JURNAL INSPIRASI
https://doi.org/10.35880/inspirasi.v14i1.2331

Analisis Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan (Studi Kasus di Puskesmas Cinunuk)

Erry Aprilia
Politeknik STIA-LAN Bandung, Indonesia

ABSTRACT

In Indonesia, efforts related to the launch and adoption of e-Governance initiatives have been made in various fields. However, so far most of these efforts have not achieved the expected results over a longer period. This has led to underutilization of public funds. In addition, there are variations in the adoption and success of e-Governance initiatives across Indonesia, mainly due to prevalent diversity. The implementation of good governance principles in BPJS Health services was measured based on a sample of 50 respondents of BPJS Health service users at Cinunuk Health Center, then analyzed using the Rasch Model. The method applied in this research is a quantitative approach, so the application of nonexperimental is used in this research. Primary data was obtained through a questionnaire design and distributed online with the help of the google form application. The purpose of this study is to identify the factors responsible for higher adoption of e-Governance services in Indonesia. This research will also analyze the impact of the ongoing pandemic on e-Governance adoption by including a separate construct related to healthcare.

ABSTRAK

Di Indonesia, upaya terkait peluncuran dan adopsi inisiatif e-Governance telah dilakukan dalam berbagai bidang. Namun, sejauh ini sebagian besar upaya tersebut belum mencapai hasil yang diharapkan dalam periode yang lebih panjang. Hal ini menyebabkan kurangnya pemanfaatan dana publik. Selain itu, terdapat variasi dalam adopsi dan keberhasilan inisiatif e-Governance di seluruh wilayah Indonesia, terutama karena adanya keragaman yang prevalen. Implementasi prinsip good governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan diukur berdasarkan sampel sebanyak 50 responden para pengguna layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cinunuk, lalu dianalisis menggunakan Model Rasch. Metode yang diaplikasikan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif, sehingga penerapan nonexperimental digunakan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh melalui rancangan kuesioner dan disebarkan secara online dengan bantuan aplikasi google form. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang bertanggung jawab atas adopsi layanan e-Governance yang lebih tinggi di Indonesia. Penelitian ini juga akan menganalisis dampak pandemi yang sedang berlangsung terhadap adopsi e-Governance dengan memasukkan konstruk terpisah yang terkait dengan pelayanan kesehatan.

HISTORI ARTIKEL
Diterima, 19 Februari 2023
Direvisi, 21 Maret 2023
Disetujui, 02 April 2023

KATA KUNCI
E-Governance; Bpjs Kesehatan; Health Services
E-Governance, Bpjs Kesehatan, Layanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Bank Dunia mendefinisikan e-Government sebagai "... penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti Wide Area Networks, Internet, dan komputasi mobile) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi-teknologi ini dapat melayani berbagai tujuan yang berbeda: memberikan layanan pemerintah yang lebih baik kepada warga negara, meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan warga negara melalui akses ke informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien ...."(Caloghirou et al., 2016; Hafner et al., 2006; Turner & Higgs, 2003). Di sisi lain, e-Governance telah disebut sebagai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh sektor publik dengan tujuan untuk membuat pemerintah akuntabel, meningkatkan dan mempromosikan transparansi, meningkatkan pemberian informasi dan layanan dan mendorong partisipasi warga negara dalam proses pengambilan keputusan (Sadashivam, 2010; Saikia, 2019).

Seiring berlangsungnya fenomena epidemi COVID-19 yang telah dinyatakan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), inisiatif e-Governance telah menarik perhatian pemerintah di seluruh dunia dengan tingkat minat yang belum pernah terjadi sebelumnya. Hal ini juga berlaku untuk negara besar seperti Indonesia, yang memiliki populasi hampir mencapai 273,52 juta jiwa

Kontak Erry Aprilia ✉ eryaprilia@gmail.com
© 2023

(sumber: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/31). Dalam perjuangannya melawan Covid 19, Indonesia telah memanfaatkan e-Governance untuk berbagai macam kegiatan penyebaran informasi, penelusuran dan pemantauan. Salah satu inisiatif terkait pelayanan asuransi BPJS kesehatan melalui aplikasi JKN Mobile. Aplikasi ini telah diunduh sebanyak 16.346.826 , pada 27 Mei 2022. Dalam penggunaan e-Governance tersebut, memudahkan adanya informasi tentang ketersediaan tempat tidur rumah sakit, terkait dengan perawatan Covid-19, disediakan oleh Pemerintah Indonesia. Inisiatif tersebut digabungkan dengan nomor telepon untuk menyampaikan keluhan, apabila terdapat keluhan jika pasien tidak diterima di fasilitas perawatan. Aplikasi tersebut telah membantu Indonesia dalam menanggapi situasi Covid-19 hingga pasca Covid-19 dengan cara yang cepat dan terus bertindak sebagai aset strategis dalam melawan pandemi.

