

**PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENERAPAN
APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA BANDARLAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Ilmu Ushuluddin
dan Studi Agama**

Oleh:

**RICO RAHMAT DANI PRATAMA
NPM. 1831040248**

Program Studi : Pemikiran Politik Islam



**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H/2023**

**PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENERAPAN
APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA BANDARLAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos) Dalam Ilmu Ushuluddin dan Studi Agama**

Oleh:

**RICO RAHMATDANI PRATAMA
NPM. 1831040248**

Program Studi: Pemikiran Politik Islam

**Pembimbing I : Dr. Ali Abdul Wahid, M.Si
Pembimbing II : Angga Natalia, M.I.P**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H/2023 M**

ABSTRAK

Penerapan prinsip *good governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya penerapan prinsip demokrasi dalam pelayanan publik, melihat dari kondisi pelayanan publik yang saat ini dimana *good governance* harus dipraktekkan untuk mencapai tujuan organisasi. Aplikasi mobile JKN diluncurkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan mengurangi permasalahan pelayanan yang lamban dan panjang antrean yang berkepanjangan sehingga menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan merupakan suatu perwujudan dari tujuan dan cita-cita bangsa yaitu menciptakan pelayanan yang efisien, efektif, bertanggungjawab dan bebas dari Pratik Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN).

Penelitian ini menggunakan teori UNDP, dengan indikator: partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektif dan efisien, akuntabilitas, visi strategis. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dan informasi menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* pada aplikasi mobile JKN di Kota Bandarlampung cukup optimal, dilihat dari terselenggaranya prinsip aturan hukum, tranparansi, responsif, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektif dan efisien dan akuntabilitas. Dan faktor pendukung terwujudkan prinsip *good governance* adalah sumber daya manusia dan sarana prasaran yang menunjang pelayanan pada aplikasi mobile JKN.

Kata kunci: Prinsip *good governance*, Mobile JKN, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The application of the principle of good governance can be used as part of efforts to apply democratic principles in public services, looking at the current conditions of public services where good governance must be practiced to achieve organizational goals. The JKN mobile application was launched by BPJS Kesehatan with the aim of reducing slow service problems and prolonged queue lengths, causing the lack of maximum services provided to the community. The application of the principle of good governance in the implementation of services is a manifestation of the nation's goals and ideals, namely creating services that are efficient, effective, responsible and free from the Pratik Corruption, Collusion, Nepotism (KKN).

This research uses UNDP theory, with indicators: participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus-oriented, fair, effective and efficient, accountability, strategic vision. The type of research used is field research with a qualitative descriptive approach. Data and information collection techniques using interview, observation and documentation techniques.

The results of this study show that the application of the principle of good governance in the JKN mobile application in Bandarlampung City is quite optimal, judging from the implementation of the principles of the rule of law, transparency, responsiveness, consensus-oriented, fair, effective and efficient and accountability. And the supporting factors realized by the principle of good governance are human resources and infrastructure that support services in the JKN mobile application.

Keywords: Principles of Good Governance, mobile JKN, Public Service

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RICO RAHMAT DANI PRATAMA
NPM : 1831040248
Program Studi : Pemikiran Politik Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **“PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PENERAPAN APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA BANDARLAMPUNG”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujukan dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya unsur-unsur plagiat dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun dan siap menerima sanksi yang berlaku.

Demikian surat pernyataan Orsinalitas ini saya buat dengan sebenarnya, supaya dapat dipergunakan seperlunya.

Bandar Lampung, 28 Mei 2023
Yang menyatakan



RICO RAHMAT DANI PRATAMA
NPM. 1831040248



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratnin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Prinsip GOOD GOVERNANCE DALAM
PENERAPAN APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA
BANDARLAMPUNG**

Nama : Rico Rahmat Dani Pratama

NPM : 1831040248

Jurusan : Pemikiran Politik Islam

Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqasyah di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama
UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si.

NIP. 197503172003121003

Angga Natalia, M.I.P.

NIP.

**Mengetahui
Ketua Jurusan Pemikiran Politik Islam**

Abd. Oohar, M.Si

NIP. 1971031220050011005



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suramin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PENERAPAN APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA BANDARLAMPUNG** disusun oleh : **Rico Rahmat Dani Pratama**, NPM : **1831040248**, Program Studi : **Pemikiran Politik Islam**, telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Jum'at 7 April 2023**

TIM PENGUJI

Ketua : **Dr. Suhandi, M.Ag** (.....)

Sekretaris : **Beko Hendro, Lc., M.Hum** (.....)

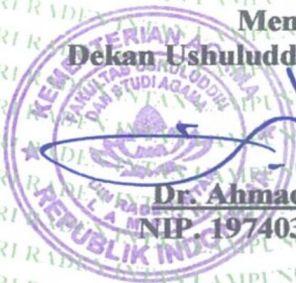
Penguji Utama : **Abd Qohar, M.Si** (.....)

Penguji Pendamping I : **Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si** (.....)

Penguji Pendamping II : **Angga Natalia, M.I.P** (.....)

Mengetahui
Dekan Ushuluddin dan Studi Agama

Dr. Ahmad Isnaeni, MA
NIP. 197403302000031001



MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

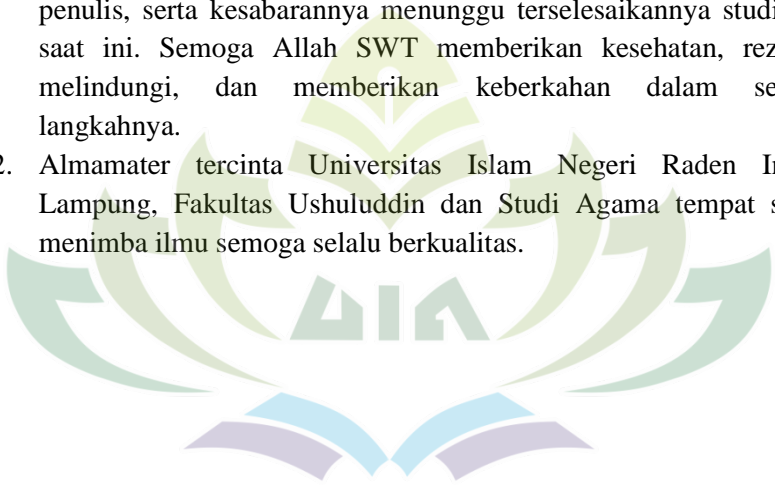
Artinya: “Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (At-Taubah: 105)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat-Nya, sehingga penulis mampu menyajikan hasil penelitian yang semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Dengan lafal *bismillah* dan rasa syukur serta kerendahan hati, penulis persembahkan hasil penelitian ini kepada:

