

---

## KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MELALUI SISTEM INFORMASI PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN DAFTAR DI TEMPAT (SIPAJAKDADI) DI KABUPATEN SUMEDANG

Ade Opik Rohmanudin\*<sup>1</sup>, Agus Fitri Yadi<sup>2</sup>, Mahesa Dwi Putra<sup>3</sup>, Puja Puspayani<sup>4</sup>, Putri Melani<sup>5</sup>,  
Ristia Nur Maeni<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Sebelas April

---

### Article Info

#### Article history:

Received Maret 25, 2024

Revised April 23, 2024

Accepted Mei 30, 2024

---

#### Keywords:

Public Administration

Public Service

Public Service Quality

SIPAJAKDADI

---

### ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the quality of health insurance services through the SIPAJAKDADI website (on-site payment health insurance service information system) in the Sumedang district social service. The method used in this research is qualitative method. Determining informants in this research used purposive sampling. There were 3 informants, namely the field secretary, field staff, and operators from SIPAJAKDADI. Data collection techniques were carried out through literature studies and field studies consisting of observation, in-depth interviews, documentation and triangulation. Data processing procedures are: data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results of the research show that health insurance services through sipajakdadi in the Sumedang district social service have been implemented quite well, this is because there are obstacles in the implementation facilities such as computers and networks, where there are still several villages in Sumedang district where the internet network cannot be fully reached and there are also some have inadequate computers. Efforts made to overcome the above obstacles are by expanding the internet network throughout the Sumedang district and upgrading computers to newer ones.*

*In connection with the above conclusions, the researcher provides suggestions for the Sumedang Regency Social Service to improve internet network infrastructure in each village, including the application of the latest technology to ensure stable and even connectivity throughout the Sumedang Regency village area. Improve and expand computer facilities in each village taking into account specific needs and ensuring wider access to technology.*



Copyright © 2023 JRPA. All rights reserved.

---

### Corresponding Author:

Ade Opik Rohmanudin

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April

Jl. Angkrek Situ No 19 Sumedang

Email: [ade\\_opik@unsap.ac.id](mailto:ade_opik@unsap.ac.id)

## 1. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi hingga kini secara konstan meningkatkan akselerasi dari globalisasi yang merupakan perpaduan dari perubahan cara berbisnis dan bermasyarakat, serta memberikan perubahan besar terhadap pertukaran informasi antara pemerintah suatu negara dengan negara lain (Wirtz dan Daiser, 2015: 3). Hal ini mengisyaratkan bahwa hampir semua aspek kehidupan manusia bersinggungan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), baik pada aspek yang sifatnya pribadi maupun publik, tak terkecuali pemerintah. Teknologi pada masa sekarang ini juga masuk ke dalam ranah pemerintahan dan birokrasi. Fenomena ini sering disebut juga dengan *e-government*. Penerapan *e-government* yang dilakukan secara efektif diyakini mampu memperbesar potensi pemerintah untuk menjalankan fungsinya (United Nations 2014:141). *United Nations e-government Survey 2014: E-Government for the Future we Want*. New York: United Nations. Hal ini dikarenakan penerapan *e-government* dianggap memiliki potensi yang luar biasa untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah dan sektor publik terhadap kebutuhan masyarakat. Sebelum berbicara lebih jauh mengenai *e-government*, penting untuk diketahui mengenai definisi dari *e-government*. Hingga kini, berbagai bidang pengetahuan telah memiliki definisi masing-masing, yang berasal dari berbagai keilmuan seperti administrasi bisnis, sistem informasi, komunikasi, atau manajemen publik (Arduini dan Zanfei, 2014:2). Setiap bidang ilmu pengetahuan tersebut membahas *e-government* dari perspektifnya masing-masing. Oleh karena itu, *electronic government (e-government)* memiliki beberapa pengertian yang diungkapkan oleh para ahli dengan berbagai macam latar belakang serta hasil penelitiannya.

