



## Transformasi Pelayanan Digital di Tingkat Kecamatan

(Studi Efektifitas layanan MyBCA pada Nasabah Bank BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto)

Cindy Rastra Sheila Antil<sup>1\*</sup>, Sri Roekminiati<sup>2</sup>, Ika Devy Pramudiana<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [cindyantika027@gmail.com](mailto:cindyantika027@gmail.com)

**Abstract.** This study aims to describe and analyze the effectiveness of digital service transformation through the myBCA ecosystem at Bank BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto from the perspective of Public Administration. The paradigm shift from the Old Public Administration (OPA) to the New Public Service (NPS) requires service institutions to place citizens as the main subjects through the principles of transparency, accountability, and respect for public dignity. This study uses a descriptive qualitative approach with in-depth interview techniques, passive participatory observation, and documentation. Informants were selected by purposive sampling, including branch management, frontline officers (Customer Service and Teller), and customers. The results of the study show that the transformation towards the myBCA ecosystem has succeeded in significantly improving service efficiency through the transfer of routine administrative processes from bank counters to customer self-service. Features such as Single ID allow for flexible multi-account management, especially for businesses with high mobility in the Cokroaminoto area. This process reflects debureaucratizing practices that encourage frontline officers to focus on value-added consultative services that demand empathy and analysis. The success of this digital adaptation is supported by the synergy between the quality of e-service and the responsiveness of human resources. Although myBCA offers ease of use and reliability of the system, the role of officers as digital educators remains essential in bridging the technology literacy gap. The responsiveness and digital empathy shown by the officers increases public trust and ensures access to professional human support. In line with Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, transparency and real-time information through myBCA strengthens institutional legitimacy. Thus, the effectiveness of digital services at KCP Ponorogo is determined by the balance between a reliable digital system and responsive personnel.

**Keywords:** Digital Transformation; E-Service Quality; myBCA; Public Service; Responsiveness.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas transformasi pelayanan digital melalui ekosistem myBCA di Bank BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto dalam perspektif Administrasi Publik. Pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* (OPA) menuju *New Public Service* (NPS) menuntut institusi pelayanan untuk menempatkan warga negara sebagai subjek utama melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, dan penghormatan terhadap martabat publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive sampling*, meliputi manajemen cabang, petugas lini depan (Customer Service dan Teller), serta nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi menuju ekosistem myBCA berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan secara signifikan melalui pengalihan proses administratif rutin dari loket bank ke layanan mandiri nasabah. Fitur seperti *Single ID* memungkinkan pengelolaan multi-rekening secara fleksibel, khususnya bagi pelaku usaha dengan mobilitas tinggi di kawasan Cokroaminoto. Proses ini merefleksikan praktik debirokratisasi yang mendorong petugas lini depan untuk berfokus pada layanan konsultatif bernilai tambah yang menuntut empati dan analisis. Keberhasilan adaptasi digital ini didukung oleh sinergi antara kualitas *e-service* dan responsivitas sumber daya manusia. Meskipun myBCA menawarkan kemudahan penggunaan dan keandalan sistem, peran petugas sebagai edukator digital tetap esensial dalam menjembatani kesenjangan literasi teknologi. Responsivitas dan empati digital yang ditunjukkan petugas meningkatkan kepercayaan publik serta memastikan akses dukungan manusia yang profesional. Selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, transparansi dan informasi real-time melalui myBCA memperkuat legitimasi institusional. Dengan demikian, efektivitas pelayanan digital di KCP Ponorogo ditentukan oleh keseimbangan antara sistem digital yang andal dan personel yang responsif.

**Kata Kunci:** Kualitas E-Service; myBCA; Pelayanan Publik; Responsivitas; Transformasi Digital.

## 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan manifestasi paling nyata dari fungsi kehadiran negara maupun lembaga yang diberikan mandat untuk melayani kepentingan masyarakat (Nusrang et al., 2023). Azura et al. (2025), pelayanan publik tidak lagi hanya dipandang sebagai aktivitas rutin pemberian jasa, melainkan sebagai instrumen untuk membangun kedaulatan warga negara dan kepercayaan publik (public trust). Seiring dengan pergeseran paradigma dari Old Public Administration (OPA) menuju New Public Service (NPS), fokus utama organisasi penyedia layanan telah beralih pada upaya menempatkan warga negara sebagai subjek utama yang harus dilayani dengan martabat, transparansi, dan akuntabilitas (Fitriani & Nur, 2025). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk pada sektor perbankan swasta yang menjalankan fungsi pelayanan public (Ningtyas & Angin, 2023). Kualitas yang baik tidak hanya dilihat dari tersedianya fasilitas fisik yang memadai, tetapi juga dari sejauh mana organisasi mampu menjawab ekspektasi masyarakat yang kian dinamis melalui percepatan transformasi digital (Purwanto, 2024).

