

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Evaluasi

2.1.1 Pengertian Evaluasi

Istilah “evaluasi” dalam konteks bahasa berasal dari kata bahasa Inggris “evaluation”, yang telah diadaptasi ke dalam kosakata bahasa Indonesia. Adaptasi ini mempertahankan istilah aslinya dengan sedikit penyesuaian pengucapan, sehingga menjadi “evaluasi”. Evaluasi dipahami sebagai proses membuat penilaian dengan membandingkan entitas terhadap standar tertentu, sehingga menghasilkan hasil kuantitatif. Menurut (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 39 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, 2006) evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (input), kelurahan (output), dan hasil (outcome) terhadap rencana dan standar.

Menurut Suchman dalam (Arikunto, 2018) evaluasi dipandang sebagai suatu proses menentukan hasil dari beberapa kegiatan yang telah direncanakan dan dicapai untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Cronbach dan Stufflebeam dalam (Arikunto, 2018) mengatakan bahwa evaluasi bukan sekedar mengukur sejauh mana tujuan tercapai, tetapi digunakan untuk membuat keputusan.

Selanjutnya istilah evaluasi menurut William N. Dunn dalam dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*) kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya (Hayat, 2018). Pendapat serupa juga

disampaikan oleh Griffin dan Nix dalam (Siti Shofiah, 2023) mengatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan yang mempertimbangkan nilai atau implikasi dari hasil pengukuran yang dilakukan.

Evaluasi memiliki arti penting dalam suatu kegiatan untuk dapat melihat kembali apakah suatu program dan kebijakan itu telah dapat dilaksanakan secara efektif (Hajaroh, 2019). Sedangkan Evaluasi menurut (Prabowo et al., 2022) merupakan sebuah prosedur atau kegiatan yang dijalankan dengan proses yang teratur dengan melibatkan sebab-sebab keberhasilan serta kegagalan suatu kebijakan.

Beberapa pendapat dan pengertian diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa evaluasi bukan hanya sekedar mengukur pencapaian tetapi juga berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan. Evaluasi merupakan suatu kegiatan seperti penaksiran, pemberian angka, dan penilaian yang bertujuan untuk menganalisis hasil kebijakan. Selain itu, evaluasi juga membantu dalam menilai efektivitas program dan kebijakan yang telah dilaksanakan untuk memahami keberhasilan atau kegagalan yang terjadi, serta sebagai upaya untuk meningkatkan keberhasilan program dimasa mendatang. Dalam pelaksanaan evaluasi tentunya memiliki jenis-jenis dalam evaluasi dibawah ini menjelaskan mengenai jenis-jenis evaluasi berdasarkan waktu pelaksanaannya.

2.1.2 Jenis Evaluasi Berdasarkan Waktu Pelaksanaan

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat melibatkan pihak stakeholders. Oleh karena itu, pelaksanaan evaluasi juga dapat melihat akuntabilitas dan

peningkatan pelayanan publik yang diberikan (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Evaluasi juga “tidak mengenal waktu” bisa di awal-awal, bisa di pertengahan atau diakhir periode waktu tertentu. Menurut (Lintjewas et al., 2016) ada tiga jenis evaluasi berdasarkan waktu pelaksanaan evaluasi, yaitu:

1. Evaluasi pada tahap perencanaan (*EX-ANTE*)

Adalah evaluasi yang dilakukan sebelum kebijakan diimplementasikan. Secara tipe evaluasi ini ditujukan untuk mengantisipasi dan memberikan penilaian awal tentang perkiraan efek dan konsekuensi dari kebijakan yang sudah direncanakan. Tahapan ini sangat penting dari penentuan pilihan dari berbagai opsi kebijakan yang ada.

2. Evaluasi pada tahap pelaksanaan (*ON-GOING*)

Adalah tahap pelaksanaan program dengan tujuan untuk memantau, menyesuaikan, dan memperbaiki proses yang sedang berjalan. Dalam tahap ini juga dapat mengidentifikasi dan mengukur dampak serta hasil dari program yang ingin dituju.

3. Evaluasi pada tahap pasca pelaksanaan (*EX-POST*)

Adalah tahap dalam memberikan penilaian terhadap tingkat pencapaian tujuan serta dampak dari kebijakan yang telah dilaksanakan serta tahap ini merupakan evaluasi hasil dari kebijakan.

