

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE*) DI
BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MAKASSAR

KEZIA NADYARISWARI ASSA
E011191061



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
2023



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRAK

Kezia Nadyariswari Assa (E011191061). Kualitas Pelayanan Elektronik (e-Service) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar: 120 Halaman + 9 Tabel + 14 Gambar + Lampiran, Dibimbing oleh Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si dan Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.Sc

Pemanfaatan teknologi dalam sektor publik kini digunakan dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (e-Service). Salah satu bentuk e-Service yaitu pelayanan melalui aplikasi *mobile*. BPJS Kesehatan merilis aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan peserta JKN-KIS mengakses layanan-layanan yang berhubungan dengan BPJS Kesehatan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam. Aplikasi Mobile JKN perlu dimanfaatkan dengan maksimal bagi peserta JKN-KIS dan perlu untuk dikembangkan secara berskala agar pengguna aplikasi dapat merasakan manfaat dalam mengakses layanan elektronik (e-Service) sesuai dengan tujuan dibentuk aplikasi *Mobile* JKN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan elektronik (e-Service) layanan kepesertaan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dengan sumber data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara bersama informan yang berjumlah 17 orang. Adapun data sekunder diperoleh dari data BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar. Penelitian ini menggunakan indikator penilaian kualitas layanan elektronik (e-Service) oleh Parasuraman et al. (2005) yang terdiri dari efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), keamanan (*privacy*), responsivitas (*responsiveness*) dan kontak (*contact*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan elektronik (e-Service) dari layanan kepesertaan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar perlu ditingkatkan dalam penyediaan layanan secara elektronik. Dalam hal efisiensi masih terdapat kasus-kasus yang membuat pengguna aplikasi datang melakukan pelayanan tatap muka ke Kantor Cabang, beberapa layanan kepesertaan memiliki batas jam akses, sering terjadi *error* dalam mengakses aplikasi dan fitur-fitur layanan kepesertaan aplikasi *Mobile* JKN perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan elektronik (e-Service).

Kata Kunci: Kualitas pelayanan elektronik, pelayanan elektronik, *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRACT

Kezia Nadyariswari Assa (E011191061). Kualitas Pelayanan Elektronik (e-Service) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar: 120 Pages + 9 Tables + 14 Pictures + Attachment, Supervised by Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si dan Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.Sc

The use of technology in the public sector is now used in providing public services electronically (e-Service). One form of e-Service is service through a mobile application. BPJS Kesehatan released the Mobile JKN application to make it easier for JKN-KIS participants to access services related to BPJS Kesehatan anywhere and anytime for 24 hours. The Mobile JKN application needs to be utilized optimally for JKN-KIS participants and needs to be developed on a scale so that application users can experience the benefits of accessing electronic services (e-Service) in accordance with the purpose for which the Mobile JKN application was formed.

This study aims to determine and describe the quality of electronic service (e-Service) membership services for the Mobile JKN application at the Branch Office of BPJS Kesehatan Makassar. This research method used a descriptive qualitative approach with primary data sources obtained through observation and interviews with 17 informants. The secondary data was obtained from the Branch Office of BPJS Kesehatan Makassar data. This study uses few indicator for evaluating the quality of electronic services (e-Service) by Parasuraman et al. (2005) which consists of efficiency, system availability, privacy, responsiveness and contact.

The results of the study indicate that the electronic service (e-Service) of the Mobile JKN application membership service at the Branch Office of BPJS Kesehatan Makassar needs to be improved in providing services electronically. In terms of efficiency, there are still cases where application users come to perform face-to-face services at branch offices, some membership services have limited hours of access, errors often occur when accessing applications and the membership service features of the Mobile JKN application need to be improved in order to improve quality of electronic services (e-Service).

Keywords: Electronic service quality, electronic service, Mobile JKN, BPJS Kesehatan



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kezia Nadyariswari Assa

NIM : E011191061

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Service) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar”** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 22 Mei 2023

Yang menyatakan



Kezia Nadyariswari Assa



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kezia Nadyariswari Assa
NIM : E011191061
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Elektronik (e-Service) Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 13 Mei 2023

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Mohamad Thahir Haring, M.Si
NIP 19570507194031001

Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc.
NIP 197610232005011001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kezia Nadyariswari Assa

NIM : E011191061

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Elektronik (e-Service) di BPJS Kesehatan
Kantor Cabang Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 05 Juni 2023

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si

(*M. Thahir Haning*)

Sekretaris Sidang : Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc.

(*A. Ahmad Yani*)

Anggota : 1. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

(*B. Ahmad*)

2. Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

(*A. Nasution*)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan hikmat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Elektronik (e-Service) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi banyak mengalami kendala, namun jalan yang terang dari Tuhan Yang Maha Esa dan bantuan dari berbagai pihak membuat penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.

Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa** selaku Rektor Universitas Hasanuddin
2. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc** selaku Pembimbing II yang senantiasa menyempatkan waktu, memberi dukungan, bantuan, dan saran bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
6. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan **Adnan Nasution, S.Sos., M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima kasih atas saran, kritik, dan arahnya dalam penyempurnaan penulisan skripsi.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin.** Terima kasih atas segala ilmu dan pembelajaran baik yang diberikan kepada penulis, semoga dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin dan Staf di lingkup FISIP UNHAS.** Terima kasih atas segala bantuan pelayanan kepada penulis selama menempuh studi di FISIP UNHAS.
9. Terima kasih kepada **pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar**

yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

10. Terima kasih kepada kedua orang tua saya S.D.S Meydi Assa, S.H., M.H., dan Femmy Salmah Pirri, A.Md., untuk segala tabungan doa, dukungan dan bantuannya selama penulis hidup dan sampai pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi.
11. Terima kasih kepada teman seperjuangan **MIRACLE 2019** atas segala bantuan pengalaman berharga selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai.
12. Terima kasih kepada teman-teman Yulia Yulandari, Fathur Rachman J, Sitti Nasrah, Wildan Nurul Huda, Naylawati Bachtiar, Tasya Ameilia, Resti Alfina Safar, dan Naufal Asri Efendi yang telah menyemangati dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Terima kasih kepada teman-teman **Warda's Home** yang sudah bertahun-tahun menjadi penyemangat dan membantu penulis dalam banyak hal.
14. Terima kasih kepada teman-teman terkasih **Remaja Jompo** yang telah menyemangati dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Terima kasih kepada **UNHAS MUN Community** yang telah memberikan saya berbagai pengalaman sehingga berhasil mengembangkan keterampilan diri dalam berbagai hal.
16. Terima kasih kepada **GenBI UNHAS** dan **GenBI Wilayah Sulawesi Selatan**, yang telah memberikan saya berbagai pengalaman berharga dan pengetahuan yang belum tentu saya dapatkan di tempat lain.
17. Serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan doanya.
18. Yang terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat menghadapi kehidupan ini dan dapat menyelesaikan skripsi.

