

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II ini berisi mengenai penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai bahan acuan penelitian. Bab ini juga berisi mengenai teori yang digunakan dalam penelitian yaitu mengenai dimensi *e-govqual* untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Pada bab ini juga memberikan konsep kerangka berpikir dalam penelitian.

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan *e-government* telah dilakukan, pertama adalah (Widiani, 2018) mengkaji tentang “Kualitas Pelayanan *e-Government* Melalui Aplikasi *E-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi”. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian dilakukan guna mengetahui kualitas pelayanan *e-government* melalui aplikasi *e-filing* terhadap kepuasan pengguna aplikasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Pendekatan *e-Govqual* untuk mengukur kualitas pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 untuk mengukur kepuasan pengguna *e-Filing*. Hasil dari penelitian adalah kualitas pelayanan *e-Government* yang dievaluasi dengan pendekatan *e-Govqual* berada pada kategori baik. Selanjutnya pada variabel kepuasan pengguna aplikasi yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan

commit to user

Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 menunjukan pada kategori baik. Sedangkan pada hasil analisis regresi diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui penggunaan aplikasi *e-Filing*.

Selanjutnya merupakan penelitian oleh (Abidin, dkk). Artikel ini mengkaji mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Konawe”. Jenis penelitian adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini berisi mengenai analisis kualitas pelayanan publik di RSUD Kabupaten Konawe. Teknik yang diterapkan untuk memeriksa keterandalan data meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan publik di RSUD Kabupaten Konawe telah mencirikan pelayanan publik yang berkualitas.

Penelitian oleh (Saryoko, dkk, 2019). Artikel tersebut membahas mengenai “Pengukuran Layanan Pada Aplikasi *Mobile* JKN Menggunakan Metode Servqual”. Jenis penelitian adalah kualitatif. Penelitian ini merupakan studi kasus pada pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi *Mobile* JKN wilayah Jakarta Selatan dengan menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi *Mobile* JKN. Hasil dari penelitian tersebut yaitu semua faktor instrumen pada servqual dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna aplikasi *Mobile* JKN.

Pada penelitian (Saputra, dkk, 2018) dengan judul “Penilaian Kualitas Layanan *E-Government* Dengan Pendekatan Dimensi *e-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara

commit to user

Barat”. Penelitian tersebut melakukan evaluasi pada layanan *website* provinsi NTB dengan menggunakan dimensi *e-Govqual* dan IPA untuk mengetahui kualitas layanan. Hasil analisis IPA dari penelitian tersebut memiliki rata-rata nilai sebesar 85,22% dengan nilai tingkat kesenjangan memiliki nilai $GAP \leq 0$ yaitu -0,6. Sedangkan untuk hasil analisis kuadran yaitu 4 atribut prioritas utama dan 8 atribut prioritas rendah. Dengan arti kinerja dari layanan *website* provinsi NTB belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Selanjutnya merupakan penelitian dari (Pratiwi & dkk, 2019) yang berjudul “Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model *E-Govqual* (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, Kalimantan Timur)”. Penelitian tersebut berisi mengenai pengukuran kualitas layanan situs web terhadap kepuasan pengguna menggunakan variabel yang disesuaikan dengan model *e-govqual* diantaranya; *Usability*, *Information Quality*, *Security*, *Public Responsiveness*. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut adalah variabel *Usability* dan *Security* berada pada kategori baik. Sedangkan variabel *Information Quality* dan *Public Responsiveness* dinilai cukup baik.

Selanjutnya pada penelitian (Papadomichelaki, 2011) yang berjudul “*e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*” menyebutkan bahwa untuk memberikan kualitas layanan yang baik maka sebelumnya harus memahami masyarakat dan melakukan evaluasi. Dalam penelitian ini berisi mengenai model dan konsep *e-government service quality* (*e-committ to user*)

govqual). Dalam *e-govqual*, empat dimensi digunakan: Keandalan, Efisiensi, Dukungan Warga Negara, dan Kepercayaan. Skala pengukuran empat dimensi menambah literatur yang masih ada dengan menetapkan dasar untuk kemajuan teoritis lebih lanjut pada kualitas layanan terkait dengan penyediaan layanan elektronik kepada warga.