2.1.3 Tujuan dan Fungsi dari Pelaksanaan Evaluasi

Menurut (Anggara, 2018) yang menjadi tujuan pelaksanaan evaluasi yaitu sebagai berikut:

1. Menilai bagaimana sebuah program atau kebijakan mempengaruhi kehidupan masyarakat dengan membandingkan keadaan sebelum dan sesudah program atau kebijakan tersebut diterapkan.
2. Mempelajari persyaratan untuk mengimplementasikan kebijakan dan mengevaluasi kepatuhan program dan modifikasi rencana.
3. Memberikan masukan kepada manajemen untuk memperkuat atau memperbaiki implementasi.
4. Menawarkan saran kepada para pengambil keputusan untuk lebih banyak pilihan mengenai inisiatif yang akan datang. sebagai cara untuk memenuhi atau menunjukkan tanggung jawab publik.

Menurut (William N. Dunn, 2000) yang menjadi fungsi dari evaluasi yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan eksplanasi yang logis atas realitas pelaksanaan sebuah program.
2. Mengukur kepatuhan, artinya mampu melihat kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Memberikan auditing untuk melihat output kebijakan sampai pada sasaran yang dituju, ada-tidaknya kebocoran dan penyimpangan pada penggunaan anggaran dan ada-tidaknya penyimpangan tujuan dan pelaksanaan program.

4. Accounting untuk melihat dan mengukur akibat sosial ekonomi dari kebijakan. Atau mengetahui seberapa meningkatnya/mempengaruhi kebijakan yang diberikan.

2.1.4 Indikator dalam Evaluasi

Kriteria umum digunakan dalam penilaian kebijakan untuk memandu para evaluator. Kriteria yang telah ditetapkan akan menjadi dasar untuk menilai keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan.

(William N. Dunn, 2000) menjelaskan enam kategori kriteria penilaian dalam evaluasi, sebagai berikut ini:

1. Efektifitas (*Effectiveness*)

Berfokus pada apakah suatu pilihan mencapai tujuan tindakan atau hasil yang diantisipasi (konsekuensi). Efektivitas selalu dinilai dalam hal unit produk atau jasa dan nilai moneter, dan secara langsung terkait dengan rasionalitas teknologi.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Mengacu pada kuantitas pekerjaan yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat keberhasilan tertentu. Rasionalitas ekonomi, sering dikenal sebagai efisiensi, adalah hubungan antara upaya dan efektivitas, yang terakhir ini biasanya diukur dalam bentuk uang.

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Menyangkut sejauh mana tingkat efektivitas memenuhi persyaratan, nilai, atau kemungkinan yang menimbulkan masalah. Kriteria kecukupan menyoroti kekokohan hubungan antara pilihan kebijakan dan hasil yang diantisipasi.

4. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)

Indikator ini terkait erat dengan rasionalitas hukum dan sosial serta berkaitan dengan alokasi konsekuensi dan upaya di antara berbagai kelompok masyarakat. Strategi yang berorientasi pada kesetaraan memastikan bahwa hasil (misalnya, unit layanan atau imbalan finansial) dan upaya (misalnya, biaya moneter) dialokasikan secara adil. Kebijakan yang bertujuan untuk mendistribusikan kembali uang, kesempatan pendidikan, atau layanan publik terkadang dianjurkan berdasarkan prinsip-prinsip keadilan. Interpretasi yang berbeda tentang keadilan atau kewajiban mengenai alokasi sumber daya yang tepat dalam masyarakat berkaitan erat dengan prinsip kesetaraan.

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Hal ini mengacu pada sejauh mana sebuah kebijakan memenuhi persyaratan, kepentingan, atau nilai-nilai kelompok demografis tertentu. Kriteria daya tanggap sangat penting, karena analisis yang memenuhi semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesetaraan) tidak akan memadai jika tidak memenuhi kebutuhan asli dari kelompok sasaran yang akan menerima manfaat dari suatu kebijakan.

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Kriteria kesesuaian terkait erat dengan rasionalitas substantif, karena masalah kesesuaian kebijakan melibatkan pertimbangan berbagai kriteria dan bukan hanya satu kriteria. Kesesuaian menunjukkan nilai dari tujuan program dan kekokohan asumsi yang mendukungnya. Kriteria kesesuaian biasanya bersifat terbuka, karena

definisinya bertujuan untuk melampaui parameter yang telah ditetapkan. Akibatnya, definisi standar kriteria ketelitian tidak ada dan tidak dapat ditetapkan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki tiga arti di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, yaitu:

1) Perihal atau cara melayani; 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa, sedangkan menurut Moenir (Mursyidah, 2020) mendefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang depan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pada kenyataannya, layanan mencakup semua aspek keberadaan organisasi dalam komunitas yang lebih besar dan merupakan serangkaian tindakan yang dimaksudkan untuk menjaga agar proses layanan tetap berjalan dengan lancar dan konsisten sepanjang waktu. Langkah-langkah ini diambil untuk menjamin bahwa permintaan penerima dan penyedia layanan terpenuhi. Selain itu, Poerwadarminta (Hardiansyah, 2011) memberikan penjelasan etimologis mengenai pelayanan dengan melihat bahwa istilah “layan” berarti “membantu menyiapkan” atau “bimbingan” dari segala sesuatu yang diperlukan. Lebih lanjut, layanan dapat diartikan sebagai metode penyampaian bantuan, barang atau jasa kepada konsumen dan semua aspek penjualan dan pengadaan barang atau jasa.

