EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Implementasi Aplikasi Asabri Star Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta Pensiun Di PT Asabri Manado

Rodino Pulu[1], Deky Eko Wibowo Mundung[2], Arief Perdana Kumaat[3]
[1,2,3]Politeknik Negeri Manado, Indonesia
E-mail: Rodinopulu5@gmail.com [1], meneer.deky@gmail.com [2], arief.kumaat@gmail.com [3]

Article History:
Received: 14 Agustus 2026
Revised: 25 Oktober 2026
Accepted: 05 November 2026

Keywords: *Implementasi Kebijakan, ASABRI Star, Technology Acceptance Model, SERVQUAL, Kualitas Pelayanan.*

***Abstrak*:** *Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi aplikasi ASABRI Star dalam meningkatkan kualitas pelayanan peserta pensiun pada PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Manado. Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya penggunaan aktif aplikasi, kendala teknis registrasi dan pengajuan klaim, serta sosialisasi yang belum optimal bagi peserta di luar Kota Manado. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif studi kasus. Implementasi kebijakan dianalisis menggunakan teori Edward III (1980) meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi; penerimaan teknologi dianalisis menggunakan Technology Acceptance Model; kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap enam informan yang dipilih secara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan implementasi berjalan baik pada aspek komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi, namun sumber daya masih terkendala jaringan internet dan kesesuaian perangkat peserta. Aplikasi dinilai bermanfaat dan efisien, tetapi kemudahan penggunaannya belum merata, terutama bagi peserta lanjut usia. Dimensi tangibles dan assurance sudah cukup baik, sedangkan reliability, responsiveness, dan empathy masih perlu ditingkatkan. Ketiga kerangka teori saling berkaitan: keterbatasan komunikasi dan sumber daya pada implementasi kebijakan membentuk rendahnya kemudahan penggunaan, yang tercermin pada kesenjangan kualitas pelayanan digital. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, pendampingan bagi peserta lanjut usia, penguatan keandalan sistem, serta percepatan respons layanan keluhan digital.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era revolusi industri 4.0 mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong seluruh instansi pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PT ASABRI (Persero) merupakan BUMN penyelenggara program pensiun dan asuransi sosial bagi Prajurit TNI, Anggota Polri, dan PNS di lingkungan Kementerian Pertahanan serta Polri beserta keluarganya, sebagaimana diamanatkan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2015. Sebelum hadirnya layanan digital, sistem pelayanan konvensional menghadapi berbagai keterbatasan, seperti peserta yang harus datang langsung ke kantor untuk mengurus kepesertaan, mengecek saldo, atau mengajukan klaim, sehingga menimbulkan antrean panjang, terutama bagi peserta yang bertugas atau berdomisili di wilayah dengan aksesibilitas terbatas. Sebagai respons atas tantangan tersebut, PT ASABRI (Persero) meluncurkan aplikasi digital ASABRI Star yang memungkinkan peserta pensiun mengakses layanan secara mandiri, meliputi pengecekan status kepesertaan, informasi saldo dan iuran, pengajuan klaim daring, unduh kartu peserta digital, simulasi manfaat pensiun, hingga layanan pengaduan.

PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Manado, sebagai unit pelayanan yang melayani peserta pensiun di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo, turut mengimplementasikan aplikasi ASABRI Star. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa implementasi ini masih menghadapi berbagai permasalahan di lapangan, mulai dari rendahnya tingkat penggunaan aktif, kendala teknis pada saat registrasi dan pengajuan klaim, hingga sosialisasi yang dinilai belum optimal bagi peserta di luar Kota Manado. Dari perspektif manajemen bisnis, fenomena ini relevan dipahami melalui pendekatan manajemen kualitas jasa, karena keberhasilan organisasi penyedia layanan pada akhirnya diukur dari sejauh mana kualitas layanan mampu memenuhi ekspektasi peserta sebagai pelanggan jasa.