*E-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menjalankan pemerintahan, terutama untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, efektivitas pelayanan publik, serta tanggung jawab pemerintah terhadap penyediaan layanan masyarakat (Spirakis dan Nikolopoulos 2010:75). Pada pengertian ini, *e-government* menjadi sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Adanya *e-government* juga menjadi suatu fenomena penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut mendukung konsep *e-government* yang diungkapkan oleh Chausho dan Ismili (2015). *E-government* diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan pelayanan pemerintah (Chaushi and Ismaili, 2015:54). Pada pengertian ini *e-government* diartikan secara lebih sederhana melalui tiga kata kunci, yaitu pemerintahan, penggunaan teknologi informasi komunikasi dan penyediaan layanan. Pemerintah menggunakan teknologi sebagai sarana pendukung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penerapan *e-government* menunjukkan kemajuan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebelumnya, masyarakat perlu datang ke beberapa instansi yang berbeda untuk memenuhi beberapa kebutuhan administratif. Bahkan lebih buruknya masyarakat perlu mendatangi setiap instansi untuk mendapat pelayanan dan kegiatan tersebut yang sangat memakan waktu (Milakovich, 2012: 6). Dalam perjalanannya, *e-government* diterapkan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan cara memindahkan proses manual menjadi proses berbasis internet. Dengan adanya portal *e-government* yang terintegrasi, masyarakat dan pihak swasta dapat dengan mudah mengakses pelayanan publik, menelusuri transaksi secara *online*, mengakses informasi, serta melakukan interaksi dengan berbagai lembaga pemerintah tanpa melalui proses antri yang memakan waktu lama atau menyita waktu kerja sehingga dapat melakukan penghematan dalam biaya dan waktu.

*E-government* dapat meningkatkan kepercayaan publik dan akuntabilitas pemerintah dengan menciptakan pemerintahan yang lebih transparan (Warf, 2017: 5). Namun, dibutuhkan peran aktif dari masyarakat untuk menggunakan fasilitas yang ada agar penerapan *e-government* dapat berjalan sesuai dengan harapan. *E-government* digambarkan sebagai sebuah perubahan, baik secara internal maupun eksternal pemerintah dalam konteks hubungannya dengan masyarakat. Penggunaan TIK dimaksudkan untuk mengoptimalkan pemberian layanan kepada masyarakat dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Pengertian sebelumnya memberikan penjelasan bahwa *e-government* yang diaplikasikan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai pelayanan. Sedikit berbeda dengan pengertian sebelumnya, Estevez dan Janowski (2013) tidak hanya melihat *e-government* sebagai peningkatan layanan pemerintah. *E-government* diartikan sebagai pengaplikasian teknologi yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengubah pemerintah dan interaksinya dengan pelanggan (dalam hal ini masyarakat), dengan tujuan menciptakan dampak di kalangan masyarakat (Estevez dan Janowski, 2013:97). Pada pengertian ini, terlihat bahwa *e-government* memiliki fungsi yang penting, yaitu menciptakan dampak atau perubahan bagi masyarakat dalam menjalankan pemerintahan. Dampak yang

dimaksud dapat berupa peningkatan kesadaran masyarakat maupun keterlibatan mereka dalam pengambilan keputusan.

*E-government* dapat diartikan lebih dari sekadar penggunaan teknologi. *E-government* memberikan kesempatan untuk pemerintah agar dapat merancang bagaimana cara yang tepat untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat (Bashar dkk, 2011:492). Pemerintah harus dapat membangun sebuah kebebasan dalam memperoleh informasi bagi masyarakat. Pengguna, dalam hal ini masyarakat harus merasakan nyaman terhadap layanan yang dibutuhkan dengan cara yang praktis. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, perlu adanya kerja sama antar departemen atau divisi di dalam pemerintah (Bashar dkk, 2011: 492). Masyarakat juga harus mendukung pemerintah dengan menggunakan fasilitas yang telah disediakan untuk perbaikan pelayanan. Alasan utama pentingnya *e-government* adalah pengaruh internet yang begitu besar sebagai jaringan sistem komunikasi global. Penyebarannya yang cepat dalam tingkat dunia, yang menghubungkan negara, ekonomi, masyarakat, dan warga negara juga melintasi batas negara, membuatnya menjadi sebuah fenomena yang luar biasa. Dari sudut pandang ini, internet merupakan teknologi ideal untuk berinteraksi dan berkolaborasi dengan semua jenis pemangku kepentingan publik. Sehingga potensi dari internet dan teknologi perlu dimanfaatkan dengan mengimplementasikan *e-government*.