(Alanezi & dkk, 2012) dalam penelitiannya "*E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation In The Case of Saudi Arabia*". Penelitian ini berisi mengenai evaluasi kualitas layanan *website* pemerintah dengan tujuan untuk berkontribusi pada pengembangan layanan *e-government* dan meningkatkan kesadaran akan sikap pengguna ke situs web publik di antara para peneliti, administrator pemerintah dan penyedia layanan di wilayah Arab Saudi. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan melakukan wawancara. Penelitian ini menggunakan empat kategori kualitas layanan yaitu; 1) Sistem Fungsional (*System Functionality*) yang terdiri dari kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketersediaan sistem (*system availability*). 2) Isi Konten (*Content*) yang terdiri dari *format, information, and personalization*. 3) Prosedur (*the procedural*) yang terdiri atas *privacy and security, credibility, interactivity, and processing time*. 4) Dukungan masyarakat (*the citizen support*) terdiri dari *responsiveness dan contact*. Hasil dari penelitian ini adalah Pemerintah harus lebih meningkatkan kualitas layanan dalam berbagai aspek, seperti; kemudahan penggunaan, sistem ketersediaan, privasi/keamanan, kredibilitas, personalisasi, interaktivitas, format, informasi, responsif, kontak, dan waktu pelayanan.

(Rasyid & Alfina, 2016) dalam penelitiannya yaitu “*E-Service Quality Evaluation on E-Government Website: Case Study BPJS Kesehatan Indonesia*” yang berisi mengenai evaluasi kualitas layanan e-registrasi milik BPJS Kesehatan menggunakan tujuh model, diantara: desain web, keandalan, responsif, privasi dan keamanan, personalisasi, informasi, dan kemudahan penggunaan. Setelah dilakukan uji validasi dan reabilitas menunjukkan bahwa dari tujuh dimensi tersebut hanya empat yang sesuai untuk studi kasus. Hasil dari penelitian tersebut adalah layanan e-registrasi milik BPJS Kesehatan tergolong baik pada dimensi keandalan dan daya tanggap, sementara untuk dimensi desain web dan kemudahan pengguna masih perlu dioptimalkan.

Penelitian selanjutnya yaitu (Hien, 2014) yang berjudul “*A Study on Evaluation of E-Government Service Quality*” menyebutkan bahwa kualitas layanan adalah faktor terpenting terutama dalam layanan *e-government*. Penelitian tersebut berisi mengenai evaluasi kualitas pelayanan elektronik. Selain itu penelitian ini juga melakukan identifikasi dimensi kualitas layanan dengan konsep yang baru dan menyediakan metodologi baru dalam mengembangkan skala pengukuran kualitas layanan elektronik seperti kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas organisasi (*organization quality*). Dalam penelitian ini menggunakan beberapa literature untuk mengklarifikasi karakteristik, selain itu pendekatan kuantitatif juga digunakan untuk menguji kualitas secara empiris. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS) yang digunakan untuk verifikasi jalur hubungan. Kesimpulan pada penelitian ini adalah menyarankan

commit to user

model/dimensi untuk mengevaluasi kualitas layanan *e-government* dengan lebih baik.

Penelitian dari (Albar & dkk, 2018) yang berjudul “*Is E-Government Service Quality (e-GovQual) Model Still Relevant? A Study in the context of Indonesian Government*” berisi mengenai penerapan *e-government* di Provinsi Sumatera Barat untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut dengan melakukan pengukuran layanan publik. Pada penelitian ini menggunakan model *e-govqual* untuk mengevaluasi kualitas layanan yang berbasis *e-government*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis model yang relevan untuk digunakan di Indonesia. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner berdasarkan *e-govqual* dan dianalisis secara kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa model *e-govqual* valid dengan hasil pelayanan yang memuaskan. Model *e-govqual* juga relevan untuk dilakukan di pemerintah Indonesia.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/ judul/ sumber/ tahun	Isi	Metode	Relevansi
1	Yunissa Nur Widiani/ Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi/ Jurnal Riset Bisnis dan	Bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan <i>e-Government</i> melalui aplikasi <i>e-Filing</i> terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil : Kualitas pelayanan <i>e-Government</i> baik. Kepuasan	Kuantitatif Deskriptif	Relevansi : Kualitas pelayanan <i>e-government</i> Persamaan : Kualitas pelayanan <i>e-government</i> melalui aplikasi Perbedaan : Menggunakan aturan pemerintah sebelumnya.