Pelayanan didefinisikan sebagai proses dan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak dasar dan hak-hak

pemerintah, seperti yang dijelaskan oleh (Nurdin, 2019). Upaya-upaya ini dapat berupa komoditas atau jasa. Biasanya disebut sebagai “layanan publik”, layanan ini memainkan peran penting dalam infrastruktur setiap negara. Layanan ini membantu warga negara untuk menjadi warga negara yang bertanggung jawab dan partisipan aktif dalam masyarakat. Definisi lainnya dijelaskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Lovelock (Hardiansyah, 2011) meskipun produk memiliki masa pakai yang singkat dan tidak memiliki bentuk fisik, pengguna jasa tetap dapat menemukan dan menghargainya. Uraian di atas mendefinisikan jasa sebagai barang yang tidak terlihat secara fisik, sehingga tidak mungkin untuk dimiliki. Jasa juga memiliki masa pakai yang terbatas; oleh karena itu, penerima jasa harus melihat dan mengalaminya secara langsung. “Jasa” dapat didefinisikan sebagai “kegiatan yang menyediakan untuk mengatur dan menyiapkan semua kebutuhan dari satu pihak ke pihak lain dalam bentuk jasa atau barang,” sesuai dengan definisi yang diberikan di atas.

Pelayanan publik, seperti yang didefinisikan oleh (Zaenal M. & Laksamana W, 2015) adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat di dalam organisasi sesuai dengan nilai-nilai dasar dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara menurut (Sinambela, 2008) pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai “kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Seperti yang dinyatakan oleh Warella dalam (Mulyawan, 2016) Jasa didefinisikan sebagai suatu aktivitas, kinerja, atau suatu usaha. Definisi ini menunjukkan betapa pentingnya bagi pelanggan layanan untuk terlibat secara aktif dalam pengembangan atau penyediaan proses layanan. Berdasarkan berbagai definisi pelayanan publik yang telah dibahas di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat.

Terdapat tiga kelompok layanan diidentifikasi berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum. Berikut ini kelompok pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang membuat surat-surat resmi untuk publik dalam berbagai format.
2. Kelompok layanan komoditas, yaitu layanan yang menciptakan berbagai jenis produk yang dibutuhkan masyarakat umum.
3. Kelompok layanan jasa, yang terdiri dari bisnis yang menyediakan berbagai layanan kepada publik.

Dalam perannya sebagai penyedia layanan, pemerintah menyelenggarakan

layanan publik dengan tujuan yang jelas untuk menjadi solusi bagi masalah yang muncul di masyarakat, seperti:

1. Menetapkan batas-batas dan interaksi yang jelas antara semua pihak yang terlibat dalam hak, tugas, kewajiban, dan kewenangan mereka.
2. Terciptanya kerangka kerja yang sesuai untuk mengalokasikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip dasarnya.
3. Memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan secara efektif dan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.1 Proses Pelayanan

Menurut (Barata, 2003) terdapat tiga faktor penting yang perlu dipertimbangkan selama proses layanan dilaksanakan, yaitu:

1. Penyedia layanan, yang merupakan entitas yang mampu menawarkan layanan tertentu kepada pelanggan, termasuk penyediaan dan pengiriman barang atau jasa. Pada kenyataannya, para pebisnis sering mencirikan penyedia jasa sebagai entitas yang dapat menawarkan nilai tambah yang asli kepada pelanggan dalam bentuk produk dan layanan.
2. Orang yang menerima jasa dari penyedia jasa disebut sebagai penerima jasa; mereka juga dikenal sebagai konsumen atau pelanggan. Pada kenyataannya, pengguna jasa seringkali dipahami oleh para pelaku bisnis sebagai mereka yang benar-benar mendapatkan nilai tambah dari penyedia jasa. Ada dua kategori yang dapat digunakan untuk menempatkan penerima jasa, yang sering dikenal sebagai konsumen atau pelanggan, dalam kategori ini.
3. Mereka yang terlibat dalam proses produksi atau pemberian layanan, mulai

dari perencanaan hingga pemasaran, penjualan, dan administrasi, dianggap sebagai konsumen internal.

4. Siapa pun yang bukan merupakan bagian dari organisasi perusahaan dan menerima layanan untuk pengiriman produk atau layanan dari perusahaan dianggap sebagai konsumen eksternal.