Menurut Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Diterangkan dalam pasal 2 Perpres ini, Prinsip SPBE antara lain: a) efektivitas; b) keterpaduan; c) kesinambungan; d) efisiensi; e) akuntabilitas; f) interoperabilitas; dan g) keamanan. Diterbitkannya Perpres No.05/2018 sekaligus menandai perwujudan reformasi birokrasi di era pemerintahan Joko Widodo-Jusuf Kalla. Karena SPBE atau biasa disebut *e-government* merupakan salah satu upaya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisasi kemungkinan terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Instansi Pusat dan Pemerintahan Daerah ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Agar pelaksanaan SPBE dapat berjalan untuk mencapai tujuannya, maka perlu secara konsisten dilakukan evaluasi sejauh mana kemajuan dari pelaksanaan SPBE di setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

Begitu pula dalam hal ini Kabupaten Sumedang sudah menerapkan Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan tercatat Kabupaten Sumedang sudah mendapatkan penghargaan di bidang *e-government*, dikutip dari Jawa Pos. Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang meraih penghargaan prestasi Indeks SPBE tertinggi untuk kategori daerah dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Penghargaan itu diberikan dalam ajang *Digital Government Award: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Summit 2023* di Jakarta, Senin (20/3).

Ajang *Digital Government Award* tersebut diikuti oleh seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah se-Indonesia di Hotel Kempinski Jakarta. Bupati Sumedang Dony Ahmad Munir menerima langsung penghargaan yang diberikan langsung oleh Menteri PANRB Abdullah Azwar Anas, didampingi Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Luhut Binsar Pandjaitan. Dalam SPBE Summit selain memberikan arahan strategi para menteri koordinator, juga memberikan penghargaan penghargaan *Digital Government Award* kepada para pimpinan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang berhasil menerapkan SPBE dengan efektif.

Dinas Sosial merupakan satuan pelaksana pelayanan sosial kepada masyarakat dibawah wewenang kementerian Sosial Republik Indonesia, yang merupakan kementerian yang melayani pemenuhan kebutuhan sosial dan menangani permasalahan sosial yang ada di masyarakat. Dinas sosial adalah perangkat yang melaksanakan penanganan masalah dibidang sosial dalam cakupan pemerintah daerah dan dipimpin oleh kepala dinas yang memiliki tanggung jawab dan kedudukannya secara langsung kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah. Dalam mendukung pencapaian visi dan misi kepala daerah, Dinas Sosial kabupaten Sumedang harus berperan aktif dalam mewujudkan visi dan misi kepala daerah. Perwujudan Misi ini oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumedang bertujuan untuk mewujudkan aksesibilitas perlindungan sosial untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar, pelayanan sosial, pemberdayaan sosial, dan jaminan kesejahteraan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial dengan arah kebijakan penanganan bagi PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial).

Sesuai dengan peraturan Bupati Kabupaten Sumedang Nomor 153 Tahun 2021 tentang kependudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja perangkat daerah kabupaten Sumedang. Dinas Sosial Kabupaten Sumedang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten dalam rangka pelaksanaan sebagian tugas bupati di bidang sosial. Di dalam Dinas Sosial Kabupaten Sumedang salah satunya terdapat Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial terbagi menjadi dua seksi, yang pertama seksi Perlindungan Sosial dan yang kedua Seksi Jaminan sosial.

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Fungsi pelayanan di dinas sosial yaitu dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga miskin khususnya bagi PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial), berdasarkan PERMENSOS nomor 8 tahun 2012 terbagi menjadi 26 jenis yaitu anak balita terlantar, anak terlantar, anak yang berhadapan hukum, anak jalanan, anak dengan kedisabilitas (ADK), anak yang menjadi korban tindak kekerasan, anak yang memerlukan perlindungan khusus, lanjut usia terlantar, penyandang disabilitas, tuna susila, gelandangan, pengemis, pemulung, keluarga minoritas, bekas warga binaan lembaga kemasyarakatan (BWBLK), orang dengan HIV/AIDS (ODH), korban penyalahgunaan napza, korban trafficking, korban tindak kekerasan, pekerja migran bermasalah sosial (PMBS), korban bencana alam, korban bencana sosial, perempuan rawan sosial ekonomi, fakir miskin, keluarga bermasalah sosial, dan komunitas adat terpencil (KAT).

