

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 memukul Indonesia di berbagai bidang, termasuk bidang ketenagakerjaan. Tingkat PHK yang meningkat membuat BPJAMSOSTEK berinovasi dengan membuat layanan klaim jaminan tanpa kontak fisik, disebut juga LAPAK ASIK. Hal ini dilakukan agar proses klaim jaminan dapat dilakukan lebih aman di masa pandemi. LAPAK ASIK adalah salah satu inovasi pelayanan publik bersifat elektronik yang dapat ditelisik kesuksesannya di masa pandemi. Salah satu cara melihat kesuksesan pelayanan publik adalah melalui kepuasan penggunanya dan apa saja yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh berbagai variabel konsep kualitas pelayanan publik elektronik terhadap kepuasan pengguna layanan LAPAK ASIK. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei menggunakan teknik *purposive*. Penelitian ini menggunakan 100 responden yang berhasil diperoleh menggunakan kuesioner daring. Pengolahan data untuk analisis statistik deskriptif dan SEM PLS dilakukan menggunakan *software* SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan tiga variabel kualitas pelayanan publik elektronik yang berpengaruh positif secara signifikan, yaitu: efisiensi, pemenuhan kebutuhan dan dukungan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan faktor apa saja yang lebih memuaskan pengguna dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik Elektronik, Kepuasan Pengguna, BPJAMSOSTEK, BPJS Ketenagakerjaan, LAPAK ASIK

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has hit Indonesia in various fields, including the employment sector. The increasing rate of layoffs has pushed BPJAMSOSTEK to innovate by creating a benefit claim service without physical contact, also known as LAPAK ASIK. This is done so that the benefit claim process can be carried out more safely during the pandemic. LAPAK ASIK is one of the electronic public service innovations whose success can be investigated during the pandemic. One way to see the success of public services is through user satisfaction and what affects it. This study aims to analyse the effect of various variables on the concept of the quality of electronic public services on the satisfaction of LAPAK ASIK service users. This study uses a quantitative approach by conducting a survey using a purposive technique. This study used 100 respondents who were successfully obtained using an online questionnaire. Data processing for descriptive statistical analysis and SEM PLS was carried out using SmartPLS software. The results of this study indicate three variables of the quality of electronic public services that have a significant positive effect, namely: efficiency, fulfillment of needs and citizen support. This research is expected to provide input on what factors are more satisfying to users and improve the quality of electronic public services.

Keywords: Public Service Quality, Electronic Public Service Quality, User Satisfaction, BPJAMSOSTEK, BPJS Ketenagakerjaan, LAPAK ASIK