

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1.1 Kepuasan Pengguna Jasa

Kotler (2016) menjelaskan bahwa pengguna jasa merupakan individu atau kelompok yang menggunakan suatu layanan dan kemudian membentuk penilaian terhadap Kualitas *E-service* berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan kinerja aktual yang dirasakan setelah layanan diberikan. Mereka menegaskan bahwa kepuasan pengguna jasa muncul ketika pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila pelayanan berada di bawah ekspektasi. Dalam konteks pelayanan publik, pengguna jasa menjadi pusat perhatian karena persepsi mereka mencerminkan kualitas kinerja organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memahami kebutuhan dan harapan pengguna.

Rijal & Firman (2019) memandang pengguna jasa sebagai pihak yang menerima pelayanan dan membentuk persepsi kualitas layanan melalui pengalaman langsung selama proses pelayanan berlangsung. Mereka menekankan bahwa pengguna jasa menilai layanan tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari proses interaksi dengan petugas, kejelasan informasi, serta kemudahan akses layanan. Pengalaman tersebut akan membentuk kesan jangka panjang terhadap institusi penyedia layanan. Dengan demikian, kualitas interaksi antara pegawai dan pengguna jasa menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan.

Angelin et al., (2025) menyatakan bahwa pengguna jasa adalah pelanggan yang berinteraksi secara aktif dengan penyedia layanan dan terlibat langsung dalam proses produksi dan konsumsi jasa. Dalam pelayanan jasa, pengguna tidak hanya berperan sebagai penerima, tetapi juga sebagai bagian dari proses layanan itu sendiri. Keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada hubungan timbal balik antara pengguna jasa dan petugas pelayanan. Oleh sebab itu, sikap profesional dan kompetensi pegawai sangat memengaruhi pengalaman pengguna jasa.

Tjiptono (2016) menjelaskan bahwa pengguna jasa merupakan penerima layanan yang mengevaluasi kualitas jasa melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Mereka menekankan bahwa pengguna jasa membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka akan muncul persepsi kualitas yang rendah. Model ini menegaskan pentingnya konsistensi pelayanan untuk menjaga kepuasan pengguna jasa.

Snell (2019) mengemukakan bahwa pengguna jasa menilai nilai pelayanan tidak hanya berdasarkan hasil akhir layanan, tetapi juga berdasarkan bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan. Menurutnya, Kualitas *E-service* terdiri dari kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis berkaitan dengan hasil layanan, sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan cara petugas memberikan pelayanan. Kedua aspek ini menjadi dasar pengguna jasa dalam membentuk persepsi terhadap organisasi.

Mathis (2006) menyatakan bahwa pengguna jasa adalah individu atau organisasi yang memanfaatkan jasa dan menilai kepuasan berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima. Ia menekankan bahwa kepuasan pengguna jasa merupakan respon emosional terhadap evaluasi pelayanan secara keseluruhan. Pengalaman positif akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan, sedangkan pengalaman negatif dapat menurunkan citra organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi harapan pengguna jasa.

Chiavenato (2010) menjelaskan bahwa pengguna jasa merupakan penerima layanan yang menentukan keberhasilan organisasi melalui tingkat kepuasan terhadap kualitas jasa. Menurutnya, kepuasan pengguna jasa menjadi indikator utama kinerja pelayanan karena mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila pengguna jasa merasa puas, maka organisasi dianggap berhasil memberikan layanan yang berkualitas. Sebaliknya, ketidakpuasan menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, Gatewood (2016) menyebut pengguna jasa sebagai masyarakat yang memiliki hak memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan transparan dari aparatur pemerintah. Ia menegaskan bahwa pengguna jasa bukan sekadar penerima layanan, tetapi juga pemilik hak atas pelayanan yang layak. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan layanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hak pengguna jasa harus menjadi prioritas utama dalam setiap proses pelayanan.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa merupakan individu, kelompok, atau masyarakat yang menerima dan memanfaatkan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi, baik swasta maupun pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Pengguna jasa tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga memperhatikan proses pelayanan, termasuk sikap petugas, kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta kemudahan akses. Tingkat kepuasan pengguna jasa terbentuk dari perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan selama dan setelah pelayanan diberikan.