2.2.2 Indikator Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Pasolong, 2019) mencantumkan lima indikator pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Nyata), kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability* (Kapasitas) merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan/Kepastian) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* (Empati), ialah kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami kebutuhan mereka.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Moenir sebagaimana dikutip dalam (Surya Hudaya et al., n.d.) terdapat enam unsur yang dapat memperlancar atau menghambat pelaksanaan

pelayanan. Faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran, yang meliputi kesadaran karyawan di seluruh tanggung jawab dan akan menguntungkan organisasi.
2. Faktor aturan, aturan diperlukan agar organisasi dan tenaga kerja berfungsi secara teratur dan terarah. Aturan adalah mutlak.
3. Faktor organisasi merupakan instrumen dan kerangka kerja yang memfasilitasi beroperasinya mekanisme kegiatan pelayanan dengan tujuan untuk mencapai tujuan.
4. Faktor pendapatan, gaji pegawai yang membantu menopang penyediaan layanan.
5. Faktor Kompetensi dan keahlian polisi untuk melakukan pekerjaan mereka adalah komponen keterampilan petugas.
6. Faktor-faktor yang berkaitan dengan fasilitas, yang meliputi peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang diperlukan untuk melaksanakan tugas atau memberikan pelayanan.

Setiap pelayanan, baik dari sektor publik maupun komersial, harus memiliki tujuan tertentu. Banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan tersebut.

Menurut Yamit Zulian (Syah, 2019) menyebutkan beberapa hal berikut ini sebagai faktor penghambat pelayanan adalah:

1. Bawahan tidak diberi wewenang yang cukup.
2. Terlalu birokrat dan sangat lamen dalam menangani masalah pelanggan.
3. Bawahan takut membuat pilihan tanpa persetujuan atasan.
4. Polisi sering bersikap tidak fleksibel dan menawarkan solusi yang buruk.

5. Mungkin sulit untuk menghubungi petugas karena mereka sering tidak ada di tempat selama jam kerja.
6. Berbagai macam kepentingan.
7. Kebiasaan memberi tip.
8. Aturan permainan yang tidak jelas dan tertutup.
9. Kurangnya profesionalisme, atau kurangnya keahlian di bidang tersebut.
10. Kurangnya disiplin kerja dan keterlambatan.
11. Tidak ada keharmonisan di antara divisi-divisi dalam hal pemberian layanan.
12. Kurangnya disiplin yang membuat petugas agak nakal.
13. Adanya diskriminasi dalam pemberian layanan.
14. Sistem informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi tidak ada.

2.3 Pelayanan *Online*

Pelayanan *Online* merupakan pelayanan secara virtual dengan menggunakan jaringan internet sebagai aksesnya. Pelayanan *Online* merupakan suatu platform yang tercipta akibat perkembangan teknologi dan internet yang semakin maju dan canggih. Pelayanan *Online* masyarakat dapat diakses tanpa harus datang ke perusahaan atau kantor pelayanan terkait (Hadi et al., 2020).

2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan *Online*

Menurut Duncan (Wardani & Isbandono, 2024) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu program pelayanan *Online*, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan

Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses.

Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan

pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya. Pencapaian tujuan terdiri dari tiga sub indikator, yaitu pencapaian target/sasaran, kurun waktu, serta dasar hukum.

2. Integrasi

Pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari sub indikator, yaitu prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari sub indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

2.4 E-Government

Tujuan dari e-government, yang sering dikenal sebagai pemerintahan elektronik, adalah untuk meningkatkan operasi pemerintah dengan menggunakan teknologi. Istilah “e-government”, atau “pemerintahan elektronik”, menggambarkan bagaimana pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk menyediakan informasi dan menawarkan layanan kepada warganya. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan akses publik terhadap informasi, merampingkan layanan pemerintah, mengurangi biaya, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah terhadap warganya dikenal sebagai e-government (Zulfahmi et al., 2019).

E-Government juga merupakan sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk melayani masyarakat akses terhadap informasi dan pelayanan pemerintah dengan nyaman, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk menyediakan kesempatan yang lebih besar dalam berpartisipasi pada proses dan institusi demokratis (Irawan, 2017). Sehingga dengan adanya E-Government maka akan ada sasaran dari pelayanan yang mendasarkan E-Government, berikut ini sasaran E-Government:

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
- 2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- 3) Pembentukan mekanisme komunikasi antar Lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar Lembaga pemerintah (Irawan, 2017).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- 1) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;

- 2) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional;
- 3) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- 4) Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemajuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- 5) Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Pemerintah mengembangkan sistem yang dikenal sebagai Electronic Government atau E-Government untuk memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di tempat kerja. Sistem ini dimaksudkan untuk mempermudah penyampaian informasi pemerintah kepada masyarakat (Andayani et al., 2024). Menurut (Crespo et al., 2018) E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang berperan penting dalam meningkatkan akses dan efisiensi serta memberikan informasi dan layanan pemerintahan.