	Manajemen Vol. 11 No. 2 / 2018	pengguna aplikasi baik. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan <i>e-Government</i> melalui penggunaan aplikasi <i>e-Filing</i> .		
2	Diah Safitri Abidin,dkk/ Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Konawe	Analisis kualitas pelayanan publik di RSUD Kabupaten Konawe. Teknik yang diterapkan untuk memeriksa keterandalan data meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Hasil : Pelayanan publik di SRUD Kabupaten Konawe telah mencirikan pelayanan publik yang berkualitas.	Deskriptif Kualitatif	Relevansi : Kualitas pelayanan publik Persamaan : Analisa tingkat kualitas pelayanan publik Perbedaan : Metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan
3	Andi Saryoko, dkk./ Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual/ Paradigma – Jurnal Informatika dan Komputer, Vol. 21, No. 2/ 2019	Studi kasus pada pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> wilayah Jakarta Selatan dengan menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> .	Kualitatif	Relevansi : Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Persamaan : Tingkat kepuasan pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i> Perbedaan : Metode yang digunakan adalah SERVQUAL. Menghitung tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran

		<p>Hasil : Semua faktor 19 instrument pada servqual dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i>.</p>		online pada <i>Mobile JKN</i>
4	<p>Rino Agus Saputra, dkk./ Penilaian Kualitas Layanan <i>E-Government</i> Dengan Pendekatan Dimensi <i>E-Govqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)/ Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 2, No. 5/ 2018</p>	<p>Evaluasi pada layanan <i>website</i> provinsi NTB dengan menggunakan dimensi <i>e-Govqual</i> dan IPA untuk mengetahui kualitas layanan.</p> <p>Hasil : Kinerja dari layanan <i>website</i> provinsi NTB belum dapat memenuhi harapan pengguna.</p>	Penelitian <i>non implementatif analitik</i> .	<p>Relevansi : Mengukur kualitas pelayanan <i>e-Government</i>.</p> <p>Persamaan : Menggunakan dimensi <i>e-Govqual</i>.</p> <p>Perbedaan : Menambahkan pengukuran analisis tingkat kesenjangan (<i>gap</i>).</p>
5	<p>Pratiwi, dkk./ Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model <i>E-Govqual</i>/ Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 3, No. 9/ 2019</p>	<p>Mengukur kualitas layanan situs web terhadap kepuasan pengguna menggunakan variabel yang disesuaikan dengan model <i>e-govqual</i> diantaranya; <i>Usability, Information Quality, Security, Public Responsiveness</i>.</p> <p>Hasil : Variabel <i>Usability</i> dan <i>Security</i> berada pada kategori baik. Sedangkan</p>	Deskriptif Kualitatif	<p>Relevansi : Pengukuran kualitas layanan <i>e-government</i> dengan kepuasan pengguna.</p> <p>Persamaan : Menggunakan model <i>e-Govqual</i>.</p> <p>Perbedaan : Pemilihan variabel dan penggunaan metode penelitian.</p>