Di Indonesia sektor perbankan merupakan salah satu pilar pelayanan publik paling vital karena menyentuh langsung aspek ekonomi masyarakat (Zulkarnaen et al., 2024). Bank Central Asia (BCA) memegang peran strategis dalam peta perbankan nasional melalui inovasi teknologi yang terus berkembang (Maryuni et al., 2024). Dalam konteks ini, unit kerja seperti Kantor Cabang Pembantu (KCP) menjadi ujung tombak pelayanan karena lokasinya yang bersentuhan langsung dengan aktivitas harian masyarakat di tingkat local (Hasbi & Syahputra, 2025). Namun, tantangan muncul ketika standar operasional perbankan yang formal harus beradaptasi dengan realitas kebutuhan digital masyarakat yang kian kompleks (Sangaji & Irianto, 2025). Di sinilah aspek responsivitas menjadi variabel penentu, yang mencakup kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan nasabah melalui pengembangan prosedur digital yang tidak berbelit-belit (Guridno et al., 2025). Tanpa responsivitas digital yang tinggi, kualitas pelayanan perbankan akan kehilangan ruh kemanusiaannya dan hanya terjebak pada formalitas administratif semata (Hanafiah et al., 2024).

Bank Central Asia (BCA) KCP Ponorogo Cokroaminoto merupakan salah satu unit pelayanan dengan karakteristik unik, terletak di pusat aktivitas ekonomi Kabupaten Ponorogo (Rahmatyah & Damayanti, 2024). Unit ini melayani nasabah dengan latar belakang sosial-ekonomi yang heterogen, mulai dari pelaku UMKM hingga profesional, yang menuntut kualitas pelayanan lebih tinggi dibandingkan wilayah lain (Lestari et al., 2024)A. Seiring dengan peluncuran aplikasi myBCA, terjadi transformasi besar dalam model pelayanan dari konvensional menuju digital. Namun, pengamatan awal menunjukkan adanya celah terkait

bagaimana nasabah, terutama yang masih awam, beradaptasi dengan prosedur perbankan digital tersebut (Afrida et al., 2025). Masalah keterlambatan penanganan teknis pada aplikasi atau kurangnya inisiatif petugas dalam membantu nasabah yang kesulitan dengan fitur digital dapat menggerus citra organisasi secara kolektif (Syamsir et al., 2025). Dalam perspektif Administrasi Negara, kepuasan nasabah berakar pada implementasi standar pelayanan publik yang mencakup transparansi dan kepastian waktu (Mozin & Tantu, 2025). Di BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto, efektivitas layanan myBCA harus dievaluasi agar tetap relevan dengan karakteristik masyarakat local (Islam et al., 2025). Responsivitas petugas frontliner dalam mendampingi nasabah menggunakan platform digital menjadi wajah dari kebijakan institusi. Analisis terhadap efektivitas transformasi digital ini penting untuk mengetahui apakah prosedur baru ini sudah cukup fleksibel atau justru menciptakan hambatan baru bagi aksesibilitas nasabah. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kondisi pelayanan digital yang ada serta memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan performa pelayanan. Diharapkan, BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto dapat bertransformasi menjadi unit kerja yang tidak hanya unggul secara bisnis, tetapi juga menjadi contoh pelayanan publik digital yang humanis dan responsif.

## 2. LANDASAN TEORITIS

Dalam disiplin ilmu Administrasi Publik, landasan teori berfungsi sebagai kerangka konseptual untuk memahami bagaimana sebuah organisasi publik atau semi-publik menjalankan fungsinya dalam melayani masyarakat (Mayasiana et al., 2023). Daaris & Imam (2024), teori pelayanan publik berakar pada kewajiban moral dan konstitusional organisasi untuk memenuhi kebutuhan warga negara secara adil dan transparan. Pelayanan publik bukan sekadar aktivitas transaksional, melainkan bentuk kontrak sosial antara penyedia layanan dengan masyarakat (Nuridah et al., 2025). Dalam perkembangannya, paradigma pelayanan telah bgeser dari model birokrasi yang kaku menuju model yang lebih fleksibel dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Customer Driven Government). Teori-teori ini memberikan standar mengenai bagaimana sebuah institusi perbankan, termasuk bank swasta nasional seperti BCA, seharusnya berperilaku dalam ruang publik guna menciptakan nilai tambah bagi masyarakat dan menjaga legitimasi organisasi di mata warga (Hasanah et al., 2025).

### Teori Kualitas Pelayanan Digital (E-ServQual)

Teori utama yang digunakan untuk membedah kualitas pelayanan dalam konteks transformasi digital ini adalah pengembangan dari model SERVQUAL. Kualitas pelayanan

didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi nasabah atas layanan yang mereka terima melalui platform digital dengan harapan mereka. Terdapat lima dimensi utama yang disesuaikan untuk mengukur efektivitas layanan myBCA di KCP Cokroaminoto Ponorogo (Sugianto et al., 2025):

**Efficiency** (Efisiensi): Kemudahan dan kecepatan nasabah dalam mengakses serta menggunakan fitur-fitur di aplikasi myBCA.

**System Availability** (Ketersediaan Sistem): Keandalan teknis aplikasi agar dapat diakses kapan saja tanpa kendala error yang berarti.

**Fulfillment** (Pemenuhan): Sejauh mana fitur digital tersebut benar-benar menyelesaikan kebutuhan transaksi nasabah secara akurat.

**Privacy** (Privasi): Pengetahuan dan kemampuan sistem dalam menjamin keamanan data serta dana nasabah untuk menumbuhkan rasa percaya.

**Contact** (Kontak): Ketersediaan bantuan petugas (responsivitas) saat nasabah mengalami kendala teknis pada layanan digital tersebut.