Makassar, 19 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep e-Government.....	7
2.1.1 Definisi e-Government.....	7
2.1.2 Manfaat e-Government.....	13
2.1.3 Elemen Sukses Pengembangan E-Government.....	14
2.1.4 Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	15
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Penyelenggara Pelayanan Publik.....	22
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.2.5 Kualitas Layanan Elektronik (<i>e-Service Quality</i>).....	27
2.3 Penelitian Terdahulu.....	30
2.4 Kerangka Pikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Tipe Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian.....	37
3.4 Fokus Penelitian.....	38
3.5 Narasumber atau Informan.....	39
3.6 Sumber Data.....	40

3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.8	Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		43
4.1	Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar	43
4.2	Visi dan Misi BPJS Kesehatan	44
4.3	Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan.....	45
4.4	Keanggotaan Peserta JKN-KIS.....	46
4.5	Tata Nilai BPJS Kesehatan	48
4.6	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Makassar.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
5.1	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	52
5.2	Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>).....	66
5.3	Keamanan (<i>Privacy</i>).....	83
5.4	Responsivitas (<i>Responsiveness</i>).....	90
5.5	Kontak (<i>Contact</i>)	106
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		112
DAFTAR PUSTAKA.....		116
LAMPIRAN.....		120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2.2 Kerangka Pikir.....	36
Tabel 3.1 Informan Penelitian	39
Tabel 5.1 Alur Unduh Kartu Digital JKN-KIS	56
Tabel 5.2 Alur Pelayanan Tatap Muka Update No. Handphone/Email	92
Tabel 5.3 SLA Pengaduan UP3 Bidang KPP	99
Tabel 5.4 Alur Penanganan Pengaduan Mobile JKN	101
Tabel 5.5 Checklist Pelayanan Prima Satpam	105
Tabel 5.6 Hasil Ringkasan Wawancara	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Menu Mobile JKN	18
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Mks.....	49
Gambar 5.1 Keterangan Update No. Handphone	58
Gambar 5. 2 Keterangan Alamat Email Kosong.....	58
Gambar 5.3 Menu Layanan Kepesertaan Mobile JKN	63
Gambar 5.4 Menu Layanan Pengaduan JKN.....	64
Gambar 5.5 Menu Info Peserta.....	64
Gambar 5.6 Menu Perubahan Data Peserta	64
Gambar 5.7 Registrasi Awal Melewati Jam 21:00 WITA	70
Gambar 5.8 <i>Error</i> Jenis Maintenance	76
Gambar 5.9 Banner Informasi Sistem Offline.....	78
Gambar 5.10 <i>Error</i> Jaringan Tidak Stabil.....	80
Gambar 5.11 Formulir Pengaduan Layanan JKN.....	103
Gambar 5.12 Menu Layanan Pengaduan JKN.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan dalam berbagai bidang kehidupan pada masa kini. Perkembangan teknologi dan informasi memacu suatu cara baru dalam kehidupan, dari kehidupan dimulai hingga berakhir telah dipengaruhi dengan adanya kebutuhan secara elektronik. Kecanggihan teknologi telah diaplikasikan dalam dunia perekonomian, kesehatan, industri, dan juga mencakup bidang pemerintahan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi khususnya telah dimanfaatkan oleh instansi ataupun organisasi agar proses administrasi, pengolahan, dan pencarian data menjadi lebih efisien dalam hal waktu dan biaya yang memiliki dampak pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat yang efektif, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, lembaga atau organisasi perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi saat ini agar dapat menerapkannya dalam lingkungan kerja. Penyesuaian tersebut juga diterapkan dalam pemerintahan khususnya pada pelayanan publik atau sering disebut dengan istilah pelayanan berbasis elektronik. Seiring dengan perkembangan yang terjadi, sistem pelayanan konvensional kini mulai beralih menuju sistem pelayanan berbasis elektronik atau e-Government.

Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government bahwa kemajuan teknologi informasi harus dimanfaatkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Kemudian dalam mewujudkan sistem pelayanan berbasis elektronik, ditetapkan Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional yang didalamnya

menjelaskan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna dari SPBE.

Penerapan e-Government sejalan dengan perkembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, berdasarkan laporan dari Hootsuite (2022) dikutip oleh Riyanto (2022) bahwa per Februari 2022 Indonesia memiliki pengguna internet sebanyak 204,7 juta jiwa dan pengguna media sosial aktif sebanyak 191,4 juta jiwa dari total populasi sebanyak 277,7 juta jiwa.

E-government atau SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Sebagaimana yang diatur dalam Perpres RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, bahwa bentuk dari layanan SPBE sendiri yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Salah satu layanan publik berbasis elektronik yang dimaksud ialah layanan yang mendukung kegiatan di sektor jaminan sosial.

Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui jaminan sosial. Layanan elektronik menjadi sarana untuk penyelenggara layanan mengirimkan *service* kepada pengguna atau penerima layanan publik tanpa perlu melakukan tatap muka secara langsung sehingga menciptakan efisiensi dan efektivitas dari pelayanan. Hal tersebut perlu diterapkan dalam penyelenggaraan jaminan sosial khususnya jaminan kesehatan secara nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan dan manfaat pemeliharaan kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bahwa jaminan sosial merupakan salah satu bentuk kepastian perlindungan sosial yang diselenggarakan pemerintah untuk menjamin bahwa seluruh warna negara atau rakyat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak sehingga terwujud kesejahteraan sosial.

Pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang disebutkan sebagai badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dengan membentuk dua badan, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diimplementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional merupakan salah satu jenis program/bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dengan adanya konsep e-Government serta tujuan BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat, hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat 1(1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai badan penyelenggara pelayanan publik yang bergerak pada bidang penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan, BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan prima dan pemberian informasi bagi

masyarakat Indonesia. Menanggapi perkembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, BPJS Kesehatan terus menyesuaikan diri dengan melakukan berbagai terobosan.

Salah satu terobosan yang dikeluarkan oleh BPJS yaitu dibentuknya aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai usaha meningkatkan pelayanan berbasis elektronik terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi peserta JKN-KIS khususnya dalam hal pemberian informasi dan pelayanan. Kemudahan-kemudahan yang dimaksud yaitu kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, perubahan data peserta, pengaduan layanan, dan informasi Fasilitas Kesehatan (FASKES).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wike Kridayanti (2021) mengenai pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN terkait peningkatan efektivitas pelayanan, dan berdasarkan informasi serta pengamatan yang dilakukan oleh penulis di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar, menemukan bahwa masih banyak peserta JKN-KIS yang belum memanfaatkan secara maksimal layanan elektronik pada aplikasi *Mobile* JKN yang dapat memudahkan peserta untuk mengurus keperluan mereka tanpa perlu datang antri dan menunggu giliran pelayanan di kantor serta dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga lebih efisien dan memudahkan peserta JKN-KIS. Masyarakat kurang paham cara menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, tidak mengetahui adanya *Mobile* JKN sebagai sarana layanan elektronik dan penyampaian informasi, dan mengetahui adanya *Mobile* JKN namun tidak memanfaatkan layanan dengan maksimal dan memilih datang ke Kantor Cabang.

Faktor lain yang menjadi kekurangan dalam penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN yaitu kurang tanggapnya pegawai Kantor Cabang BPJS dalam memproses data di Aplikasi *Mobile* JKN seperti registrasi aplikasi serta *update* nomor telepon dan email. Peserta juga memiliki kesulitan dalam penggunaannya karena sering terjadi *error* pada aplikasi *Mobile* JKN yang menghambat registrasi maupun akses layanan bagi pengguna sehingga membuat peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Cabang.

Menurut Al Gore (1993) dalam Rahayu et al. (2020) bahwa pada hakikatnya kualitas pelayanan publik yaitu memberikan masyarakat apa yang dibutuhkan dan untuk melakukannya perlu menemukan dan mengidentifikasi permasalahan yang mereka hadapi, kepentingan yang diinginkan, dan bagaimana pemerintah dapat memenuhi hal tersebut. Pemberi layanan perlu mengetahui dan memahami kendala bagi peserta JKN-KIS dalam mengakses layanan non tatap muka melalui aplikasi *Mobile* JKN khususnya yaitu layanan administrasi. E-Government tidak hanya berurusan dengan persoalan efisiensi dan kecanggihan teknologi namun berkaitan erat dengan keterwujudan nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Oleh karena itu, pentingnya penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat memudahkan peserta JKN-KIS mengakses layanan administrasi sehingga lebih efisien dan dalam hal ini dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar melalui aplikasi *Mobile* JKN.

Berdasarkan gambaran yang telah dijelaskan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Elektronik (e-Service) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan elektronik (e-Service) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang dikemukakan di atas, yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas layanan elektronik (*e-Service*) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Manfaat dari segi akademik yaitu dengan hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi civitas akademik mengenai penerapan salah satu aplikasi dalam pelayanan publik, khususnya layanan elektronik (*e-Service*) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan kepada berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pelayanan administrasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu dari layanan elektronik administrasi melalui aplikasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep e-Government

2.1.1 Definisi e-Government

Perkembangan teknologi membawa perubahan yang besar pada aktivitas masyarakat, sektor bisnis hingga sektor pemerintahan. Pengaplikasian teknologi informasi di bidang pemerintah melahirkan sebuah konsep yang disebut dengan *electronic government* (e-Government). Organisasi pemerintahan saat ini sudah mendukung dan menerapkan pemanfaatan teknologi dan informasi yang disebut dengan e-government.

Secara umum, Hernon (2000) dalam Rahayu et al. (2020) mengartikan bahwa e-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada semua unsur masyarakat yang terdiri dari entitas masyarakat, bisnis, dan pemerintah dalam waktu yang tidak dibatasi. Kemudian, menurut Indrajit (2006) dalam Trisantosa et al. (2022;88), e-Government adalah penggunaan *Information Communication Technology* (ICT) oleh pemerintah seperti *wide area network*, *internet*, dan *Mobile computing* yang memungkinkan pemerintah terhubung dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak berkepentingan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Menurut World Bank Groups (2005) dalam Trisantosa et al. (2022;86), "*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet and Mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, business and other arms of government*".

Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa e-Government sebagai pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan lembaga pemerintah maupun lembaga publik.

Means dan Schneider (2000) dalam Rahayu et al. (2020) mendefinisikan e-Government sebagai suatu hubungan antara pemerintah dan pelanggan (sektor bisnis, lembaga pemerintah lainnya, dan masyarakat), serta pihak penyedia layanan (sektor bisnis, lembaga pemerintah lainnya, dan masyarakat).

E-Government yang juga biasa disebut Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), telah dimuat definisinya dalam Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional yaitu:

“Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.”

E-Government memiliki beberapa model utama interaksi: *Government to Citizens/G2C* (Pemerintah dengan warga), *Government to Business/G2B* (Pemerintah dengan kalangan bisnis), *Government to Government/G2G* (Antar pemerintah) (Rahayu et al., 2020), sebagai berikut:

1. *Government to Citizen (G2C)*

Model ini merupakan tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat yang bertujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dengan menggunakan internet. Layanan publik tersebut disediakan dengan pemberian informasi dan layanan berbasis online kepada masyarakat.

2. *Government to Business (G2B)*

Model ini merupakan tipe dari hubungan pemerintah dengan sektor bisnis yang bertujuan membangun kerjasama terutama pada pelayanan terhadap sektor

bisnis atau transaksi antar keduanya, misalnya pada proses pembelian barang atau jasa oleh pemerintah dari sektor bisnis.

3. *Government to Government (G2G)*

Model ini merupakan tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah yang bertujuan untuk pemenuhan informasi antar pemerintah, dan mendukung koordinasi baik antar negara atau antar pemerintah dalam negara.