Pelayanan yang ada di Dinas Sosial salah satunya terkait pelayanan kepesertaan PBI (Penerima Bantuan Iuran) jaminan Kesehatan kepesertaan BPJS yang didanai oleh Pemerintah. PBI (Penerima Bantuan Iuran) ini diperuntukan bagi warga miskin untuk penanggulangan kemiskinan yang salah satunya terkait pemenuhan kebutuhan jaminan kesehatan sesuai dengan PERPRES nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan. Dari tahun 2020 kebelakang pelayanan kepesertaan PBI APBD (BPJS yang didanai oleh pemerintah) di Dinas Sosial dilakukan secara manual, dengan cara masyarakat datang ke Dinas Sosial dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan. Atau ada juga yang diwakilkan oleh perangkat desa.

Pada saat pandemi, keadaan ruang gerak masyarakat yang dibatasi sehingga menggunakan teknologi kini menjadi pilihan, dengan adanya perubahan yang sangat signifikan tersebut, menuntut pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mereformasi sistem khususnya pada perubahan sistem pelayanan sehingga terciptanya suatu model pelayanan publik yang baru, yang dalam penyelenggaraannya menyesuaikan dengan kondisi pandemi seperti saat ini sehingga pelayanan tetap dapat dilaksanakan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan. Sesuai Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 yang menuturkan bahwa supaya penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan optimal pada saat pandemi, Kementerian Lembaga Daerah dapat melakukan penyederhanaan proses bisnis dan standar oprasional prosedur pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga tidak menghambat pelayanan publik. Dengan adanya surat edaran tersebut memberikan keleluasan kepada pemerintah daerah untuk berlomba-lomba melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja dalam melayani publik secara efektif dan efisien. Pemerintah daerah juga dapat melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat meskipun dalam masa pandemik pada tahun-tahun kebelakang. Segala bentuk penyelenggaraan dan pembaharuan di daerah telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 mengenai Inovasi Daerah. Menurut Peraturan Pemerintah tersebut, Inovasi Daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip :

1. Peningkatan efisiensi
2. Perbaikan efektivitas
3. Perbaikan kualitas pelayanan
4. Tidak menimbulkan konflik kepentingan
5. Berorientasi kepada kepentingan umum
6. Dilakukan secara terbuka
7. Memenuhi nilai kepatutan
8. Dapat dipertanggungjawabkan dan
9. Hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri

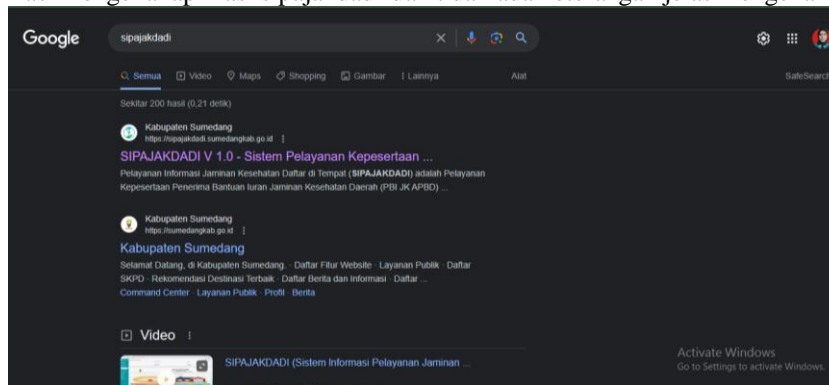
Dengan dilakukannya inovasi daerah ini, dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah. Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang sistem Pemerintahan berbasis Elektronik, maka Dinas Sosial Kabupaten Sumedang meluncurkan sistem informasi berbasis web "SIPAJAKDADI" pada bulan Juli 2021, dan diimplementasikan ke 270 desa dan 7 kelurahan pada bulan Februari – Maret 2022. *Website* SIPAJAKDADI (Sistem Informasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Daftar Ditempat) adalah pelayanan Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah (PBI JK APBD) yang diselenggarakan Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Sasaran pelayanan adalah masyarakat sangat miskin atau tidak mampu yang belum mempunyai jaminan kesehatan. Pelayanan informasi Kepesertaan Informasi Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Daerah (PBI JK APBD) melalui SIPAJAKDADI.