Pendapat lain mengatakan bahwa teknologi dalam e-Government memungkinkan pemerintah untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan secara tepat waktu, efisien, ekonomis, adil, dan transparan (Haque & Pathrannarakul, 2013). Menurut definisi Indrajit (Mariam & Kudus, 2022), setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari berbagai definisi yang telah diberikan di atas. Ketiga kesamaan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Metode komunikasi kontemporer yang baru antara masyarakat, pemerintah, dan pihak-pihak yang berkepentingan;

2) Melibatkan penggunaan teknologi informasi khususnya internet; serta

3) Meningkatkan kualitas layanan yang ada saat ini.

Menurut (Indrajit, 2002) visi e-Government dilandasi pada empat prinsip-prinsip dasar, yaitu: 1) Memberikan perhatian penuh pada jenis-jenis pelayanan publik, 2) Membangun lingkungan yang kompetitif, dimana sektor swasta maupun LSM dapat berperan dalam pelayanan publik. 3) Memberikan penghargaan pada inovasi dan memberikan ruang kesempatan pada kesalahan. 4) Memusatkan pada pencapaian efisiensi yang dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pemasukan anggaran penggunaan e-Government.

2.5 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Program pemerintah yang disebut dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk melindungi semua masyarakat di Indonesia dalam bidang. Setiap peserta membayar iuran sesuai dengan kemampuannya berdasarkan konsep solidaritas yang mendasari program ini. JKN dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Masyarakat Indonesia sangat diuntungkan dengan adanya program JKN. Program JKN, misalnya, menawarkan akses yang adil dan terjangkau untuk mendapatkan perawatan medis. Setiap anggota JKN memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perawatan medis berkualitas tinggi tanpa perlu khawatir dengan biaya pengobatan yang tinggi karena BPJS Kesehatan akan menanggung biaya tersebut. Pengaturan seperti ini mengurangi beban keuangan keluarga saat mereka menghadapi masalah

medis.

JKN diimplementasikan oleh BPJS Kesehatan, yang bertanggung jawab untuk mengawasi inisiatif ini. BPJS Kesehatan bertanggung jawab untuk mengumpulkan pembayaran peserta dan menanggung biaya medis. Seluruh penduduk Indonesia, bahkan mereka yang tidak memiliki pekerjaan, berpartisipasi dalam JKN. Setiap anggota JKN akan mendapatkan kartu partisipasi JKN, yang dapat mereka gunakan untuk mendapatkan perawatan medis di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. JKN telah mencapai cakupan yang luas saat ini. Untuk memberikan layanan medis kepada anggota JKN, BPJS Kesehatan telah bermitra dengan beberapa institusi kesehatan di seluruh Indonesia. Peserta JKN bebas memilih institusi medis yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, apakah itu klinik, rumah sakit, atau dokter pribadi. Selain itu, anggota JKN dapat dengan mudah mengakses informasi dan menyelesaikan transaksi yang berkaitan dengan program JKN berkat sistem daring BPJS Kesehatan (Putri et al., 2024).

2.5.1 Aplikasi *Mobile JKN*

Salah satu hal utama untuk memastikan keberlanjutan JKN, BPJS Kesehatan telah menetapkan lima prioritas atau fokus utama pada tahun 2023, termasuk meningkatkan pemanfaatan teknologi untuk menjadikan pelayanan lebih baik (Wahidah et al., 2025). Mereka ingin memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan *Online* untuk mendapatkan layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi semua orang (Wahidah et al., 2023). Sehingga BPJS Kesehatan meluncurkan Aplikasi “*Mobile JKN*”. BPJS Kesehatan menciptakan aplikasi smartphone JKN untuk memudahkan pengguna mengakses

berbagai layanan kesehatan. Peserta dapat menggunakan aplikasi ini untuk mendaftar secara *Online*, mencari rumah sakit terdekat, dan memeriksa status keanggotaan mereka. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merilis aplikasi ponsel pintar JKN. Aplikasi ini merupakan bagian dari upaya BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan dan aksesibilitas bagi pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan tujuan utama untuk menyederhanakan prosedur administrasi bagi peserta dan mengoptimalkan layanan, pengenalan JKN *Mobile* merupakan tonggak penting dalam sejarah layanan kesehatan di Indonesia. Program ini telah disukai masyarakat sejak pertama kali diluncurkan, dan terus berkembang dengan menambahkan fitur-fitur baru untuk melayani kebutuhan pengguna dengan lebih baik (Suhadi et al., 2022).

