FAKTOR-FAKTOR SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA BPJS KESEHATAN KOTA PALEMBANG

Venny Yusiana[1]

Abstract

Information technology to be adopted as a form of public service which gives ease various aspects of business. The research objective is to identify factors important in public services in health BPJS the city of Palembang. While to improve the quality of public services demanded participation of an active and effective role of government in providing information to the public. Obtained from several previous studies the conceptual framework related to public service. The literature review is one way to review the trends that emerged at that time by conducting a systematic review. In this conceptual framework developed based on the study of literature that offer section with public service delivery. Based on the conceptual framework showing the delivery of quality information, user orientation and delivery of service is an important factor in evaluating the information system on public services.

Keywords: *Public service, BPJS in Health,*

PENDAHULUAN

Peran teknologi informasi dalam berbagai aspek kegiatan usaha terfokus pada kebutuhan sistem informasi dunia bisnis yang sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat. Dengan melihat tuntutan lingkungan peningkatan pada kualitas layanan, upaya yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan membandingkan layanan yang diharapkan oleh pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Meskipun ada banyak penelitian yang diteliti dalam bidang organisasi pelayanan publik dan informasi pemerintahan berbasis teknologi. Pelayanan publik sering juga ditemui kendala, meningkatkan efektivitas layanan atau sistem informasi.

Badan Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga yang menyediakan pelayanan kesehatan masyarakat. Sistem informasi dilakukan BPJS adalah bentuk pelayanan publik untuk memperluas jangkauan layanan, pemberantasan jarak menghemat waktu dan uang. Penelitian ini mengungkapkan sistem informasi pelayanan publik BPJS kesehatan dapat didasarkan pada kerangka konseptual yang dilakukan berdasarkan literatur dan penelitian sebelumnya. Penelitian ini disusun sebagai berikut pertama dengan menguraikan kerangka konseptual dikembangkan untuk menggambarkan hubungan antara peran teknologi informasi oleh organisasi pelayanan publik. Kemudian review literatur mengenai hubungan dengan informasi yang berkualitas, pengiriman layanan dan orientasi pengguna. Akhirnya kesimpulan akan dibahas.

KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan literatur adalah salah satu cara untuk meninjau tren yang muncul pada waktu itu dengan melakukan tinjauan sistematis. Sebuah tinjauan sistematis yang melibatkan tiga kegiatan berurutan dari masukan, proses dan output. Selain mengumpulkan literatur yang komprehensif dari makalah yang relevan sebanyak mungkin sangat diperlukan dalam opini King and He. Dengan demikian, hasil dari peninjauan sering diakui sebagai seni seorang peneliti. Oleh karena itu,

[1] Dosen Fakultas Teknik Universitas Batanghari

penelitian ini menggunakan kajian literatur sebagai metode utama.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan pengiriman konseptualisasi yang lebih dalam mengenai pelayanan publik yang berorientasi pengguna, penyampaian informasi layanan dan kualitas layanan. Jadi, pertama, penelitian ini mulai mencari dan mengidentifikasi artikel yang relevan dari Google Scholar, ScienceDirect, Emerald, basis data EBSCO Dan ProQuest. Kedua, artikel disaring dengan membaca terutama abstrak dan dalam beberapa kasus ada yang membaca seluruh kertas / jurnal. Ketiga menggunakan lensa teoritis pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan keterkaitan dengan informasi pelayanan publik yang terkandung dalam Undang-Undang No.14 tahun 2008. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa kemampuan teknologi informasi dapat membantu pelayanan publik pada Tabel 1.

Tabel 1. Accomplished studies

No	TITLE &AUTHOR	QS	UO	DS	O	RV	EF
1.	Pelayanan Publik Melalui Electronic government Upaya Meminilisir Praktek maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service (2011) Erick S. Holle	✓		✓	✓		✓
2.	Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka (2011) Kanishka Karunasena, Hepu Deng	✓	✓	✓		✓	
3.	Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas LOAJANAN(2012)Erlyn Nurba			✓			✓
4.	Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi kasusu Pada SKPD Kab Sukoharjo) (2012) Evi Prismawati						✓
5.	Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab Sintang (2013) Sri Hartati , Netti Herawati , Endang Indri Listiani			✓			✓
6.	Teori Dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik Muhamad Ali bin Embi, Rita Widyasari					✓	✓
7.	Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Motoling Kab Minahasa Selatan ((Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling) 2013. Hizkia Paat					✓	✓
8.	Penerapan Elektronic Government Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah (2013). Yurisal D. Aesong	✓	✓	✓			
9.	Kesenjangan Dalam Pelayanan Publik (2013). Enceng dan Yuli Tirtariandi El Anshori	✓			✓		✓
10.	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kota Makasar (2015). Khusnul Khasanah				✓	✓	✓