		variabel <i>Information Quality</i> dan <i>Public Responsiveness</i> dinilai cukup baik		
6	Papadomichelaki & Mentzas/ <i>e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality/ Government Information Quarterly/ 2011</i>	Analisis model dan konsep <i>e-government service quality (e-govqual)</i> . Dalam <i>e-govqual</i> , empat dimensi digunakan: Keandalan, Efisiensi, Dukungan Warga Negara, dan Kepercayaan.	Kuantitatif.	Relevansi : Pengukuran kualitas <i>e-government</i> . Persamaan : Model <i>e-govqual</i> . Perbedaan :
7	Alanezi, dkk./ <i>E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation In The Case Of Saudi Arabia/ The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, Vol. 54, No. 3/ 2012</i>	Evaluasi kualitas layanan <i>website</i> pemerintah menggunakan empat kategori kualitas layanan yaitu; Sistem Fungsional, Isi Konten, Prosedur, Dukungan masyarakat. Hasil : Pemerintah harus lebih meningkatkan kualitas layanan.	Kualitatif	Relevansi : Evaluasi kualitas pelayanan. Persamaan : Mengukur tingkat kualitas pelayanan. Perbedaan : Variabel dan metode penelitian yang digunakan.
8	Rasyid, dkk/ <i>E-Service Quality Evaluation on E-Government Website: Case Study BPJS Kesehatan Indonesia/ Journal of Physics, Vol. 1, No. 6/ 2016</i>	Evaluasi kualitas layanan menggunakan tujuh model, diantara: desain web, keandalan, responsif, privasi dan keamanan, personalisasi, informasi, dan kemudahan penggunaan. Hasil: Layanan <i>e-registrasi</i>	Kuantitatif.	Relevansi : Kualitas pelayanan <i>e-government</i> . Persamaan : Mengukur kualitas pelayanan <i>e-government</i> . Perbedaan : Konsep variabel dan dimensi pada kualitas <i>e-government</i> .

		tergolong baik pada dimensi keandalan dan daya tanggap, sementara untuk dimensi desain web dan kemudahan pengguna masih perlu dioptimalkan.		
9	Hien, N. M/ <i>A Study on Evaluation of E-Government Service Quality/ International Scholarly and Scientific Research & Innovation</i> , Vol. 8, No. 1/ 2014	Evaluasi kualitas pelayanan elektronik dengan melakukan identifikasi dimensi kualitas layanan konsep baru. Hasil: Memberikan model/dimensi untuk mengevaluasi kualitas layanan <i>e-government</i> dengan lebih baik.	Pendekatan kuantitatif. Pengujian hipotesis menggunakan metode <i>Partial Least Squares</i> (PLS)	Relevansi : Kualitas pelayanan <i>e-government</i> . Persamaan : Mengukur kualitas pelayanan <i>e-government</i> . Perbedaan : Melakukan evaluasi dan melakukan identifikasi dimensi kualitas layanan dengan konsep baru.
10	Albar, dkk/ <i>Is E-Government Service Quality (e-GovQual) Model Still Relevant? A Study in the context of Indonesian Government/ International Conference on Computer Science and Information Technology (CSIT)/ 2018</i>	Melakukan evaluasi pada kualitas layanan <i>e-government</i> di Provinsi Sumatera Barat menggunakan model <i>e-govqual</i> . Tujuannya untuk analisis model yang relevan digunakan di Indonesia. Hasil: Model <i>e-govqual</i> valid dan hasil pelayanan memuaskan. Model <i>e-govqual</i> relevan dilakukan pemerintah Indonesia.	Kuantitatif	Relevansi : Kualitas pelayanan <i>e-government</i> . Persamaan : Menggunakan model <i>e-govqual</i> . Perbedaan : <i>E-government</i> berbentuk <i>website</i> . Analisis model evaluasi kualitas <i>e-government</i> .

Dari beberapa paparan mengenai penelitian terdahulu tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa telah dilakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan masyarakat. Pada penelitian sebelumnya juga telah melakukan identifikasi mengenai model yang sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan *e-government*. Walaupun pada beberapa penelitian sebelumnya memiliki perbedaan diantaranya pada latar belakang, rumusan masalah, lokasi penelitian, teori, metode dan hasil penelitian. Pada penelitian ini akan dilakukan pembaruan terhadap indikator-indikator dari kualitas pelayanan masyarakat.

Persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah mengukur tingkat kualitas pelayanan pada aplikasi *e-government*, namun yang menjadi pembeda pada penelitian ini adalah menggunakan model *e-govqual* untuk mengukur kualitas pada pelayanan aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kota Surakarta.