Meskipun manfaat e-Governance sudah diakui secara luas, kemampuannya untuk berhasil secara efektif dan cepat dalam menghadapi situasi seperti covid-19 semakin meningkatkan nilai proposisinya. Dari perspektif kebijakan, inisiatif e-Governance yang didukung oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tidak hanya berdampak pada penciptaan nilai, tetapi juga memfasilitasi pembentukan saluran interaktif untuk kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan (Achmad, 2022; Bokhari & Myeong, 2022; Xu & Tang, 2020). Sebagai hasilnya, masyarakat dengan layanan kesehatan didorong untuk ikut serta dalam inisiatif e-Governance tersebut, yang pada gilirannya memungkinkan penyediaan layanan kesehatan melalui Kemitraan Pemerintah-Masyarakat. Peran masyarakat dalam sistem e-Governance tidak hanya sebagai penerima, tetapi juga sebagai co-produser dari berbagai kebijakan dan layanan. Partisipasi warga negara dalam inisiatif ini memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Hasil dari nilai yang diciptakan tersedia untuk semua warga negara, terlepas dari kontribusi atau partisipasi mereka dalam proses tersebut. Di sisi lain, setiap nilai yang diciptakan dalam proses yang tergantung pada kontribusi atau partisipasi individu dikenal sebagai nilai privat.

Sesuai dengan Teori Pertukaran Sosial, telah dikemukakan bahwa partisipasi warga negara adalah pertukaran antara lembaga pemerintah dan individu (Hutahaean et al., 2023). Dalam pertukaran tersebut, warga negara tidak hanya bertindak sebagai penerima manfaat yang mengarah pada peningkatan nilai pribadi, tetapi juga bertindak sebagai sumber penyedia sumber daya dengan menawarkan pendapat pribadi, tindakan fisik, dan lain-lain sehingga mengarah pada penciptaan nilai publik (Rukanova et al., 2023).

Mengingat hal di atas, merupakan langkah yang bijaksana untuk melakukan penyelidikan mengenai hubungan antara berbagai faktor pendorong e-Governance, termasuk infrastruktur TIK, partisipasi warga negara, peran pemerintah, dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan untuk memahami keberhasilan dan kegagalan berbagai proyek e-Governance di Indonesia, yang dihadapkan pada tantangan demografi serta ketimpangan pembangunan infrastruktur dalam layanan kesehatan. Dalam konteks ini, penting untuk mencatat bahwa sebagian besar studi tentang e-Governance di Indonesia memiliki cakupan yang terbatas, hanya mengeksplorasi unit rumah sakit tertentu di negara ini atau menginvestigasi keberhasilan atau kegagalan skema tertentu. Hingga saat ini, belum ditemukan studi yang secara menyeluruh dan tidak terkait dengan proyek tertentu mengeksplorasi hubungan antara faktor-faktor pendorong e-Governance di Indonesia.

Sebagai hasilnya, penelitian kami memiliki fokus yang meluas pada Indonesia secara keseluruhan dan merenungkan berbagai faktor dan pendorong yang sangat penting bagi adopsi dan keberhasilan proyek-proyek e-Governance secara keseluruhan di Indonesia dari perspektif kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan yang ada antara faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai pendorong, dengan mengklasifikasikannya sebagai pencipta nilai publik dan prioritas dari sudut pandang warga negara. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang krusial dalam kesuksesan keseluruhan proyek e-Governance di Indonesia.

Hasil penelitian kami menunjukkan bahwa pengaruh e-Governance terhadap penerapan asuransi BPJS Kesehatan di Indonesia belum mencapai konsistensi pelayanan yang baik kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga memiliki nilai

khusus dalam perspektif kebijakan, karena hasil tersebut dapat digunakan oleh pemerintah untuk mengadopsi dan/atau menerapkan pendekatan yang lebih terfokus dalam penggunaan sumber daya yang berkualitas dalam implementasi inisiatif e-Governance di masa depan.

E-GOVERNANCE DI INDONESIA

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah mengembangkan inovasi baru untuk membuat pelayanan dan informasi mudah diakses masyarakat karena mereka menyadari pentingnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pada era saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat sehingga hampir semua kegiatan tergantung padanya. Oleh karena itu, pemerintah juga mulai menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk mengikuti perkembangan zaman (Nie et al., 2023; Saleh et al., 2023). Untuk meningkatkan pelayanan program JKN-KIS, BPJS berupaya memberikan pelayan akses ke kanal digital seperti Chika, Pandawa, Mobile JKN, Media Sosial Resmi BPJS Kesehatan, dan BPJS Care Center 165. Melalui kanal digital ini, masyarakat dapat mengubah data peserta, melakukan pendaftaran, membayar iuran, dan mendapatkan informasi pengaduan. Selain itu, kanal digital ini memungkinkan proses layanan di fasilitas kesehatan seperti penerapan antrian rawat inap dan perawatan.

TINJAUAN TEORITIS

1. Model Partisipasi Masyarakat

Selama bertahun-tahun, telah dilakukan pengembangan sejumlah teori dan model mengenai partisipasi warga negara yang telah menjelaskan berbagai faktor, seperti partisipasi politik standar dalam proses atau model tersebut teori modal sosial mengenai partisipasi, dan sebagainya (Abbott & Touchton, 2023; Kang & Lee, 2023). Meskipun demikian, Model Kesukarelaan Warga Negara (CVM) terus dianggap sebagai model yang paling komprehensif di antara model-model tersebut, terutama karena mempertimbangkan sumber daya, mobilisasi, dan motivasi dalam proses tersebut. Pendekatan yang sama juga terlihat dalam model insentif umum (Whitely & Seyd, 1996), teori mobilisasi sumber daya (Prochaska et al., 2023), dan teori modal sosial partisipasi (Michele, 2023).
Perlu dicatat bahwa menurut CVM:

1. Sumber daya, termasuk waktu, uang, dan keterampilan kewarganegaraan, memfasilitasi partisipasi.
2. Mobilisasi mengacu pada rekomendasi dari teman dan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses tersebut.
3. Motivasi terkait dengan manfaat yang dirasakan individu akibat partisipasinya dalam proses tersebut. Selama bertahun-tahun, CVM telah diterima secara luas dan terus berkembang dengan mengadopsi teori-teori lain yang relevan dengan konteksnya.