### **Teori Responsivitas Digital dalam Administrasi Publik**

Responsivitas adalah salah satu indikator kinerja organisasi publik yang paling krusial. Menurut Agus Dwiyanto, responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap aspirasi, kebutuhan, dan keluhan nasabah. Dalam konteks layanan myBCA di KCP Cokroaminoto Ponorogo, responsivitas tidak hanya diukur dari kecepatan sistem aplikasi, tetapi juga dari (Ansori et al., 2025):

**Kemampuan Adaptasi:** Sejauh mana petugas mampu menjembatani kendala nasabah dalam beralih dari layanan konvensional ke platform digital myBCA.

**Inisiatif Petugas:** Keberanian petugas frontliner untuk mengambil langkah proaktif mendampingi nasabah yang mengalami kesulitan saat mencoba fitur digital baru.

**Penanganan Keluhan Digital:** Prosedur dan sikap petugas dalam merespons hambatan transaksi digital agar nasabah tetap merasa aman dan terlayani dengan solusi nyata.

### **Standar Pelayanan Publik (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009)**

Sebagai bagian dari studi Administrasi Negara, UU No. 25 Tahun 2009 merupakan landasan yuridis yang mutlak. Undang-undang ini mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Pelayanan (SP) yang jelas. Teori inimenekankan bahwa transformasi digital di BCA harus tetap memenuhi komponen standar pelayanan, antara lain (Budijaya & Situmeang, 2025):

**Prosedur Pelayanan:** Alur digital yang baku, sederhana, dan tidak berbelit-belit.

**Kecepatan:** Kepastian durasi waktu penyelesaian sebuah layanan melalui aplikasi dibanding layanan manual.

**Transparansi:** Kejelasan mengenai biaya dan informasi produk yang dapat diakses nasabah melalui layar gawai mereka.

**Sarana Pendukung:** Ketersediaan infrastruktur internet dan bantuan teknis di kantor KCP untuk memudahkan nasabah.

### **Teori Kepercayaan Publik (Public Trust)**

Tujuan akhir dari transformasi pelayanan digital dan responsivitas yang baik adalah terbangunnya Public Trust. Teori ini menyatakan bahwa ketika nasabah merasa kebutuhan digital mereka terpenuhi dengan cara yang responsif dan berkualitas, maka kepercayaan mereka terhadap institusi BCA akan meningkat. Kepercayaan ini sangat vital bagi perbankan karena menyangkut loyalitas nasabah dan citra institusi di mata masyarakat Ponorogo. Tanpa adanya kualitas pelayanan digital yang konsisten, inovasi seperti myBCA hanya akan dianggap sebagai beban administratif baru yang dapat meruntuhkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan modern (Cahyani et al., 2025).

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk menggali secara mendalam fenomena responsivitas dan kualitas pelayanan digital di Bank BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto (Budiasih, 2024). Dalam studi Administrasi Negara, pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap kedalaman makna, persepsi manusia, serta interaksi sosial yang dinamis dalam pelayanan publik secara alamiah tanpa intervensi peneliti. Fokus penelitian diarahkan pada dua variabel utama, yakni responsivitas yang meliputi daya tanggap petugas frontliner dalam mendampingi nasabah menggunakan platform digital, serta kualitas pelayanan publik yang mengacu pada efektivitas layanan myBCA dan kepatuhan terhadap standar pelayanan sesuai UU No. 25 Tahun 2009 (Assyakurrohim et al., 2023). Dengan metode deskriptif ini, peneliti dapat memetakan fakta lapangan, mengidentifikasi hambatan dalam adopsi teknologi, serta memberikan gambaran terperinci mengenai implementasi standar pelayanan digital yang dijalankan di tingkat kantor cabang pembantu.

Data dalam penelitian ini dikategorikan menjadi data primer yang diperoleh dari lapangan dan data sekunder dari dokumen internal bank, laporan penggunaan aplikasi, serta regulasi terkait. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling yang melibatkan informan kunci seperti Kepala Unit atau Supervisor, informan utama yakni petugas Customer Service dan Teller yang melayani migrasi layanan digital, serta informan pendukung

dari kalangan nasabah pengguna aplikasi myBCA (Zaluchu, 2020). Untuk menjamin kedalaman data, peneliti menerapkan tiga teknik pengumpulan data sekaligus, yaitu wawancara mendalam (in-depth interview) menggunakan pedoman wawancara, observasi partisipatif pasif untuk mengamati interaksi antara petugas dan nasabah di area digital, serta studi dokumentasi untuk meninjau prosedur operasional layanan digital yang tersedia di BCA KCP Cokroaminoto Ponorogo. Proses pengolahan data dilakukan melalui teknik analisis model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tahapan reduksi data untuk menyaring informasi pokok, penyajian data dalam bentuk naratif yang sistematis, serta penarikan kesimpulan yang kredibel. Guna memastikan validitas dan keabsahan temuan, peneliti menerapkan strategi triangulasi sumber dengan membandingkan perspektif antara nasabah dan petugas bank, serta triangulasi teknik dengan melakukan verifikasi silang antara hasil wawancara dengan hasil observasi langsung di lapangan (Nurrisa et al., 2025). Melalui integrasi tahapan analisis dan uji keabsahan ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh dan valid mengenai efektivitas transformasi pelayanan digital di Bank BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara akademis maupun praktis bagi organisasi.

