiliki banyak perbedaan seperti halnya masyarakat yang buta atau belum memahami dalam penggunaan internet sebagai bentuk pelayanan. Hendaknya pihak BPJS di harapkan bisa lebih menyentuh masyarakat dengan berbagai kalangan. Khususnya pada masyarakat desa yang tidak semuanya dapat mengakses teknologi dan internet.

Gambar 2. Rating Aplikasi dan Keluhan



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Gambar 3. Rating Aplikasi dan Keluhan



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Selain atas persoalan sebagaimana yang telah disebutkan, berdasarkan penilaian kualitas aplikasi oleh masyarakat melalui *platform google play* dapat diketahui bahwa pelayanan pengaduan yang tertera memiliki banyak kendala seperti halnya respon pelayan (*costumer service*) yang lamban dan birokrasi yang berbelit karena di alihkan pada jenis pelayanan lain. Masih kurangnya updating data pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil sehingga tidak terintegritas dan

tersinkronisasi pada saat melakukan pelayanan.

Kesimpulan

BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab dan fungsi memberikan layanan informasi kepada masyarakat tentang implementasi Program Jaminan Sosial. layanan informasi disediakan oleh BPJS Kesehatan menggunakan berbagai media mulai dari media cetak, media elektronik, media media sosial dan antar pribadi.

Pelayanan publik dalam bidang kesehatan dengan berbasis *e-government* pada kantor BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten Karawang, terkait persiapan, pematangan, pemantapan serta pemanfaatan pelayanan *e-government* yang meliputi pembuatan situs informasi, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah dan sosialisasi dinilai telah berjalan sebagai mestinya. Namun, dalam pelayanan *e-government* BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Kabupaten Karawang, terkait pemanfaatan dinilai masih kurang optimal. Kemampuan seseorang perlulah diingat bahwa memiliki banyak perbedaan seperti halnya masyarakat yang buta atau belum memahami dalam

penggunaan internet sebagai bentuk pelayanan.

Referensi

Wawancara

Hasil wawancara dengan Pegawai Kantor BPJS Kabupaten Karawang.

Hasil wawancara dengan pengguna layanan mobile JKN BPJS Kesehatan.

Buku

Agustiyanto. (2014). *BPJS dan Jaminan Sosial Syariah*. Gaya Media Pratama.

Haboddin, M., Sulaksono, T., Yanuardi, Bayo, L. N., Mubarak, A. H., & Priyahita, W. (2016). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Pusat Kajian Inovasi Pemerintahan dan Kerjasama AntarDaerah.

Indra Perwira. (2009). *Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia*. PSKN FH UNPAD.

Katharina, R. (2020). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Kementerian Kesehatan RI. (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Sekretariat Jendral Kementrian Kesehatan RI.

Vredendregt, J. (1985). *Pengantar Metodologi Untuk Ilmu-Ilmu Empiris*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal

Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi

- Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 110.
- Chumaida, Z. V., A.S, B. S., Silvia, F., & Indira Retno Arvatie. (2022). Kepesertaan Program BPJS Kesehatan di Tengah Wabah Pandemic Covid-19. *Lex Journal: Kajian Hukum & Keadilan*.
- Fitri Wahyuni. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Administrativa*, 3(3).
- Isriawaty, F. S. (2015). Tanggung Jawab Negara dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *JURNAL ILMU HUKUM LEGAL OPINION*, 3(2).
- Nahdiana, Unde, A., Nasir, S., & Yunus Amar. (2022). Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi Bpjs Kesehatan Melalui Media: Apakah Efektif? *Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2).
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 8(1), 42.
- Ruhyat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2(2), 57.
- Sihombing, A., Lase, E., & Eliman Nduru. (2022). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan di Kantor Cabang Medan Dalam Membuat Kartu Bpjs Kesehata. *Jurnal Governance Opinion*, 7(1).
- Syamsurijal. (2008). Pengaruh Tingkat Kesehatan dan Pendidikan Terhadap Tingkat Pertumbuhan Pendapatan Perkapita di Sumatera Selatan. *Journal of Economic & Development*, 6(1).
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi Dan Pelayanan Publik*, IX(2), 255.
- Widada, T., Pramusinto, A., & Lutfan Lazuardi. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi Di Rsud Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 23(2).
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2009). Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2).