1. Kedua orang tuaku dan adikku tersayang, Bapak Hariyanto, Ibu Nova Fitri Yanti, Adek Nadia Aisyah Anggaraini beserta keluarga besarku yang tiada henti-hentinya dalam memberikan doa restu, mengasihi, menyayangi, motivasi semangat, nasihat, dukungan berupa moril maupun materil yang sangat berarti bagi penulis, serta kesabarannya menunggu terselesaikannya studi S1 saat ini. Semoga Allah SWT memberikan kesehatan, rezeki, melindungi, dan memberikan keberkahan dalam setiap langkahnya.
2. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama tempat saya menimba ilmu semoga selalu berkualitas.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Rico Rahmat Dani Pratama, dilahirkan di Kotabumi pada tanggal 07 Oktober 2000. Penulis merupakan anak ke pertama dari 2 bersaudara pasangan Bapak Hariyanto dan Ibu Nova Fitri Yanti. Berikut riwayat pendidikan formal yang pernah penulis tempuh adalah:

1. Taman Kanak-Kanak (TK) Muslimin Bukit Kemuning, lulus pada tahun 2006.
2. Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Sukamarga Kecamatan Abung Tinggi Kabupaten Lampung Utara, lulus pada tahun 2012.
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Bukit Kemuning Kecamatan Bukit Kemuning, lulus pada tahun 2015.
4. Sekolah Menengah Kejurusan (SMK) Negeri 1 Bukit Kemuning Kecamatan Bukit Kemuning, lulus pada tahun 2018.
5. Penulis diterima dan aktif melanjutkan pendidikan jenjang perguruan tinggi Strata Satu (S1) pada program studi Pemikiran Politik Islam di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018.

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, dan kaunia-Nya, tidak ada daya upaya maupun kekuatan hanya dari-Nya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. *Alhamdulillah* dengan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Prinsip Good Governance Dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN Di Kota Bandarlampung”**, sebagai persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Pelaksanaan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M, Ag., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Dr. Ahmad Isnaeni, M.A selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Abdul Qohar, M.Si selaku Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama.
4. Dr. Tin Amalia Fitri, S.Sos, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan arahan maupun saran pada penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ali Abdul Wahid, M.Si selaku pembimbing I yang dengan tulus meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikiran untuk membimbing mengarahkan penulis serta memberikan arahan, sehingga terselesaikan skripsi yang baik dan benar dari penulis.
6. Angga Natalia, M.I.P selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi yang sangat berarti bagi penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Citra Wahyuningsih, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi

8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti menuntut ilmu di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama khususnya Program Studi Pemikiran Politik Islam.
9. Seluruh staf Kepegawaian dari tingkat Dekanat sampai tingkat bawah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberikan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memperkenankan peneliti literature penelitian skripsi ini.
11. Agus Wibowo selaku ketua BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandar Lampung beserta jajarannya yang telah membantu dalam proses kelancaran penulisan skripsi ini.
12. Seluruh narasumber yang telah berbaik hati meluangkan waktunya serta memberikan informasi guna membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada Ana Indriyani tercinta yang selalu memberikan semangat, membantu dan mendampingi dalam terselesainya studi saat ini.
14. Aris Munandar, Amirul, Julizar Marfianus, Muhammad Surya, Mashuri, Sepri yang telah menjadi teman bertukar pikiran dan berdiskusi selama penulis menempuh pendidikan.
15. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang menjadi tempat saya berproses serta memberiku banyak pengalaman dan pelajaran hidup yang akan selalu penulis kenang.

Semoga Allah SWT, Selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada Orang Tua, Bapak dan Ibu dosen, Sahabat dan seluruh pihak yang terlibat. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lain karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan biaya yang dimiliki. Untuk itu kiranya pada pembaca dapat memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun guna melengkapi tulisan ini dan menjadikannya lebih baik lagi.

Bandar Lampung, 8 Maret 2023
Penulis

Rico Rahmat Dani Pratama
NPM.1831040248

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	1
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Masalah	8
F. Manfaat Penulisan	8
G. Kajian Terdahulu Yang Relevan	9
H. Metode Penelitian.....	12
I. Kerangka Teoritik	18
J. Sistematis Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Good Governance</i>	
1. Definisi <i>Good Governance</i>	21
2. Prinsip <i>Good Governance</i>	23
3. Tujuan Penerapan <i>Good Governance</i>	24
4. Pilar-Pilar <i>Good Governance</i>	25
B. Aplikasi Mobile JKN	
1. Definisi Aplikasi Mobile JKN	27

2.	Fitur-Fitur Aplikasi Mobile JKN.....	27
3.	Fungsi Aplikasi Mobile JKN	28
C.	<i>Maslahah Mursalah</i>	
1.	Definisi <i>Maslahah Mursalah</i>	29
2.	Kehujjahan <i>Maslahah Mursalah</i>	30
3.	Syarat-Syarat Kehujjahan <i>Maslahah Mursalah</i>	32
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		
A.	Demografi Kota Bandarlampung.....	33
B.	Profil BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampug	
1.	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampung	34
2.	Visi Misi BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampung .	37
BAB IV PRINSIP <i>GOOD GOVERNANCE</i> DALAM PENERAPAN APLIKASI MOBILE JKN DI KOTA BANDARLAMPUNG		
A.	Aplikasi Mobile JKN dalam Mewujudkan Prinsip <i>Good Governance</i> di Kota Bandarlampung	39
1.	Partisipasi	41
2.	Aturan Hukum	46
3.	Tranparansi	48
4.	Responsif	52
5.	Berorientasi Konsensus	55
6.	Berkeadilan.....	56
7.	Efektif dan Efisien.....	58
8.	Akuntabilitas	64
9.	Visi Strategis	67
B.	Faktor Pendukung Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Aplikasi Mobile JKN di Kota Bandarlampung.....	69
1.	Sarana dan Prasana	69
2.	Sumber Daya Manusia (SDM).....	73
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	81
B.	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Data Pengguna Aplikasi Mobile JKN.....	43
Gambar 4.2 Menu Fitur Aplikasi Mobile JKN.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Primer	13
Tabel 1.2	Data Sekunder	15
Tabel 3.1	Struktural Pejabat BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandarlampung	34
Tabel 3.2	Kepala Cabang BPJS Kesehatan Ruang Kerja.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 1.2 Transkrip Wawancara
- Lampiran 1.3 Reduksi Data
- Lampiran 1.4 Dokumentasi
- Lampiran 1.5 SK Pembimbing
- Lampiran 1.6 Surat Keterangan Lulus Turnitin
- Lampiran 1.7 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 1.8 Data Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota
Bandarlampung



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memperjelas dan mempermudah memahami maksud serta tujuan dari penelitian ini. Maka dilakukan penegasan judul yang bermaksud agar terhindar dari terjadinya kesalah pahaman dan multi tafsir didalam judul skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Prinsip *Good Governance* Dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN Di Kota Bandarlampung”.