Akhir-akhir ini, faktor-faktor terkait dengan Teknologi Informasi (TI), termasuk namun tidak terbatas pada konektivitas dan keterampilan, telah diintegrasikan ke dalam model CVM. Hasil positif telah diperoleh dalam menghubungkan faktor-faktor tersebut dengan motivasi warga untuk berpartisipasi. Selain itu, faktor tata kelola yang didukung oleh TI juga semakin memainkan peran penting dalam memenuhi harapan warga.

a) Teori Integrasi Kognitif

Model kedua dalam konteks ini, yang dikenal sebagai Teori Integrasi Kognitif, telah diterima secara luas dan digunakan oleh berbagai entitas, termasuk pemerintah, organisasi masyarakat, organisasi swasta, dan organisasi nirlaba, yang sering berkolaborasi dengan pemerintah dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif (Schwengerer, 2021). Pada awalnya, konsep e-Governance merupakan pendekatan di mana warga negara terlibat, diberdayakan, dan didorong untuk berpartisipasi dalam tata kelola pemerintahan melalui penggunaan teknologi, dan partisipasi warga negara dalam tata kelola pemerintahan ditentukan oleh upaya dan proses yang dilakukan oleh warga negara.

Dalam konteks ini, terdapat tiga aspek yang terkait dengan partisipasi warga negara, yaitu:

1) Menerima informasi terkait kebijakan/program publik.
2) Terlibat dalam proses perumusan dan implementasi kebijakan/program tersebut.
3) Berbagi umpan balik, pendapat, dan nilai-nilai yang relevan.

Baik warga negara maupun pemerintah dipengaruhi oleh kerangka kerja e-governance yang menghubungkan peluang teknologi dengan pembentukan nilai publik (Duhamel et al., 2023). Dalam kerangka kerja ini, warga negara cenderung berperan sebagai pelaksana, perancang, atau pemrakarsa bersama, sehingga dapat mengurangi beban biaya yang harus ditanggung oleh pemerintah dalam menciptakan nilai publik (Dobrolyubova, 2021). Namun, perlu dicatat bahwa biaya yang terkait tidak sepenuhnya dihilangkan dari sistem, melainkan dialihkan dari personel pemerintah ke warga negara.

Karena itu, partisipasi elektronik oleh warga negara seringkali melibatkan pertukaran sosial antara warga dan pemerintah, yang melibatkan imbalan timbal balik dan keberlanjutan (Hariguna & Ruangkanjanases, 2021; Tomor et al., 2019). Dalam hal ini, sektor publik mencari kerja sama dan kepatuhan dari warga negara sebagai ganti dari penciptaan nilai publik yang penting. Namun, untuk mencapai hal yang sama dari warga negara, diperlukan insentif swasta yang diberikan untuk menghindari masalah penunggang gelap dalam sistem (Clopton, 2015; Hall, 2015). Oleh karena itu, insentif seperti imbalan materi atau uang, keringanan pajak, promosi reputasi sosial, dan lain-lain diberikan untuk memenuhi kebutuhan warga negara (Jessen et al., 2022; Slattery et al., 2023).

Dalam konteks penciptaan nilai publik, persepsi warga negara terhadap kontribusi terhadap organisasi publik dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan tata kelola pemerintahan yang demokratis sangat penting (Casey, 2016; Li et al., 2023). Di sisi lain, akuisisi nilai pribadi terkait dengan manfaat pribadi yang diperoleh melalui partisipasi dalam proses seperti Nilai Pribadi.

Seiring dengan inisiatif **e-**Governance yang menuju privatisasi, warga negara dianggap sebagai "pelanggan" dan manfaat nilai privat menjadi faktor penting dalam pengadopsian mekanisme ini (Madyatmadja et al., 2017; Saxena et al., 2022). Penciptaan nilai publik dan akuisisi nilai privat saling terkait dan tidak dapat dipisahkan, dan keduanya harus terjadi agar manfaat partisipasi masyarakat dapat diperoleh. Namun, karena sifat keduanya yang berbeda, perlu ada pertimbangan terpisah.

Kami menggunakan Teori Integrasi Kognitif sebagai kerangka untuk mengukur sikap pengguna dengan mengevaluasi atribut-atribut yang relevan, berdasarkan persepsi mereka tentang pentingnya atribut tersebut.