Layne & Lee (2001) dalam Irawan (2021) memformulasikan konsep dasar model e-Government yang memiliki empat tahap kematangan, yaitu:

- 1) Tahap pertama adalah katalog (*catalogue*). Pada tahap ini upaya awal pemerintah diwakili oleh kehadiran situs online (*focused on establishing an online prescene for the government*). Pemerintah menyediakan informasi kepada publik secara online melalui website.
- 2) Tahap kedua adalah transaksi (*transaction*). Pada tahap ini penggunaan ICT sudah memungkinkan bagi masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah melalui situs atau kanal eletronik.
- 3) Tahap ketiga adalah integrasi vertikal (*vertical integration*). Pada tahap ini lebih kompleks dari tahapan sebelumnya dimana ruang lingkup integrasi lebih tinggi dengan sistem yang memiliki kesamaan atau kemiripan fungsi dan wilayah. Integrasi vertikal mengacu pada terhubungnya pemerintah pusat dan lokal terkait fungsi atau jasa pemerintah.
- 4) Tahap keempat adalah integrasi horizontal (*horizontal integration*). Tahap ini merupakan tingkat yang paling kompleks karena melakukan integrasi dengan berbagai fungsi dan layanan pemerintah yang berbeda-beda. Integrasi ini menandakan pemanfaatan teknologi yang sepenuhnya bagi

aneka ragam kepentingan pelayanan publik seperti urusan kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.

Seiring waktu, telah dikembangkan model lain salah satunya yaitu model Fietkiewicz et al. (2017) dalam Irawan dan Hidayat (2021) yang berkembang berdasarkan model-model yang sudah banyak digunakan seperti model Layne & Lee (2001) untuk mendeskripsikan tahapan evolusi e-Government. Pilar-pilar dari model tersebut yaitu sebagai berikut:

1. *Information Dissemination (Catalogue)*

Fokus dari pilar pertama ini yaitu konten yang dipublikasikan, serta aspek *usability* dan *accessibility* dari konten tersebut. Evaluasi atau penilaian dari pilar ini memperhatikan apakah konten yang dipublikasikan dapat diakses dan berguna terhadap masyarakat luas.

Variabel lengkap dari pilar ini adalah: 1) ketersediaan *press release*; 2) ketersediaan informasi dasar; 3) ketersediaan informasi layanan kesehatan; 4) ketersediaan informasi politik; 5) ketersediaan informasi layanan publik umum; 6) ketersediaan formulir layanan publik; 7) ketersediaan informasi bagi berbagai kelompok *user* (kelas, umur, profesi dan lain sebagainya); 8) apakah bisa diakses melalui *smartphone*; 9) ketersediaan aplikasi untuk *smartphone*; 10) ketersediaan "*push services*"; 11) ketersediaan informasi dalam Bahasa Inggris; dan 12) ketersediaan informasi dalam tiga bahasa kelompok imigran terbesar.

2. *Communication*

Fokus dari pilar kedua adalah komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang mana saat ini sudah banyak terfasilitasi melalui media sosial dan website. Pilar ini mengevaluasi penggunaan media sosial dan kanal komunikasi lainnya yang digunakan oleh pemerintah.

Variabel dari pilar ini adalah: 1) penggunaan media sosial; 2) ketersediaan opsi temu janji dengan aparat pemerintah melalui website; 3) ketersediaan jawaban mengenai pelayanan publik melalui email; 4) ketersediaan kanal email; 5) ketersediaan fitur untuk memberikan umpan balik dan komplain.

3. *Transaction*

Fokus dari pilar ketiga yaitu transaksi finansial dan non finansial melalui sistem e-Government. Fietkiewicz et al. (2017) dalam Irawan dan Hidayat (2021) menekankan bahwa dalam pilar ini kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna sangat penting karena berdampak pada efektivitas dari sistem e-Government yang dijalankan. Pilar ini mengevaluasi kemudahan pengoperasional dan kegunaan dari sistem tersebut.

Variabel dalam pilar ini antara lain: 1) apakah pengisian formulir secara *online* bisa dilakukan? 2) apakah pembayaran pajak secara *online* bisa dilakukan? 3) apakah pembayaran denda secara *online* bisa dilakukan? 4) apakah pembayaran jasa secara *online* bisa dilakukan? 5) ketersediaan layanan perpustakaan umum; 6) ketersediaan portal yang terkostumisasi (*costumized*).

4. *Interoperability* (Integration)

Halangan terbesar dari sistem e-Government terkadang adalah kompleksitas data dan informasi. Dalam mengatasi hal tersebut diharapkan bahwa sistem yang ada bisa mengintegrasikan layanan yang terdapat pada tingkatan-tingkatan berbeda seperti layanan antar pusat dan daerah, antar lembaga kementerian dan non kementerian, serta antar pemerintah dan non pemerintah. Adapun variabel dalam pilar ini antara lain: 1) ketersediaan entry *homepage*; 2) keberadaan koordinasi antar otoritas (*software/standar keamanan/intranet/database*).

5. *Participation*

Pilar ini merupakan pengembangan dari bidang-bidang pemerintah yang difasilitasi oleh sistem e-Government seperti adanya pemungutan suara secara *online*, diskusi publik, dan penyerapan partisipasi publik lainnya dalam penyelenggaraan pemerintah. Adapun variabel dalam pilar ini antara lain: 1) ketersediaan kuisisioner *online*; 2) keberadaan forum atau platform untuk memberikan pertanyaan kepada penyedia layanan; 3) ketersediaan saluran untuk melakukan pertemuan publik secara *online*; 4) ketersediaan saluran untuk melakukan pemungutan suara secara *online*.

Secara praktis, e-Government digolongkan menjadi empat tingkatan. Tingkat pertama, pemerintah melakukan publikasi informasi melalui website. Tingkat kedua, interaksi antara kantor pemerintahan dan masyarakat melalui e-mail atau media sosial lainnya. Tingkat ketiga, masyarakat sebagai pengguna dapat melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan dengan kantor pemerintahan. Tingkat keempat, integrasi antara seluruh kantor pemerintah sehingga masyarakat sudah dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintah yang memakai data base bersama.

Secara umum, Lee (2009) dalam Rahayu et al. (2020) mendefinisikan bahwa e-government dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional dengan menggunakan kertas kerja dan sistem manual lainnya.