B. Kajian Pustaka

1. Pelayanan Publik dalam Paradigma *E-Government*

a. *E-Government*

E-Government atau pemerintahan digital merupakan kegiatan pemerintah yang telah menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan publik (Hasibuan & Santoso, 2005). Pelaksanaan *e-government* di Indonesia didukung dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. *E-government* merupakan strategi pemerintah untuk

meningkatkan hubungannya dengan masyarakat melalui teknologi seperti *website*, *email* dan peralatan komputer lainnya (Tiara, dkk, 2016).

Dikutip dari (Pratiwi, dkk, 2019) mengatakan bahwa :

“Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menawarkan kepada pemerintah di negara berkembang sumber daya yang efektif untuk melayani warga negara dan pemangku kepentingan lainnya melalui strategi pemerintah elektronik atau *e-Government*.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah layanan pemerintah yang berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas dan transparansi.

Pada dasarnya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Dikutip dari (Indrajit, 2002; Aprianty, 2016), terdapat empat klasifikasi *e-government* antara lain :

1) *Government to Citizens (G2C)*

Tipe G2C ini merupakan aplikasi milik pemerintah dengan tujuan membangun dan menerapkan berbagai data teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat.

2) *Government to Business (G2B)*

Tipe G2B merupakan bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis, seperti perusahaan swasta. Interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintahan bertujuan untuk memudahkan mengakses data yang berorientasi profit.

commit to user

3) *Government to Government (G2G)*

Tipe aplikasi *e-government* ini diperlukan dalam berinteraksi antar organisasi pemerintah untuk memperlancar kerjasama yang berkaitan dengan administrasi.

4) *Government to Employees (G2E)*

Tipe G2E diperuntukkan secara internal bagi para staf di instansi pemerintahan.

Berdasarkan penjelasan diatas, pada penelitian ini BPJS Kesehatan sebagai organisasi atau badan milik pemerintah yang telah menerapkan *e-Government* untuk berinteraksi dengan masyarakat atau pengguna layanan. Sehingga mengarah pada tipe hubungan *government to citizen* atau *government to customer*. Penerapan *e-Government* pada penelitian ini yaitu, BPJS Kesehatan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi *Mobile JKN*. (Wahyuni, 2019)

Dengan mengimplementasikan *e-government* maka secara tidak langsung dapat menunjang efektivitas dan efisiensi pada pelayanan publik. Al Gore dan Tany Blair dalam (Andrianto, 2007) menjelaskan mengenai manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya *e-government*, yaitu:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan usahawan, dan industri), terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.

commit to user

- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- 4) Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Pengembangan *e-government* menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 memiliki empat tujuan, antara lain:

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- 2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

2. Konsep Pelayanan Publik

Dalam Peraturan KEP/25/M.PAN/2/2004 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Lukman, 2000), pelayanan merupakan suatu atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam (Sinambela & dkk, 2014) mengatakan, “Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2008: 6). Untuk mencapai kepuasan pengguna diperlukan kualitas pelayanan yang dari transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

commit to user

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

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, prinsip yang perlu diterapkan dalam sebuah pelayanan yaitu:

- 1) Kesederhanaan, yaitu pelayanan publik yang diberikan mudah dipahami masyarakat dan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan, yaitu terdapat persyaratan teknis dan administratif pada pelayanan publik. Pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam

commit to user

memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu juga memberikan kejelasan terhadap rincian biaya dan tatacara pembayaran pelayanan.

- 3) Kepastian waktu, yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, yaitu produk dari pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan, yaitu proses pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yaitu dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki penyelenggara yang dapat bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan .
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedia fasilitas yang mendukung termasuk penyediaan sarana teknologi.
- 8) Kemudahan akses, yaitu meliputi lokasi pelayanan dan pemanfaatan teknologi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik.
- 10) Kenyamanan, yaitu pelayanan publik memiliki lingkungan yang tertib dan teratur.

Indikator yang harus dicapai dalam penyelenggaraan *e-government* menurut (Hayati, 2018) ada empat, diantaranya adalah :

- 1) Efisiensi, merupakan suatu ukuran keberhasilan keseimbangan antara kemudahan, kecepatan, penghematan waktu dan penghematan pembiayaan.

commit to user

- 2) Efektivitas, merupakan tingkat pengukuran pada sebuah program dimana dengan membandingkan antara tujuan yang telah direncanakan atau ditentukan dengan hasil yang telah didapat atau pencapaian.
- 3) Transparansi, merupakan kebebasan masyarakat dalam mengakses untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terpercaya.
- 4) Akuntabilitas, yaitu terdapat kejelasan pertanggung jawaban pada setiap keputusan dan program yang telah dilaksanakan.