Dengan menggunakan *smartphone*, Anda dapat mengakses Aplikasi *Mobile* JKN. Dengan mempermudah pendaftaran dan pembaruan informasi kepesertaan, mendapatkan rincian peserta keluarga, melihat biaya iuran peserta, mengakses layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan), serta memudahkan masyarakat untuk menyampaikan saran atau pengaduan, aplikasi ini merupakan langkah besar bagi BPJS Kesehatan. Demikian pula, akan lebih mudah jika Anda lupa membawa kartu; cukup klik aplikasi ini untuk menunjukkan kartu JKN Anda kepada petugas, yang terdaftar sebagai kartu keluarga dan bukan kartu individu (Wulandari et al., 2019).

Oleh karena itu, aplikasi *Mobile* JKN dapat memudahkan pelayanan peserta JKN yang tersedia yang dapat diakses melalui *smartphone*. Manfaat dan kemudahan bagi Peserta JKN yang bisa diperoleh mudah mendapatkan informasi

terkait data peserta JKN termasuk riwayat medis, informasi penagihan, ketersediaan fasilitas perawatan Kesehatan, mendaftar dan mengubah data kepesertaan (Simbolon et al., 2024).

Logo aplikasi *Mobile JKN* dan tampilan awal pada aplikasi *Mobile JKN* dapat dilihat seperti di bawah ini:



Gambar 2. 1 Logo Aplikasi *Mobile JKN*

Sumber: Website BPJS Kesehatan, 2025

Inovasi baru ini semakin memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi di bidang pelayanan kesehatan. Artinya, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi dan bantuan pengurusan dokumen. Mereka dapat menggunakan aplikasi khusus ini. Aplikasi ini sangat membantu bagi masyarakat yang memiliki BPJS Kesehatan atau Kartu Indonesia Sehat. Sehingga lebih efektif dan efisien baik dari segi waktu dan uang peserta BPJS Kesehatan. Hal ini juga memudahkan mereka mendapatkan nomor antrian dan janji temu dengan dokter. Semuanya bisa dilakukan secara *Online* dan tidak perlu menunggu lama di ruang praktek dokter (Angelita et al., 2021)

2.6 Penelitian Terdahulu

Tujuan dari penelitian sebelumnya adalah untuk mengumpulkan data referensi dan perbandingan. Selain itu, hindari asumsi bahwa penelitian ini sama

dengan penelitian lainnya. Oleh karena itu, peneliti menyebutkan temuan penelitian terdahulu berikut ini dalam tinjauan pustaka ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	(Handasari et al., 2024) <i>Healthcare Informatics Research</i> , 30(4), 324-332. Scopus Q2	Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional <i>Mobile Application</i> in Indonesia	Kualitatif	- Rata-rata skor SUS untuk aplikasi seluler JKN adalah $60,9 \pm 13,47$ (rentang persentil 34, nilai akseptabilitas “sedikit rendah,” nilai “F,” dan nilai kata sifat “baik”). - Pengujian pengalaman pengguna memberikan hasil sebagai berikut: daya tarik (1,09-1,09), sudut pandang (1,05-1,17), efisiensi (1,07-1,20), ketergantungan (1,03-1,12), stimulasi (0,88-1,20), dan hal yang baru (0,58-1,09). - Evaluasi terhadap aplikasi seluler JKN

				mengategorikan pengalaman pengguna sebagai ‘di bawah rata-rata’. Oleh karena itu, penilaian terhadap kegunaan dan pengalaman pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i> sebagian besar positif. Meskipun demikian, sangat penting untuk meningkatkan kegunaan dan semua metrik pengalaman pengguna. - Penelitian yang komprehensif diperlukan untuk menyelidiki faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kegunaan dan pengalaman pengguna untuk meningkatkan adopsi aplikasi JKN dan meningkatkan kebahagiaan pengguna.
--	--	--	--	---

2.	(Situmorang, 2022) <i>Science Midwifery</i> , 10(5), 4065-4071. Sinta 3	Utilization of The Mobile Application of National Health Insurance (JKN) To Increase The Effectiveness of Services BPJS Insurance In Sibolga	Kualitatif	- Hasil penelitian ini menunjukkan tujuan utama dari aplikasi <i>Mobile</i> BPJS yaitu untuk menyederhanakan dan mempercepat layanan namun implementasinya belum membuahkan hasil yang positif. - Akibatnya, sebagian besar staf rumah sakit dan masyarakat umum tidak dapat sepenuhnya merasakan kelancaran dan peningkatan kinerja aplikasi <i>Mobile</i> JKN. - Seringnya terjadi gangguan jaringan dan gangguan pada sistem aplikasi merupakan salah satu dari sekian banyak permasalahan yang sering muncul, sehingga mengakibatkan proses pengerjaan
----	--	--	------------	--

