

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN
MENGUNAKAN DIMENSI E-GOVQUAL DI BPJS KESEHATAN KOTA
SURAKARTA**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

Annisa Miftahqul Janah Ardiani Kusuma

D0116009

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2021

commit to user

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Sarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Miftahqul Janah Ardiani Kusuma
NIM : D0116009
Judul tugas akhir : Analisis Kualitas Aplikasi *Mobile* JKN dengan Menggunakan Dimensi *E-Govqual* di BPJS Kesehatan Kota Surakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir atau Skripsi yang saya susun tidak mencontoh atau melakukan plagiat dari karya tulis orang lain. Jika terbukti Tugas Akhir yang saya susun tersebut merupakan hasil plagiat dari karya orang lain maka Tugas Akhir yang saya susun tersebut dinyatakan batal dan gelar sarjana yang saya peroleh dengan sendirinya dibatalkan atau dicabut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 27 Mei 2021



Annisa Miftahqul Janah A.K.

NIM. D0116009

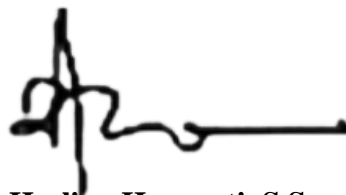
HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI MOBILE JKN DENGAN
MENGUNAKAN DIMENSI E-GOVQUAL DI BPJS KESEHATAN KOTA
SURAKARTA**

Disusun Oleh :
Annisa Miftahqul Janah Ardiani Kusuma
D0116009

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos, M.Si

NIP. 197911202006042001

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji Skripsi Program
Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

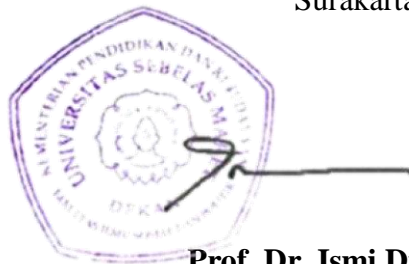
Pada hari : Jumat
Tanggal : 16 April 2021

Panitia penguji:

1. Ketua : Rino Ardhian Nugroho, S.Sos.,
M.T.I., Ph.D. NIP.
198005032005011003
2. Sekretaris : Herwan Parwiyanto, S.Sos, M.Si
NIP. 197505052008011033
3. Pembimbing : Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos, M.Si
NIP. 197911202006042001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik Universitas Sebelas Maret
Surakarta,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti
Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

commit to user

ABSTRAK

Annisa Miftahqul Janah Ardiani Kusuma. D0116009. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual di BPJS Kesehatan Kota Surakarta. SKRIPSI. Pembimbing : Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos., M.Si. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

E-government merupakan salah satu bentuk administrasi pemerintahan dengan menggunakan sistem manajemen berbasis teknologi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan menerapkan *e-government*, secara tidak langsung dapat mendukung efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tingkat mutu layanan *e-government* pada aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Surakarta. Teori dalam penelitian ini menggunakan dimensi *e-govqual*, antara lain; efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan publik. Dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan kualitas aplikasi *Mobile JKN* dan atribut yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas layanan. Jenis penelitian ini berdasarkan kuantitatif inferensial dilanjutkan dengan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *Mobile JKN* BPJS Kesehatan di wilayah Kota Surakarta memiliki nilai rata-rata 84,5%, sehingga masuk kategori sangat baik. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan menggunakan diagram Cartesius dalam empat kuadran (Prioritas Utama, Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah dan Berlebihan) untuk mengetahui indikator apa yang membutuhkan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, *E-government*, *E-Govqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA)



ABSTRACT

Annisa Miftahqul Janah Ardiani Kusuma. D0116009. 2020. Mobile JKN Application Service Quality Analysis using E-Govqual Dimension at BPJS Kesehatan Surakarta. Thesis. Advisor : Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos., M.Si. State Administration Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University of Surakarta.

E-government is one form of government administration by using technology-based management system to realize good governance. By implementing *e-government*, it can indirectly support effectiveness and efficiency in public services. The purpose of the research was to find out the level of quality of *e-government* services in the JKN *Mobile* application at BPJS Kesehatan Surakarta. The theory in this study uses *e-govqual* dimensions, among others; efficiency, trust, reliability, and public support. Followed by *Importance Performance Analysis* (IPA) to determine the quality of JKN *Mobile* application and attributes that become the top priority to improve the quality of service. This type of research is based on quantitative inferential followed by descriptive quantitative. The results of this study showed that the quality of *Mobile* JKN BPJS Kesehatan in Surakarta city has an average value of 84.5%, so it is in the very good category. The results of *Importance Performance Analysis* (IPA) are conducted using Cartesius diagrams in four quadrants (concentrate here, keep up the good work, low priority and possible overkill) to find out what indicators require priority to improve service quality.