Kajian mengenai kesenjangan antara potensi ideal aplikasi digital dan realitas implementasinya dapat dijelaskan melalui tiga kerangka teori yang saling melengkapi. Teori implementasi kebijakan Edward III (1980) menekankan bahwa keberhasilan suatu program ditentukan oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Technology Acceptance Model/TAM (Davis, 1989) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Sementara itu, model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) memberikan kerangka untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy.*

Penelitian-penelitian terdahulu memperkuat relevansi ketiga kerangka tersebut pada konteks layanan digital sektor jaminan sosial. Astuti dan Pratama (2022) menegaskan bahwa kualitas sistem, kemudahan penggunaan, kepuasan, dan kepercayaan saling berkaitan dalam membentuk loyalitas pengguna layanan digital. Studi pada objek yang sama juga memberikan pijakan empiris langsung: Aprilia dan Terzaghi (2025) mendapati bahwa aplikasi ASABRI Star efektif mempercepat proses penarikan uang pensiun di Kantor Cabang Palembang, sedangkan Harahap dan Atika (2024) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi meningkatkan efisiensi proses pelayanan dana pensiun melalui otomatisasi dan pengurangan kesalahan manual. Kedua studi tersebut menekankan efektivitas dan efisiensi teknis aplikasi, sementara penelitian ini

berfokus pada kualitas pelayanan dan penerimaan teknologi dari perspektif peserta sebagai pengguna akhir di KC Manado.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis proses implementasi aplikasi ASABRI Star berdasarkan empat variabel model Edward III; (2) mendeskripsikan penerimaan teknologi aplikasi oleh peserta pensiun berdasarkan TAM; (3) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi; serta (4) menilai dampak implementasi terhadap kualitas pelayanan peserta pensiun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*.

LANDASAN TEORI

Konsep Implementasi Kebijakan

Van Meter dan Van Horn (1975) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat, baik pemerintah maupun swasta, yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. George C. Edward III (1980) mengembangkan model implementasi yang mengidentifikasi empat variabel kritis yang saling berinteraksi dalam memengaruhi keberhasilan implementasi. Pertama, komunikasi yang efektif antara pembuat kebijakan dan pelaksana di lapangan menjadi prasyarat keberhasilan implementasi. Kedua, sumber daya yang mencakup staf yang cukup, keahlian yang diperlukan, informasi yang relevan, wewenang yang memadai, dan fasilitas yang layak merupakan prasyarat material bagi keberhasilan implementasi. Ketiga, disposisi atau sikap para pelaksana terhadap kebijakan sangat menentukan tingkat komitmen dan motivasi mereka. Keempat, struktur birokrasi yang jelas dengan pembagian tugas dan mekanisme koordinasi yang efektif diperlukan agar implementasi berjalan secara terkoordinasi.

Mazmanian dan Sabatier (1983) menambahkan dimensi waktu dan adaptasi dalam model implementasi mereka, menekankan bahwa implementasi merupakan proses yang bersifat iteratif dan adaptif, di mana pelaksana di lapangan sering kali perlu menyesuaikan strategi pelaksanaan dengan kondisi aktual yang dihadapi.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu kerangka teori yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi. Dikembangkan oleh Fred Davis (1989) berdasarkan teori tindakan beralasan (Theory of Reasoned Action) Fishbein dan Ajzen (1975), TAM berpostulat bahwa niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi ditentukan oleh dua faktor kognitif utama.

Faktor pertama adalah perceived usefulness (persepsi kemanfaatan), yaitu tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya dalam suatu pekerjaan atau aktivitas. Faktor kedua adalah *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), yaitu tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem teknologi tertentu tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Kedua konstruk inilah yang digunakan sebagai lensa analisis penerimaan teknologi peserta terhadap aplikasi ASABRI Star dalam penelitian ini. Sebagai catatan pelengkap, Venkatesh et al. (2003) mengembangkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang mengintegrasikan delapan model penerimaan teknologi termasuk TAM; model ini tidak dioperasionalkan sebagai lensa analisis utama dalam penelitian ini, namun memperkaya wawasan mengenai perkembangan teori penerimaan teknologi yang relevan bagi konteks penelitian.

Kualitas Pelayanan *(SERVQUAL)*

Kualitas pelayanan merupakan konstruk yang sentral dalam manajemen bisnis, khususnya pada domain manajemen kualitas jasa (*service quality management*) yang berkaitan erat dengan kepuasan (*satisfaction*) dan loyalitas (*loyalty*) pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988) mengembangkan model gap kualitas pelayanan yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara ekspektasi mereka sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka atas layanan yang sesungguhnya diterima.