2.1.1. Indikator Kepuasan Pengguna Jasa

Panjaitan & Manurung (2021) menjelaskan ada beberapa indikator dalam mengukur Kepuasan Pelanggan Jasa yakni:

1. Kepuasan keseluruhan, merupakan penilaian umum pengguna jasa terhadap pengalaman pelayanan yang diterima, mencerminkan sejauh mana layanan mampu memberikan rasa puas secara menyeluruh. Indikator ini menggambarkan persepsi total pengguna terhadap Kualitas E-Service, baik dari sisi proses maupun hasil layanan.
2. Konfirmasi harapan, menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa.
3. Minat pembelian ulang, mencerminkan keinginan pengguna jasa untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Indikator ini

menunjukkan loyalitas pengguna yang terbentuk akibat pengalaman pelayanan yang positif.

4. Kesiediaan untuk merekomendasikan, menggambarkan kemauan pengguna jasa untuk menyarankan layanan kepada orang lain, yang menjadi bentuk ekspresi kepuasan dan kepercayaan terhadap Kualitas E-Service.
5. Ketidakpuasan, menunjukkan adanya keluhan atau perasaan kecewa pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima. Semakin rendah tingkat ketidakpuasan, semakin baik Kualitas *E-service* yang dirasakan pengguna.

Selanjutnya Indikator Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Kotler (2016), yaitu:

1. Kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan, menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diterima pengguna sesuai dengan harapan awal. Jika kinerja pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, maka pengguna akan merasa puas.
2. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, merupakan penilaian umum pengguna jasa terhadap seluruh pengalaman pelayanan, mencakup proses pelayanan hingga hasil akhir yang diterima.
3. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan, mencerminkan loyalitas pengguna jasa yang terbentuk akibat pengalaman pelayanan yang positif, sehingga mendorong pengguna untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama.
4. Kesiediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain, menggambarkan tingkat kepuasan yang tinggi, di mana pengguna bersedia menyarankan

layanan kepada orang lain sebagai bentuk kepercayaan terhadap Kualitas E-Service.

5. Minimnya keluhan terhadap pelayanan, menunjukkan rendahnya tingkat ketidakpuasan pengguna jasa, yang menandakan bahwa pelayanan telah diberikan sesuai standar dan harapan pengguna.

Selanjutnya indikator Kepuasan Pengguna Jasa Menurut Tjiptono (2016) yaitu:

1. Perasaan puas terhadap Kualitas E-Service, menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap mutu layanan yang diterima, baik dari segi hasil pelayanan maupun prosesnya.
2. Kecepatan dan ketepatan pelayanan, menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara cepat dan sesuai prosedur, sehingga pengguna tidak mengalami keterlambatan atau kesalahan pelayanan.
3. Sikap dan keramahan petugas, mencerminkan perilaku aparatur dalam melayani pengguna jasa dengan sopan, ramah, dan penuh perhatian, yang sangat memengaruhi kenyamanan pengguna.
4. Kejelasan informasi, yang diberikan menunjukkan sejauh mana petugas mampu menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, dan lengkap mengenai prosedur pelayanan.
5. Kemudahan prosedur pelayanan, menggambarkan tingkat kesederhanaan alur pelayanan, sehingga pengguna jasa dapat mengakses layanan tanpa hambatan birokrasi yang rumit.

1.2 Kompetensi Digital

Kompetensi Digital dipahami sebagai kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta karakteristik pribadi yang memungkinkan seseorang melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Santoso (2021) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang berhubungan langsung dengan kinerja unggul dalam suatu pekerjaan, termasuk motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Wibowo (2016) menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi.

Menurut Dessler (2015) Kompetensi Digital mencerminkan kombinasi kemampuan teknis, perilaku kerja, dan kapasitas individu yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hasibuan (2013) memandang kompetensi sebagai kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki pegawai untuk menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien. Sementara itu, Armstrong (2014) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan seperangkat perilaku yang dapat diamati dan diukur yang berkontribusi terhadap keberhasilan kinerja individu.

Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dalam menghasilkan kinerja optimal, yang tercermin dari kemampuan teknis, kemampuan konseptual, dan kemampuan interpersonal. Henry Simamora (2015) menegaskan bahwa kompetensi mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, dan minat yang memengaruhi efektivitas kerja pegawai. Rivai (2011) mendefinisikan kompetensi sebagai

kemampuan individu yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja yang digunakan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam konteks organisasi publik, Rahmawati (2020) menyatakan bahwa Kompetensi Digital merupakan modal utama aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang tercermin dari kemampuan profesional, etika kerja, dan komitmen terhadap Kualitas E-Service. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Digital merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik pribadi yang memungkinkan pegawai melaksanakan tugas secara profesional dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi serta kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Digital merupakan kombinasi terpadu antara pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, dan karakteristik pribadi yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan profesional. Dalam konteks pelayanan publik, Kompetensi Digital menjadi modal utama dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan merupakan faktor strategis dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada masyarakat.

1.2.1 Indikator Kompetensi Digital

Indikator Kompetensi Digital Menurut Wibowo et al., (2025) yaitu:

1. Keyakinan dan nilai-nilai, merupakan landasan sikap individu dalam bekerja yang mencerminkan integritas, kejujuran, dan komitmen terhadap tugas. Pegawai yang memiliki keyakinan dan nilai kerja yang baik akan menunjukkan tanggung jawab tinggi serta konsistensi dalam menjalankan pekerjaan sesuai aturan dan etika organisasi.
2. Keterampilan, menggambarkan kemampuan teknis dan nonteknis pegawai dalam melaksanakan tugas, termasuk penguasaan sistem kerja, penggunaan teknologi, serta kemampuan menyelesaikan masalah. Keterampilan yang memadai memungkinkan pegawai bekerja secara efektif dan efisien.
3. Pengalaman, menunjukkan lamanya seseorang terlibat dalam suatu pekerjaan yang memberikan pembelajaran praktis dan pemahaman terhadap tugas. Semakin tinggi pengalaman kerja, semakin baik kemampuan pegawai dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan.
4. Karakteristik kepribadian, mencerminkan sifat bawaan individu seperti kedisiplinan, ketelitian, kemampuan beradaptasi, serta sikap terhadap pekerjaan. Karakter kepribadian yang positif akan mendukung terciptanya kinerja yang optimal dan pelayanan yang berkualitas.
5. Motivasi, merupakan dorongan internal yang membuat seseorang berusaha mencapai tujuan kerja. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja, inisiatif, dan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa.

Indikator Kompetensi Menurut Dessler (2015) menjelaskan bahwa Kompetensi Digital dapat dilihat melalui:

1. Pengetahuan kerja, yaitu pemahaman pegawai terhadap tugas dan bidang pekerjaannya
2. Keterampilan teknis, kemampuan praktis dalam melaksanakan pekerjaan
3. Kemampuan pemecahan masalah, kecakapan menghadapi situasi kerja yang kompleks
4. Sikap kerja, meliputi tanggung jawab, kedisiplinan, dan komitmen
5. Kemampuan beradaptasi, kesiapan pegawai menghadapi perubahan, termasuk teknologi

Indikator Kompetensi Menurut Armstrong (2014) menyatakan bahwa Kompetensi Digital mencakup:

1. Knowledge (pengetahuan) tentang pekerjaan
2. Skills (keterampilan) dalam menjalankan tugas
3. Behavior (perilaku kerja) yang profesional dan konsisten
4. Personal attributes (atribut pribadi) seperti integritas dan kepercayaan diri
5. Performance capability (kemampuan kinerja) untuk mencapai target kerja

1.3 Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Profesionalisme sumber daya manusia merupakan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar kompetensi, etika, serta tanggung jawab yang tinggi. Wibowo et al., (2025) menjelaskan bahwa profesionalisme adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas secara tepat, efisien, dan bertanggung jawab berdasarkan keahlian yang dimiliki. Menurut

Sedarmayanti (2017), profesionalisme mencerminkan komitmen pegawai terhadap mutu kerja, disiplin, dan orientasi pada pelayanan yang berkualitas.