SIPAJAKDADI merupakan pelayanan kepesertaan PBI JK APBD cara baru berbasis IT yang lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat atau desa tidak harus datang lahi ke Dinas Sosial atau ke Mall

Pelayanan Publik (MPP) cukup datang ke desa atau kelurahan dengan menggunakan Aplikasi SIPAJAKDADI dan membawa persyaratan yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan indikasi-indikasi yang mengarah pada kualitas pelayanan jaminan kesehatan melalui SIPAJAKDADI (Sistem Informasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Daftar Ditempat) di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang belum mencapai taraf yang optimal. Hal ini bisa dilihat dari indikasi-indikasi sebagai berikut :

1. Masyarakat belum tahu mengenai adanya *website* SIPAJAKDADI, hal ini dapat dibuktikan ketika masyarakat mencari tahu tentang informasi sipajakdadi di internet, bahwasanya di internet tidak banyak informasi mengenai aplikasi sipajakdadi dan tidak ada keterangan jelas mengenai apa itu sipajakdadi.



Gambar 1. Akses Pelayanan SIPAJAKDADI Melalui Google

2. Masyarakat hanya bisa mengakses kepesertaanya saja. Hal ini dapat dibuktikan ketika kami membuka *website* SIPAJAKDADI, bahwasanya *website* ini hanya untuk melihat kepesertaanya sendiri. Sehingga masyarakat tidak bisa mendaftar sendiri menggunakan *website* melainkan harus didaftarkan oleh pihak desa.



Gambar 2. Laman Website SIPAJAKDADI

3. Sebelum adanya sipajakdadi masyarakat harus datang langsung ke Dinas Sosial untuk mengajukan kepesertaan PBI. Setelah adanya sipajakdadi masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke Dinas Sosial, akan tetapi cukup dengan datang ke kantor desa masing-masing. Hal ini merupakan suatu masalah dimana seharusnya *website* tersebut dapat memangkas waktu pelayanan semaksimal mungkin, dikarenakan tidak semua masyarakat miskin bisa meluangkan waktunya untuk mengajukan.

Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas penulis bermaksud mengadakan penelitian “**Analisis Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Melalui SIPAJAKDADI (Sistem Informasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Daftar Di tempat) di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang**”.

## 2. METHOD

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Pengertian metode kualitatif menurut Sugiyono (2015:15) yaitu “Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”. Dengan digunakan metode kualitatif maka diharapkan data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam dan lebih bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Artinya yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini adalah mereka-mereka yang ada hubungannya dengan pelayanan jaminan Kesehatan melalui SIPAJAKDADI yaitu:

**Tabel 2.** Informan Penelitian

No	Unsur/Jabatan	Jumlah
1	Sekretaris Bidang Pelayanan Jaminan Kesehatan	1
2	Staff Pelayanan	2
3	Operator SIPAJAKDADI	1
Jumlah		5

Sumber: DPMD Kabupaten Sumedang Tahun 2023

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Oleh karena itu data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari:

1. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku atau literatur-literatur yang ada kaitannya dengan pembahasan penelitian ini
2. Studi lapangan, dengan cara sebagai berikut:
  - a. Observasi langsung
  - b. Wawancara
  - c. Dokumentasi

Untuk mengolah data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh mengacu pada teknik analisis data model Miles Dan Huberman yang dikutip Sugiyono (2017), yaitu sebagai berikut :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)
2. *Data Display* (Penyajian Data)
3. *Conclusion Drawing/Verivication*

### 3. RESULTS AND DISCUSSION

*Egovernment* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan akses warga negara terhadap layanan pemerintahan, erta penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. *E-Government* juga diartikan sebagai *trend* menuju ketergantungan yang lebih besar pada teknologi dalam pemerintahan.

