



## PENGARUH DIGITAL GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MANADO

Sri Wanda Balansa

Johnny H. Posumah

Rully Mambo

[sribalansa081@student.unsrat.ac.id](mailto:sribalansa081@student.unsrat.ac.id)

JAP No. 3 Vol.10 (2024)

Hal. 13-21

Publish. 9 Maret 2025

### ABSTRACT

*This study analyzes the impact of Digital Governance on service quality at BPJS Ketenagakerjaan*

*Manado Branch. Using simple linear regression and Pearson correlation analysis, the findings show that Digital Governance positively influences service quality with a coefficient of determination of 73.6%. Technological infrastructure, data management, and clear policies contribute to enhancing service efficiency, accuracy, and transparency. The study recommends increasing public digital literacy and expanding customer service access to improve service quality. The findings confirm that Digital Governance is essential for responsive and efficient public services in the digital era.*

**Keywords:** Digital Governance, Service Quality, BPJS Ketenagakerjaan





## PENDAHULUAN

Layanan publik yang berkualitas adalah fondasi penting bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif. Sebagai jenjang pemerintahan tertinggi, negara memiliki kewajiban untuk memastikan akses masyarakat terhadap pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak mereka. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau layanan administratif. Dalam konteks ini, kepuasan penerima layanan menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan publik.

Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk keandalan, responsivitas, kecepatan, ketepatan, serta perhatian penyedia layanan terhadap kebutuhan individu. Layanan yang unggul bukan hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat reputasi penyedia layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik bukan sekadar kewajiban, tetapi juga strategi yang memungkinkan terciptanya keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, yang kini mengarah pada digital governance. Dalam pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*), teknologi digital digunakan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas layanan publik. Di Indonesia, hal ini diatur melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Digital governance* tidak hanya bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, tetapi juga mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Salah satu implementasi *digital*

*governance* di Indonesia adalah program Jaminan Sosial Nasional yang dikelola oleh BPJS. Melalui dua cabangnya, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, program ini dirancang untuk memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan, khususnya, berfokus pada perlindungan pekerja dari risiko sosial-ekonomi melalui berbagai layanan asuransi. Namun, optimalisasi layanan berbasis digital seperti aplikasi JMO dan website LapakAsik masih menghadapi berbagai kendala. Misalnya, proses klaim yang sering terhambat oleh persyaratan pengkinian data, kegagalan verifikasi biometrik, dan ketidakefisienan proses melalui website yang memaksa peserta untuk mendatangi kantor cabang.

Kondisi ini menunjukkan adanya celah antara harapan masyarakat akan kemudahan layanan digital dan realitas implementasi di lapangan. Antrean panjang dan ketidakpastian layanan digital justru menimbulkan ketidakpuasan yang menghambat akses terhadap hak-hak jaminan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *digital governance* terhadap kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan publik dalam berbagai konteks. Misalnya, penelitian Seila Gumolung dkk. (2023) membahas kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah desa dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian Jeferson Glandy Lumentah dkk. (2015) mengevaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan, sementara penelitian Aditia dkk. (2023) memfokuskan pada pengaruh *E-Govqual* terhadap kepuasan peserta layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan. Di sisi lain, penelitian



Muhammad Farkhan Dicki Samudera dkk. (2022) mengkaji inovasi pelayanan publik melalui aplikasi digital Jamsostek *Mobile* (JMO).

Namun demikian, terdapat beberapa *gap* yang belum sepenuhnya terjawab. Penelitian sebelumnya cenderung fokus pada dimensi kualitas pelayanan tertentu atau menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, tanpa meneliti secara mendalam hubungan lintas dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Selain itu, penelitian-penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, seperti Aditia dkk. (2023), masih terbatas pada lokus penelitian di luar Kota Manado dan belum secara komprehensif mengeksplorasi faktor-faktor lokal yang memengaruhi kualitas pelayanan digital di daerah tersebut.

*Novelty* dari penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengukur hubungan antara berbagai dimensi kualitas pelayanan publik berbasis digital dengan kepuasan masyarakat di Kota Manado. Penelitian ini tidak hanya mengisi gap dari studi-studi sebelumnya, tetapi juga menawarkan kontribusi signifikan dengan memasukkan faktor-faktor lokal yang relevan serta mengkaji inovasi digital dalam konteks pelayanan publik di Kota Manado. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital serta memperkaya literatur akademik di bidang pelayanan publik di Indonesia.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya terkait *digital governance* dan kualitas pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi

BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan mutu layanannya melalui penerapan tata kelola digital yang lebih efektif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur pengaruh tata kelola digital terhadap kualitas layanan jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Pendekatan ini didasarkan pada filosofi positivisme, yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hubungan antar variabel secara objektif. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang dirancang dengan skala Likert 1–5 untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel tata kelola digital dan kualitas layanan. Populasi penelitian mencakup seluruh peserta jaminan sosial yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, sebanyak 1.000 peserta. Dengan menggunakan rumus Slovin pada *margin of error* sebesar 15%, diperoleh ukuran sampel sebanyak 42 responden. Teknik *simple random sampling* diterapkan untuk memastikan setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel, sehingga meningkatkan representasi data yang dikumpulkan.