(Ivancevich, 2014) menyatakan bahwa profesionalisme berkaitan dengan kemampuan individu untuk menunjukkan sikap kerja yang konsisten, menjunjung etika profesi, serta mampu bekerja secara mandiri maupun tim. Mangkunegara (2017) memandang profesionalisme sebagai perilaku kerja yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, dan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas. Sementara itu, Robbins (2018) menegaskan bahwa profesionalisme mencerminkan tingkat tanggung jawab pegawai dalam menjalankan perannya secara objektif dan berorientasi pada hasil.

Menurut (Hasibuan, 2013)), profesionalisme sumber daya manusia terlihat dari kesesuaian antara kemampuan, penempatan kerja, dan kinerja yang dihasilkan. (Tjiptono, 2016) menambahkan bahwa profesionalisme dalam pelayanan ditandai dengan sikap ramah, responsif, dan kemampuan memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna jasa. (Rangguni Cemerlaning Tias et al., 2022) menjelaskan bahwa profesionalisme aparatur publik tercermin dari kesediaan melayani masyarakat secara adil, cepat, dan transparan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme sumber daya manusia merupakan sikap dan perilaku kerja yang ditandai oleh keahlian, disiplin, tanggung jawab, etika kerja, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik. Profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup integritas, kepatuhan terhadap aturan, serta orientasi pada kepuasan pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan publik,

profesionalisme aparatur menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan Kualitas E-Service. Pegawai yang profesional mampu menjalankan tugas secara efektif, responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa, dan konsisten dalam menerapkan standar pelayanan. Oleh karena itu, penguatan profesionalisme SDM merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

2.3.1 Indikator Profesionalisme Sumber Daya Manusia

(Rangguni Cemerlaning Tias et al., 2022) menjelaskan bahwa profesionalisme kerja dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. Kemampuan merujuk pada kecakapan individu dalam menguasai keahlian tertentu sesuai bidang pekerjaannya.
2. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung yang disediakan organisasi untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
3. Jumlah sumber daya manusia menggambarkan kecukupan tenaga kerja yang berperan dalam pencapaian tujuan organisasi.
4. Sementara itu, keandalan menunjukkan tingkat konsistensi dan ketepatan individu dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan.

(Siagian, 2009) mengemukakan bahwa profesionalisme kerja dapat dilihat melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. kemampuan, diartikan sebagai kecakapan atau potensi individu, baik yang bersifat bawaan maupun hasil dari proses pelatihan, dalam menguasai keterampilan tertentu guna melaksanakan pekerjaan secara efektif.

2. Kualitas, merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses, maupun lingkungan kerja yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan.
3. Sementara itu, keandalan mencerminkan tingkat konsistensi dalam pelaksanaan tugas, yang ditunjukkan melalui hasil kerja yang stabil dan dapat dipercaya dari waktu ke waktu.

(Regita, 2025) menyatakan bahwa perilaku profesional harus didasarkan pada:

1. Mengacu pada ilmu pengetahuan, yaitu perilaku profesional harus didasarkan pada penguasaan pengetahuan dan keahlian sesuai bidang pekerjaan sehingga setiap tugas dilaksanakan secara tepat dan bertanggung jawab.
2. Berorientasi pada kepentingan pihak yang dilayani, artinya seorang profesional mengutamakan kebutuhan pengguna jasa dibandingkan kepentingan pribadi dalam memberikan pelayanan.
3. Pengendalian perilaku diri melalui kode etik, yaitu kemampuan individu untuk menjaga sikap, moral, dan tindakan sesuai dengan norma serta aturan profesi yang berlaku.

1.4 Kualitas E-Service

Kualitas *E-service* merupakan bentuk pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan. Menurut (Kotler, 2016) Kualitas *E-service* adalah proses penyampaian jasa melalui media digital yang memungkinkan interaksi antara penyedia layanan dan pengguna jasa tanpa batasan ruang dan waktu. (Rajagukguk, 2026) menjelaskan

bahwa Kualitas *E-service* adalah layanan yang diberikan melalui sistem elektronik, di mana kualitasnya ditentukan oleh kemudahan akses, kecepatan respon, keandalan sistem, dan pengalaman pengguna.