Berdasarkan penelitian empiris yang ekstensif, Parasuraman et al. (1988) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan akronim RATER: (1) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten; (2) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menginspirasi kepercayaan; (3) *Tangible*s (bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi; (4) *Empathy* (empati), yaitu kepedulian dan perhatian individual kepada setiap pelanggan; dan (5) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

Dalam konteks layanan digital, Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2002) mengembangkan skala E-SERVQUAL yang secara khusus mengukur kualitas layanan elektronik, mencakup efisiensi akses, ketersediaan sistem, pemenuhan janji layanan, privasi dan keamanan data, daya tanggap terhadap masalah, serta kemudahan menghubungi agen layanan. Kerangka ini digunakan sebagai acuan tambahan dalam menganalisis kualitas layanan digital aplikasi ASABRI Star, sekaligus menjadi tolok ukur kepuasan dan loyalitas peserta sebagai pelanggan jasa pensiun sosial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus (case study) yang difokuskan pada PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Manado. Pendekatan kualitatif dipilih karena permasalahan yang diteliti bersifat kompleks dan kontekstual, memerlukan pemahaman mendalam terhadap proses, persepsi, dan pengalaman pelaku yang terlibat (Creswell, 2014). Penelitian dilaksanakan di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Manado pada bulan Agustus 2026, setelah seminar proposal disetujui pada juli 2026.

Instrumen penelitian berupa peneliti sendiri sebagai instrumen utama (human instrument), yang didukung oleh pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi (checklist), dan lembar dokumentasi. Subjek penelitian dipilih secara purposive sampling dengan mempertimbangkan prinsip kecukupan dan kejenuhan data (Lincoln & Guba, 1985), terdiri atas enam informan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Keterangan	Jumlah Informan
1	Kepala Kantor Cabang	1 Informan
2	Staf Bagian Pelayanan	2 Informan
3	Peserta Pengguna Aplikasi ASABRI Star	3 Informan
	Jumlah	**6 Informan**

Sumber: diolah, 2026.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu wawancara semi-terstruktur secara tatap muka (Sugiyono, 2019), observasi langsung menggunakan lembar checklist terhadap aktivitas pelayanan berbasis aplikasi (Moleong, 2017), serta dokumentasi terhadap dokumen kebijakan, data statistik pengguna, dan regulasi terkait (Yin, 2018). Data primer diperoleh dari hasil

wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen kebijakan, laporan rekapitulasi layanan digital, serta regulasi yang relevan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan mengacu pada konsep teoritis model Edward III (1980), TAM (Davis, 1989), dan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Keabsahan data diperiksa melalui aspek kredibilitas (triangulasi sumber dan teknik), transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Aplikasi ASABRI Star (Analisis Model Edward III)

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Cabang dan staf bidang pelayanan menunjukkan bahwa tiga dari empat variabel model Edward III, yaitu komunikasi, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi, telah berjalan secara konsisten dan efektif di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Manado, sedangkan variabel sumber daya masih menyisakan catatan pada faktor eksternal. Ringkasan temuan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Implementasi Kebijakan Berdasarkan Model Edward III

Variabel	Temuan
Komunikasi	Kebijakan bersifat top-down dari kantor pusat, diteruskan melalui enrollment dan edukasi penggunaan; namun kejelasan pesan melemah pada tataran cabang-ke-peserta karena sosialisasi dinilai peserta masih umum.
Sumber Daya	Kompetensi staf memadai dan aplikasi bersifat self-service, namun keberhasilannya bergantung pada faktor di luar kendali organisasi, yaitu jaringan internet dan kesesuaian spesifikasi perangkat peserta.
Disposisi	Komitmen staf dalam perekaman wajah dan edukasi berjalan konsisten kepada setiap peserta baru, mencerminkan sikap pelaksana yang mendukung kebijakan digitalisasi.
Struktur Birokrasi	Pembagian tugas dan SOP berjalan efektif; setiap pegawai dituntut memahami dan mampu mengedukasi penggunaan aplikasi sehingga tidak terjadi tumpang tindih peran.