Mekanisme ini terutama melibatkan dua proses:

1) Penilaian, yaitu menentukan skala evaluatif dan bobot yang diberikan pada setiap informasi yang berkontribusi pada penilaian akhir, dan
2) Integrasi, yaitu penggabungan informasi menjadi penilaian sikap secara keseluruhan berdasarkan bobot total. Partisipasi elektronik warga digunakan sebagai hasil akhir dari keputusan yang dibuat oleh para partisipan untuk menciptakan nilai publik dan privat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan melihat fakta di lapangan (Hermanto & Miftahuddin, 2021; Miftahuddin et al., 2020). Penelitian ini mengukur sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *e-governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cinunuk. Data yang terkumpul diolah dengan pengukuran yang sesuai dengan standar yang akan diidentifikasi antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang dan didistribusikan secara online menggunakan aplikasi g-form. Kuesioner menggunakan bahasa Indonesia, karena responden adalah warga negara Indonesia. Sampel penelitian terdiri dari 50 responden, meliputi para pengguna layanan BPJS Kesehatan dan pernah merasakan kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas Cinunuk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- **Profil Peserta**

Metode dalam mengeksplorasi data menggunakan analisis deskriptif; hal yang sama akan digunakan untuk memahami profil dan ciri-ciri utama dari para partisipan survei. Perlu dicatat bahwa studi tersebut didasarkan pada 50 tanggapan terhadap kuesioner. Kuesioner yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 1 dan kuesioner yang sama juga diedarkan kepada para partisipan melalui media elektronik. Metode ini lebih disukai daripada metode tradisional lainnya karena terdapat penyebaran geografis para peserta. Penyebaran responden secara geografis dan fisik juga berguna untuk mematahkan bias regional terhadap e-Governance.

Profil gender dari para peserta belum merata, dan sebagian besar tanggapan yang diterima terhadap survei tersebut berasal dari peserta laki-laki, yaitu sekitar 53,4% dan peserta perempuan, yaitu sekitar 46,6%. Selain itu, perlu dicatat juga bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok usia 18-25 tahun (sekitar 43,1%), yang diikuti oleh kelompok usia 56 tahun ke atas (sekitar 22,4%) dan kelompok usia 46-55 tahun (sekitar 19%).

- **Analisis Model Pengukuran**

Tabel 1. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner

Variabel	*Pertanyaan Nomor*	*Pertanyaan*
Pelaksanaan Good Governance	Q1	Masyarakat telah terlibat untuk Puskesmas Cinunuk dalam penyelenggaraan BPJS Kesehatan
	Q2	Pihak-pihak lain telah ikut terlibat untuk Puskesmas Cinunuk dalam penyelenggaraan BPJS Kesehatan
	Q3	Puskesmas Cinunuk telah menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada
	Q4	Pegawai Puskesmas Cinunuk telah mematuhi dengan baik aturan yang telah ada
	Q5	Puskesmas Cinunuk telah memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai BPJS Kesehatan bagi masyarakat
	Q6	Pegawai Puskesmas Cinunuk tidak terkesan menutup-nutupi informasi mengenai prosedur, biaya dan tanggung jawab layanan BPJS kesehatan kepada masyarakat
	Q7	Pegawai Puskesmas Cinunuk telah melayani masyarakat dengan cepat dan tepat
	Q8	Puskesmas Cinunuk telah memberikan solusi jika masyarakat mengalami kesusahanpada pelayanan BPJS Kesehatan
	Q9	Puskesmas Cinunuk mampu menanggapi keputusan jika adanya kritik dan saran dari masyarakat
	Q10	Pegawai Puskesmas Cinunuk telah bersikap adil dalam proses pelayanan BPJS Kesehatan kepada masyarakat
	Q11	Puskesmas Cinunuk telah menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
	Q12	Pegawai Puskesmas Cinunuk mampu mempertanggungjawablan informasi yang telah diberikan
	Q13	Puskesmas Cinunuk mampu menjalankan tujuan BPJS Kesehatan dengan baik dan mudah
Indeks Kepuasan Masyarakat	Q14	Kepuasan terhadap kebutuhan para pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Cinunuk

Variabel	*Pertanyaan Nomor*	*Pertanyaan*
	Q15	Kepuasan para pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh para pegawai Puskesmas Cinunuk
	Q16	Kepuasan para pengguna BPJS Kesehatan atas kualitas jasa secara keseluruhan

Tabel 2. Profil Responden

SI. Tidak. (%)	*Keterangan*	*Klasifikasi*	*Angka dalam persentase*
1	Jenis kelamin	Laki-laki	53,40%
		Perempuan	46,60%
2	Kelompok Usia	18-25	43,10%
		26-35	6,90%
		36-45	8,60%
		46-55	19%
		56 tahun ke atas	22,40%

Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dievaluasi menggunakan analisis Rasch, suatu metode analisis yang mengubah data ordinal dari kuesioner menjadi data interval. Perlu diperhatikan bahwa Model Rasch merupakan metode yang paling tepat untuk analisis dasar dalam bidang ilmu sosial di mana instrumen (kuesioner) digunakan dan pengukuran menghasilkan data ordinal. Model Rasch mengubah skor item yang diukur pada skala peringkat Likert (yang merupakan data ordinal) menjadi skala interval yang disebut "unit logaritma peluang" (logit). Statistik kesesuaian item dan individu digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana data yang diperoleh sesuai, dapat diandalkan, dan sesuai dengan langkah-langkah dasar, serta memberikan informasi tentang kualitas pengukuran yang dilakukan.

DISKUSI DAN IMPLIKASI

a. Summary Statistics

Summary Statistics merupakan penyajian informasi kumulatif terkait kualitas responden secara keseluruhan, kualitas sumber daya yang digunakan, dan interaksi antara objek dan orang dengan menggunakan perangkat lunak Winstep Version 3.7.