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

##### **Efisiensi Pelayanan Melalui Migrasi Transaksi ke Ekosistem myBCA**

Efisiensi pelayanan dalam perspektif Administrasi Negara merupakan rasio terbaik antara input sumber daya dengan output layanan yang dihasilkan, yang bertujuan untuk meminimalkan beban birokrasi bagi masyarakat. Dalam ekosistem perbankan modern, efisiensi tidak lagi hanya diukur dari ketersediaan loket fisik, melainkan dari sejauh mana organisasi mampu mendigitalisasi prosedur yang repetitif menjadi layanan mandiri yang cepat dan akurat. Transformasi pelayanan dari model konvensional menuju sistem berbasis elektronik merupakan respons terhadap pergeseran paradigma New Public Service (NPS), di mana institusi dituntut untuk menempatkan kenyamanan dan kecepatan akses warga negara sebagai prioritas utama (Fauzi & Hakim, 2024). Efisiensi ini menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik (public trust), karena masyarakat saat ini cenderung memilih lembaga yang mampu memangkas alur administratif yang berbelit-belit menjadi transaksi yang dapat diselesaikan dalam hitungan detik melalui gawai mereka.

Di Bank BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto, efisiensi pelayanan melalui migrasi ke ekosistem myBCA terlihat dari keberhasilan bank dalam mengalihkan beban transaksi rutin dari meja teller ke tangan nasabah secara langsung. Sebelum adanya migrasi besar-besaran ini, nasabah sering kali harus mengantre cukup lama untuk keperluan sederhana seperti pembukaan

rekening tambahan, pengecekan riwayat transaksi yang mendalam, atau pengaturan limit kartu. Melalui aplikasi myBCA, seluruh akses keuangan diintegrasikan dalam satu single ID, yang memungkinkan nasabah mengelola banyak rekening dan produk perbankan lainnya tanpa perlu hadir secara fisik di kantor cabang (Syamsumarlin, 2025). Hal ini menciptakan efisiensi waktu yang luar biasa bagi masyarakat Ponorogo, terutama bagi kalangan pelaku usaha di sepanjang Jalan Cokroaminoto yang memiliki mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu untuk mengantre di bank. Migrasi transaksi ini juga membawa dampak positif bagi produktivitas internal KCP BCA Cokroaminoto. Dengan berkurangnya volume transaksi manual di loket, petugas frontliner dapat mengalihkan fokus mereka untuk memberikan layanan konsultatif yang lebih berkualitas dan bersifat solusi bagi masalah-masalah nasabah yang lebih kompleks. Dalam studi Administrasi Negara, fenomena ini disebut sebagai debirokratisasi, di mana teknologi mengambil alih peran administratif administratif rutin sehingga sumber daya manusia dapat dioptimalkan untuk fungsi-fungsi pelayanan yang membutuhkan empati dan analisis mendalam (Daaris & Imam, 2024). Efisiensi ini tidak hanya menguntungkan pihak bank dalam hal operasional, tetapi juga meningkatkan nilai kemanusiaan dalam pelayanan publik karena interaksi tatap muka kini dilakukan untuk hal-hal yang benar-benar membutuhkan bantuan profesional, bukan sekadar mengisi formulir kertas yang monoton.

Selain efisiensi waktu dan tenaga, ekosistem myBCA menawarkan efisiensi biaya dan transparansi yang sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Nasabah dapat memantau seluruh biaya administrasi dan alur transaksi secara real-time, yang mengurangi risiko asimetri informasi antara pihak bank dan publik. Ketersediaan informasi yang terbuka dan mudah diakses di layar gawai ini memenuhi kriteria transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Pada akhirnya, efisiensi yang tercipta melalui migrasi ke ekosistem myBCA di KCP Cokroaminoto Ponorogo bukan sekadar tren teknologi, melainkan strategi fundamental untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih tangkas, responsif, dan berorientasi pada kemudahan hidup nasabah di era digital.

**Tabel 1.** Matriks Efisiensi Pelayanan Digital myBCA.

No	Kategori Informan	Inisial	Kutipan Wawancara	Aspek Debirokritisasi & Layanan
1	Manajemen Cabang	BP	"Target kami bukan lagi jumlah nasabah yang datang ke lobby, tapi seberapa banyak transaksi yang sukses dilakukan secara mandiri. Ini adalah debirokratisasi internal agar staf kami bisa lebih fokus pada advisory (konsultasi) daripada sekadar stempel dokumen."	Debirokritisasi & Optimalisasi SDM
2	Customer Service	S	"Dulu separuh waktu saya habis untuk menjelaskan cara isi formulir kertas atau ganti buku tabungan. Sekarang dengan myBCA, nasabah datang sudah bawa Single ID, interaksi kami jadi lebih berkualitas untuk masalah yang sifatnya urgent saja."	Perubahan Paradigma Pelayanan (NPS)
3	Nasabah (Pelaku Usaha)	H	"Toko saya di Cokroaminoto tidak bisa ditinggal lama. Sejak pakai myBCA, saya bisa atur limit transfer dan cek mutasi sambil melayani pembeli. Tidak ada lagi ceritanya antre satu jam cuma buat urusan sepele."	Efisiensi Waktu & Mobilitas
4	Nasabah (Masyarakat Umum)	AN	"Saya merasa lebih percaya karena semua biaya admin kelihatan jelas di aplikasi. Tidak ada lagi kebingungan kenapa saldo berkurang sekian, karena semua transparan di satu layar HP."	Transparansi & Akuntabilitas (UU No. 25/2009)
5	Frontliner (Teller)	R	"Antrean di loket berkurang drastis, tapi volume transaksi sebenarnya naik di sistem. Ini artinya masyarakat Ponorogo sudah mulai beralih ke self-service yang lebih cepat daripada nunggu panggilan nomor antrean."	Output Layanan vs Input Sumber Daya