Sumber: hasil olahan data penulis, 2026.

Pola komunikasi top-down ini sejalan dengan argumen Edward III (1980) bahwa kejelasan, konsistensi, dan intensitas penyampaian informasi menjadi prasyarat keberhasilan implementasi; namun temuan penelitian menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi organisasi-ke-cabang tidak sepenuhnya berbanding lurus dengan kejelasan cabang-ke-peserta, sehingga variabel komunikasi perlu dipahami sebagai rantai bertingkat yang dapat melemah pada setiap tahap penerusannya. Pada dimensi sumber daya, temuan ini memperkuat argumen Edward III (1980) bahwa sumber daya bukan hanya soal kecukupan staf, tetapi juga fasilitas pendukung; dalam konteks layanan digital, fasilitas tersebut bergeser menjadi infrastruktur konektivitas dan perangkat pengguna akhir yang berada di luar kendali langsung organisasi, sejalan dengan temuan Purnamasari et al. (2025) yang menemukan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi dan sumber daya finansial secara signifikan menentukan keberhasilan adopsi inovasi digital dalam peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia. Secara keseluruhan, kekuatan implementasi ASABRI Star terletak pada aspek yang berada dalam kendali internal organisasi, sementara kelemahannya terletak pada aspek yang bergantung pada kondisi eksternal.

Penerimaan Teknologi Aplikasi ASABRI Star oleh Peserta Pensiun (Analisis TAM)

Hasil wawancara terhadap tiga informan peserta pensiun menunjukkan pola yang asimetris antara dua konstruk inti TAM (Davis, 1989). Persepsi kemanfaatan (perceived usefulness)

dirasakan tinggi dan konsisten oleh ketiga informan, tercermin dari pengakuan bahwa aplikasi menghemat waktu dan menghilangkan kebutuhan mengantre. Sebaliknya, persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) belum sepenuhnya merata, karena ketiga informan sama-sama mengalami kendala pada tahap awal penggunaan, khususnya terkait istilah pada menu aplikasi serta proses login dan verifikasi, sejalan dengan sosialisasi awal yang dinilai belum cukup detail.

Pola asimetris ini konsisten dengan temuan Davis (1989) bahwa perceived usefulness umumnya memiliki pengaruh lebih kuat terhadap niat penggunaan dibandingkan perceived ease of use, terutama pada teknologi yang manfaatnya bersifat langsung dan mudah dirasakan, sebagaimana efisiensi waktu pada aplikasi ASABRI Star. Temuan ini sejalan dengan Wijaya dan Putri (2023) yang mendapati bahwa persepsi manfaat menjadi prediktor utama penerimaan teknologi informasi di kalangan penerima manfaat program jaminan sosial. Namun demikian, rendahnya kemudahan penggunaan pada tahap awal mengindikasikan bahwa desain antarmuka dan istilah teknis aplikasi belum sepenuhnya mempertimbangkan karakteristik demografis peserta ASABRI yang didominasi purnawirawan dan peserta lanjut usia dengan literasi digital yang bervariasi. Pola ini sejalan dengan Maulana dan Ilman (2025) yang mendapati kepuasan pengguna aplikasi mobile BPJS Ketenagakerjaan pada kelompok lanjut usia (55 tahun ke atas) jauh lebih rendah dibanding pengguna muda, terutama akibat kesulitan navigasi dan tantangan aksesibilitas antarmuka. Persoalan pada dimensi TAM ini pada dasarnya berakar pada persoalan dimensi komunikasi model Edward III, menegaskan bahwa kualitas implementasi kebijakan pada tataran organisasi turut membentuk kualitas penerimaan teknologi pada tataran pengguna akhir.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Faktor pendukung yang teridentifikasi meliputi efisiensi waktu, dukungan keluarga dan petugas, serta pembaruan sistem yang berkelanjutan, yang pada dasarnya mencerminkan sisi positif variabel disposisi dan struktur birokrasi pada model Edward III, ditambah persepsi kemanfaatan yang tinggi pada dimensi TAM. Sebaliknya, faktor penghambat meliputi keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital sebagian peserta lanjut usia, dan sosialisasi awal yang belum sepenuhnya detail, yang secara konsisten kembali mengarah pada keterbatasan sumber daya eksternal dan kekurangan pada dimensi komunikasi.