Gambar 1: Summary Statistic Measured Person

INPUT: 50 Person 12 Item REPORTED: 50 Person 12 Item 5 CATS WINSTEPS 3.73

SUMMARY OF 50 MEASURED Person

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD
MEAN	37.8	12.0	.09	.45	.95	-.1	.96	-.1
S.D.	6.0	.0	1.24	.06	.51	1.3	.52	1.3
MAX.	50.0	12.0	3.21	.62	2.22	2.6	2.20	2.6
MIN.	27.0	12.0	-1.89	.40	.06	-2.9	.06	-3.0

REAL RMSE .49 TRUE SD 1.14 SEPARATION 2.34 Person RELIABILITY .85
MODEL RMSE .45 TRUE SD 1.16 SEPARATION 2.54 Person RELIABILITY .87
S.E. OF Person MEAN = .18

Gambar tersebut menjelaskan Person Measure senilai =0.09 logit yang menunjukkan nilai rata-rata responden pada instrument penerapan *e-governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan.

Rata-rata nilai logit lebih dari 0.0 menunjukkan kecenderungan responden yang lebih banyak menjawab setuju pada setiap pertanyaan di berbagai item. Reabilitas person menunjukkan nilai logit =0.85 sehingga dapat disimpulkan bahwa konsistensi jawaban responden terhadap item “bagus”, sehingga konsistensi jawaban dari responden tergolong kuat dan MNSQ INFIT MNSQ dan OUTFIT untuk tabel ukur person adalah 0.95 dan 0.96 hal tersebut mengartikan bahwa pengukuran dalam kondisi yang baik.

Gambar 2: Summary Statistics Measures Item

INPUT: 50 Person 12 Item REPORTED: 50 Person 12 Item 5 CATS WINSTEPS 3.73

SUMMARY OF 50 MEASURED Person

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD
MEAN	37.8	12.0	.09	.45	.95	-.1	.96	-.1
S.D.	6.0	.0	1.24	.06	.51	1.3	.52	1.3
MAX.	50.0	12.0	3.21	.62	2.22	2.6	2.20	2.6
MIN.	27.0	12.0	-1.89	.40	.06	-2.9	.06	-3.0
REAL RMSE	.49	TRUE SD	1.14	SEPARATION	2.34	Person RELIABILITY		.85
MODEL RMSE	.45	TRUE SD	1.16	SEPARATION	2.54	Person RELIABILITY		.87
S.E. OF Person MEAN = .18								

Pada gambar 2 menunjukkan Item Measure =0.85. dapat disimpulkan bahwa kualitas item yang dibuat pada instrumen tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cinunuk sudah baik dengan Item Data Reability lebih dari =0.81 menandakan nilai berada pada kondisi yang baik. Analisis menggunakan perangkat lunak Winstep version 3.7, kemudia data yang memiliki interval pengukuran yang sesuai dan memenuhi semua kriteria validitas dan reliabilitas instrumen diolah dengan menggunakan analisis Model Rasch.

Gambar 3: Cronbach Alpha

Person RAW SCORE-TO-MEASURE CORRELATION = .99
CRONBACH ALPHA (KR-20) Person RAW SCORE "TEST" RELIABILITY = .84

Cronbach alpha digunakan untuk mengukur realita yaitu interaksi antara person dan item secara keseluruhan terlihat pada Gambar 3. Cronbach alpha dalam penelitian menunjukkan nilai 0.84, angka tersebut mengartikan bahwa interaksi responden dengan item keseluruhan dinilai “bagus sekali” terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cinunuk.

b. Rating Scale

Rasch Model Analysis memberikan sebuah proses verifikasi terhadap sebuah asumsi pemeringkatan yang diberikan dalam bentuk instrumen. Terdapat lima instrumen pilihan terkait kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cinunuk berupa likert rating untuk setiap item.

Gambar 4: Rating Scale

SUMMARY OF CATEGORY STRUCTURE. Model="R"

CATEGORY LABEL	SCORE	OBSERVED COUNT	%	OBSVD AVRGE	SAMPLE EXPECT	INFIT MNSQ	OUTFIT MNSQ	ANDRICH THRESHOLD	CATEGORY MEASURE	
1	1	11	2	-1.20	-1.44	1.14	1.09	NONE	(-4.88)	1
2	2	136	23	-1.05	-.97	.87	.81	-3.73	-2.47	2
3	3	217	36	-.20	-.23	.93	.86	-1.09	-.37	3
4	4	222	37	1.02	.97	1.07	1.07	.30	2.44	4
5	5	14	2	2.02	2.55	1.27	1.16	4.53	(5.64)	5

Pada gambar 4 menunjukkan rata-rata observasi dimulai dengan logit senilai -1.20 untuk pilihan “score 1” (Sangat Tidak Setuju); nilai logit -1.05 untuk pilihan “score 2” (Tidak Setuju); pilihan “score 3” memperoleh nilai logit -20 (Netral); pilihan “score 4” memperoleh nilai logit 1.02 (Setuju); dan nilai logit 2.02 untuk pilihan “score 5” (Sangat Setuju). Pengukuran lainnta ialah Andrich Threshold yang bergerak dari NONE kemudian diikuti dengan nilai negatif (-) dan berakhir pada nilai positif (+) secara berurutan, hal tersebut menunjukkan bahwa pilihan yang disediakan telah sesuai/ valid bagi responden. Sebab, instrumen yang digunakan telah memenuhi syarat bagi pengukuran selanjutnya.

c. Unidimensionality

Gambar 5: Unidimensionality

Table of STANDARDIZED RESIDUAL variance (in Eigenvalue units)