Menurut (Hayati, 2018), pelaksanaan *e-government* di Indonesia dilandasi oleh dasar-dasar hukum, antara lain:

- 1) Undang-undang 1945 pasal 28F yang berbunyi, “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”
- 2) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional *Pengembangan E-Government*
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang menekan pada pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyelenggarakan Transaksi berdasarkan dengan kebebasan, kepastian dan netral teknologi (UU ITE RI, 2008).
- 4) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik untuk penjaminan hak kebebasan warga negara dalam mengakses

atau mendapatkan informasi yang butuhkan secara terjamin kebenarannya (UU KIP RI, 2008).

3. Kualitas Pelayanan *E-Government*

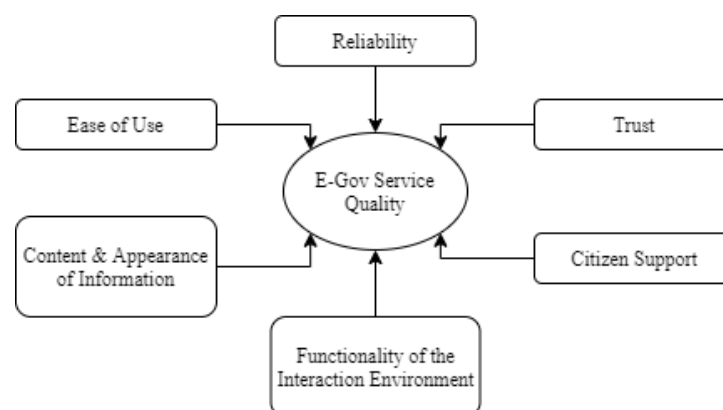
Memuaskan pengguna pelayanan merupakan tujuan utama pelayanan publik. Sehingga untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik. Karakteristik pada sebuah kualitas pelayanan dilihat dari kinerja (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dsb.

Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat beberapa metode yaitu, SERVQUAL (*Service Quality*), WebQual dan *e-Govqual* (*e-Government Quality*). Penelitian dengan metode SERVQUAL umumnya mengukur kualitas pelayanan secara tradisional yang tidak berbasis elektronik. Metode SERVQUAL ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai sektor industri. Dalam (Parasuraman & Berry, 1988), terdapat lima dimensi pada SERVQUAL yaitu, tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Sedangkan metode Webqual adalah metode pengukuran kualitas yang ditunjukkan untuk mengukur kualitas *website* (Nautami & Wahid, 2019). Webqual digunakan untuk mengukur *website internal* seperti layanan di bidang pekerjaan, pendidikan sistem informasi, perpustakaan, dsb. Metode Webqual juga merupakan perkembangan metode SERVQUAL yang disusun oleh Parasuraman. Metode selanjutnya adalah *e-Govqual*, merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan publik berbasis elektronik milik pemerintah.

commit to user

Dalam penelitian (Tiara, dkk, 2016) mengungkapkan bahwa *e-govqual* merupakan kerangka dimensi untuk menilai kualitas pelayanan mengenai *e-government*. Selanjutnya pada jurnal penelitian oleh (Pratiwi,dkk, 2019), *e-Govqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik (*e-government*) dalam situs administrasi publik dimana masyarakat dapat mencari informasi mengenai layanan.

Dalam Analisa Kualitas Layanan *e-Government* Dengan Pendekatan *e-Govqual* & IPA, *E-service* dan *traditional service* maka dapat dikatakan skala SERVQUAL tidaklah sesuai jika digunakan untuk mengukur *e-service quality* khususnya pada layanan *e-Government*. Perkembangan model untuk mengukur kualitas layanan (*e-service quality*) yang ditujukan secara spesifik untuk domain pemerintah (*e-Government*) yang disebut dengan *e-Govqual*. Model ini dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah untuk menggali kebutuhan dan mendorong publik memanfaatkan layanan secara optimal (Papadomichelaki & Mentzas, 2011).