QS:Quality Service, US:User Orientasi, EF,:Effisiency, OP :Openness, RV: Responsiveness, DS : Delivery of Service

KERANGKA KONSEPTUAL

Penelitian serupa telah dilakukan dengan hasil pelaksanaan pelayanan publik adalah untuk menciptakan customer online dan tidak inline ditulis oleh Holle, sedangkan penelitian yang dilakukan Karunasena menghasilkan masyarakat Perspektif terhadap pelayanan publik, efisiensi, dan organisasi pemerintah yang lebih responsif dan organisasi pemerintah berkontribusi terhadap kelestarian lingkungan pelayanan merupakan faktor penting dalam mengevaluasi penilaian publik sistem informasi dalam pelayanan publik.

Model konseptual diilustrasikan dalam gambar.1 menunjukkan pemberian layanan publik ditentukan oleh kualitas layanan online, pelayanan dan orientasi pengguna. Kualitas informasi diukur melalui akurasi, ketepatan waktu, relevansi dan akurasi. Keakuratan informasi mengacu pada informasi yang salah di situs. Ketepatan waktu mengacu pada ketersediaan informasi di situs tersebut saat ini atau tidak. Relevansi berarti bahwa informasi di situs ini adalah relevan dengan kebutuhan pengguna.

jasa pengiriman dapat diukur dengan persepsi warga tentang nilai transaksi yang dilakukan oleh dua arah, real-time interaksi antara pemerintah dan pengguna, kemampuan membayar untuk layanan online, untuk mengisi dan menyerahkan formulir online dan untuk mencari informasi dengan database / arsip., orientasi pengguna Web difokuskan pada layanan pemerintah di mana web harus sederhana, ringkas dan mudah dimengerti, dan dapat dihubungkan ke link website lain untuk menyediakan semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik.

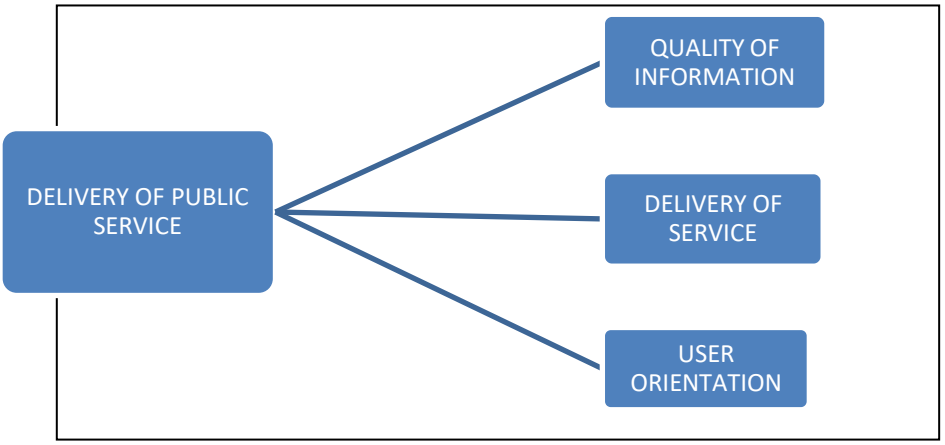


Fig.1 Conceptual Framework
Sumber: Kanishka (13)

Pengiriman Layanan Umum

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 ayat: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum dan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk di barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi dielenggarakan oleh penyedia layanan publik ".

Keputusan Menteri Nomor Administrasi. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik: "Semua bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di

Pusat, di Daerah dan di Badan Usaha Milik Negara Memiliki Daerah atau dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ".UU No.14 tahun 2008 tentang Undang-Undang Kebebasan Informasi dikaitkan dengan UU NO. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Pasal 7 (Kewajiban Badan Publik) (a) Badan Publik (BP) wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan, (b) BP harus membangun dan mengembangkan informasi dan dokumentasi sistem untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah. Pasal 11 (Informasi akan tersedia setiap saat) :(a) BP harus menyediakan informasi publik setiap saat termasuk yang berikut: g. Prosedural BP terkait dengan pelayanan masyarakat. Perilaku dalam motivasi pelayanan publik selain dipengaruhi oleh lembaga ini juga dipengaruhi oleh sifat dari pelaku sendiri atau dirinya sendiri.