Menurut Sedarmayati, *good governance* adalah proses pelaksanaan kekuasaan negara dalam pelaksanaan ketentuan pemerintah, untuk praktik terbaik disebut pemerintahan yang baik (*good governance*) perwujudan *good governance* adalah tanggung jawab semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat.¹ UNDP (*United nations development program*) menjelaskan ada beberapa prinsip yang wajib dipatuhi serta ditingkatkan didalam praktik *good governance* yakni, 1) Partisipasi, 2) Aturan hukum, 3) Tranparansi, 4) Daya tanggap, 5) Berorientasi consensus, 6) Berkeadilan, 7) Efektivitas dan efisiensi, 8) Akuntabilitas, 9) Visi strategis.²

Aplikasi mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang berupa bentuk tranformasi digital dari BPJS Kesehatan, yang merupakan kegiatan administrasi berbasis teknologi yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun hanya dengan memakai *smartphone*. Tranformasi dalam bentuk aplikasi ini merupakan sebuah inovasi guna memaksimalkan pelayanan pada BPJS Kesehatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, hal yang mendasari dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana

¹ Sedarmayati, *Good Governance pemerintahan yang baik*, (Bandung, Mandar Majur, 2012),3.

² *Ibid.*, 5-6.

aplikasi mobile JKN dapat mewujudkan pemerintahan yang baik. Maka judul dari penelitian ini ialah Prinsip *Good Governance* Dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN Di Kota Bandarlampung.

B. Latar Belakang Masalah

Indonesia menjadi salah satu negara yang menerapkan *universal health coverage*, yaitu berupa sistem jaminan kesehatan yang memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama disetiap layanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya yang rendah atau murah. Dalam rangka mewujudkan UCH, sejak Januari 2014 pemerintah merealisasikan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan yang menyelenggarakan program ini yang mana sesuai dengan UU Nomor 40 Tahun 2014 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mendelegasikan jaminan sosial bersifat wajib untuk semua penduduk Indonesia yaitu jaminan kesehatan sosial. Tujuan adanya Program JKN-KIS ini untuk memberikan perlindungan finansial akses kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, selain itu masyarakat juga memperoleh manfaat-manfaat pemeliharaan kesehatan sebagai pemenuhan kebutuhan kesehatan yang dasar, yang mana diberikan kepada seluruh orang atau peserta yang melakukan pembayaran iuran secara rutin, baik yang dibayar secara pribadi maupun pemerintah.

Sesuai dengan Pasal 2, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 mengenai Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, berikut prinsip tata kelola yang baik:³

1. Keterbukaan terhadap keputusan serta tranparansi dalam keterbukaan penyediaan informasi-informasi yang sesuai tentang BPJS, pemangku kepentingan dapat dengan mudah mengaksesnya sesuai dengan ketentuan undang-undang.

³ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

2. Adanya kejelasan fungsi dan implementasi akuntabilitas lembaga BPJS agar kinerja dapat berjalan transparansi, adil, efektif dan efisien.
3. Kesesuaian dalam mengelola BPJS sesuai dengan ketentuan hukum.
4. Mengelola dengan profesional serta mandiri dan terhindar dari kepentingan lain serta tekanan atau pengaruh dari pihak mana pun yang tidak mematuhi aturan.
5. Kesetaraan, keadilan di dalam pelaksanaan hak pemangku kepentingan yang sesuai dengan perjanjian dan hukum.
6. Konsentrasi yang sama serta perlakuan yang sama pada menegakkan aturan dan kebijakan melalui pemberitahuan bagi peserta dan pemangku kepentingan.
7. Pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan didalam pengambilan keputusan, untuk mendorong program jaminan sosial dengan cara membangun kerja sama yang luas, serta pengambilan keputusan yang lebih baik, dapat menimbulkan kepercayaan di antara pemangku kepentingan serta meningkatkan transparansi.
8. Kemampuan serta kemauan BPJS untuk berinovasi dalam perubahan yang positif untuk menyelesaikan misi mengatur jaminan sosial dan merespon perubahan kebutuhan peserta.

Menurut pandangan syari'ah pengertian *governance* termaktub didalam surat Al-Haj ayat 41 yang berbunyi:

الَّذِينَ إِذَا مَكَتَهُمْ فِي الْأَرْضِ أَخَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا
بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ بِالْأُمُورِ ﴿٤١﴾

Artinya: Orang-orang yang jika kami teguhkan kekuasaan mereka dimuka bumi, niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat yang ma'nif dan mencegah

dari perbuatan yang mungkar, dan kepada Allah lah kembali segala urusan.⁴

Dari ayat tadi bisa dilihat *good governance* didalam pandangan hukum Islam merupakan pendayagunaan otoritas kekuasaan dalam mengelola pembangunan berorientasi kepada: (1) Menciptakan keadaan kondusif untuk warga negara bagi pemenuhan kebutuhan spiritual serta rohaniyah yang disimbolkan dengan penegakan shalat (2) Menciptakan kesejahteraan juga kemakmuran yang disimbolkan dengan membayar zakat (3) Menciptakan stabilitas politik yang diilhami dari amar ma'ruf dan nahi mungkar. Singkatnya, di ayat tersebut terilustrasikan tiga *governance* yakni: (a) *Spiritual Governanace* (b) *Economic Governance* dan (c) *political Governance*.⁵

Terselenggaranya *good governance* ialah suatu kondisi bagi pemerintah dalam mewujudkan aspirasi warga negara untuk mencapai tujuan dan juga cita-cita negara. Maka perlu dilakukannya peningkatan dan penerapan sistem dengan pertanggung jawaban yang tepat, jelas dan legitimasi sehingga dalam proses pengelolaan pemerintahan serta pembangunan dapat berjalan dengan efisien, efektif, bertanggungjawab dan terhindar dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.⁶

Saat ini kita berada pada masa dimana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sedang mengalami perkembangan yang pesat serta mempengaruhi perubahan sistem yang telah diterapkan sebelumnya. Arus globalisasi yang muncul ditengah-tengah manusia saat ini merupakan wujud dari era disrupsi, hal ini diakui sebagai tantangan perubahan gaya hidup masyarakat baik dalam melakukan aktivitas sehari-hari sampai dengan urusan pemerintahan. Sebagai akibat dari era disrupsi, secara tidak langsung pemerintah dituntut untuk melakukan adaptasi terhadap perubahan yang sedang terjadi pada saat ini

⁴ Q.S Al: Haj 41

⁵ Anwar, Syamsul. *Studi Hukum Islam Kontemporer*, (Jakarta: RMBooks, 2007), 44

⁶ Sedarmayati, *Good Governance pemerintahan yang baik*, (Bandung, Mandar Majur, 2012), 10

maupun di masa depan. Oleh sebab itu pada sektor pemerintahan dikemas dalam bentuk sistem pemerintahan elektronik atau dapat disebut sebagai *e-government*. Hal ini dilakukan dalam rangka untuk mewujudkan *good governance*. Pasolong menyebutkan bahwasannya aparatur pemerintah sebagai salah satu unsur pelayanan masyarakat perlu melakukan peninjauan dan penerapan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan tuntutan zaman yang mengalami perubahan.