Gambar 2.1

Konseptual Model Kualitas Layanan *E-Government*

Sumber: (Papadomichelaki, 2011)

Konseptual model kualitas layanan *e-Government* dalam *e-govqual* memiliki enam buah skala dimensi dan 47 atribut yang digunakan sebagai faktor pengukur kualitas layanan *e-Government*.

1) *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Seberapa mudah *e-Government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.

Dimensi kemudahan pengguna memiliki 7 atribut, antara lain; Struktur situs *website*, Fungsi pencarian, Peta situs, Tautan pada mesin pencari, URL yang mudah diingat, Personalisasi informasi, Kemampuan kustomisasi.

2) *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online. Dimensi kepercayaan memiliki 11 atribut, antara lain; Tidak membagikan informasi pribadi dengan orang lain, Melindungi anonimitas, Pengarsipan data pribadi, Memberikan persetujuan berdasarkan informasi, Penggunaan data pribadi, Terdapat penolakan dengan mengotentikasi pihak-pihak yang terlibat, Prosedur mendapatkan nama pengguna dan kata sandi, Transaksi yang benar, Mengenkripsi pesan, Tanda tangan digital, Kontrol akses.

3) *Functionality of the Interaction Environment* (Fungsional dari Interaksi Lingkungan)

Peran integral pada *e-Government* dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online.

Dimensi ini memiliki 4 atribut, antara lain; Adanya bantuan online, *commit to user*

Memberikan fasilitas berupa informasi kepada masyarakat, Perhitungan formulir secara otomatis, Format respons yang memadai.

4) *Reability* (Keandalan)

Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasi sangat menjanjikan. Dimensi keandalan memiliki 5 atribut, antara lain; Kemampuan untuk melakukan layanan secara akurat, Pengiriman layanan tepat waktu, Aksesibilitas situs, Kompatibilitas sistem browser, Memberikan kemudahan dalam transaksi.

5) *Content and Appearance of Information* (Isi dan Tampilan Informasi)

Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman *website*. Dimensi ini memiliki 10 atribut, antara lain; Kelengkapan data, Akurasi dan keringkasan data, Relevansi data, Informasi terbaru, Tautan, Kemudahan memahami / menafsirkan data, Warna, Grafik, Animasi, Ukuran halaman *website*.

6) *Citizen Support* (Dukungan Publik)

Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi. Dimensi ini memiliki 10 atribut, antara lain; Panduan ramah pengguna, Halaman bantuan, Pertanyaan yang Sering Diajukan, Fasilitas pelacakan transaksi, Adanya informasi kontak, Penyelesaian masalah, Balasan secepatnya untuk *commit to user*

pertanyaan pelanggan, Pengetahuan karyawan, Perilaku karyawan, Kemampuan karyawan untuk memberikan layanan.

Berdasarkan (Papadomichelaki, 2011) setelah dilakukan validasi secara empiris, maka menghasilkan 21 atribut kualitas layanan yang tersebar ke dalam 4 (empat) dimensi sebagai berikut:

1) Efisiensi (*Efficiency*)

Dimensi ini terdiri dari tujuh atribut; Layanan *e-government* mudah untuk diikuti, Mesin pencarian pada *e-government* efektif, Peta situ telah teroganisi dengan baik, Layanan *e-government* dapat di kostumisasi sesuai dengan kebutuhan, Informasi yang ditampilkan cukup detail, Informasi yang diberikan merupakan terbaru, Informasi mengenai pengisian formulir pada layanan *e-government* sudah cukup.

2) Kepercayaan (*Trust*)

Pada dimensi ini memiliki empat atribut, antara lain; Perolehan username dan password aman, Hanya data yang diperlukan untuk autentifikasi layanan *e-government*, Data yang diberikan pengguna pada layanan *e-government* tersimpan dengan aman, Penggunaan data pada layanan *e-government* digunakan dengan alasan yang jelas.