Definisi operasional variabel mencakup tata kelola digital sebagai variabel independen, yang diukur melalui lima dimensi berdasarkan Lisa Welchman (2015), yakni infrastruktur teknologi, manajemen data, kebijakan dan regulasi, keamanan dan privasi, serta pemantauan dan evaluasi. Kualitas layanan sebagai variabel dependen diukur menggunakan lima dimensi yang dirumuskan oleh Parasuraman (1990), yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator yang sesuai dengan masing-masing dimensi,



memastikan pengukuran yang komprehensif dan valid terhadap konsep yang diteliti.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan langsung kepada responden, sementara data sekunder berupa dokumen dan laporan terkait pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh. Observasi langsung di lokasi penelitian dilakukan untuk mengamati secara rinci kondisi aktual dan proses layanan, sehingga dapat mengonfirmasi hasil pengukuran kuantitatif. Selain itu, wawancara tambahan dilakukan dengan beberapa responden untuk mendapatkan wawasan mendalam terkait konteks lokal dan praktik tata kelola digital di kantor BPJS Ketenagakerjaan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta analisis regresi linier sederhana untuk menguji hubungan kausal antara tata kelola digital dan kualitas layanan. Penggunaan perangkat lunak statistik seperti SPSS memastikan akurasi dan efisiensi dalam pengolahan data, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang valid dan relevan terkait hubungan antar variabel yang diteliti serta memberikan implikasi praktis bagi perbaikan tata kelola dan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yang terletak di Jl. 17 Agustus, Manado. Dengan luas bangunan 1.362 m<sup>2</sup>, kantor ini dilengkapi dengan tiga kantor cabang perwakilan, yaitu KCP Bitung Wolter Monginsidi, KCP Minahasa Tondano, dan KCP Kotamobagu Veteran, yang memperkuat kapasitas operasional dalam melayani peserta. Struktur organisasi di kantor ini dirancang untuk

mendukung fungsi strategis dan operasional, mulai dari kepala kantor cabang, kepala bidang pelayanan, hingga petugas pemeriksa, yang masing-masing memiliki tanggung jawab spesifik dalam memastikan kepatuhan, penyelesaian klaim, serta pelayanan optimal kepada peserta.

Karakteristik responden penelitian ini menggambarkan profil peserta yang datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Mayoritas responden adalah perempuan (52,4%) dengan usia dominan 26–30 tahun (61,9%). Profil ini mencerminkan segmentasi peserta yang dilayani oleh kantor cabang tersebut, memberikan gambaran tentang kelompok usia produktif yang menjadi fokus utama layanan jaminan sosial.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 42 responden menggunakan metode survei daring dan wawancara langsung. Instrumen penelitian dirancang untuk mengevaluasi

persepsi responden terhadap tata kelola digital dan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan dan representatif mengenai pengalaman dan harapan peserta terhadap implementasi tata kelola digital di kantor tersebut.

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana angket benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.



Tabel 1. Uji Validitas Variabel (X)

| tem               | R-<br>hitung | R-<br>tabel | Keput<br>usan |
|-------------------|--------------|-------------|---------------|
| 1                 | 0,70<br>0    | 0,<br>304   | Valid         |
| 2                 | 0,58<br>2    | 0,<br>304   | Valid         |
| 3                 | 0,58<br>0    | 0,<br>304   | Valid         |
| 4                 | 0,59<br>3    | 0,<br>304   | Valid         |
| 5                 | 0,43<br>0    | 0,<br>304   | Valid         |
| 6                 | 0,53<br>7    | 0,<br>304   | Valid         |
| 7                 | 0,57<br>7    | 0,<br>304   | Valid         |
| 8 Y9 <sup>1</sup> | 0,69<br>304  | 0,<br>304   | V<br>alid     |
| Y10               | 0,53<br>7    | 0,<br>304   | Valid         |
| Y11               | 0,55<br>0    | 0,<br>304   | Valid         |
| Y12               | 0,54<br>8    | 0,<br>304   | Valid         |
| 13                | 0,71<br>1    | 0,<br>304   |               |
|                   | 0,62<br>5    | 0,<br>304   |               |

Sumber: SPSS, 2024

Berdasarkan hasil di atas, nilai df= 40 dan probabilitas sebesar 5% diketahui nilai r-tabel sebesar 0.304. Maka hasil uji validitas menunjukkan setiap item-item yang mengukur variabel *Digital Governance* (X) valid atau akurat. Hal tersebut dilihat berdasarkan setiap nilai r- hitung lebih besar dari r-tabel (r-hitung > r- tabel).