(Aldila, 2019) memandang Kualitas *E-service* sebagai bagian dari *e-service* yang memanfaatkan teknologi internet untuk menyediakan informasi dan transaksi secara real time kepada pengguna. Menurut (Liang & Turban, 2011), Kualitas *E-service* merupakan aktivitas pelayanan yang dilakukan melalui platform digital yang memungkinkan pengguna memperoleh layanan secara mandiri dengan dukungan sistem elektronik. (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa Kualitas *E-service* adalah bentuk inovasi layanan yang menekankan pada kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan pengguna dalam memperoleh jasa.

Dalam konteks pelayanan publik, (Angga SP & Ali H, 2025) menjelaskan bahwa Kualitas *E-service* merupakan upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara elektronik guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan. (Bima et al., 2025) menegaskan bahwa Kualitas *E-service* bertujuan meminimalkan prosedur birokrasi yang berbelit serta mempercepat penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, (Hamka et al., 2025) menyatakan bahwa Kualitas *E-service* merupakan instrumen reformasi birokrasi yang diarahkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Selanjutnya, menurut (Rijal & Firman, n.d.) Kualitas *E-service* adalah bagian dari *e-government* yang memungkinkan pemerintah memberikan layanan publik berbasis teknologi informasi secara terintegrasi. Nugroho (2018)

menambahkan bahwa Kualitas *E-service* tidak hanya menuntut kesiapan sistem teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia yang profesional agar layanan dapat berjalan optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas *E-service* merupakan proses pemberian layanan berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengguna jasa memperoleh pelayanan secara cepat, mudah, transparan, dan efisien tanpa harus hadir secara langsung. Kualitas *E-service* menekankan pada kemudahan akses, keandalan sistem, kecepatan respon, serta kualitas interaksi antara petugas dan pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan publik, Kualitas *E-service* menjadi instrumen penting reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Keberhasilan Kualitas *E-service* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan. Oleh karena itu, penguatan SDM dan sistem pelayanan secara simultan menjadi kunci utama tercapainya Kualitas *E-service* yang berkualitas dan berorientasi pada pengguna jasa.

1.4.1 Indikator Kualitas E-Service

Indikator Kualitas *E-service* menurut (Hardiyansyah., 2011) yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merujuk pada segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna jasa, seperti gedung pelayanan, ruang tunggu, peralatan kerja, penampilan pegawai, serta media informasi. Dimensi ini menggambarkan

kesan awal terhadap Kualitas *E-service* dan mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan layanan yang nyaman dan profesional.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Keandalan tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, minimnya kesalahan, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan pengguna jasa.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness menunjukkan kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pengguna jasa serta menanggapi permintaan, pertanyaan, maupun keluhan. Dimensi ini berkaitan dengan sikap proaktif, keramahan, dan kemauan petugas untuk memberikan pelayanan secara segera.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, sopan santun, serta sikap pegawai yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pengguna jasa. Jaminan juga mencakup kepastian prosedur pelayanan serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan.

5. Empathy (Empati)

Empathy merupakan perhatian personal yang diberikan kepada pengguna jasa, termasuk kemudahan dalam berkomunikasi, kesediaan mendengarkan keluhan, serta pemahaman terhadap kebutuhan individu. Dimensi ini menekankan pentingnya sikap peduli dan pelayanan yang bersifat manusiawi.

(Snell, 2019) mengemukakan bahwa persepsi Kualitas *E-service* dapat diukur melalui:

1. Bukti fisik, yaitu kondisi nyata pelayanan yang meliputi fasilitas kantor, peralatan kerja, penampilan pegawai, serta ketersediaan sarana informasi dan komunikasi yang mendukung proses pelayanan.
2. Daya tanggap, yaitu kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pengguna jasa serta merespons keluhan maupun kebutuhan dengan sikap peduli.
3. Jaminan, yaitu kemampuan pegawai memberikan rasa aman dan kepastian pelayanan melalui pengetahuan, kesopanan, serta sikap yang dapat dipercaya.
4. Empati, yaitu perhatian personal yang diberikan kepada pengguna jasa, termasuk kemudahan berkomunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing individu.
5. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

(Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa Kualitas *E-service* dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. Ketepatan dan kecepatan pelayanan, yang menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara cepat, tepat waktu, serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga pengguna jasa tidak mengalami keterlambatan atau kesalahan pelayanan.
2. Sikap dan keramahan petugas, yaitu perilaku pegawai dalam melayani pengguna jasa dengan sopan, ramah, serta penuh perhatian, sehingga menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan selama proses pelayanan berlangsung.