Kemajuan *E-Government* menubuhkan kepercayaan terhadap pemerintah dan memberikan bantuan kepada masyarakat. Sebelumnya, masyarakat harus mengunjungi beberapa instansi pemerintahan yang berbeda untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Apalagi masyarakat umum harus mengunjungi masing-masing instansi agar dapat memperoleh layanan dari masing-masing instansi tersebut, kegiatan ini memakan banyak waktu. Dengan adanya *E-Government* maka masyarakat maupun pejabat pemerintah akan dapat dengan mudah mengakses pelayanan publik ataupun melakukan transaksi secara online dalam mengakses informasi dan berinteraksi dengan beberapa pejabat pemerintah tanpa harus melalui prosedur administrasi yang panjang dan memakan waktu.

*E-Government* berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat dan akuntabilitas pemerintahan yang lebih transparan. Namun partisipasi aktif dari masyarakat diperlukan agar imlementasi *E-government* dapat berjalan sesuai rencana. *E-Government* dimanfaatkan untuk meningkatkan pemberian layanan kepada masyarakat dan meningkatkan partisipasi. Pemerintah harus menyusun strategi penyebaran informasi kepa masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat harus merasakan kenyamanan dalam menerima layanan yang diperlukan secara praktis.

Untuk mempermudah pemahaman dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan melalui SIPAJAKDADI di Dinas Sosial kabupaten Sumedang peneliti merujuk pada dimensi kualitas pelayanan menurut Ibrahim (Hardiansyah 2018), sebagai berikut :

- a. Aksesibilitas pelayanan
- b. Efisiensi oprasional
- c. Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di ketahui bahwa aksesibilitas pelayanan di Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang telah terlaksana dengan baik, terutama dengan pelaksanaan sosialisasi SIPAJAKDADI yang terfokus pada pegawai desa dan kecamatan. Selain itu, tidak Adana permohonan langsung dari masyarakat atau pegawai desa terkait PBI APBD ke Dinas Sosial

menandakan efisiensi dalam sistem. Di sisi lain, efisiensi operasional juga tampak sangat baik, terlihat dari pengolahan data SIPAJAKDADI yang lebih cepat dan akurat, serta kerjasama dengan BPJS untuk mencetakan kartu memberikan dampak positif.

Lebih lanjut, kualitas pelayanan pada bidang Pemberdayaan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang juga mencerminkan efisiensi yang tinggi. Proses pendaftaran kepesertaan PBI APBD dapat diajukan secara online melalui SIPAJAKDADI, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke Dinas Sosial. Selain itu, pelayanan publik dalam hal mendapatkan jaminan kesehatan bersifat tambal sulam, menunjukkan Adanya respons yang cukup baik terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian memberikan gambaran positif terkait pelaksanaan kualitas pelayanan di bidang ini di Kabupaten Sumedang.

Peneliti menyoroti bahwa aksesibilitas pelayanan di Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang memiliki progres yang positif, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan. Dari segi sarana, terdapat keberhasilan dalam pelaksanaan, namun desa-desa yang belum memiliki akses internet dan memiliki komputer yang kurang memadai menjadi kendala yang perlu diatasi. Sosialisasi menunjukkan antusiasme dari operator desa, tetapi keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap komunikasi yang disampaikan serta ketidaklengkapannya dalam melaporkan pemindahan atau kematian keluarga menjadi perhatian.

Dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan melalui SIPAJAKDADI kepada masyarakat tentunya menghadapi beberapa hambatan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa hambatan pelayanan sebagai berikut:

1. Sarana dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang sudah terlaksana dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa desa yang belum memiliki akses internet serta komputer yang kurang memadai.
2. Sosialisasi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari antusias partisipasi dari semua operator desa.
3. *Website* dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya kerjasama antara kominfo dan dinas sosial untuk mengatasi keamanan *website*.
4. Prasarana dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari semua desa yang ada memiliki komputer atau laptop yang belum memadai.
5. Komunikasi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tidak semua masyarakat langsung paham komunikasi yang disampaikan serta tidak semua masyarakat melaporkan dirinya pindah dan tidak semua masyarakat tidak melaporkan kemattian keluarganya.
6. Anggaran dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa anggaran menjadi hambatan dalam menciptakan aplikasi, kendala utama muncul karena keterlibatan ahli yang memerlukan biaya, baik untuk pengembangan maupun perawatan.
7. Sumber daya manusia dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Kabupaten Sumedang sudah terlaksana dengan cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dari ketidakresponsifan pegawai terhadap kebutuhan masyarakat serta dengan adanya pelatihan semua operator desa.