		-- Empirical --		Modeled
Total raw variance in observations	=	20.5	100.0%	100.0%
Raw variance explained by measures	=	8.5	41.5%	41.6%
Raw variance explained by persons	=	4.2	20.6%	20.6%
Raw Variance explained by items	=	4.3	20.9%	20.9%
Raw unexplained variance (total)	=	12.0	58.5% 100.0%	58.4%
Unexplned variance in 1st contrast	=	2.6	12.7% 21.7%	
Unexplned variance in 2nd contrast	=	2.0	9.5% 16.3%	
Unexplned variance in 3rd contrast	=	1.4	7.1% 12.1%	
Unexplned variance in 4th contrast	=	1.3	6.5% 11.1%	
Unexplned variance in 5th contrast	=	1.1	5.5% 9.4%	

Unidimensionality merupakan instrumen ukuran yang sangat penting dalam mengevaluasi instrumen yang dikembangkan untuk mengukur sejauh mana keragaman instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur, pada gambar 5 dapat dilihat bahwa pengukuran varian mentah memperoleh nilai 41.5%, hal tersebut mengartikan bahwa persyaratan unidimensionality minimun mencapai 20% terpenuhi, bahkan lebih dari 40% yang berarti memperoleh hasil yang baik.

d. Person Measure

Gambar 6: Person Measure

INPUT: 50 Person 12 Item REPORTED: 50 Person 12 Item 5 CATS WINSTEPS 3.73

Person: REAL SEP.: 2.34 REL.: .85 ... Item: REAL SEP.: 2.18 REL.: .83

Person STATISTICS: MEASURE ORDER

ENTRY NUMBER	TOTAL SCORE	TOTAL COUNT	MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD	PT-MEASURE CORR.	PT-MEASURE EXP.	EXACT MATCH OBS%	EXACT MATCH EXP%	Person
3	50	12	3.21	.61	.89	-.1	.93	.0	-.50	.25	83.3	73.7	03L
5	50	12	3.21	.61	.37	-1.6	.33	-1.7	.75	.25	83.3	73.7	05P
4	49	12	2.83	.62	.41	-1.2	.42	-1.2	.03	.25	91.7	77.0	04P
12	48	12	2.44	.62	.06	-2.9	.06	-3.0	.00	.24	100.0	78.0	12P
1	47	12	2.07	.60	1.08	.3	1.08	.3	.03	.24	75.0	76.8	01P
8	46	12	1.74	.56	.41	-1.2	.37	-1.4	.45	.25	83.3	73.8	08P
9	45	12	1.44	.53	.42	-1.3	.36	-1.5	.61	.26	83.3	68.3	09P
14	44	12	1.17	.50	.70	-.6	.82	-.2	.90	.27	58.3	64.5	14P
2	43	12	.94	.48	2.22	2.3	2.18	2.1	.28	.28	41.7	57.9	02P
22	43	12	.94	.48	.52	-1.2	.52	-1.2	.46	.28	75.0	57.9	22P
23	43	12	.94	.48	.72	-.6	.89	-.1	.80	.28	58.3	57.9	23L
28	43	12	.94	.48	.82	-.3	.82	-.3	-.08	.28	41.7	57.9	28P
41	43	12	.94	.48	.80	-.4	.79	-.4	-.03	.28	41.7	57.9	41P
6	42	12	.72	.46	.68	-.8	.79	-.4	.03	.30	50.0	54.7	06P
7	42	12	.72	.46	.86	-.2	.80	-.4	.40	.30	50.0	54.7	07L
21	42	12	.72	.46	.72	-.6	.94	.0	.69	.30	66.7	54.7	21P
27	42	12	.72	.46	.38	-2.0	.38	-1.8	.68	.30	83.3	54.7	27P
39	42	12	.72	.46	.71	-.7	.64	-.8	.62	.30	66.7	54.7	39P
18	40	12	.33	.43	.86	-.3	.80	-.4	.61	.32	58.3	50.4	18L

Pada gambar 6 diperoleh informasi bahwa logit masing-masing responden, nilai logit person responden 03L dengan nilai logit sebesar 3.21 dan responden lainnya menunjukkan kecenderungan memiliki kepuasan yang cukup tinggi terhadap kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh Puskesmas Cinunuk kepada para pengguna BPJS Kesehatan.

e. Item Measure

Gambar 7: Item Measure

INPUT: 50 Person 12 Item REPORTED: 50 Person 12 Item 5 CATS WINSTEPS 3.73

Person: REAL SEP.: 2.34 REL.: .85 ... Item: REAL SEP.: 2.18 REL.: .83

Item STATISTICS: MEASURE ORDER

ENTRY NUMBER	TOTAL SCORE	TOTAL COUNT	MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD	PT-MEASURE CORR.	PT-MEASURE EXP.	EXACT MATCH OBS%	EXACT MATCH EXP%	Item
7	140	50	.80	.21	1.47	2.2	1.47	2.1	.50	.64	48.0	53.5	N7
11	147	50	.49	.21	.63	-2.2	.60	-2.3	.72	.62	62.0	52.9	N11
8	149	50	.40	.21	1.14	.8	1.08	.5	.66	.62	54.0	51.9	N8
12	149	50	.40	.21	1.06	.4	1.01	.1	.52	.62	48.0	51.9	N12
3	152	50	.27	.21	.83	-.9	.83	-.8	.72	.61	62.0	52.9	N3
9	152	50	.27	.21	1.12	.7	1.04	.2	.53	.61	42.0	52.9	N9
10	159	50	-.05	.21	.99	.0	.97	-.1	.61	.60	60.0	54.5	N10
4	162	50	-.18	.21	.89	-.5	.85	-.7	.60	.59	48.0	55.1	N4
6	162	50	-.18	.21	1.05	.3	.93	-.3	.59	.59	54.0	55.1	N6
5	167	50	-.42	.22	1.03	.2	.91	-.4	.54	.57	68.0	56.1	N5
2	170	50	-.56	.22	.72	-1.5	.69	-1.6	.67	.57	64.0	56.7	N2
1	183	50	-1.24	.24	1.06	.3	1.14	.7	.55	.53	60.0	64.1	N1
MEAN	157.7	50.0	.00	.22	1.00	.0	.96	-.2			55.8	54.6	