Tujuan utama e-government untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dalam penerapan e-government, semakin meningkatnya jumlah informasi dari pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan

kepercayaan, efisiensi, efektivitas, transparansi, bahkan partisipasi politik. Hal ini juga termuat dalam Inpres No.3 Tahun 2003 bahwa pengembangan e-Government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan berbasis elektronik demi meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

2.1.2 Manfaat e-Government

Sami et al. (2012) dalam Rahayu et al. (2020) mengklasifikasikan manfaat e-Government dalam tiga kategori sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah
 - a. Tersedianya dukungan sarana informasi dan komunikasi untuk pemberdayaan pegawai pemerintah, untuk memfasilitasi koordinasi antar lembaga pemerintah, serta meningkatkan transparansi dan persaingan khususnya dalam pengadaan publik.
 - b. Memudahkan efektivitas desentralisasi, meningkatkan partisipasi publik dalam formulasi kebijakan dan implementasi program, mentransformasikan pelayanan pemerintah agar lebih efisien (biaya) dan berorientasi pada warga.
 - c. Membantu pemerintah dalam penyediaan layanan yang lebih berkualitas dan akuntabel.
 - d. Mencegah tindak kejahatan dengan pemanfaatan fasilitas digital dan meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas warga.
2. Bagi Entitas Bisnis
 - a. Memperkuat industri skala besar dan tradisional seperti di bidang pariwisata, pertanian, dan pakaian sehingga nilai tambah produk

meningkat, dan untuk menembus pasar-pasar baru melalui kanal penjualan berbasis internet.

- b. Mengembangkan penjualan yang lebih modern dan dapat mengurangi biaya-biaya bagi pihak importir dan eksportir secara signifikan.
 - c. Usaha bisnis dapat menjadi lebih kompetitif dan menarik bagi investor terutama investor luar.
 - d. Mengurangi biaya transaksi dalam aktivitas bisnis.
 - e. Menciptakan lingkungan yang komunikatif untuk para pebisnis terlibat dalam bisnis secara elektronik.
3. Bagi Masyarakat
- a. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan publik tentang pemerintahan.
 - b. Meningkatkan aksesibilitas pelayanan agar masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan.
 - c. Menciptakan lingkungan kondusif yang memberikan kesempatan masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam kehidupan sosial seperti bidang ekonomi, sosial, budaya, dan lain sebagainya.
 - d. Memfasilitasi warga dalam pemenuhan kebutuhan sehingga lebih mudah, efektif, dan efisien.

2.1.3 Elemen Sukses Pengembangan E-Government

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016) ada tiga elemen sukses yang perlu dimiliki dan diperhatikan untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, yaitu:

1. Support

Elemen pertama dan paling krusial adalah keinginan dan dukungan yang disebut *political will* dari kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar

menerapkan konsep e-Government. Tanpa adanya unsur “political will”, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-Government sulit untuk dapat berjalan dengan mulus.

2. *Capacity*

Elemen kedua ini merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-Government menjadi kenyataan. Terdapat tiga hal yang harus dimiliki sehubungan dengan elemen ini:

- a) Ketersediaan sumber daya yang cukup khususnya finansial untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government;
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena menjadi 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-Government;
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value*

Elemen value berdasar pada manfaat yang didapat oleh pihak yang merasakan penerapan e-Government. Melalui elemen pertama dan kedua pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan e-Government. Elemen ini menjadi penentu besar tidaknya manfaat adanya e-Government yang dinilai oleh masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*).

2.1.4 Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan sebuah program jaminan sosial yang bertujuan menjamin agar pesertanya mendapatkan kepastian jaminan

kesehatan berupa manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan. Program ini diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, program jaminan Kesehatan diselenggarakan oleh badan penyelenggara jaminan sosial khusus jaminan sosial kesehatan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang yang kini dikenal dengan nama BPJS Kesehatan. Dalam Undang-Undang tersebut juga dituliskan bahwa penerima manfaat dari program JKN adalah peserta dan anggota keluarga (istri/suami yang sah, anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah dan anak angkat yang sah) sebanyak-banyaknya lima orang. Sebagai peserta program JKN setiap orang harus membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah untuk mendapatkan hak sebagai peserta.

Dengan komitmen BPJS Kesehatan yaitu memberikan pelayanan prima dan pemberian informasi bagi masyarakat Indonesia, perkembangan teknologi membuat BPJS Kesehatan terus menyesuaikan diri dengan melakukan berbagai terobosan. Salah satu terobosan yang dikeluarkan oleh BPJS dibentuknya aplikasi *Mobile* yaitu *Mobile* JKN.

Aplikasi *Mobile* atau sering juga disingkat *Mobile* Apps adalah aplikasi perangkat lunak yang pengoperasiannya dapat berjalan di perangkat *Mobile* (*smartphone, tablet, dan ipad*), dan memiliki sistem operasi yang mendukung perangkat lunak secara *stand alone*. Siegler (2017) dalam Ronaldo dan Ardoni (2020) berpendapat bahwa platform untuk pendistribusian aplikasi *Mobile* tersebut dikelola oleh owner dari sistem operasi *Mobile* (*Mobile operating system*), seperti store Google Play, store Apple App, store Windows Phone, dan world oleh BlackbBerry App

Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diluncurkan oleh BPJS Kesehatan pada 15 November 2017 sebagai sebagai usaha meningkatkan pelayanan berbasis elektronik terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Aplikasi *Mobile* JKN diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi peserta JKN-KIS khususnya dalam hal pemberian informasi dan pelayanan.

Dilihat dari aplikasi *Mobile* JKN, terdapat fitur-fitur layanan kepesertaan berupa layanan administrasi kepesertaan dari aplikasi *Mobile* JKN, info peserta, kemudahan pemberian informasi dan layanan pengaduan, yaitu:

- 1) Menampilkan informasi status aktif kepesertaan peserta dan anggota keluarga,
- 2) Menampilkan Kartu JKN-KIS dalam bentuk digital yang dapat dicetak secara mandiri oleh peserta,
- 3) Menampilkan menu perubahan data peserta yang mempermudah pengguna mengubah nomor *handphone*, alamat email, alamat surat, perpindahan Fasilitas Kesehatan (FASKES), dan perubahan kelas.
- 4) Pendaftaran Peserta Baru bagi Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan memasukkan nomor KK dan KTP.