3) Keandalan (*Reability*)

Dimensi ini memiliki enam atribut di antaranya; Formulir pada layanan *e-government* diunduh dengan cepat, Layanan *e-government* dapat diakses dimanapun dan kapanpun, Layanan *e-government* sukses ketika pertama kali diakses, Layanan *e-government* sudah tepat waktu, Kecepatan unduh

commit to user

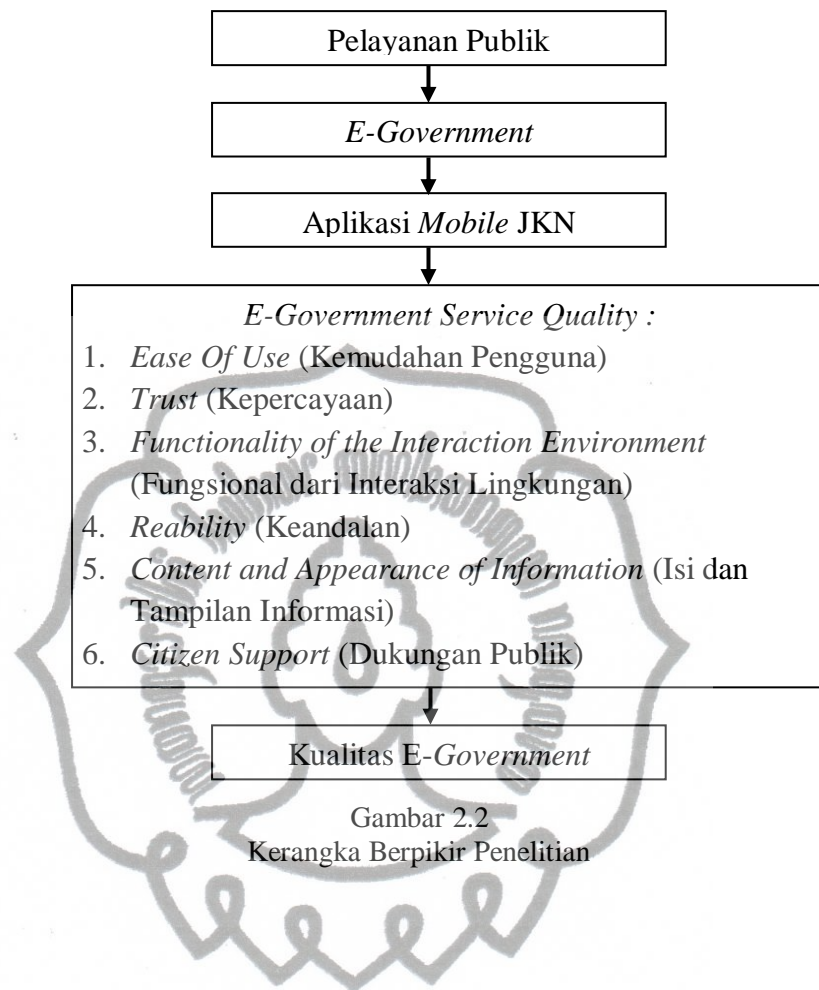
halaman dengan waktu yang cukup, Layanan *e-government* bekerja tepat dengan *browser* apapun.

4) Dukungan Publik (*Citizen Support*)

Dimensi ini memiliki empat atribut antara lain; Pegawai memberikan ketertarikan untuk menyelesaikan masalah pengguna, Pegawai memberikan balasan mengenai masukan pengguna, Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna, Pegawai mempunyai kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kenyamanan.

C. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian analisis kualitas aplikasi *Mobile JKN* ini diukur dengan menggunakan dimensi *e-govqual*. Hasil dari pengukuran tersebut selanjutnya akan dilakukan analisis deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan penelitian. Berdasarkan pada uraian tersebut maka peneliti menggambarkan paradigma pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.2
Kerangka Berpikir Penelitian

D. Hipotesis

Hipotesis yang digunakan pada penelitian berdasarkan pada rumusan masalah

“Apakah terdapat perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan pada aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kota Surakarta?”

H0 → Tidak terdapat perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan pada aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kota Surakarta.

H1 → Terdapat perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan pada aplikasi *Mobile JKN*.