Kualitas Informasi

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas itu sendiri mengandung banyak akal, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (didalam) adalah: 1.Compliance dengan persyaratan, 2. Kesesuaian untuk digunakan, 3. perbaikan terus-menerus, 4. Kebebasan dari kerusakan / cacat, 5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, 6. Melakukan semuanya dengan benar, 7. Sesuatu yang bisa menjadi pelanggan senang.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (didalam) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen secara signifikan, ada indikator yang mengukur kepuasan konsumen terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang konsumen. Kelima dimensi kualitas layanan yang meliputi beberapa sub dimensi sebagai berikut: Tangibles (kualitas layanan dalam bentuk infrastruktur fisik), Keandalan (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan yang handal), Responsiveness (kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan akurat , serta responsif terhadap keinginan konsumen), assurance (kemampuan dan keramahan dan kesopanan karyawan dalam memastikan kepercayaan konsumen), Emphaty (perusahaan tapi sikap peduli dari karyawan kepada konsumen).

Layanan Umum Sistem Informasi

Untuk menguji pelayanan publik konseptual, harus dibahas arti kata demi kata. Menurut layanan Kotler adalah setiap kegiatan yang bermanfaat dalam koleksi atau entitas, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Gagasan bahwa layanan lain adalah kegiatan atau urutan peristiwa yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara kamus Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai, bagaimana, atau karya yang melayani. Sementara melayani yang menceritakan (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan tujuan mereka; setuju, menerima, menggunakan ..

Dimensi untuk mengevaluasi faktor pelayanan publik adalah (a) penyampaian informasi berkualitas

secara online, (b) pemberian layanan, (c) informasi orientasi dan layanan pengguna. Kualitas informasi diukur melalui persepsi warga dari nilai informasi yang tersedia. Informasi kualitas diukur pada keakuratan, ketepatan waktu, relevansi, akurasi (Klischewski & Scholl, 2006; Wangpipatwong, Chutimaskul, & Papasratorn, 2005, didalam), dan tingkat detail informasi. Keakuratan informasi mengacu pada informasi yang salah di situs giling (Wangpipatwong et al, 2005,didalam). Ketepatan waktu mengacu pada apakah informasi di situs saat ini atau tidak (Klischewski & Scholl, 2006, didalam). Relevansi berarti bahwa informasi dalam situs ini adalah relevan dengan kebutuhan pengguna (Papadomichelaki & Mentzas, 2009,didalam). Presisi berarti bahwa informasi pada website mudah untuk membaca dan memahami (Klischewski & Scholl, 2006; Papadomichelaki & Mentzas, 2009, didalam). Jasa pengiriman dapat diukur dengan persepsi warga tentang nilai transaksi yang dilakukan oleh dua arah, real-time interaksi antara pemerintah dan pengguna (Barnes & Vidgen 2001, didalam), kemampuan membayar untuk layanan online, untuk mengisi dan menyerahkan online bentuk (Torres, Pina, dan Royco, 2005, didalam), dan untuk mencari informasi dengan query database dan arsip. orientasi pengguna web terfokus pada pelayanan pemerintah mana web harus sederhana, ringkas dan mudah dipahami. Dan dapat dihubungkan ke link website lain untuk menyediakan semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dari tabel 2 ditunjukkan penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan faktor pelayanan publik.

Table 2. Indicators From Delivery of Publik Service

No	Factor	Indicator	Author
1.	Quality of Information	-Accurate information -Up-to-date information -Relevant information -Information with the right detail -Simple and understandable information	-Erick S. Holle 2011 -Kanishka K,2011 -Yurisal D, 2013 -Enceng&Yuli,2013
2.	Delivery of Service	-Pay online -Search interactive information -Download online form -Download Archives	-Erick S. Holle, 2011 -Kanishka K,2011 -Erlyn Nurba,2012 -Sri Hartati, Netti ,Endang,2013
3.	User Orientation	-Simple website addresses -A single website with link (web indexes) -Government information from a single window -Frequently asked questions	-Kanishka K,2011 -Yurisal D, 2013

SIMPULAN

Mengidentifikasi kemampuan sistem informasi pelayanan publik adalah tugas yang kompleks dikarenakan keterbatasan penelitian sebelumnya didalam literatur tentang penggunaan sistem informasi untuk mengembangkan pelayanan publik dari suatu organisasi. Penelitian ini menyoroti pentingnya teknologi informasi dalam pengembangan sistem pelayanan publik dari suatu organisasi. Hal ini juga menyajikan kerangka konseptual untuk

menyelidiki faktor penting dari sistem informasi pelayanan publik untuk membantu organisasi menentukan respon masyarakat terhadap organisasi. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan untuk menyelidiki sejauh mana berbagai jenis penggunaan kemampuan TI untuk meningkatkan pelayanan publik serta kerangka konseptual yang diusulkan juga dapat diperkaya oleh penelitian empiris.