- 5) Terdapat menu pengaduan layanan JKN bagi peserta berupa pengaduan keluhan dan permintaan informasi.



Gambar 2.1 Tampilan Menu Mobile JKN

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik berasal dari dua kata, yaitu pelayanan (*service*) dan publik (*public*). Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu untuk menyiapkan/mengurus apa saja yang dibutuhkan oleh seseorang menurut Poerwadarminta (1995) dalam Trisantosa et al. (2022).

Menurut Sampara (2000) dalam Trisantosa et al. (2022), pelayanan memiliki definisi sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antar orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik tidak lepas dari kepentingan umum karena keduanya saling berkaitan. Sinambela (2006) dalam Trisantosa et al. (2022) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Menurut Kencana (2013) dalam Ahdhan (2017), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki keperluan dan kegiatan tersebut menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan yang mana hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah dimuat definisi dari pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), yang berbunyi sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Selaras dengan pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik menurut Wasistiono (2007) dalam Ambia (2018) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan aturan dan tata

cara yang telah ditetapkan dengan ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan dapat berupa jasa dan/atau barang yang menjadi kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah maupun pihak swasta, dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Suhartoyo (2019), menjelaskan bahwa pelayanan publik pada dasarnya dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat terbuka, sederhana, lancar, tepat, wajar, lengkap dan terjangkau. Ermalena dan Suardita (2009) dalam Suhartoyo (2019) mengurai asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik harus jelas hak dan kewajiban yang diketahui baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar yang berdasar pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintahan atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka yang

menyelenggarakan pelayanan tersebut berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ditetapkan bahwa pelayanan publik berdasarkan enam asas yaitu:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong serta peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa asas pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, sehingga penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ditetapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.2.3 Penyelenggara Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan berupa organisasi penyelenggara pelayanan publik, yaitu penyelenggara negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang atau bekerjasama untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik (Untari, 2018). Organisasi penyelenggara publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan mengenai pihak penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut:

“Penyelenggara pelayanan publik adalah ‘Instansi Pemerintah’. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi Pemerintah, dan badan hukum.”

Selain itu, dari penjelasan tersebut terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik (Trisantosa, 2022) yaitu: unsur pertama merupakan organisasi

penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, unsur kedua merupakan penerima layanan yaitu masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga merupakan kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua (Revida et al., 2021), yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum disediakan oleh instansi publik, yang dapat dibedakan lagi menjadi:
 - a. Bersifat primer, semua penyediaan barang/jasa publik yang di dalamnya pemerintah sebagai penyelenggara satu-satunya dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya.
 - b. Bersifat sekunder, segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang mana pemerintah sebagai penyelenggara, tetapi ada beberapa penyelenggara pelayanan sehingga di dalamnya pengguna tidak harus menggunakan barang/jasa tersebut.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum disediakan oleh sektor swasta, seperti rumah sakit swasta dan perusahaan asuransi swasta.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah memiliki tanggung jawab untuk berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Gronroos (1984) dikutip oleh Rahayu et al. (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah semacam penilaian dimana pengguna atau penerima menilai sebuah layanan yang didapatkan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut, kemudian dibandingkan dengan harapan penerima berdasarkan pengetahuannya mengenai pelayanan yang harus

seharusnya diberikan. Oleh karena itu, Parasuraman (1988) dalam Rahayu et al. (2020) kualitas pelayanan merupakan semacam sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna, berasal dari harapan pengguna dan dibandingkan dengan apa yang telah pemerintah berikan.

Albert dan Zemke (1985) dalam Rahayu et al. (2020) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yang digambarkan dalam segitiga pelayanan publik, yaitu strategi pelayanan, pelanggan, sistem dan sumber daya manusia. Sementara itu Gibson et al. (1996) dalam Rahayu et al. (2020), berpendapat perlunya menambahkan dimensi waktu jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang untuk melihat kinerja organisasi publik dalam segitiga tersebut.

Selain harus memiliki kualitas yang baik, pelayanan publik juga harus efisien. Dwiyanto (2014) dalam Rahayu et al. (2020) berpendapat bahwa efisien dilihat sebagai perbandingan input dan output, apabila output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien. Oleh karena itu, efisien dalam hal ini dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan dan pengguna layanan. Dari sisi pemberi layanan yaitu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang terjangkau, menggunakan waktu yang singkat dan tidak berbelit-belit, tidak melakukan pemborosan terhadap sumber daya publik. Selanjutnya, Dwiyanto (2014) dalam Rahayu et al. (2020) mengemukakan sisi penerima layanan yaitu pelayanan publik yang dapat dicapai dengan pelayanan yang murah.

Rust dan Oliver (1994) dalam Rahayu et al. (2020) mendefinisikan kualitas layanan sebagai salah satu kunci yang mendorong suatu organisasi untuk terus bertumbuh dan berkembang, terus bertahan, dan yang terpenting memperoleh capaian-capaian organisasi. Kualitas pelayanan dalam sektor publik juga sangat

penting karena berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan publik serta membantu masyarakat berkembang dengan menanamkan nilai-nilai.

Menurut Sinambela et al. (2006) dalam Rahayu et al. (2020), pelayanan berkualitas tercermin dari beberapa hal, yaitu:

1. **Transparansi**, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta adanya kemudahan untuk dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Holbrook dan Corfman (1981) dalam Rahayu et al. (2020) berpendapat bahwa kualitas bertindak sebagai sebuah penilaian terhadap nilai universal. Senada dengan hal tersebut, Olstavzky (1985) dalam Rahayu et al. (2020) melihat bahwa kualitas sebagai suatu bentuk evaluasi produk atau layanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan dan dimensi untuk mengukur seberapa berkualitas pelayanan, menjadi bentuk evaluasi bagi penyelenggara pelayanan

untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk terus berkembang sebagai organisasi penyelenggara. Lovelock dan Wirtz (2004) dalam Rahayu et al., (2020) mengemukakan bahwa aspek kualitas akan selalu berbicara terkait kinerja pemberi layanan dalam memberikan layanan, lama waktu penyelesaian, responsivitas terhadap perubahan lingkungan dan pangsa pasar, serta pengeluaran biaya yang terjangkau.

