

Penciptaan nilai publik menggunakan kecerdasan buatan: Studi empiris terhadap pengguna Chatbot BPJS Kesehatan CHIKA di Indonesia = Creating public value using artificial intelligence: Empirical study of BPJS Kesehatan CHIKA Chatbot users in Indonesia

Wayan Wahyu Widhyana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920550700&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berusaha memahami hubungan antara pemanfaatan layanan chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) dan penciptaan nilai publik dari perspektif warga negara dengan memanfaatkan gagasan nilai publik oleh Moore (1995) dan Kelly (2002) sebagai landasan konseptual. Survei terhadap 438 pengguna CHIKA, chatbot milik BPJS Kesehatan, di Indonesia dilakukan untuk menguji model penelitian. Dengan menggunakan dua indikator nilai publik, keadilan prosedural dan kepercayaan, hubungan antarkonstruksi diuji menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan chatbot berbasis AI berpengaruh secara signifikan terhadap penciptaan nilai pelayanan publik. Selain itu, studi empiris ini juga berhasil mengeksplorasi perbedaan pengaruh penggunaan layanan chatbot oleh warga negara terhadap penciptaan nilai publik berdasarkan tingkat pengalaman, usia, pendidikan, pendapatan, dan gender. Dengan berfokus terhadap penciptaan nilai publik di sektor layanan kesehatan di Indonesia yang masih kurang tereksplorasi, adanya temuan-temuan tersebut diharapkan dapat menyajikan pengetahuan baru serta memperkaya literatur nilai publik melalui perspektif yang berbeda. Selain itu, hasil studi empiris ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis kepada pemangku kepentingan dalam rangka penyediaan layanan berkualitas kepada publik.

.....This research seeks to understand the relationship between the use of artificial intelligence (AI)-based chatbot services and the creation of public value from a citizen's perspective by utilizing the idea of public value by Moore (1995) and Kelly (2002) as a conceptual basis. A survey of 438 users of CHIKA, BPJS Kesehatan's chatbot, in Indonesia was conducted to test the research model. By using two indicators of public value, procedural justice and trust, the relationship between constructs is tested using the Structural Equation Modeling (SEM) method. The results show that the use of AI-based chatbots has a significant effect on the creation of public service value. In addition, this empirical study also succeeded in exploring differences in the influence of citizens' use of chatbot services on public value creation based on level of experience, age, education, income and gender. By focusing on the creation of public value in the health services sector in Indonesia, which is still under-explored, it is hoped that these findings can provide new knowledge and enrich the public value literature through a different perspective. Apart from that, it is also hoped that the results of this empirical study can provide practical contributions to stakeholders in the context of providing quality services to the public.