3. Kejelasan informasi, yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, dan transparan mengenai prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan.
4. Kemudahan prosedur, yaitu kesederhanaan alur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah diakses, serta memudahkan pengguna jasa dalam memperoleh layanan tanpa hambatan administratif yang berlebihan.
5. Kenyamanan fasilitas, yang mencakup ketersediaan sarana dan prasarana pendukung seperti ruang tunggu, sistem pelayanan online, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu kepada beberapa teori dan peneliti terdahulu yang sesuai dengan judul penelitian yang diangkat dalam penelitian ini, penelitian terdahulu dijelaskan pada tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Muhammad Et Al., (N.D.)	Digitalisasi Pelayanan Publik Di Pelabuhan Kelas Iii Likupang Kabupaten Minahasa Utara	Studi lapangan dengan observasi dan kuesioner terhadap pegawai dan pengguna layanan	Digitalisasi pelayanan meningkatkan efisiensi dan koordinasi layanan, serta mempermudah pengguna dalam mengakses layanan pelabuhan.

2	Hamka Et Al., (2025)	Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Terhadap Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar	Survei dan wawancara terhadap pegawai dan pengguna layanan digital	Digitalisasi layanan publik berdampak positif terhadap kinerja kantor dan kepuasan masyarakat pengguna jasa.
3	Angelin et al., (2025)	Pengaruh Kualitas <i>E-service</i> PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di KSOP Kelas III Talang Duku	Metode kuantitatif melalui kuesioner dan analisis deskriptif	Kualitas <i>E-service</i> PMKU yang baik meningkatkan kepuasan pengguna jasa secara signifikan.
4	Ida Fariha (2024)	Analysis Of The Influence Of Human Resource Competence And Service Quality On Customer Satisfaction Of The Regional Secretariat Of Surabaya City	Survei dengan kuesioner dan analisis hubungan antar variabel	Kompetensi Digital dan Kualitas <i>E-service</i> secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan di sekretariat daerah
5	Dedi Herdisah Permana et al., (2022)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut Melalui Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Ii Cirebon	Observasi dan kuesioner online terhadap pegawai dan pengguna	Kinerja pegawai yang baik memperbaiki proses pelayanan buku pelaut secara online dan meningkatkan kepuasan pengguna.
6	Rijal & Firman (N.D.)	Pengaruh Fasilitas, Kualitas <i>E-service</i> Dan	Survei dengan kuesioner	Fasilitas, Kualitas <i>E-Service</i> , dan Kompetensi Digital secara bersama-