2.2.5 Kualitas Layanan Elektronik (*e-Service Quality*)

Sistem layanan elektronik atau *e-Service* menurut Rowley (2006) dalam Trisantosa et al. (2022) didefinisikan sebagai perbuatan atau usaha berupa layanan elektronik yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut memiliki unsur layanan e-Tailing, pelayanan, dan dukungan pelanggan. Dari definisi ini tercermin tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran pelayanan (teknologi informasi). Hal ini dapat dilihat dari layanan elektronik sektor publik yang mana badan publik sebagai penyedia layanan, masyarakat sebagai penerima layanan, dan saluran pelayanan yaitu internet.

E-Service memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai yang memiliki peran penting dalam memfasilitasi pengiriman suatu layanan secara elektronik.

Dalam *e-Service* terdapat dua area dominan aplikasi dari *e-Service* (Trisantosa et al., 2022), yaitu:

- a. E-Government: *e-Service* yang diberikan pemerintah kepada warga negara maupun pelaku bisnis. *e-Service* dalam konteks e-Government berorientasi pada sektor publik sehingga disebut *public e-Service* atau layanan publik elektronik.

- b. E-Business (E-Commerce): layanan elektronik yang sebagian besar disediakan oleh non-pemerintah seperti sektor swasta atau organisasi non-pemerintah yang biasa disebut Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

Santos (2003) dalam Trisantosa et al., (2022), berpendapat bahwa kualitas *e-Service* ditentukan oleh pelanggan, yaitu semua penilaian dari penerima layanan baik dari keunggulan pelayanan hingga kualitas dari pelayanan *e-Service* yang ditawarkan. Selain itu, Colier & Bienstock (2006) dalam Teofilus dan Trisya (2016) mendefinisikan kualitas layanan elektronik sebagai persepsi pelanggan tentang penyelesaian masalah yang terjadi dan hasilnya menjadi dasar penilaian terhadap layanan yang sudah diberikan.

Menurut Supriyantini dan Riyadi (2014) dalam Setiabudi (2018) *Electronic Service Quality* (E-SERVQUAL) merupakan suatu dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang lebih berfokus pada pelayanan elektronik. E-SERVQUAL dianggap menjadi pengukur yang relevan karena mencakup seluruh tahapan interaksi pelanggan dengan layanan berbasis elektronik sehingga dapat diketahui sejauh mana pelayanan tersebut efektif dan efisien.

Menurut Zeithaml et al., (1998) dalam Ahmad (2018), untuk mengetahui ukuran kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat lima dimensi yang dinamakan SERVQUAL, yaitu:

1. Ketampakan fisik (*Tangibles*), ketampakan fisik berupa sarana fisik perkantoran, gedung, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. Keandalan (*Reliability*), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, konsisten, dan akurat.

3. Responsivitas (*Responsiviness*), kesanggupan untuk membantu pengguna layanan secara tanggap, dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan.
5. Empati (*Emphaty*), kemampuan memberikan perhatian atau perlakuan kepada pengguna layanan secara individual.

Layanan elektronik dibuat karena adanya perkembangan teknologi yang dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan bagi pemberi dan penerima layanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat perbedaan antara layanan konvensional dan layanan elektronik yang dapat dilakukan secara mandiri dimana saja dan kapan saja oleh penerima layanan, sehingga tidak ada unsur yang bersifat fisik (*tangible*).

Berdasarkan hal tersebut maka Parasuraman et al. (2005) membentuk 4 dimensi utama kualitas layanan elektronik atau *e-Service quality* (E-SERVQUAL) yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*), kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menggunakan situs khususnya dalam penghematan waktu.
2. Pemenuhan (*Fulfillment*), kemampuan memenuhi permintaan dan jaminan yang dibutuhkan pelanggan, sejauh mana penyelenggara pelayanan dapat memenuhi janji pelayanan.
3. Ketersediaan sistem (*System availability*), ketepatan teknis dan fungsional dari suatu website, sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat, tidak *error*, dan berfungsi sebagaimana mestinya.

4. Privasi (*Privacy*), tingkat keamanan pelayanan elektronik dalam menjaga informasi pelanggan dan aman digunakan sehingga tidak terjadi penyalahgunaan informasi pribadi pengguna.

Empat dimensi utama ini merupakan skala inti atau *core* E-SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap pengalaman mereka mengunjungi website. Kemudian, dibuat tiga dimensi skala *recovery* E-SERVQUAL yaitu:

1. Responsivitas (*Responsiveness*), kemampuan pelayanan elektronik atau situs menangani masalah dan pengembalian secara efektif, responsif dalam memberikan tanggapan atau merespon pelanggan maupun dalam menangani jika terdapat masalah.
2. Kompensasi (*Compensation*), kemampuan penyedia pelayanan elektronik memberikan kompensasi/ganti rugi kepada pelanggan saat mengalami masalah atau merasa dirugikan atas pelayanan yang diterima.
3. Kontak (*Contact*), ketersediaan komunikasi untuk bantuan mengenai kebutuhan layanan melalui telepon atau secara *online*.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait kualitas layanan elektronik (*e-Service*) sudah diangkat oleh beberapa peneliti terdahulu. Penelitian terdahulu sebagai referensi peneliti sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian. Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kurniawati (2020)	Analisis Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana penerapan e-government dalam peningkatan <i>e-Service</i> pada DPMPTSP Kota Pekanbaru khususnya dalam aplikasi SIMOLEK (Sistem Manajemen Perizinan <i>Mobile</i> Elektronik) sebagai aplikasi pelayanan perizinan pemerintahan Kota Pekanbaru yang ditujukan memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan sehingga dapat diketahui apakah penerapan e-government pada DPMPTSP Kota	Dari jawaban responden tentang penerapan pelayanan perizinan oleh DPMPTSP bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP masih kurang maksimal ditunjukkan dari hasil penelitian menggunakan indikator kualitas layanan elektronik (<i>s-service</i>), bahwa rata-rata persentasi dari seluruh indikator adalah 50.0 % yang termasuk dalam kategori Cukup Baik, masih adanya keluhan dari masyarakat merasa pelayanan kurang maksimal sehingga dalam penerapan e-government pada DPMPTSP kota