Pada sektor pemerintahan banyak dilakukan inovasi pelayanan publik berbasis internet dan teknologi sebagai respon dalam beradaptasi di era distrupsi. Salah satu penerapannya dapat dilihat pada inovasi yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) sebagaimana yang tertera didalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).⁷ BPJS Kesehatan menciptakan aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone* masing-masing, dimanapun dan kapanpun yaitu aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN). Awalnya aplikasi mobile JKN berupa kegiatan administratif kemudian direalisasikan kedalam bentuk aplikasi online yang bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan mudah.⁸

Prinsip *good governance* sangat penting didalam penerapan penyelenggaraan layanan BPJS Kesehatan terutama khususnya pelayanan yang dilakukan secara online melalui aplikasi mobile JKN guna untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan BPJS Kesehatan dimana saja dan kapan saja, yang mana saat ini Indonesia menghadapi pandemi covid-19 yang berdampak buruk dalam proses pelayanan salah satunya pada pelayanan di BPJS Kesehatan. Guna mengatasi persoalan tersebut pemerintah telah mengkonsepkan prinsip *good governance* agar meningkatkan kapabilitas birokrasi untuk dapat

⁷ Fitri Wahyuni, Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandar Lampung, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, *STISIPOL Dharma Wacana*, 3,no, (2021), 384-394.

⁸ Sari, L. M., Hartani, S., & Andria, F., Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor, *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)*, 4 no, 4,(2019), 1-14.

mewujudkan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi mobile JKN.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pengguna aplikasi mobile JKN, ada beberapa lapisan masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan yang dilakukan melalui online dengan aplikasi mobile JKN masih sulit untuk diakses sehingga sebagian masyarakat memilih enggan menggunakan aplikasi mobile JKN.⁹ Adapun alasan masyarakat untuk tidak menggunakan aplikasi mobile JKN salah satunya yaitu perangkat seluler (*smartphone*) yang mereka miliki tidak mendukung untuk mengoperasikan aplikasi mobile JKN, selain itu beberapa masyarakat juga mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat dalam memakai fitur yang tersedia didalam aplikasi mobile JKN.

Selanjutnya berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, yang mana aplikasi mobile JKN sudah direalisasikan pada bulan November tahun 2017 serta sudah disosialisasikan ke masyarakat, tokoh agama, kelurahan, badan usaha, pemda (pemerintah daerah), maupun melalui media massa. Sejak diluncurkannya pada tahun 2017, aplikasi mobile JKN terus dilakukan perbaikan serta menambahkan fitur-fitur baru untuk memudahkan pengguna aplikasi mobile JKN dalam mengakses pelayanan. BPJS kesehatan memiliki *call center* 165 dan juga layanan pandawa (pelayanan administrasi melalui *whatsApp*) yang bisa diakses melalui *whatsApp*.¹⁰

Data yang terhimpun dari BPJS Kesehatan, tercatat sebanyak 954.554 jiwa penduduk Kota Bandarlampung sebagai peserta JKN-KIS dari keseluruhan total penduduk Kota Bandarlampung yang berjumlah 1.189.297 jiwa. Kemudian untuk jumlah pengguna aplikasi mobile JKN terhitung sebanyak 91.675 jiwa. Jumlah tersebut terbilang cukup jauh dari jumlah keseluruhan peserta JKN-KIS, hal ini dikarenakan masih

⁹ Ridwan, pengguna aplikasi mobile JKN, wawancara, 11 April 2022

¹⁰ Mudayanto, Staf Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik, wawancara, 11 Oktober 2022

minimnya informasi serta pengetahuan masyarakat terkait penggunaan aplikasi mobile JKN tersebut. Selain itu masyarakat juga terkendala dalam penggunaan *smartphone*, seperti versi *smartphone* yang tidak support dan kurangnya penyimpanan dalam mengunduh aplikasi mobile JKN.

Aplikasi mobile JKN memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlebih lagi pada era pandemi Covid-19 saat ini. Hal ini dikarenakan pandemi Covid-19 mengakibatkan diberlakukannya kebijakan baru yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang berimbas pada proses pelayanan, termasuk BPJS Kesehatan. Dimana kebijakan tersebut mengharuskan masyarakat untuk menjaga jarak (*social distancing*) dalam melakukan aktivitas termasuk antrian dalam pelayanan. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan menjadi kurang maksimal dan waktu yang dibutuhkan cukup lama. Akibatnya pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tidak terpenuhi karena keterbatasan jumlah dan waktu. Oleh sebab itu BPJS Kesehatan kembali menggalakkan penggunaan aplikasi mobile JKN, agar pelayanan tetap berjalan meskipun melalui media online. Akan tetapi dalam realitas di lapangan masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi mobile JKN tersebut. Maka dari itu penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana aplikasi mobile JKN dalam mewujudkan *good governance* di era pandemi.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian lebih jauh serta secara mendalam dengan mengangkat permasalahan tersebut dalam judul "*Prinsip Good Governance dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN di Kota Bandarlampung*".

C. Fokus Penelitian dan Subfokus Penelitian

Berkaitan dengan penerapan Aplikasi Mobile JKN di era pandemi Covid-19 khususnya wilayah Kota BandarLampung, maka diperlukan sebuah penelitian mengenai "*Prinsip Good Governance dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN di Kota*

BandarLampung” yang dirumuskan dalam fokus penelitian sebagai berikut:

- a. Mekanisme pelayanan pada aplikasi mobile JKN
- b. Prinsip *good governance* pada aplikasi mobile JKN
- c. Aplikasi mobile JKN dan sistem informasi JKN
- d. Akuntabilitas dalam pelayanan aplikasi mobile JKN

Dan subfokus penelitian sebagai berikut:

- a. Prinsip *good governance* dalam penerapan aplikasi mobile JKN di kota Bandarlampung

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana aplikasi mobile JKN mewujudkan *good governance* di kota Bandarlampung?
2. Apa saja faktor pendukung terwujudnya *good governance* dalam aplikasi mobile JKN di kota Bandarlampung?

E. Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengembangkan, menemukan serta menguji kebenaran suatu pengetahuan. Maka karena itu tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pelayanan pada aplikasi mobile JKN untuk mewujudkan *good governance* di Kota Bandarlampung.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung terwujudnya *good governance* pada aplikasi mobile JKN di kota Bandarlampung

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi berbagai pihak.

1. Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu menambahkan pengetahuan pada *e-government* dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi kajian untuk penelitian-penelitian dengan tema serupa.

2. Praktis

a. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai *e-government* dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* pada aplikasi mobile JKN di kota Bandarlampung.

b. Bagi pemerintah

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai pertimbangan, bahan masukan serta rekomendasi untuk pemerintah untuk meningkatkan pelayanan.

c. Bagi masyarakat

Peneliti berharap penelitian ini menjadi pendorong dan membuka pandangan agar kedepannya banyak masyarakat menggunakan aplikasi mobile JKN ini.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan (Studi Pustaka)

Untuk mendukung penelitian yang relevan dengan topik penelitian agar peneliti mengetahui batas apa saja yang sudah dan belum diteliti untuk menghindari duplikasian.

1. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Andi Ni'mah Sulfiani (2021) dalam Jurnal Administrasi Publik volume XVII (1). Dengan judul Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Penelitian tersebut membahas mengenai

bagaimana pelaksanaan keempat prinsip *good governance* (akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, aturan hukum) dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Penelitian ini secara detail memaparkan permasalahan atau analisis yang menjadi penyebab kurang maksimalnya pelaksanaan prinsip *good governance*. Metode yang dipakai didalam penelitian yaitu metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Fokus pada penelitian ini yaitu penerapan prinsip prinsip *good governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi saya yaitu pada penelitian ini berfokus pada empat prinsip diantaranya transparansi, akuntabilitas, aturan hukum dan keterbukaan, yang mana ada beberapa prinsip yang berbeda dengan penelitian saya.

2. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rita Komala dan Achmad Firdaus (2020) dalam Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam volume 6. Yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan". Penelitian ini membahas mengenai seberapa besar pengaruh pelayanan pada mobile JKN terhadap kepuasan para peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini juga secara detail menjelaskan mengenai faktor apa saja yang menjadi penyebab kurangnya kepuasan masyarakat terhadap mobile JKN. Metode yang dilakukan didalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* yang merupakan pengambilan sampel mempunyai kriteria, pria atau wanita usia minimal 18 tahun. Fokus pada penelitian ini yaitu menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi maupun tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap mobile JKN. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi saya yaitu terletak pada fokus penelitian ini yang hanya berfokus pada kepuasan masyarakat (peserta BPJS Kesehatan) terhadap mobile JKN.

3. Ketiga, penelitian yang telah dilakukan oleh Ayu Wulandari dkk (2019) dalam Jurnal *Public Policy* volume 5. Dengan judul "Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN". Penelitian ini membahas mengenai faktor yang mempengaruhi keefektifan aplikasi mobile JKN dalam pemberian layanan kepada masyarakat khususnya peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berfokus untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan melalui mobile JKN kepada masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi saya yaitu terletak pada fokus penelitian ini yang hanya membahas mengenai kualitas pelayanan mobile JKN tersebut.
4. Keempat, skripsi yang berjudul "Implementasi Prinsip-prinsip *good governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang" oleh Ismayanti pada tahun 2021. Skripsi karya Ismayanti ini menggunakan teori *Good Governance* yang dikemukakan oleh Sedarmayanti yang dijadikan sebagai indikator kinerja pemerintah. Perbedaan pada skripsi ini yaitu terletak pada locus penelitiannya yaitu pada kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang.
5. Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Bayu Karunia Putra dkk (2021) dalam Jurnal Ilmiah Publika volume 9. Dengan berjudul "Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang". Dalam penelitian ini membahas mengenai inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan melalui mobile JKN yang memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. penelitian ini menggunakan metode yaitu kualitatif deskriptif yang berarti memanfaatkan data kualitatif yang dijabarkan secara deskriptif. Fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkat keberhasilan program JKN-KIS (mobile JKN) dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi saya yaitu terletak pada fokus penelitiannya yang hanya berfokus pada tingkat keberhasilan program serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

H. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk mendukung penelitian, berikut ini metode yang akan peneliti gunakan nantinya, yaitu:

1. Jenis Penelitian dan sifat penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) datanya berasal dari lokasi penelitian. Metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Steven Dukeshire dan Jennifer Thurlow mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif menyertakan data-data non-numerik, pengumpulan dan analisis data naratif. Untuk menjawab pertanyaan atau masalah metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang kaya wawasan agar dapat menjawab pertanyaan atau memecahkan suatu masalah. Metode kualitatif menggunakan fokus group, wawancara yang mendalam serta observasi untuk mengumpulkan data.¹¹

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, bertujuan untuk menggambarkan interpretasi data dalam kaitannya dengan peristiwa, fenomena dan variabel apa yang terjadi selama proses penelitian dan apa yang disajikan. Bentuk yang dapat diamati dapat berupa bentuk ciri dan sudut pandang gejala pada masa sekarang.¹²

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 3.

¹² M. Subana dan Sudrajat, *Dasar – Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001).

2. Pendekatan

Pendekatan penelitian dapat berarti seluruh kegiatan didalam penelitian yang bermula dengan adanya rumusan masalah sampai dengan penarikan kesimpulan. Berdasarkan uraian yang diberikan, dapat dikatakan bahwa pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini karena semua data-data yang didapatkan berupa observasi, wawancara serta dokumen.¹³

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer ialah kumpulan data baik dari sumber atau objek agar mendapatkan jawaban yang sesuai dengan permasalahan. Data primer tersebut diperoleh dari informan dan tanggapan seperti wawancara, jejak dan lainnya. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan metode *snowball sampling* yang merupakan cara dalam pemilihan sampel bermula dengan jumlahnya kecil lalu membesar. Dengan menggunakan teknik ini peneliti melakukan penentuan sampel, yang awalnya hanya menentukan beberapa orang akan tetapi karena dirasa data yang diperoleh belum cukup lengkap maka peneliti kembali mencari orang lain agar dapat melengkapi. Untuk sumber data primer yang dimaksud adalah:

TABEL 1.1
DATA PRIMER

NO	Nama	Status/jabatan
1	Bapak Mudayanto	Staf Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik
2	Ibu Endang	Pengunjung BPJS Kesehatan Cabang Kota

¹³ Ajikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Dan Praktek*, (Bandung: Bima Aksara, 2006).