*(Sumber Penelitian 2025)*

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa migrasi ke ekosistem myBCA di KCP Ponorogo Cokroaminoto telah berhasil melampaui sekadar modernisasi alat transaksi. Transformasi ini merupakan perwujudan nyata dari efisiensi pelayanan publik yang menggeser beban administratif dari sistem birokrasi internal langsung ke tangan pengguna. dari sisi operasional perbankan, fenomena ini menunjukkan keberhasilan strategi debirokratisasi. Dengan dialihkannya transaksi rutin seperti pengaturan limit dan pengecekan riwayat ke fitur mandiri (*self-service*), organisasi berhasil melakukan optimalisasi sumber daya manusia. Petugas *frontliner* yang sebelumnya terjebak dalam rutinitas klerikal kini bertransformasi menjadi konsultan solusi. Hal ini sejalan dengan prinsip *New Public Service* (NPS), di mana nilai interaksi manusia ditingkatkan pada aspek-aspek yang membutuhkan empati dan analisis mendalam, sementara urusan teknis diselesaikan secara digital. bagi masyarakat Ponorogo, khususnya pelaku usaha di kawasan ekonomi Jalan Cokroaminoto, efisiensi ini berdampak langsung pada produktivitas. Penghematan waktu yang tercipta melalui fitur *Single ID* menghilangkan hambatan geografis dan fisik (antrean), sehingga mobilitas ekonomi tetap terjaga tanpa terganggu oleh urusan administratif perbankan yang monoton. Efisiensi waktu ini secara otomatis meningkatkan kepuasan nasabah karena mereka merasa memiliki kendali penuh atas akses keuangan mereka sendiri. Terakhir, digitalisasi ini menjadi instrumen penguatan kepercayaan publik (public trust) melalui transparansi yang radikal. Sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009, keterbukaan informasi mengenai biaya dan alur transaksi secara *real-time* di aplikasi meminimalisir risiko asimetri informasi. Pada akhirnya, efisiensi di BCA KCP Ponorogo bukan hanya soal kecepatan, melainkan tentang membangun sistem yang akuntabel, responsif, dan manusiawi di era digital, yang secara kolektif memperkuat posisi lembaga dalam ekosistem ekonomi lokal.

### **Kualitas E-Service dan Responsivitas Petugas dalam Adaptasi Digital**

Kualitas pelayanan elektronik (*E-Service Quality*) didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah platform digital atau situs web mampu memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan pengiriman produk serta layanan secara efektif dan efisien. Dalam ranah Administrasi Negara dan manajemen publik, *E-Service* bukan sekadar penyediaan aplikasi, melainkan sebuah ekosistem interaksi digital yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur yang kompleks menjadi layanan mandiri yang aksesibel (Setyasihi, 2025). Kualitas ini diukur melalui beberapa dimensi kunci, seperti kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan sistem (*reliability*), privasi data, dan desain antarmuka yang intuitif. Ketika sebuah institusi seperti perbankan melakukan adaptasi digital, kualitas *E-Service* menjadi wajah utama organisasi di mata publik. Kegagalan dalam menyediakan sistem digital yang stabil akan langsung

berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat, karena dalam dunia digital, kecepatan dan kenyamanan adalah mata uang utama dalam membangun loyalitas pengguna.

Dalam konteks adaptasi digital, kualitas *E-Service* harus berjalan beriringan dengan responsivitas petugas. Meskipun teknologi mengambil alih tugas-tugas administratif yang bersifat repetitif, peran sumber daya manusia tidak hilang, melainkan mengalami pergeseran peran. Responsivitas petugas kini tidak lagi diukur dari seberapa cepat mereka menyodorkan formulir fisik, tetapi dari seberapa tanggap mereka dalam membantu nasabah melakukan transisi dari pola konvensional ke pola digital. Petugas diharapkan memiliki kemauan untuk membantu pengguna yang mengalami hambatan teknis serta memberikan informasi yang cepat dan akurat saat sistem otomatis menemui jalan buntu. Sinergi antara keandalan aplikasi dan kesigapan petugas dalam memberikan pendampingan teknis inilah yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mengadopsi teknologi baru. Responsivitas dalam era digital juga mencakup aspek proaktif. Petugas di lapangan, seperti yang terlihat pada fenomena di KCP BCA Ponorogo, berperan sebagai "edukator digital" yang memastikan bahwa nasabah tidak merasa terasing oleh teknologi (Susilawati et al., 2024). Di sini, responsivitas bertransformasi menjadi empati digital; petugas harus mampu mendeteksi kesulitan nasabah bahkan sebelum nasabah tersebut mengeluh. Kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan nasabah untuk memahami fitur-fitur baru di aplikasi seperti myBCA sangat krusial dalam meminimalisir *digital divide* atau kesenjangan digital di tengah masyarakat yang memiliki tingkat literasi teknologi yang beragam.