			Pekanbaru sudah maksimal.	Pekanbaru masih ternilai cukup terlaksana.
2.	Setiabudi (2018)	Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK Di Wilayah Kota Semarang	Penelitian ini diangkat karena persaingan bisnis transportasi online yang semakin ketat, sehingga sebuah layanan elektronik dalam hal ini aplikasi Gojek perlu melakukan perbaikan layanan elektronik (<i>e-Service</i>) kepada pelanggan sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan elektronik.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat empat dimensi kualitas layanan elektronik yang secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek di Kota Semarang, yaitu: efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, ketanggapan. Sementara tiga dimensi lainnya yaitu privasi, kompensasi, dan kontak tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
3.	Permana dan Djatmiko (2018)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>) Terhadap Kepuasan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi <i>e-Service quality</i> aplikasi Shopee sehingga dapat diketahui besarnya	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat pengaruh yang signifikan antara tujuh dimensi kualitas layanan elektronik terhadap

		Pelanggan Shopee Di Bandung	<p>pengaruh tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan elektronik yang diberikan Shopee kemungkinan berdampak terhadap kepuasan pelanggan apalagi dalam hal ini Shopee terbukti menjadi peringkat pertama dalam top 10 aplikasi <i>e-commerce</i> (2017) dan terus menerus menawarkan berbagai pembaruan fitur yang memudahkan pelanggan.</p>	<p>kepuasan pelanggan Shopee di Bandung. Variabel efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, dan ketanggapan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kompensasi dan kontak tidak memiliki pengaruh yang signifikan.</p>
4.	Mimin dan Fahmi (2017)	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Servqual</i>) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Pengguna <i>Mobile Banking Bank</i>)</p>	<p>Penelitian ini ingin menganalisis kualitas layanan elektronik (<i>e-Service</i>) Sinarmas <i>Mobile Banking</i> (Simobi) mempunyai pengaruh besar dalam kepuasan pelanggan. Aplikasi ini adalah layanan</p>	<p>Penelitian yang dilakukan menggunakan empat skala layanan inti pada kualitas layanan elektronik yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi terkuat</p>

		Sinarmas Cabang Malang)	elektronik Bank Sinarmas yang dikembangkan untuk nasabah dalam mengelola transaksi keuangan dengan mudah melalui smartphone yang terus melakukan inovasi layanan dengan berbagai fitur.	yang menjelaskan kualitas layanan elektronik berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah secara berturut- turut yaitu ketersediaan sistem, efisiensi, privasi, dan pemenuhan.
--	--	----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah sebuah model atau gambaran berupa konsep yang di dalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya (Hardani et al., 2020). Definisi lain dari Sugiyono (2010) bahwa kerangka pikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Berdasarkan pengukuran dimensi dari sisi e-government maupun kualitas pelayanan sebagaimana telah dijabarkan dalam bagian tinjauan pustaka sebelumnya, kualitas layanan elektronik (E-SERVQUAL) merupakan pengukuran dimensi yang sesuai dengan rumusan masalah. Dalam penelitian ini akan menggunakan teori dari Parasuraman et, al. (2005) yaitu 3 dimensi utama kualitas layanan elektronik dan 2 dimensi skala recovery e-Service quality (E-SERVQUAL) yaitu :

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Hal ini berkenaan dengan penilaian terhadap kemudahan akses aplikasi sehingga menghemat waktu dan biaya serta tampilan menu layanan aplikasi dan informasi terorganisir dengan baik.

2. Ketersediaan sistem (*System availability*)

Hal ini berkenaan dengan penilaian terkait ketersediaan aplikasi untuk diakses kapan saja, akurasi ketepatan waktu, dan tidak mengalami *error* pada aplikasi.

3. Privasi (*Privacy*)

Hal ini berkenaan dengan apakah aplikasi melindungi data pelanggan dan tidak menyebarkan data pelanggan.

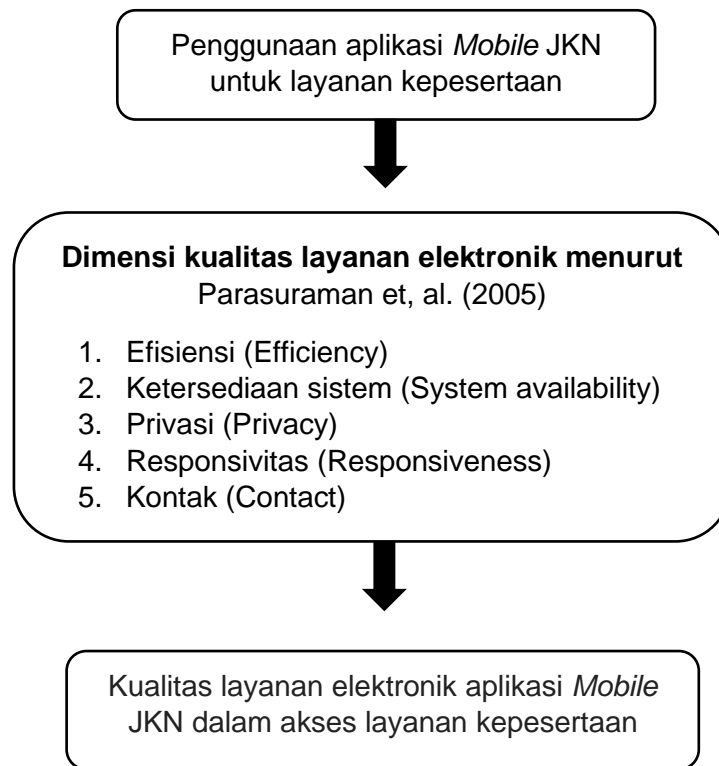
4. Responsivitas (*Responsiveness*)

Hal ini berkenaan dengan responsivitas sistem membaca proses update data serta pegawai dalam menangani pengaduan dan permintaan informasi peserta melalui aplikasi serta kesesuaian respon pegawai sesuai standar operasional (SOP) layanan administrasi yang berlaku.

5. Kontak (*Contact*)

Hal ini berkenaan dengan penyediaan kontak/layanan pengaduan keluhan dan permintaan informasi bagi pengguna melalui aplikasi.

Adapun skema kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:



Tabel 2.2 Kerangka Pikir