		BandarLampung
3	Ibu Faidah	Pengunjung BPJS Kesehatan Cabang Kota BandarLampung
4	Bapak Ridwan	Pengguna aplikasi Mobile JKN
5	Ibu Wisma	Pengguna aplikasi Mobile JKN
6	Ibu Nisa	Pengguna aplikasi Mobile JKN
7	Ibu Anin	Pengguna aplikasi Mobile JKN
8	Ibu Dwi	Pengguna aplikasi Mobile JKN
9	Ibu Anggi	Pengguna aplikasi Mobile JKN
10	Ibu Riski	Pengguna aplikasi Mobile JKN

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah jenis data dalam penelitian yang tergantung dari cara pengumpulannya, yaitu data yang ada didalam penelitian ini diperoleh dan dikumpulkan peneliti secara tidak langsung melainkan oleh peneliti tetapi dengan pihak lain, bentuk laporan, catatan atau data dikantor serta dokumen yang diberikan untuk tujuan penelitian. Untul sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa arsip kantor BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampung.

TABEL 1.2
DATA SEKUNDER

No	Nama File	Sifat File
1	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampung	Soft File
2	Data pengguna aplikasi mobile JKN di Kota Bandarlampung	Soft File

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan informasi sedemikian rupa sehingga menjadi sistematis dan menjawab pertanyaan yang sudah dirumuskan karena informasi tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan.

a. Observasi

Observasi, ialah pengumpulan data-data dengan cara melakukan pengamatan ditempat penelitian secara langsung yaitu pada lembaga-lembaga yang berhubungan dengan tujuan dan objek penelitian agar mendapatkan gambaran gejala-gejala yang realistis. Sangat penting untuk analisis masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan terhadap pengunjung atau pengguna mobile JKN dikantor BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampung. Peneliti melakukan observasi pra riset pada tanggal 11-18 April 2022 dan melakukan riset pada tanggal 11-14 Oktober 2022 yang mana lokasi penelitian dikantor BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampung. Dilakukannya observasi agar dapat memperkuat hasil penelitian.

b. Wawancara

Wawancara, ialah kegiatan tanya jawab agar dapat memperoleh informasi. Dengan memberikan berupa pertanyaan-pertanyaan kepada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung serta pengunjung BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi mobile JKN di Kota Bandar Lampung. Wawancara bebas terpimpin digunakan dalam penelitian ini. Dengan menggabungkan pedoman wawancara yang didalamnya termuat berbagai pertanyaan dan wawancara bebas agar dapat memperoleh informasi secara jelas. Dalam pelaksanaannya, wawancara ini dilakukan dengan tatap muka, memakai buku untuk mencatat serta *handphone* untuk merekam hasil wawancara dengan narasumber.

c. Dokumentasi

Dokumentasi untuk menggambarkan kondisi lapangan yang membantu peneliti untuk mengklarifikasi penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data penggerak untuk menghasilkan data. Dengan kata lain, bahan tersebut digunakan sebagai pelengkap penelitian.¹⁴ Dokumentasi dapat berupa rekaman, catatan penelitian, foto, dll.

5. Analisis dan Penyajian data**a. Reduksi Data**

Reduksi data ialah data yang diperoleh dari lapangan yang cukup banyak dikumpulkan dengan cara menyatarkannya secara rinci dan teliti. Mereduksi data juga berarti memilih hal pokok, merangkum, membuang hal yang tidak perlu serta memfokuskan pada hal yang penting.¹⁵

¹⁴ M. Hum. Dr. Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: Pustaka Ilmu Grup, 2014)

¹⁵ Hardani DKK, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. Yogyakarta, (CV ,Pustaka Ilmu Group,2021)

b. Penyajian Data

Setelah data tersebut direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Sekumpulan data informasional yang tersusun yang mungkin dilakukannya penarikan kesimpulan, biasanya dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, grafik, hubungan antara kategori dan sejenisnya.¹⁶

c. Penarikan Kesimpulan

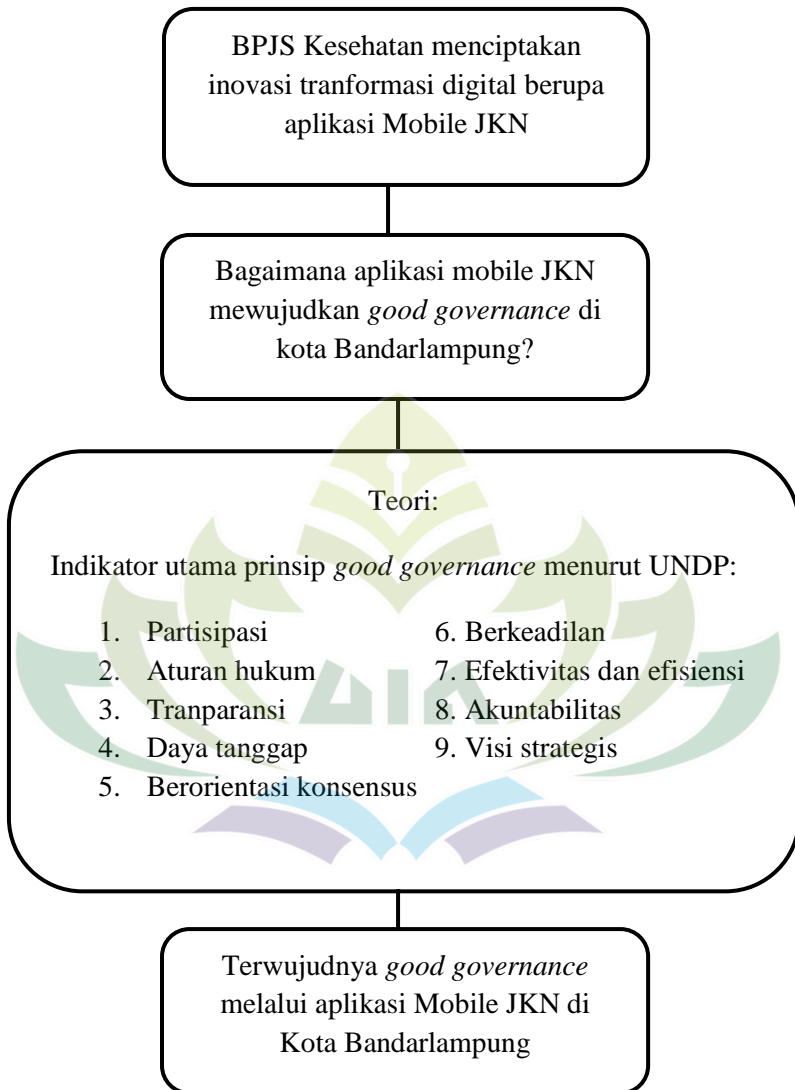
Penarikan kesimpulan diawali dengan melakukan mengumpulkan data, penganalisis bermula mencari tau atau memahami hal yang berkaitan, mencatat pola-pola penjelasan, arah kausalitas serta proposisinya.¹⁷