Lebih jauh lagi adaptasi digital yang sukses menciptakan sebuah standar baru dalam efisiensi birokrasi. Dengan kualitas *E-Service* yang mumpuni, volume antrean fisik di kantor cabang dapat dikurangi secara signifikan, yang kemudian memberikan ruang bagi petugas untuk memberikan layanan yang lebih personal dan mendalam bagi kasus-kasus yang kompleks. Hal ini menciptakan lingkaran kualitas yang positif: teknologi menyelesaikan urusan sederhana secara cepat, sementara manusia menyelesaikan urusan rumit secara empati. Responsivitas petugas yang tetap tinggi di tengah gempuran digitalisasi memberikan rasa aman kepada nasabah bahwa meskipun transaksi dilakukan melalui layar gawai, dukungan profesional tetap tersedia kapan pun dibutuhkan. Kualitas *E-Service* dan responsivitas petugas merupakan dua pilar utama yang menjaga keberlangsungan kepercayaan publik di era disruptif. Adaptasi digital bukan berarti menggantikan manusia dengan mesin secara total, melainkan mendefinisikan ulang nilai kemanusiaan dalam pelayanan. Institusi yang mampu mengintegrasikan sistem digital yang canggih dengan petugas yang responsif dan edukatif akan memenangkan persaingan di mata publik. Efisiensi yang tercipta bukan hanya soal teknis

fungsional, melainkan tentang bagaimana menciptakan pengalaman pengguna yang mulus, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan semangat pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan warga negara (Susilawati et al., 2024).

**Tabel 2.** Sintesa High-Tech dan High-Touch dalam Adaptasi Ekosistem myBCA.

No	Informan	Topik	Kutipan Wawancara	Parameter Efektivitas Pelayanan Digital
1	Nasabah (Guru)	<i>Usability</i> (Kemudahan)	"Awalnya saya bingung pakai myBCA karena terbiasa ke teller. Tapi aplikasinya sangat intuitif, menunya jelas. Sekarang buka deposito tinggal klik dari rumah, tidak perlu izin kerja ke bank."	E-Service Quality: Efficiency & Ease of Use
2	Customer Service	Pendampingan Digital	"Tugas kami sekarang sering berdiri di area lobby untuk memandu nasabah aktivasi myBCA. Kami responsif membantu mereka yang gagap teknologi sampai mereka benar-benar bisa transaksi mandiri."	Responsivitas: Digital Educator
3	Nasabah (Pedagang)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	"Yang saya suka itu sistemnya jarang error saat jam sibuk pasar. Kalaupun ada kendala, petugas di Cokroaminoto cepat sekali bantu lewat WhatsApp atau telepon, jadi merasa aman."	E-Service Quality: Reliability & Safety
4	Satpam / Greeter	Deteksi Masalah	"Saya dilatih untuk melihat nasabah yang wajahnya bingung di depan mesin atau saat pegang HP. Kami harus jemput bola, tanya apa ada kesulitan teknis sebelum mereka mengeluh."	Responsivitas: Proactive Service (Empati Digital)
5	Manajemen	Mitigasi Risiko	"Kami menyediakan kanal pengaduan yang terintegrasi. Jika ada sistem yang down, petugas kami harus segera memberikan alternatif solusi agar transaksi nasabah tetap jalan di hari yang sama."	Responsivitas: Recovery Service Quality

(Sumber Penelitian 2025)

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa keberhasilan adaptasi digital di BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto tidak hanya bersandar pada kecanggihan aplikasi myBCA, tetapi juga pada kekuatan responsivitas petugas sebagai penopang utama. Data wawancara menunjukkan adanya sinergi yang kuat antara *E-Service Quality* (kualitas layanan elektronik) dan *Human Touch* (sentuhan manusia) dalam menciptakan pengalaman nasabah yang paripurna. dari aspek Kualitas E-Service, dimensi *usability* (kemudahan) dan *reliability* (keandalan) terbukti menjadi faktor kunci yang meruntuhkan hambatan birokrasi bagi nasabah dengan mobilitas tinggi, seperti guru dan pedagang. Kemampuan aplikasi dalam mengintegrasikan layanan kompleks ke dalam genggaman secara stabil telah menciptakan efisiensi nyata, di mana nasabah tidak lagi terikat pada jam operasional kantor cabang. Namun, data menunjukkan bahwa kualitas sistem ini tidak akan diadopsi secara luas tanpa adanya peran petugas sebagai Digital Educator. Kesigapan petugas *Customer Service* dan satpam dalam melakukan "jepang bola" di lobby kantor merupakan bentuk responsivitas adaptif yang sangat krusial untuk mengatasi kesenjangan digital (*digital divide*) pada masyarakat yang masih transisi dari pola konvensional.

Fenomena Responsivitas Proaktif dan Empati Digital yang ditunjukkan oleh petugas keamanan dan lini depan menunjukkan pergeseran paradigma pelayanan. Pelayanan tidak lagi bersifat pasif menunggu keluhan, melainkan deteksi dini terhadap kesulitan nasabah. Hal ini menciptakan rasa aman (*security*) dan kepercayaan (*trust*), karena nasabah merasa bahwa meskipun mereka beralih ke layar digital, dukungan profesional manusia tetap tersedia secara instan melalui kanal-kanal yang responsif seperti WhatsApp atau bantuan fisik kantor. integrasi ini menciptakan apa yang disebut sebagai *Recovery Service Quality*. Ketika sistem mengalami kendala, manajemen telah menyiapkan mitigasi yang solutif sehingga layanan tidak terputus. Secara keseluruhan, efisiensi di era digital di KCP Ponorogo Cokroaminoto didefinisikan sebagai keseimbangan antara sistem yang andal dan petugas yang tanggap, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas nasabah dan membangun ekosistem perbankan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Transformasi pelayanan melalui ekosistem myBCA merupakan manifestasi nyata dari pergeseran paradigma *New Public Service* (NPS) yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan responsivitas. Transformasi ini bukan sekadar modernisasi teknologi, melainkan strategi fundamental untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih manusiawi dan akuntabel di era