Untuk mengatasi atau meminimalisir hambatan-hambatan dalam pelayanan jaminan kesehatan melalui SIPAJAKDADI maka Dinas Sosial Kabupaten Sumedang melakukan beberapa upaya perbaikan yaitu pihak Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang mempunyai beberapa upaya bisa dibidang cukup untuk bisa mengatasi faktor penghambat dari mulai melakukan sosialisasi kepada semua desa dan sebagian masyarakat, Dinas Sosial bekerja sama dengan KOMINFO untuk keamanan SIPAJAKDADI, meningkatkan teknologi di desa termasuk penyediaan teknologi yang memadai dan akses internet yang lebih luas, Dinas Sosial berusaha melakukan sosialisasi yang melalui tatap muka, *whatsapp*, *Instagram*, dan *telegram*, Dinas Sosial membuat proposal untuk pengajuan anggaran SIPAJAKDADI, dan melakukan evaluasi rutin dan melakukan sebuah pelatihan bagi para pegawai desa maupun kelurahan agar dapat mengoperasikan SIPAJAKDADI dengan efektif dan juga efisien.

#### 4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian yang di uraikan di atas, maka dapat disimpulkan mengenai kualitas pelayanan Di Bidang Pemberdayaan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang. Pelaksanaan pelayanan bisa dikatakan baik meskipun masih terdapat kekurangan seperti distribusi atau sosialisasi informasi mengenai adanya pelayanan berbasis elektronik dalam pelayanan jaminan kesehatan di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang kepada masyarakat, serta agak lamanya untuk mendapatkan jaminan kesehatan karena

bersifat tambal sulam karena belum UHC *Universal Hard Coverage* kesehatan untuk seluruh masyarakat (khusus masyarakat tidak mampu).

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, sebagai berikut diantaranya pihak Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang mempunyai beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanannya belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi, seperti dimensi sarana dan prasarana yaitu dapat dilihat dari beberapa desa yang belum memiliki akses internet serta komputer yang kurang memadai, kemudian dimensi komunikasi yaitu dapat dilihat dari tidak semua masyarakat langsung paham komunikasi yang disampaikan, serta tidak semua masyarakat melaporkan dirinya pindah dan tidak melaporkan kematian keluarganya, dan dapat dibuktikan bahwa anggaran menjadi hambatan dalam menciptakan aplikasi, dan memerlukan biaya, baik untuk pengembangan maupun perawatan.

Upaya-upaya untuk mengatasi faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang, sebagai berikut diantaranya pihak Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang mempunyai beberapa upaya bisa dibidang cukup untuk bisa mengatasi faktor penghambat dari mulai melakukan sosialisasi kepada semua desa dan sebagian masyarakat, Dinas Sosial bekerja sama dengan KOMINFO untuk keamanan SIPAJAKDADI, meningkatkan teknologi di desa termasuk penyediaan teknologi yang memadai dan akses internet yang lebih luas, Dinas Sosial berusaha melakukan sosialisasi yang melalui tatap muka, *whatsapp*, *Instagram*, dan *telegram*, Dinas Sosial membuat proposal untuk pengajuan anggaran SIPAJAKDADI, dan melakukan evaluasi rutin dan melakukan sebuah pelatihan bagi para pegawai desa maupun kelurahan agar dapat mengoperasikan SIPAJAKDADI dengan efektif dan juga efisien.

## REFERENCES

- Anggito, A. D. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Beddy, I. (2018). *Dasar-Dasar Administrasi Publik Dari Klasik Ke Kontemporer*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Diah, C. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim. (2008). *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Ine, R. D. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri.
- Kamaruddin Sellang, A. M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media Partner.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makasar : CV. Sah Media.
- Ratminto, W. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Silalahi, U. (2020). *Studi Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sri, M. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. I Prahasta.
- Sudrajat, A. R., Putri, T. A., Nuryana, I., et al. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *JRPA - Journal of Regional Public Administration*, 6(1), 32–45, <http://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jrpa/article/view/1000>.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, T. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha. (2002). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: UGM.