¹⁶ Ibid,

¹⁷ Ibid,

I. Kerangka Teoritik



BPJS Kesehatan melakukan inovasi berupa aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk dari perkembangan Teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dikarenakan pada perkembangan TIK saat ini berpengaruh pada perubahan sistem yang telah diterapkan sebelumnya serta perilaku manusia. Selain itu adanya perkembangan teknologi ini juga menjadi tantangan perubahan gaya hidup masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari sampai dengan urusan pemerintahan. Oleh sebab itu BPJS Kesehatan melakukan inovasi berupa aplikasi mobile JKN sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di era perkembangan teknologi saat ini.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas tersebut maka perlu diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan BPJS Kesehatan (mobile JKN) guna menghindari terjadinya praktik KKN, adanya transparansi dan lebih terstruktur agar terciptanya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan.

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

Bab I, berisi pendahuluan yang dimulai dari penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, kerangka teoritik, dan sistematika pembahasan sebagai penutup.

Bab II, berisi landasan teori mengenai *good governance*, aplikasi mobile JKN, serta *masalah mursalah* secara mendalam.

Bab III, berisi gambaran umum dari objek penelitian, yaitu demografi Kota Bandarlampung, struktur organisasi BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampung, visi dan misi BPJS Kesehatan Cabang Bandarlampung.

Bab IV, berisikan analisis data penelitian Prinsip *Good Governance* dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN di Kota Bandarlampung.

Bab V, berisikan kesimpulan serta rekomendasi dari penulisan skripsi Prinsip *Good Governance* dalam Penerapan Aplikasi Mobile JKN di Kota Bandarlampung.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan aplikasi mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung dalam mewujudkan *good governance* sudah cukup optimal. Hal tersebut berdasarkan pada terselenggaranya beberapa prinsip *good governance* dengan baik, beberapa prinsip tersebut antara lain: (a) Aturan hukum, penerapan prinsip ini dibuktikan dengan adanya Undang-Undang atau Peraturan terkait, (b) Transparansi, pada prinsip ini dikatakan cukup baik dilihat dari kebebasan masyarakat untuk memperoleh dan mengakses informasi yang dibutuhkan di aplikasi mobile JKN, (c) Responsif, penerapan prinsip ini pada pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi mobile JKN dikatakan cukup baik, ditunjukkan dengan kesigapan petugas dalam mengatasi persoalan yang dialami peserta JKN-KIS, (d) Berorientasi konsensus, prinsip ini ditunjukkan dengan rangkaian proses yang dilakukan pemerintah untuk terus mengoptimalkan pelayanan pada BPJS Kesehatan sehingga terciptanya sebuah inovasi dalam bentuk aplikasi mobile JKN, (e) Berkeadilan, penerapan prinsip ini dikatakan cukup baik ditunjukkan dengan aplikasi mobile JKN bisa diakses oleh seluruh masyarakat baik peserta maupun yang bukan BPJS Kesehatan, (f) Efektivitas dan efisiensi, penerapan prinsip ini terbilang cukup optimal terlihat pada keberhasilan dalam mengakses pelayanan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi mobile JKN didukung dengan tersedianya fitur yang memadai, (g) Akuntabilitas, penerapan prinsip ini terbilang cukup optimal ditunjukkan dengan integrasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dengan

beberapa stakeholder yang berkaitan dengan validasi data dan lembaga keuangan.

Akan tetapi dalam masih terdapat prinsip good governance yang belum maksimal dalam penerapannya, yaitu: (1) Partisipasi, kurangnya partisipasi masyarakat membuat penerapan prinsip ini pada BPJS Kota Bandar Lampung belum maksimal, (2) Visi strategis, penerapan prinsip ini kurang maksimal ditunjukkan dengan tidak adanya visi dan misi khusus dari BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, sehingga tidak adanya target khusus yang ingin dicapai guna meningkatkan pelayanan pada BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung.

2. Faktor pendukung terwujudnya good governance dalam penerapan aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan kota Bandar Lampung, antara lain: Sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana dalam penerapan aplikasi mobile JKN dikatakan sangat penting, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai proses penerapan aplikasi mobile JKN akan sulit terwujud. Sedangkan sumber daya manusia, apabila sarana prasarana belum cukup memadai, namun sumber daya manusia yang berkompeten dalam melaksanakan proses penerapan pelayanan melalui aplikasi mobile JKN tidak tersedia, maka hal tersebut akan sulit untuk terwujud.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipakai dalam evaluasi dalam memaksimalkan penggunaan aplikasi mobile JKN khususnya BPJS Kesehatan cabang Bandar Lampung, antara lain:

1. Bagi Instansi (BPJS Kesehatan)
 - a. Mensosialisasikan secara aktif dan menyeluruh terkait aplikasi mobile JKN di wilayah Bandar Lampung

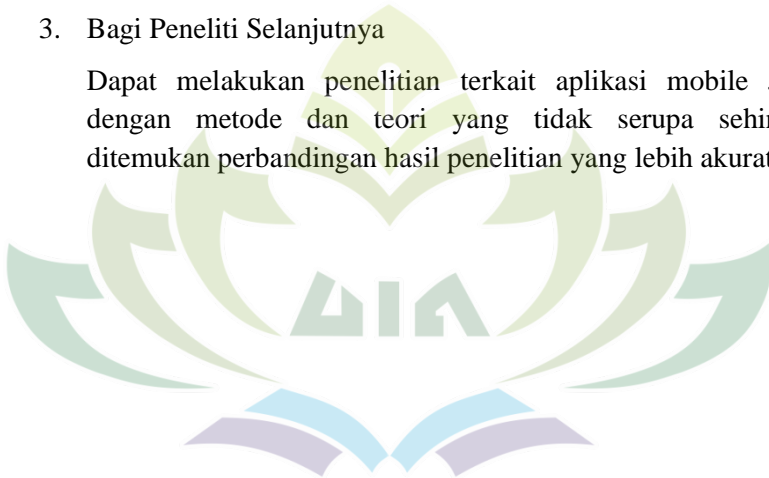
- b. Berperan aktif dalam mengajak masyarakat untuk menggunakan aplikasi mobile JKN dengan memberikan pengetahuan berupa kemudahan yang akan diperoleh dari penggunaan aplikasi mobile JKN

2. Bagi Masyarakat

- a. Memahami tata cara penggunaan aplikasi mobile JKN dengan ikut serta dalam sosialisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan
- b. Memanfaat aplikasi mobile JKN dengan semaksimal mungkin sehingga memperoleh manfaat yang cukup signifikan dari penggunaan aplikasi tersebut

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat melakukan penelitian terkait aplikasi mobile JKN dengan metode dan teori yang tidak serupa sehingga ditemukan perbandingan hasil penelitian yang lebih akurat.





DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Achmad, Daniri. 2006. *Konsep dan Penerapan Good Corporate Governance dalam konteks Indonesia*. Jakarta: Ray Indonesia
- Ajikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Pendekatan Dan Praktek*. Bandung: Bima Aksara
- Anwar, Syamsul. 2007. *Studi Hukum Islam Kontemporer*. Jakarta: RMBooks.
- Asmawi. *Perbandingan Ushul Fiqh*. 123-134.
- Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahnya, 87.
- Hardani DKK. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*/ ed. Yogyakarta: Cv Pustaka Ilmu Group
- M. Subana dan Sudrajat. 2001. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia
- Muhammad Abu Zahrah. 2005. *Ushul al-Fiqh, terj. Saefullah Ma'shum, et al., Ushul Fiqih*. Jakarta: Pustaka Firdaus
- Mustafa, Delly. 2018. *Birokrasi Pemerintah*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Majur
- Sedarmayati. 2012. *Good Governance pemerintahan yang baik*. Bandung. Mandar Majur
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik. Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2004. *Memahami Good Governance (Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia)*. Yogyakarta: Gava Media.

Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Mandar Maju.

Wahab, Abdul Khallaf. 2003. *Ilmu Ushul Fiqh*. Jakarta: Pustaka Amani

Wahab, Abdul Khallaf. 2002. *Ilmu Ushul Fiqh*, terj. Noer Iskandar al-Bansany, Kaidah-kaidah Hukum Islam. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Zulkarnaen, 2019. *Perbandingan Sistem Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Setia

Sumber Jurnal

Andi Ni'mah Sulfani. 2021. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palop. *Jurnal Adminstrasi Publik*. 17 (01)

BPJS Kesehatan, Penerapan *Good Governance*, Pekokoh Tatanan Ekosistem JKN, *Siaran PERS*. 2020

Fitri Wahyuni. 2021. Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandar Lampung, *Jurnal Ilmu Adminstrasi Publik, STISIPOL Dharma Wacana*. 3 (3): 384-394.

Hendri Hermawan dan Mashudi. 2018. "Al-Maslahah Al-Mursalah Dalam Penentuan Hukum Islam", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 4 (1): 70.

Khaerul Masi, Muhamad Naufal. 2021. "analisis penyaluran pembiayaan ultra mikro bmt nusa umat sejahtera (nus) cabang brebes berdasar azas maslahah mursalah." *Tsaqafatuna*. 3 (1): 34-49.

Lati Praja Delmana. 2019. Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam *E-Purchasing* untuk mencegah korupsi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*. 43 (1): 48-49

Mohammad Rusfi. 2014. "Validitas *Maslahat Al-Mursalah* Sebagai Sumber Hukum", *Al-Adalah*. 7 (1): 67

- Muazaroh, Siti, and Subaidi Subaidi. 2019. “kebutuhan manusia dalam pemikiran abraham maslow (tinjauan maqasid syariah).” *al-mazaahib: jurnal perbandingan hukum*. 7 (1): 17–33.
- Nur Rohim Yunus. (2016 Menciptakan *Good and Clean Government* Berbasis Syariah dalam Tata Kelola Pemerintahan Republik Indonesia, *Nur El-Islam*, 3 (4): 167
- Sari, L. M., Hartani, S., & Andria, F. 2019. Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor, *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)*, 4 (4): 1-14.

Sumber Hukum

Peraturan Presiden. No. 25 tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Sumber Al-Quran

Q.S Al-Anam: 152

Q.S Al-Baqarah: 42

Q.S Al-Hasyr: 18

Q.S Al-Imran: 159

Q.S Al-Maidah: 8

Q.S Haj: 41

Q.S Hud: 61

Sumber Wawancara

Wawancara dengan Bapak Mudayanto, Staf Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik, Pada tanggal 11 Oktober 2022 Pukul 16.00

Wawancara dengan Bapak Ridwan, Pengguna Aplikasi Mobile JKN 11 April 2022 Pukul 09.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Anggi, Pengguna Aplikasi Mobile JKN 14 April 2022 Pukul 10.20 WIB

Wawancara dengan Ibu Anin, Pengguna Aplikasi Mobile JKN 12 Oktober 2022 Pukul 10.30 WIB

Wawancara dengan Ibu Dwi, Pengguna Aplikasi Mobile JKN 11 April 2022 Pukul 10.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Endang, Pengunjung BPJS Kesehatan 14 April 2022 Pukul 09.30 WIB

Wawancara dengan Ibu Faidah, Pengunjung BPJS Kesehatan 14 April 2022 Pukul 10.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Nisa, Pengguna Aplikasi Mobile JKN 12 Oktober 2022 Pukul 09.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Riski, Pengguna Aplikasi Mobile JKN 12 Oktober 2022 Pukul 09.30 WIB

Wawancara dengan Ibu Wisma, Pengguna Aplikasi Mobile JKN 12 Oktober 2022 Pukul 10.00 WIB

Sumber Internet

Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Memudahkan Peserta JKN-KIS. Diakses: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>, Pada 16 November 2022

Fungsi. Diakses melalui: <https://www.kbbi.co.id/arti-kata/fungsi> diakses pada tanggal 01 Mei 2023

Muhammad Ihsan, Tafsir Surat an-Nisa', dalam http://user.nofeehost.com/alquanonline/Alqur'an_Tafsir.asp eno&Suratke=4Top.html, diakses 08 April 2013. Pukul 15/09 Riski Febria Nurita. 2016. Penerapan Layanan *E-Government* Dalam Perwujudan *Good Governance* Di Pemerintah Kota Malang, Jurnal Cakrawala Hukum, Vol 07 no, 02: 238-246.

Tasmara, Toto, 2010, Definisi, Fungsi, dan Cara Menumbuhkan Etos Kerja. Diunduh melalui <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/10/etoskerja-definisi-fungsi-dan-cara.html> Pada tanggal 07 Oktober 2022.