digital. implementasi myBCA telah menciptakan efisiensi luar biasa melalui strategi debirokratisasi. Dengan mengalihkan transaksi rutin seperti pembukaan rekening tambahan dan pengaturan limit menjadi layanan mandiri (*self-service*), beban birokrasi di meja teller berkurang drastis. Hal ini memberikan keuntungan ganda: nasabah (khususnya pelaku usaha dengan mobilitas tinggi) menghemat waktu karena tidak perlu mengantre fisik, sementara produktivitas internal bank meningkat karena petugas dapat beralih memberikan layanan konsultatif yang lebih kompleks dan bernilai tinggi. Keberhasilan adaptasi digital ini sangat bergantung pada sinergi antara kualitas sistem (*E-Service Quality*) dan responsivitas petugas. Meskipun sistem myBCA menawarkan kemudahan (*usability*) dan keandalan (*reliability*), adopsi teknologi secara luas di masyarakat Ponorogo yang heterogen dimungkinkan karena peran petugas sebagai "edukator digital". Responsivitas proaktif, seperti tindakan "jemput bola" oleh satpam dan *customer service* dalam membantu nasabah yang kesulitan, menjadi kunci untuk meminimalisir kesenjangan digital (*digital divide*), digitalisasi ini menjadi instrumen penguatan kepercayaan publik (*public trust*) melalui transparansi radikal. Sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009, akses informasi biaya dan alur transaksi secara *real-time* mengurangi risiko asimetri informasi. Rasa aman nasabah tetap terjaga karena dukungan profesional tetap tersedia secara instan (seperti melalui WhatsApp atau mitigasi sistem), menciptakan apa yang disebut sebagai *Recovery Service Quality*. Secara keseluruhan, efisiensi di KCP Ponorogo Cokroaminoto didefinisikan sebagai keseimbangan antara sistem yang andal dan manusia yang tanggap, yang secara kolektif memperkuat loyalitas nasabah dan memposisikan bank sebagai unit pelayanan publik digital yang responsif dan inklusif.

### Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap transformasi pelayanan di Bank BCA KCP Ponorogo Cokroaminoto, saran strategis yang dapat diberikan adalah agar manajemen terus memperkuat peran petugas lini depan sebagai "edukator digital" melalui pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada empati dan komunikasi proaktif, guna menjembatani kesenjangan literasi teknologi pada nasabah yang masih dalam masa transisi dari pola konvensional. Selain itu, keandalan sistem (*System Availability*) harus terus dijaga demi mempertahankan kepercayaan publik, yang disertai dengan penguatan prosedur mitigasi kendala teknis agar nasabah tetap mendapatkan kepastian solusi sesuai dengan standar UU No. 25 Tahun 2009. Seiring dengan keberhasilan debirokratisasi yang telah memindahkan beban transaksi rutin ke aplikasi myBCA, kantor cabang sebaiknya dioptimalkan sebagai pusat layanan konsultatif yang lebih personal bagi para pelaku usaha, sehingga interaksi tatap muka tidak lagi hanya bersifat administratif tetapi berubah menjadi solusi strategis bagi kebutuhan

keuangan nasabah yang lebih kompleks. Terakhir, sosialisasi mengenai fitur transparansi biaya dan keamanan data pada aplikasi perlu dilakukan secara lebih masif untuk memperkuat legitimasi institusi dan memastikan nasabah merasa memiliki kendali penuh serta aman dalam mengelola akses keuangan mereka secara mandiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrida, M. A., Nuradhwati, R., & Yovinus. (2025). Kualitas pelayanan publik di era digitalisasi Kantor Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Prinsip*, 2(1), 24–37.
- Ansori, Umam, H., & Hartono, A. H. V. (2025). Analisis normatif terhadap kebijakan digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan dalam perspektif hukum administrasi negara. *Aktivisme: Jurnal Ilmu Pendidikan, Politik, dan Sosial Indonesia*, 2(3), 213–221.
- Assyakurrohim, D., Ikhram, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 5(1), 10–20. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Azura, D. M., Rotzam, & Ardieansyah. (2025). Transformasi layanan informasi publik dengan metode digitalisasi melalui pengembangan website Kecamatan Arut Selatan. *Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi*, 5(1), 290–304. <https://doi.org/10.55606/jutiti.v5i1.5260>
- Budiasih, I. G. A. N. (2024). Metode grounded theory dalam riset kualitatif. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 9(1), 19–27.
- Budijaya, M. I., & Situmeang, M. (2025). Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan: Analisis efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi di era Society 5.0. *All Fields of Science J-LAS*, 5(2), 1–13. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v5i2.787>
- Cahyani, I., Lukman, & Mannu, A. (2025). Pengaruh transformasi digital terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 268–284. <https://doi.org/10.56552/jisipol.v7i1.299>
- Daaris, Y. Y., & Imam, S. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5(2), 1–10. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v10i2.647>
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap pelayanan publik: Implementasi digitalisasi di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember. *Jurnal Kolaborasi Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Fitriani, S., & Nur, D. I. (2025). Transformasi digital layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakal melalui Klampid dan WhatsApp. *Bhakti Nagori (Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)*, 5(1), 60–71. [https://doi.org/10.36378/bhakti\\_nagori.v5i1.4018](https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v5i1.4018)