Tabel 2. Uji Validitas Variabel (Y)

| tem   | R-<br>hitung | R-<br>tabel | Keput<br>usan |
|-------|--------------|-------------|---------------|
| 1     | 0,55<br>8    | 0,<br>304   | Valid         |
| 2     | 0,65<br>6    | 0,<br>304   | Valid         |
| 3     | 0,70<br>8    | 0,<br>304   | Valid         |
| 4     | 0,52<br>6    | 0,<br>304   | Valid         |
| 5     | 0,47<br>8    | 0,<br>304   | Valid         |
| 6     | 0,65<br>3    | 0,<br>304   | Valid         |
| 7     | 0,60<br>9    | 0,<br>304   | Valid         |
| 8     | 0,59<br>0    | 0,<br>304   | Valid         |
| 6     | 0,55<br>304  | 0,<br>304   | V<br>alid     |
| 9 X10 | 0,46<br>4    | 0,<br>304   |               |

Sumber: SPSS, 2024

Berdasarkan hasil di atas, nilai df= 40 dan probabilitas sebesar 5% diketahui nilai r-tabel sebesar 0.304. Maka Hasil uji validitas menunjukkan setiap item-item yang mengukur variabel Kualitas Pelayanan (Y) valid atau akurat. Hal tersebut dilihat berdasarkan setiap nilai r- hitung lebih besar dari r-tabel (r-hitung > r- tabel).

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini digunakan untuk mengukur konsistensi angket dalam mengukur.



**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Hasil uji reliabilitas memiliki nilai  $\alpha > 0,6$  dimana Variabel *Digital Governance* memiliki nilai  $\alpha$  sebesar 0,776 dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai  $\alpha$  sebesar 0,839. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian reliabel atau konsisten dalam mengukur setiap variabel penelitian.

#### Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). berikut hasil uji analisis regresi sederhana menggunakan *software IBM SPSS 29*:

Berdasarkan dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta a tidak berubah atau sama dengan nol, maka nilai variabel *Digital Governance* (X) ialah 4.916. artinya jika tidak ada digital governance maka kualitas pelayanan belum tentu baik. Sedangkan jika koefisien regresi sebesar 1.172 maka berarti setiap variable *Digital Governance* mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kualitas pelayanan akan mendapatkan peningkatan sebesar 1.172, yang berarti bahwa semakin meningkat variable *Digital Governance* maka akan semakin baik pula Kualitas Pelayanan.

#### Analisis Korelasi Sederhana

Analisis korelasi sederhana digunakan dengan tujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel, yaitu variabel *Digital Governance* dan Kualitas Pelayanan. Untuk melakukan analisis ini, peneliti dibantu dengan *software IBM SPSS* dengan *output* sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji Hubungan (X) & (Y)**

| I        | Variabe    | Cron  | Keterangan |
|----------|------------|-------|------------|
|          |            | bach  | gan        |
|          | (X)        | 0,776 | Reliabel   |
| Digital  |            |       |            |
|          | (Y)        | 0,839 | Reliabel   |
| Govern   |            |       |            |
| ance     |            |       |            |
| Kualitas | (Constant) |       |            |
| Pelayan  |            |       |            |
| an       |            |       |            |

| Vari  | S    | Kesimp   |
|-------|------|----------|
| abel  | ig.  | ulan     |
| Kuali | <    | Ada      |
| tas   | .001 | korelasi |
| Pelay |      |          |
| an    |      |          |

Sumber: SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai signifikansi  $<.001$  dan nilai koefisien korelasi 0.671 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variable *Digital Governance* (X) dengan variable Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan pedoman derajat hubungan diatas dengan nilai koefisien korelasi (*r*) sebesar 0.671 yang artinya kedua variabel memiliki hubungan yang kuat, sebab berada diantara

$> 0.5 - 0.75$ .

#### Uji T (Parsial)

Uji T Parsial bertujuan untuk melakukan uji hipotesis penelitian, yaitu untuk melihat apakah setiap variabel independent (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Berikut hasil uji T menggunakan bantuan *software IBM SPSS 26*:



Berdasarkan tabel hasil Uji T di atas, diketahui bahwa Digital Governance (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan nilai Sig. < 001 yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima.