Temuan mengenai literasi digital sebagai penghambat utama pada kelompok peserta lanjut usia menegaskan bahwa kesiapan literasi digital masyarakat dan intensitas pendampingan penyelenggara layanan merupakan determinan penting keberhasilan adopsi aplikasi layanan digital. Dukungan keluarga dan petugas sebagai faktor pendukung pada dasarnya berfungsi sebagai mekanisme kompensasi atas kesulitan penggunaan yang dipersepsikan peserta lanjut usia, sehingga keberlanjutan keberhasilan implementasi ke depan perlu diformalkan melalui program pendampingan terstruktur, bukan semata bergantung pada peran informal keluarga dan petugas.

Dampak Implementasi terhadap Kualitas Pelayanan (Analisis SERVQUAL)

Analisis terhadap lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) menunjukkan hasil yang tidak seragam antardimensi. Ringkasan temuan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Kategori	Temuan Utama
Tangibles	Cukup Baik	Tampilan aplikasi rapi dan ruang tunggu memadai, namun media sosialisasi fisik (brosur/panduan) dipersepsikan masih kurang.
Assurance	Cukup Baik	Verifikasi OTP menumbuhkan rasa aman, namun sebagian peserta masih khawatir terhadap keamanan data pribadi.

Reliability	Perlu Perbaikan	Saldo dan status klaim tidak selalu diperbarui secara real-time, menimbulkan keraguan peserta.
Responsiveness	Perlu Perbaikan	Respons layanan keluhan melalui aplikasi dinilai tidak konsisten dan lebih lambat dibanding layanan tatap muka.
Empathy	Perlu Perbaikan	Peserta membutuhkan pendampingan yang lebih proaktif, khususnya bagi kelompok lanjut usia.

Sumber: hasil olahan data penulis, 2026.

Dimensi tangibles dan assurance dinilai relatif baik, meskipun hasil observasi lapangan (24 dari 25 indikator berkategori Baik) menunjukkan bahwa demo corner dan media sosialisasi sesungguhnya sudah tersedia dan digunakan aktif oleh staf. Perbedaan antara persepsi peserta dan hasil observasi objektif ini merupakan bagian dari gap kualitas pelayanan, yang dalam kerangka SERVQUAL dikenal sebagai gap komunikasi eksternal kepada pelanggan. Sebaliknya, dimensi reliability, responsiveness, dan empathy menunjukkan catatan perbaikan yang lebih konsisten: keluhan mengenai saldo yang tidak diperbarui secara real-time mengindikasikan bahwa sinkronisasi data antara sistem backend dan tampilan aplikasi masih perlu ditingkatkan; inkonsistensi kecepatan respons keluhan pada kanal digital mengindikasikan bahwa kanal pengaduan digital belum memiliki mekanisme eskalasi dan pelacakan status yang memadai; sedangkan kebutuhan pendampingan yang lebih proaktif pada dimensi empathy mencerminkan bahwa desain layanan perlu secara sengaja mengakomodasi kerentanan digital peserta lanjut usia. Temuan ini relevan dengan Astuti dan Pratama (2022) mengenai peran kepuasan dan kepercayaan sebagai mediator antara kemudahan penggunaan dan loyalitas pengguna layanan digital; temuan ini juga sejalan dengan Saputra dan Istiqomah (2024) yang mendapati bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan turut ditentukan oleh kesenjangan antara ekspektasi dan performa aktual pada dimensi daya tanggap dan keandalan sistem.