- Guridno, A., Tedja, J. N., & Adawiyah, A. (2025). Adopsi dan implementasi pelayanan publik berbasis digital pada administrasi kependudukan di Kecamatan Paseh, Kabupaten Sumedang. *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 10(1), 58–63.
- Hanafiah, A., Zainal, A., & Zainuri, Y. (2024). Transformasi digital: Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan e-government di Kantor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang. *Journal Akses STIA Malang*, 6(1), 51–61. <https://doi.org/10.58535/jasm.v6i1.51>
- Hasanah, D. I., Novariza, E., Radiansyah, R. R., & Riaji, I. A. R. (2025). Transformasi pelayanan publik berbasis inovasi digital: Studi kasus deskriptif Pemerintah Kota Semarang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.4783>
- Hasbi, A., & Syahputra, M. I. (2025). Analisis tingkat efektivitas digitalisasi pelayanan administrasi menggunakan pendekatan kualitatif di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 5(2), 1269–1276. <https://doi.org/10.54082/jupin.1477>
- Islam, F., Fahlevvi, M. R., & Karno. (2025). Transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik di era 4.0. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 9(2), 1–10.
- Lestari, F., Iffat, E., Irwanto, M., Iman, M. F., Sutrisno, & Hermawan, S. (2024). Online-based public services in the village: A study on Permisan Village, Jabon District. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(4), 10467–10481. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.11141>
- Maryuni, S. P., Darmawan, D., Apriyani, E., Rudianto, Zesa, P., & Selpiani, W. (2024). Transformasi pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(4), 1011–1028. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i4.22479>
- Mayasiana, N. A., Asmuni, Nugroho, A., & Laila. (2023). Mendekatkan layanan di tingkat desa: Transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi J-Lahbako. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 4(4), 3711–3718.
- Mozin, S. Y., & Tantu, R. (2025). Transformasi digital desa: Optimalisasi website sebagai media informasi masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 2(12), 5575–5582. <https://doi.org/10.59837/jpmab.v2i12.2034>
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2023). Inovasi menuju transformasi digital dalam pelayanan publik: Kajian SIMPEDA di Desa Balung Lor. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.47134/pssh.v1i3.127>
- Nuridah, Hidayatullah, A., Rahmawati, & Pratama, I. N. (2025). Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan daerah: Studi inovasi layanan publik berbasis smart village di Kabupaten Lombok Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan dan Riset Ilmu Sosial*, 1(1), 352–360.
- Nurrisa, F., Hermina, D., & Norlaila. (2025). Pendekatan kualitatif dalam penelitian: Strategi, tahapan, dan analisis data. *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran (JTPP)*, 2(3), 793–800.

- Nusrang, M., Fahmuddin, M., & Hafid, H. (2023). Penerapan metode SEM-PLS dalam mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi PDRB di Indonesia. Prosiding Seminar Nasional Dies Natalis ke-62, 1(1), 543–548.  
<https://doi.org/10.59562/semnasdies.v1i1.1088>
- Purwanto. (2024). Hambatan utama transformasi digital dalam pelayanan publik. Jurnal Aktual STIE Trisna Negara, 22(1), 13–21.
- Rahmatyah, S., & Damayanti, E. T. (2024). Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Innovative: Journal of Social Science Research, 4, 8967–8977.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. Jejaring Administrasi Publik, 17(1), 54–70.  
<https://doi.org/10.20473/jap.v1i1.72708>
- Setyasiyah, E. T. (2025). Transformasi digital pemerintah daerah di era Society 5.0: Studi kasus di Provinsi Jawa Barat. Jurnal Papatung, 5(3), 59–66.  
<https://doi.org/10.54783/japp.v5i3.657>
- Sugianto, W., Mustofah, A., & Haryati, E. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Analisis tantangan dan strategi inovasi pelayanan pencatatan sipil di era digitalisasi. Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan, 3(6), 201–214.  
<https://doi.org/10.62383/risoma.v3i6.1272>
- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., & Haedar, A. W. (2024). Pelayanan publik berbasis digital pada organisasi sektor publik di Indonesia. Pallangga Praja, 6(1), 1–10.  
<https://doi.org/10.61076/jpp.v6i1.4357>
- Syamsir, Fricia, N., Indriani, Cahyati, R. D., Putri, R. A., Zura, N. N., Puteri, U., Syahputri, M. R. H., & Dwiananda, R. (2025). Digital transformation in public services: The case of Disdukcapil Padang City. Jurnal Media Akademik (JMA), 3(1), 1–10.
- Syamsumarlin. (2025). Birokrasi di era digital: Transformasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene. Jurnal Penelitian Nusantara, 1(9), 274–285.
- Zaluchu, S. E. (2020). Strategi penelitian kualitatif dan kuantitatif di dalam penelitian agama. Evangelikal: Jurnal Teologi Injili dan Pembinaan Warga Jemaat, 4(1), 28–38.  
<https://doi.org/10.46445/ejti.v4i1.167>
- Zulkarnaen, D., Zulkieflimansyah, & Khadafie, M. (2024). Transformasi digital berbasis e-Puskesmas terhadap kinerja pegawai dalam manajemen pelayanan di UPT Puskesmas Kecamatan Maronge. Innovation Journal (DIJ), 1(2), 12–17.