				aplikasi menjadi berkepanjangan. - Keterlambatan penyelesaian masalah pada aplikasi <i>Mobile JKN</i>. Akibatnya, banyak peserta dan masyarakat yang harus mendatangi Kantor BPJS Kesehatan untuk menyelesaikan permasalahan mereka.
3.	(Sari et al., 2021) <i>Cerdika J. Ilm. Indones, 1(11), 1482-1488.</i> Sinta 5	Evaluasi Implementasi Aplikasi <i>Primarycare</i> (PCare) Guna Menunjang Pengklaiman BPJS di Klinik Dr. Alfred Majalaya	Kualitatif	- Aplikasi Pcare di Klinik Dr. Alfred Majalaya masih sering mengalami <i>error</i> dan waktu loading yang lama. Maka Solusi yang diberikan adalah dengan menggunakan aplikasi antivirus, anti-hacking, serta username dan password untuk mengelola PCare di Klinik Dr. Aplikasi Pcare dapat diakses dan digunakan oleh

				personil yang tidak berwenang. Siapapun pasti tidak akan senang jika ada banyak pasien BPJS dan aplikasi PCare tidak berfungsi, sehingga mereka tidak dapat login. - Pada kenyataannya, ada banyak faktor yang menyebabkan aplikasi pcare bpjs tidak berfungsi. Ketika aplikasi pcare bpjs gagal, muncul keterangan username dan password yang salah, padahal username dan password pcare bpjs sudah benar. Aplikasi Pcare BPJS sedang mengalami gangguan karena adanya update. Jumlah pengguna yang sedang login pada perangkat aplikasi Pcare BPJS dalam jumlah yang berlebihan.
--	--	--	--	--

				- Untuk mengatasi masalah login, cukup dengan menghilangkan huruf “s” pada kata ‘https’ pada alamat pcare, sehingga menghasilkan URL “http://pcare.bpjs-kesehatan.go.id”.
4.	(Fitriyah et al., 2023) <i>Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan</i>	Evaluasi Sistem Pendaftaran <i>Online</i> di Puskesmas Kasihan II Bantul	Kualitatif	- Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan mempercepat proses pendaftaran pasien. Hal ini terbukti dari fakta bahwa proses pendaftaran <i>Online</i>, dari awal hingga mendapatkan nomor antrian, membutuhkan waktu kurang dari lima menit. - Alasan utama belum optimalnya implementasi aplikasi sistem pendaftaran <i>Online</i> di Puskesmas Kasihan II Bantul adalah tidak adanya

				kebijakan dan SOP yang terdokumentasi.
5.	(Putra et al., 2021) <i>Jurnal Ilmiah Publika</i> , 9(1), 1-13. Sinta 5	Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui <i>Mobile JKN</i> di Kota Malang.	Kualitatif	- Dengan adanya aplikasi <i>Mobile JKN</i> , pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat Malang Raya menjadi lebih efektif dan efisien. Layanan dan informasi yang diterima sejauh ini sudah sesuai dengan harapan, dan masyarakat Malang Raya merasa puas dengan apa yang mereka terima.
6.	(Berliana Wijaya & Surya, 2021) <i>Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta</i> Sinta 4	Evaluasi Penggunaan <i>Mobile Jkn</i> Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di Era Revolusi Industri 4.0 Di Puskesmas Sibela	Kualitatif	- Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga variabel, yaitu perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan peningkatan mutu atau perbaikan penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> belum berjalan