Pada gambar 7 memberikan informasi terkait item untuk N17 adalah 0.80 logit menunjukkan item tersebut yang paling sulit untuk disetujui oleh responden, instrumen yang dinyatakan dalam item N7 ialah pernyataan bahwa “Pegawai Puskesmas Cinunuk telah melayani masyarakat dengan cepat dan tepat”; sedangkan dalam item N1 memperoleh nilai logit -1.24 hal tersebut mengartikan bahwa responden paling mudah menyetujui pernyataan terkait “Masyarakat telah terlibat untuk Puskesmas Cinunuk dalam penyelenggaraan BPJS Kesehatan”.

PENUTUP

Studi penelitian ini bertujuan untuk mengukur terkait, ‘sejauh mana penerapan prinsip *e-governance* dalam pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Cinunuk?’ Berdasarkan data analisis mode pengukuran Rasch peta analisis model pengukuran Rasch, penulis menemukan variabel, bahwa sebagian besar pengguna BPJS Kesehatan dengan tinggi, log, dan beberapa pengguna memiliki respon maupun tanggapan yang lemah.

Oleh adanya pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa para pengguna BPJS Kesehatan telah dilibatkan secara penuh dalam keberlangsungan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Cinunuk, hal tersebut mengartikan bahwa prinsip partisipasi telah diaplikasikan dengan baik. Akan tetapi, para pengguna BPJS Kesehatan masih belum dapat merasakan secara penuh terhadap pelayanan administrasi Puskesmas Cinunuk yang cepat dan tepat, hal tersebut mengartikan bahwa terdapat beberapa prinsip *e-governance* seperti daya tanggap, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas dll yang belum diterapkan secara maksimal. Studi ini menggambarkan bahwa belum adanya kepuasan secara maksmial yang dirasakan oleh para pengguna layanan BPJS Kesehatan terutama dalam pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga dibutuhkan sebuah upaya untuk melakukan evaluasi maupun survei terhadap kualitas pelayanan administrasi terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abbott, J., & Touchton, M. (2023). Designing democracy: How does institutional structure affect civic participation? *Governance*, *36*(3), 843–864. https://doi.org/10.1111/gove.12710

Achmad, M. (2022). The Governments’ Use of Social Networking Sites (SNS) to Promote Citizens’ Trust During the COVID-19: Perceived Religious Values as a Moderator. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, *9*(4), 156–186. https://doi.org/10.29333/ejecs/1383

Bokhari, S. A. A., & Myeong, S. (2022). Artificial Intelligence-Based Technological-Oriented Knowledge Management, Innovation, and E-Service Delivery in Smart Cities: Moderating Role of E-Governance. *Applied Sciences (Switzerland)*, *12*(17). https://doi.org/10.3390/app12178732

Caloghirou, Y., Protogerou, A., & Panagiotopoulos, P. (2016). Public procurement for innovation: A novel eGovernment services scheme in Greek local authorities. *Technological Forecasting and Social Change*, *103*, 1–10. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.10.016

Casey, C. (2016). Nonprofit Organizations in Governance Arrangements: Adding Democratic Value to Community Reinvestment Act Agreements? *Public Integrity*, *18*(3), 290–307. https://doi.org/10.1080/10999922.2016.1139529

Clopton, Z. D. (2015). Transnational class actions in the shadow of preclusion. *Indiana Law Journal*, *90*(4), 1388–1428. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84940704826&partnerID=40&md5=043590ba0cb9b5d2548b3d849ba83bec

Dobrolyubova, E. (2021). Measuring outcomes of digital transformation in public administration: Literature review and possible steps forward. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, *14*(1), 61–86. https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0003

Duhamel, F. B., Gutiérrez-Martínez, I., Cordova-Díaz, H., & Cue-Funes, S. (2023). Determinants of adoption of IS-based service innovations in government to create public value. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *17*(2), 204–217. https://doi.org/10.1108/TG-10-2021-0159

Hafner, M., Breu, R., Agreiter, B., & Nowak, A. (2006). Sectet: An extensible framework for the realization of secure inter-organizational workflows. *Internet Research*, *16*(5), 491–506. https://doi.org/10.1108/10662240610710978

Hall, A. R. (2015). Drones: Public Interest, Public Choice, and the Expansion of Unmanned Aerial Vehicles. *Peace Economics, Peace Science and Public Policy*, *21*(2), 273–300. https://doi.org/10.1515/peps-2014-0043

Hariguna, T., & Ruangkanjanases, A. (2021). Public behavior as an output of e-government service: the role of new technology integrated in e-government and antecedent of relationship quality. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(13). https://doi.org/10.3390/su13137464