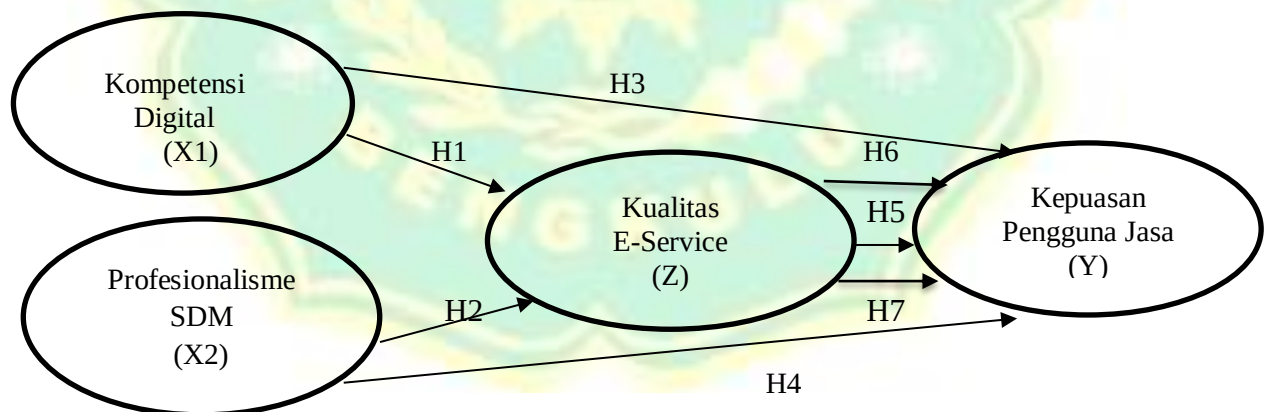
		Kompetensi Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero)	dan analisis deskriptif	sama meningkatkan kepuasan pengguna jasa.
7	Wibowo et al., (2025)	Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Pegawai Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sunda Kelapa	Metode kuantitatif melalui kuesioner dan wawancara	Profesionalisme kerja dan sarana prasarana mendukung kinerja pegawai serta memperbaiki Kualitas <i>E-service</i> yang diberikan.
8	Mardiya et al., (2025)	Human Resource Management Quality As A Determinant Of Customer Satisfaction With Service Quality As A Mediator	Survei dengan kuesioner dan analisis mediasi	Kualitas manajemen SDM memengaruhi kepuasan pelanggan melalui peningkatan Kualitas <i>E-Service</i> .
9	Rangguni Cemerlang Tias et al., (2022)	Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Kinerja Pegawai Melalui Kualitas <i>E-service</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah	Survei dan observasi terhadap pegawai dan pengguna layanan	Profesionalisme pegawai meningkatkan Kualitas <i>E-Service</i> , yang kemudian meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

10	Fannia Amalia Putri & Nuning Nurna Dewi (2025)	Studi Pada Pelayanan PLAVON Dukcapil (Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Online)	Observasi dan kuesioner terhadap pengguna dan petugas layanan digital	Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mempermudah proses bagi masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna.
----	--	--	---	---

Sumber : Penelitian 2026

1.6 Kerangka Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tinjauan pustaka yang telah penulis paparkan di atas, maka peneliti membuat alur pemikiran untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah peneliti sampaikan sebagai berikut: Kerangka peranan yang dijelaskan oleh (Soerjono Soekanto, 2009). Berdasarkan uraian di atas, maka dikembangkan usulan model penelitian teoritis yang ditampilkan pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Keterangan :

—————→ Pengaruh Langsung

1.7 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kompetensi Digital (X1) terhadap Kualitas *E-service* (Z)

Penelitian Rijal et al., (2023) menunjukkan bahwa Kompetensi Digital memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa di sektor pelabuhan. Pegawai yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan kerja yang baik mampu memberikan pelayanan secara lebih efektif, sehingga pengguna jasa merasakan peningkatan kualitas layanan dan merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima.

Selanjutnya, penelitian Warih Anggraini et al., (2024) menegaskan bahwa Kompetensi Digital bersama Kualitas *E-service* berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan pada layanan administratif. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai dalam menjalankan tugasnya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, karena pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan professional.

Anwar et al., (2020) menemukan bahwa Kompetensi Digital juga berdampak pada kepuasan pelanggan melalui peningkatan kepercayaan dalam konteks industri jasa. Kompetensi pegawai membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik, meningkatkan rasa aman pelanggan, serta memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pengguna jasa, yang pada akhirnya mendorong kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Profesionalisme sumber daya manusia (X2) terhadap Kualitas *E-service* (Z)

Penelitian oleh Rangguni Cemerlaning Tias et al., (2022) menemukan bahwa profesionalisme kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan di unit pelayanan terpadu, menunjukkan bahwa sikap profesional dalam menunaikan tugas berdampak pada persepsi positif atas layanan yang diterima oleh pengguna.

Studi Mega & Marwan (2022) juga menunjukkan bahwa profesionalisme sumber daya manusia dapat langsung menciptakan Kualitas *E-service*, di mana pegawai yang bekerja secara profesional mampu memberikan layanan yang sesuai harapan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dalam konteks layanan jasa. Selain itu, penelitian menyimpulkan bahwa profesionalisme kerja merupakan salah satu elemen sumber daya manusia yang secara langsung berkontribusi pada kepuasan konsumen, memperkuat hubungan antara praktik HR profesional dan persepsi positif pengguna layanan terhadap Kualitas *E-service* yang diterima.