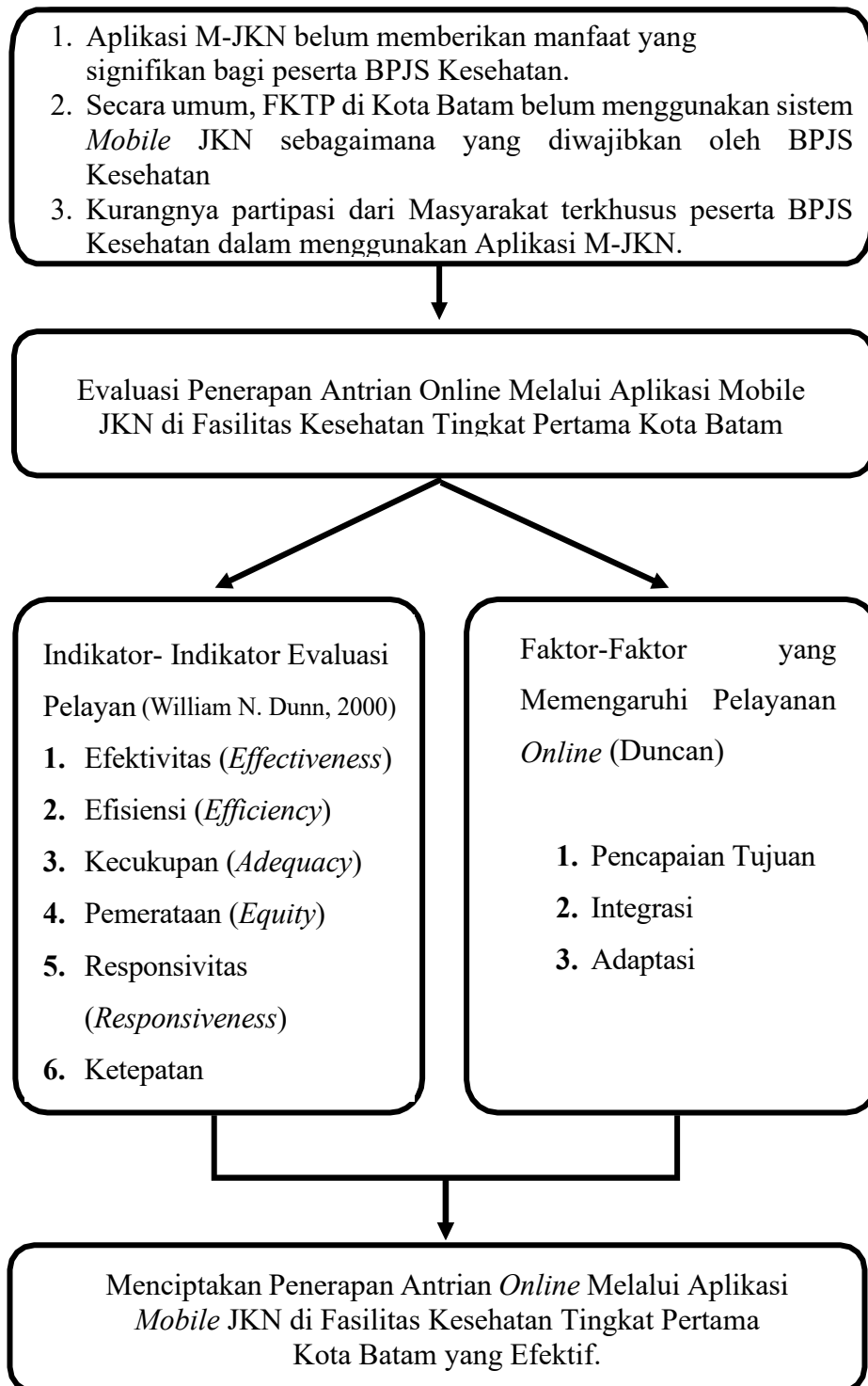
		Surakarta		secara optimal. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan sosialisasi secara merata di Puskesmas Sibela Surakarta dan memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan, terutama petugas yang melakukan di lapangan, untuk memastikan kegiatan lebih optimal.
7.	(Simatupang & Dompok, 2022) <i>SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa</i> , 5(2).	Implementasi program e-filing dalam upaya Peningkatan kualitas e-government kantor pelayanan Pajak pratama batam selatan	Kualitatif	- Namun, KPP Pratama Batam Selatan menjalankan program e-filing dengan cukup efektif. Menganalisis dan mendeskripsikan implementasi program e-filing dengan tujuan meningkatkan integritas e-government di KPP Pratama Batam Selatan.

				- Banyaknya wajib pajak yang hanya berdomisili di Kota Batam menjadi penyebab adanya ketidaksesuaian antara jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT. Selain itu, kurangnya kesadaran Wajib Pajak mengenai batas waktu pelaporan, sulitnya mengakses situs <i>DJP Online</i> karena server down, dan kurangnya kemampuan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT secara <i>Online</i> juga menjadi penyebab tidak tercapainya target.
8.	(Silvia & Gunawan, 2024) <i>International Journal of Advanced</i>	Evaluasi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> untuk	Kualitatif	- Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan 5% dalam penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i>

	<i>Multidisciplinary</i> Vol. 3 No. 1	Meningkatkan Pendaftaran <i>Online</i> Rawat Jalan di RSUD Jampangkulon	di antara pasien JKN pada bulan Mei dan peningkatan 25% dari bulan Maret yang hanya 20%. Peningkatan ini memberikan dampak yang menguntungkan bagi pasien, karena dapat meningkatkan kualitas layanan, efektivitas waktu tunggu, dan kenyamanan dalam mengakses layanan. - Inisiatif edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan diperlukan untuk memperluas dan mempertahankan edukasi, sehingga memungkinkan mereka untuk mengoptimalkan pemanfaatan dan meningkatkan pendaftaran <i>Online</i> .
--	--	---	---

Sumber: Peneliti, 2025

2.7 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

Sumber: Peneliti, 2025