Keywords: Public Service, *E-government*, E-Govqual, *Importance Performance Analysis* (IPA)



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN dengan Menggunakan Dimensi *E-Govqual* di BPJS Kesehatan Kota Surakarta”. Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT memberikan berkah dan perlindungan-Nya kepada pihak-pihak yang telah mendukung. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan tersebut kepada :

1. Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan penuh kesabaran meluangkan waktu memberi motivasi, bimbingan, dan nasehat bagi penulis dalam penyusunan skripsi hingga terselesaikannya penelitian ini.
2. Dr. Asal Wahyuni Erlin Mulyadi, S.Sos., MPA, selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta.
4. Segenap Dosen dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta.
5. Ibu Siska selaku Humas BPJS Kesehatan Kota Surakarta.
6. Bapak Arief Indra selaku Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Surakarta.
7. Orang tua tercinta, serta kakakku tersayang, yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga terwujudnya karya ini.
8. Rekan-rekan yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.

commit to user

9. Seluruh keluarga besar dan sahabat-sahabat yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan.
10. Seluruh pihak yang turun berpartisipasi secara langsung maupun tidak langsung terhadap penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dengan segala keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Surakarta, 24 Mei 2021

Penulis


Annisa Miftahqul Janah A.K.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ORISINALITAS KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Pustaka	24
1. Pelayanan Publik dalam Paradigma <i>E-Government</i> ..	24
2. Konsep Pelayanan Publik	27
3. Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i>	31
C. Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Jenis dan Sumber Data	43
1. Jenis Data 43	
2. Sumber Data 43	
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	45
1. Definisi Konseptual	45
2. Definisi Operasional	46
G. Uji Instrumen	49
1. Uji Validitas 49	
2. Uji Reabilitas 51	
3. Uji <i>Paired Sample T-Test</i>	51
H. Teknik Analisis Data	52

1. Analisis Kesesuaian	52
2. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	53
3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	54
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
A. Deskripsi Instansi	56
1. Sejarah BPJS Kesehatan	56
2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan	57
3. Lokasi Instansi.....	58
4. Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	59
B. Deskripsi Responden	61
1. Jenis Kelamin	61
2. Kelompok Usia	62
3. Kecamatan	62
4. Jenis Pekerjaan	63
5. Intensitas Kunjungan	64
6. Berapa lama telah menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN	65
C. Hasil Uji Instrumen	66
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Terhadap Penilaian Harapan	66
2. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Terhadap Penilaian Persepsi	69
3. Hasil Uji <i>Paired Sample T-Test</i>	71
D. Hasil Analisis Data.....	74
1. Hasil Analisis Kesesuaian.....	74
2. Hasil Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	75
3. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	77
E. Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1	Jumlah Pengguna Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	41
Tabel 3. 2.	Operasional Variabel	46
Tabel 3. 3	Item Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i>	47
Tabel 3. 4.	Bobot Nilai Jawaban	49
Tabel 3. 5.	Kriteria Intrepretasi Skor	49
Tabel 4. 1.	Layanan dan Fitur Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	60
Tabel 4. 2.	Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan	67
Tabel 4. 3.	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Terhadap Penilaian Harapan	67
Tabel 4. 4.	<i>Item-Total Statistic</i> Terhadap Penilaian Harapan	68
Tabel 4. 5.	Hasil Uji Validitas Penilaian Persepsi	69
Tabel 4. 6.	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Terhadap Penilaian Persepsi	70
Tabel 4. 7.	<i>Item-Total Statistic</i> Terhadap Penilaian Persepsi	70
Tabel 4. 8.	Hasil Uji <i>Paired Samples t-Test</i>	71
Tabel 4. 9.	Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Tiap Dimensi	74
Tabel 4. 10.	Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	75
Tabel 4. 11.	Tabel Kuadran C	85
Tabel 4. 12.	Tabel Kuadran B	87
Tabel 4. 13.	Tabel Kuadran D	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1.	E-Government Development Index 2018.....	3
Gambar 1. 2.	Persentase Anggota BPJS Kesehatan Jawa Tengah.....	10
Gambar 2. 1.	Konseptual Model Kualitas Layanan E-Government	33
Gambar 2. 2.	Kerangka Berpikir Penelitian.....	38
Gambar 3. 1.	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	54
Gambar 4. 1.	Logo BPJS Kesehatan	56
Gambar 4. 2.	Lokasi BPJS Kesehatan Kota Surakarta.....	58
Gambar 4. 3.	Tampilan Awal Aplikasi Mobile JKN.....	59
Gambar 4. 4.	Tampilan Menu Aplikasi Mobile JKN	60
Gambar 4. 5.	Pie Chart Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4. 6.	Pie Chart Responden Berdasarkan Kelompok Usia	62
Gambar 4. 7.	Pie Chart Responden Berdasarkan Kecamatan	63
Gambar 4. 8.	Pie Chart Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	64
Gambar 4. 9.	Pie Chart Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan...	64
Gambar 4. 10.	Pie Chart Responden Berdasarkan Lama Pengoperasian Aplikasi	65
Gambar 4. 11.	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).....	77
Gambar 4. 12.	Diagram Kartesius Kuadran A.....	82
Gambar 4. 13.	Tampilan Fitur Aplikasi	83
Gambar 4. 14.	Diagram Kartesius Kuadran C	84
Gambar 4. 15.	Diagram Kartesius Kuadran B	87
Gambar 4. 16.	Tampilan Fitur Ubah Data Peserta.....	88
Gambar 4. 17.	Diagram Kartesius Kuadran D.....	90
Gambar 4. 18.	Tampilan Fitur Info JKN	91
Gambar 4. 19.	Tampilan Fitur Kebijakan Privasi	92