3. Pengaruh Kualitas *E-service* (Z) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Penelitian yang relevan menunjukkan bahwa kualitas *e-service* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Layanan berbasis digital yang mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan respon, keandalan sistem, serta jaminan keamanan akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Semakin baik kualitas *e-service* yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna jasa. Hal ini karena pengguna merasa kebutuhan

dan harapannya terpenuhi melalui layanan yang efektif dan efisien Rijal & Firman (n.d.)

Angga SP & Ali H (2025) Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis elektronik berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas *e-service* yang didukung oleh sistem yang handal, kemudahan penggunaan, serta responsivitas layanan mampu meningkatkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas *e-service* menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna jasa pada layanan online.

4. Kualitas *E-service* Memediasi Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas *E-service* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai

Berdasarkan penelitian Siti Khuzaimah (2017), profesionalisme sumber daya manusia yang mencakup sikap, etika kerja, serta tanggung jawab yang tinggi mampu menciptakan pelayanan yang terstruktur, akurat, dan dapat dipercaya. Pegawai yang profesional cenderung memberikan layanan yang lebih terorganisir dan sesuai standar, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas *e-service*. Kualitas *e-service* yang baik tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa karena layanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Rajagukguk (2026) dalam konteks layanan transportasi online menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas *e-service* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa

kualitas SDM berpengaruh terhadap kualitas *e-service*, yang kemudian berdampak pada kepuasan pengguna jasa. Hal ini memperkuat bahwa kualitas *e-service* berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan profesionalisme pegawai dengan tingkat kepuasan pengguna jasa.

5. Kompetensi Digital Dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Di Mediasi Oleh Kualitas *E-service* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai

Aldila (2019) dalam konteks pelayanan online menunjukkan bahwa kualitas *e-service* yang baik—seperti kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, serta responsivitas—mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Pengguna yang memperoleh layanan digital yang efektif dan sesuai harapan cenderung merasakan pengalaman yang lebih positif, sehingga tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan semakin tinggi.

Fannia Amalia Putri & Nuning Nurna Dewi (2025) pada pelayanan PLAVON Dukcapil (pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, efektivitas digitalisasi layanan, serta kualitas *e-service* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa. Hasil ini menegaskan bahwa kompetensi digital dan profesionalisme sumber daya manusia berperan penting dalam meningkatkan kualitas *e-service*, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian, kualitas *e-service* berfungsi sebagai variabel

mediasi yang memperkuat hubungan antara kompetensi digital dan profesionalisme SDM terhadap kepuasan pengguna.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional terfokus digunakan untuk mendukung pelaksanaan penelitian agar lebih jelas, terarah dan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini memudahkan peneliti untuk mengambil keputusan yang tepat berdasarkan data dan informasi yang peneliti perlukan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Kompetensi Digital	Kompetensi Digital dipahami sebagai kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta karakteristik pribadi yang memungkinkan seseorang melaksanakan pekerjaannya secara efektif.	1. Keyakinan dan nilai-nilai 2. Keterampilan Pengalaman, 3. Karakteristik kepribadian, 4. Motivasi	(Wibowo et al., 2025)
2	Profesionalisme Sumber Daya Manusia	Profesionalisme sumber daya manusia merupakan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar kompetensi, etika, serta tanggung jawab yang tinggi	1. kemampuan, 2. Kualitas, 3. keandalan	(siagian, 2009)
3	Kualitas E-Service	proses pemberian layanan berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengguna jasa memperoleh pelayanan secara cepat, mudah, transparan, dan efisien tanpa harus hadir secara langsung.	1. Ketepatan dan kecepatan pelayanan, 2. Sikap dan keramahan petugas, 3. Kejelasan informasi, 4. Kemudahan prosedur	(Tjiptono, 2016)

			5. Kenyamanan fasilitas,	
4	Kepuasan Pengguna Jasa	pengguna jasa merupakan individu, kelompok, atau masyarakat yang menerima dan memanfaatkan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi.	1. Kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan, 2. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 3. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan, 4. Kesiediaan merekomendasikan layanan 5. Minimnya keluhan terhadap pelayanan,	Kotler dan Keller (2016),

Sumber : Penelitian, 2026