Keterkaitan Antartemuan

Secara keseluruhan, temuan pada keempat rumusan masalah penelitian ini saling terkait dan membentuk satu rangkaian sebab-akibat. Kualitas implementasi kebijakan pada tataran organisasi (Edward III, 1980), khususnya dimensi komunikasi dan sumber daya, secara langsung memengaruhi kualitas penerimaan teknologi oleh peserta (TAM, Davis 1989), terutama pada persepsi kemudahan penggunaan; penerimaan teknologi ini pada gilirannya membentuk pengalaman aktual peserta yang menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan (SERVQUAL, Parasuraman et al., 1988), khususnya pada dimensi reliability, responsiveness, dan empathy. Kesenjangan antara hasil observasi organisasional yang sangat positif dan temuan wawancara peserta yang masih menyimpan sejumlah catatan kritis menjadi bukti empiris bahwa keberhasilan implementasi pada tataran administratif tidak secara otomatis identik dengan keberhasilan pada tataran penerimaan teknologi dan kualitas pelayanan yang dirasakan peserta sebagai pengguna akhir.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) proses implementasi aplikasi ASABRI Star ditinjau dari model Edward III telah berjalan cukup baik, dengan variabel komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi menunjukkan hasil positif dan konsisten, sedangkan variabel sumber daya masih menghadapi keterbatasan pada faktor eksternal berupa jaringan internet dan kesesuaian perangkat peserta; (2) penerimaan teknologi berdasarkan TAM menunjukkan persepsi kemanfaatan yang tinggi, namun persepsi kemudahan penggunaan belum merata, khususnya bagi peserta lanjut usia; (3) faktor pendukung implementasi meliputi

efisiensi waktu, dukungan keluarga dan petugas, serta pembaruan sistem berkelanjutan, sedangkan faktor penghambatnya meliputi keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital, dan sosialisasi awal yang belum sepenuhnya detail; dan (4) dampak implementasi terhadap kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL menunjukkan hasil bervariasi, dengan dimensi tangibles dan assurance sudah cukup baik, sedangkan reliability, responsiveness, dan empathy masih memerlukan perbaikan.

Penelitian ini merekomendasikan agar PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Manado meningkatkan kualitas sosialisasi melalui panduan cetak dan video tutorial, mengadakan program pendampingan berkala bagi peserta lanjut usia, meningkatkan keandalan sistem pembaruan data secara real-time, mempercepat respons layanan keluhan digital, memberikan penjelasan yang lebih mudah dipahami mengenai sistem keamanan data, serta mempertimbangkan penguatan infrastruktur jaringan di wilayah dengan kondisi konektivitas kurang stabil. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas jumlah informan, memperpanjang durasi observasi, menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur gap SERVQUAL secara statistik, serta membandingkan implementasi pada beberapa kantor cabang dengan karakteristik wilayah berbeda.

DAFTAR REFERENSI

Aprilia, T., & Terzaghi, M. T. (2025). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi ASABRI Star dalam memperlancar penarikan uang Pensiun di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Palembang. Jurnal Kajian Ilmiah Interdisiplinier.

Astuti, Y., & Pratama, R. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi mobile terhadap loyalitas nasabah lembaga keuangan. Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital, 5(2), 112–127.

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Edward III, G. C. (1980). Implementing public policy. Congressional Quarterly Press.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Addison-Wesley.

Harahap, Y., & Atika, A. (2024). Analisis pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan dana Pensiun di PT ASABRI (Persero). Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP), 7(4), 16746–16752. https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i4.38183

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. SAGE Publications.

Maulana, S., & Ilman, N. (2025). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) BPJS Ketenagakerjaan terhadap kepuasan pengguna di Kota Palopo. Integrative Perspectives of Social and Science Journal, 2(3), 4915–4927.

Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). Implementation and public policy. Scott Foresman.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2015 tentang Asuransi Sosial Prajurit Tentara Nasional

Indonesia, Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2015). Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). (2018). Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Purnamasari, R., Hasanudin, A. I., Zulfikar, R., & Yazid, H. (2025). Technological infrastructure and financial resource availability in enhancing public services and government performance: The role of digital innovation adoption in Indonesia. Social Sciences & Humanities Open, 11, 101621. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101621

Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analisis kualitas layanan Mobile JKN menggunakan metode e-service quality, customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analysis (IPA). Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 4(1), 66–76. https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi 2). Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. Administration & Society, 6(4), 445–488. https://doi.org/10.1177/009539977500600404

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425–478. https://doi.org/10.2307/30036540

Wijaya, A., & Putri, S. (2023). Persepsi manfaat dan penerimaan teknologi informasi pada penerima manfaat program jaminan sosial. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informasi, 9(1), 45–60.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. Journal of the Academy of Marketing Science, 30(4), 362–375. https://doi.org/10.1177/009207002236911