DAFTAR PUSTAKA

Bhisma Murti, "Contracting Out Pelayanan Kesehatan: Sebuah Alternatif Solusi Keterbatasan Sektor Plus,"Jurnal Manajemen pelayanan Kesehatan , *Vol 09,No.3, September 2006.*

Barnes.S.J & Vidgen.R, ". An Evalution Of Cyber bookshops: the webqual method,International Journal Of Electronic Commerce. G(1).11-30, 2001.

DR.Dedi Rianto Rahadi, ". Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor publik,"Seminar Nasional Teknologi Yogyakarta,ISSN :1978-9777, 24 November, 2007.

D. Antoni and F. Jie, "The relationship between IT capability and organizational environment performance: A conceptual framework," in *3rd Annual international Conference on Infocomm Technologies in Competitives strategies (ICT 2012)*, ed. Bali, 2012, p. 47.

Erick.S.Holle, "Pelayanan publik melalui Elektronic government Upaya Meminilisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service," *Jurnal Sasi*, vol. 17, No.3,Juli-September 2011.

Erlyn Purba, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan," *ISSN : 0216-6437, 2012*.

Evi Prismawati, "Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada SKPD kabupaten Sukoharjo)," *skripsi*, 2010.

Enceng dan Yuli Tirtariandi El Anshori, "Kesenjangan Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Pembangunan*, vol. 1, No.2, hlm 101-218,Maret 2013.

E Satriya, "Pentingnya Revitalisasi e-government di Indonesia," *konfrensi Nasional Teknologi Informasi* , 2006.

Hizkia Paat, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan," *IT Professional*, Proposal Tesis 2013.

H. Yang and M. Tate, "Where are we at with cloud computing?: a descriptive literature review," 2009.

I Maliki , "Manajemen Resiko Teknologi informasi Untuk Keberlangsungan Layanan publik Menggunakan Framework Information," *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi,SNATI*, 2010.

Kanishka Karunasena, Hepu Deng, "Critical Factors for evaluating the public value of e-government in Sri Langka," Journal homepage:www.elsevier.com/locate/govint.

Khusnul Khasanah, "Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman modal Di Kota Makasar," *Skripsi*, 2015.

Kanishka Karusena,Hepu Deng,Mohini

Singh,"Transforming Government: People,Process and Policy," *Emerald Article: Measuring the public value of e-government :a case study from Sri langka*, 2011.

Muhammad Ali bin Embi, Rita Widyasari, "Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik," *Tingkap*, vol. IX, No.2, 2013.

MPM Suharno, "Mewujudkan Negara Kesatuan Indonesia Melalui Sinerginya Sistem Informasi," *Paper*, 2006.

Ni Luh Supadmi, "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan," Jurnal Ilmiah Akutansi&Bisnis, Vol 4,No.2, juli 2009.

Rini Handayani, "Analisis faktor yang menentukan efektifitas sistem informasi pada Organisasi sektor publik,"Jurnal Vol 12,No.1, 2010.

Sri Hartati,Netti Herawati,Endang Indri Listiani, "Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang," *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN_PSIAN-*,2013.

Torres T., Pina.V.,Royo.S," E-Government and The Transformation of Public Administration in Eu Countries ,"2005..

Wawan Wardiana, "Perkembangan Teknologi Informasi Di Indonesia," *eprints.rc.org.,9 juli*, 2002.

Wahyudi Kumorotomo, "Kegagalan Penerapan E-Government Dan kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet," *eprints.rc.org.*, 2009..

W. R. King and J. He, "A meta-analysis of the technology acceptance model," *Information & Management*, vol. 43, pp. 740-755, 2006.

Yurisal D.Aesong, "Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah,*aesongyurisal@yahoo.com*, Makalah, 2013.

Y. Levy and T. J. Ellis, "A systems approach to conduct an effective literature review in support of information systems research," *Informing Science: International Journal of an Emerging Transdiscipline*, vol. 9, pp. 181-212, 2006.

ZA Hasibuan, "Langkah-langkah Strategis&Teknis pengembangan E-government untuk pemda," *Jurnal Sistem Informasi MTI UI, Vol 3,No.1, April* 2007.