Hermanto, B., & Miftahuddin, A. (2021). Tourism experience in Indonesia: A new approach using the rasch model scale. *Geojournal of Tourism and Geosites*, *38*(4), 1051–1056. https://doi.org/10.30892/GTG.38409-743

Hutahaean, M., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2023). Do Social Media, Good Governance, and Public Trust Increase Citizens' e-Government Participation? Dual Approach of PLS-SEM and fsQCA. *Human Behavior and Emerging Technologies*, *2023*. https://doi.org/10.1155/2023/9988602

Jessen, R., Metzing, M., & Rostam-Afschar, D. (2022). Optimal Taxation When the Tax Burden Matters. *FinanzArchiv*, *78*(3), 312–341. https://doi.org/10.1628/fa-2022-0004

Kang, K. E., & Lee, K. (2023). Collaboration and Public Participation for Municipal Growth in Land Economic Development Projects. *Economic Development Quarterly*, *37*(2), 170–182. https://doi.org/10.1177/08912424231159046

Li, J., Xiong, W., Casady, C. B., Liu, B., & Wang, F. (2023). Advancing Urban Sustainability through Public-Private Partnerships: Case Study of the Gu'An New Industry City in China. *Journal of Management in Engineering*, *39*(1). https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0001103

Madyatmadja, E. D., Prabowo, H., & Kosala, R. (2017). IT Governance in digital era in Jakarta Provincial Government. *Proceedings of 2016 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2016*, 155–158. https://doi.org/10.1109/ICIMTech.2016.7930321

Michele, B. (2023). How social profiles influence community entrepreneurs' capacity to develop networks. A Bourdieuan perspective on Italian community co-operatives. *Community Development Journal*, *58*(2), 328–348. https://doi.org/10.1093/cdj/bsab043

Miftahuddin, A., Hermanto, B., Raharja, S. J., & Chan, A. (2020). City brand attractiveness on tourism using rasch model approach. *International Journal of Supply Chain Management*, *9*(2), 150–156. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085379587&partnerID=40&md5=6559f1383021d7fe2fd21f5f1afaaa79

Nie, L., Oldenburg, B., Cao, Y., & Ren, W. (2023). Continuous usage intention of mobile health services: model construction and validation. *BMC Health Services Research*, *23*(1). https://doi.org/10.1186/s12913-023-09393-9

Prochaska, S., Duskin, K., Kharazian, Z., Minow, C., Blucker, S., Venuto, S., West, J. D., & Starbird, K. (2023). Mobilizing Manufactured Reality: How Participatory Disinformation Shaped Deep

Stories to Catalyze Action during the 2020 U.S. Presidential Election. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, *7*(CSCW1). https://doi.org/10.1145/3579616

Rukanova, B., van Engelenburg, S., Ubacht, J., Tan, Y.-H., Geurts, M., Sies, M., Molenhuis, M., Slegt, M., & van Dijk, D. (2023). Public value creation through voluntary business to government information sharing enabled by digital infrastructure innovations: a framework for analysis. *Government Information Quarterly*, *40*(2). https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101786

Sadashivam, T. (2010). A New Paradigm in Governance: Is It True for E-Governance? *Journal of the Knowledge Economy*, *1*(4), 303–317. https://doi.org/10.1007/s13132-010-0018-3

Saikia, B. (2019). New mode of governance: Governance through technology. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, *8*(3), 4052–4055. https://doi.org/10.35940/ijrte.C5392.098319

Saleh, L., Parker, G., Stevenson, M., & Miller, F. A. (2023). A comparative analysis of non-invasive prenatal testing in Ontario and Quebec: the role of governing style in health technology innovation & adoption. *BMC Health Services Research*, *23*(1). https://doi.org/10.1186/s12913-023-09245-6

Saxena, D., Muzellec, L., & McDonagh, J. (2022). From Bureaucracy to Citizen-Centricity: How the Citizen-Journey Should Inform the Digital Transformation of Public Services. *International Journal of Electronic Government Research*, *18*(1). https://doi.org/10.4018/IJEGR.305230

Schwengerer, L. (2021). Online Intellectual Virtues and the Extended Mind. *Social Epistemology*, *35*(3), 312–322. https://doi.org/10.1080/02691728.2020.1815095

Slattery, C., Tazhitdinova, A., & Robinson, S. (2023). Corporate political spending and state tax policy: Evidence from Citizens United. *Journal of Public Economics*, *221*. https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2023.104859

Tomor, Z., Meijer, A., Michels, A., & Geertman, S. (2019). Smart Governance For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review. *Journal of Urban Technology*, *26*(4), 3–27. https://doi.org/10.1080/10630732.2019.1651178

Turner, P., & Higgs, G. (2003). The use and management of geographic information in local e-government in the UK. *Information Polity*, *8*(3–4), 151–165. https://doi.org/10.3233/ip-2003-0037

Whitely, P. F., & Seyd, P. (1996). Rationality and party activism: Encompassing tests of alternative models of political participation. *European Journal of Political Research*, *29*(2), 215–234. https://doi.org/10.1111/j.1475-6765.1996.tb00649.x

Xu, C. K., & Tang, T. (2020). Closing the Gap or Widening the Divide: The Impacts of Technology-Enabled Coproduction on Equity in Public Service Delivery. *Public Administration Review*, *80*(6), 962–975. https://doi.org/10.1111/puar.13222