Uji Koefisien Determinasi Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui besaran presentase variabel dependen (Y) yang dapat diprediksi atau dijelaskan oleh seluruh variabel independen (X). Berikut hasil uji Koefisien Determinasi menggunakan *software IBM SPSS 26*:

**Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup>                              |                       |      |            |                   |  |
|---|-----------------------|------|------------|-------------------|--|
| odel  | N                     | R    | I<br>quare | A<br>djusted<br>R | S<br>td.<br>Error of<br>the<br>Estimat<br>e<br>quare |
| 1   | .<br>858 <sup>a</sup> | .736 | .<br>30    | .7<br>275         | 5.   |
| a. Predictors:<br>(Constant), Digital<br>Governance (X) |                       |      |            |                   |  |
| b. Dependent<br>Variable:<br>Kualitas Pelayanan<br>(Y)  |                       |      |            |                   |  |

Sumber: SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai R Square sebesar 0.736 atau 73,6%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebesar 73,6% variabel Kualitas Pelayanan

(Y) yang dapat dipengaruhi oleh Variabel Digital Governance (X). Sedangkan sisanya sebesar 26,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

## PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Digital Governance di BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Manado memiliki dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. *Digital Governance* memungkinkan

efisiensi dalam pengelolaan data peserta, pengajuan klaim, dan transparansi pengelolaan dana jaminan sosial. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam *Digital Governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien determinasi mencapai 73,6%, yang menunjukkan kontribusi signifikan terhadap perbaikan pelayanan.

Namun, keberhasilan ini bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi, manajemen data, kebijakan, keamanan, serta evaluasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu terus meningkatkan edukasi kepada peserta mengenai layanan digital, memperluas layanan pelanggan, serta mengembangkan sistem umpan balik untuk memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Secara keseluruhan, penerapan *Digital Governance* di BPJS Ketenagakerjaan menjadi model penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif di era digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Avianti, I., & Syahraki, S. (2020). Digital governance. PT. Kaptain Komunikasi Indonesia.
- Al Idrus, S., & MM, M. A. (2021). Kualitas pelayanan dan keputusan pembelian: Konsep dan teori. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, W. I. (2020). Kualitas pelayanan jasa akomodasi. Ideas Publishing.
- Hansiden, P. (2023). Governansi digital. CV. Eureka Media Aksara.



- Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik. Gava Media.
- Hansiden, E. P. (2023). Governansi digital. CV. Eureka Media Aksara.
- Ilhami, R. (2024). Digital governance. CV. Mega Press Nusantara.
- Indrayani, E., & Santoso, B. E. (2021). Governansi digital. Cendekia Press.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik. Media Sahabat Cendekia.
- Siti, M. (2023). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi (In Press). CV. Mitra Ilmu.
- Aditia, A., Simanjuntak, H. T. R. F., & Othman, L. (2023). Pengaruh E-Govqual terhadap kepuasan peserta pada layanan klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Rokan Hulu Riau. Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah, 5(4), 100-113.
- Aristyanto, E., & Edi, A. S. (2022, December). Pengaruh religiusitas dan kualitas layanan terhadap minat dan keputusan masyarakat membayar zakat melalui platform digital pada yayasan pengelola zakat di Surabaya. In Seminar Nasional Teknologi Dan Multidisiplin Ilmu (SEMNASTEKMU) (Vol. 2, No. 2, pp.186-202).
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS kesehatan di Kota Singaraja. Bisma: Jurnal Manajemen, 5(2), 82-92.
- Firmansyah, M. F., Gantini, V. A., & Tistari, D. D. (2022). Implementasi kebijakan digital governance dalam bentuk inovasi potensi desa di Desa Winduraja Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis.
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas pelayanan publik pemerintah desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. Jurnal Administrasi Publik, 9(3), 528-538.
- Hanifa, S. D., & Handayani, N. (2024). Penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi. Jurnal Media Administrasi, 9(1), 105-115.
- Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). Electronic government pemberdayaan pemerintahan dan potensi desa berbasis web. Jurnal Teknologi Informasi, 6(1), 9-
- 21.
- Husni, M. N. A. (2023). Digital governance pada platform Simpati 2.0 di Kabupaten Sumedang. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 9(1), 1-27.
- Lumantow, M. E., Tampi, G. B., & Londa, V. Y. (2017). Pengaruh budaya mapalus terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan di Desa Tombasian atas Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. Jurnal Administrasi Publik, 3(046).
- Lumentah, J. G., Posumah, J. H., & Ogotan, M. (2015). Evaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor camat Tompaso Kabupaten Minahasa. Jurnal Administrasi Publik, 3(031).
- Novitawati, R. A. D., & Prihatminingtyas, B. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP), 8(4), 175-180.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item



- scale for measuring consumer perceptions. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 42-54.
- Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125-136.
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui Jamsostek Mobile (JMO): Studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152-172.
- Setyawati, D. N., & Fitriati, R. (n.d.). Digital governance dalam keterbukaan informasi publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 48-55.
- Sunyoto, D. (2018). Dasar-dasar manajemen pemasaran: Konsep, strategi, dan kasus (Edisi ketiga). CAPS.
- Sugiyono, S. (2009). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Welchman, L. (2015). Managing chaos: Digital governance by design. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.