

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam sebuah penelitian maka penulis memuat beberapa hasil penelitian terdahulu, yaitu:

1. Khalis Syuhada (2021) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan” Penelitian ini berfokus pada seberapa besar Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan. Variabel independen yang digunakan yaitu penerapan E-Government sedangkan variabel dependennya berupa Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan. Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 555 responden, sedangkan sampel yang ditentukan pada penelitian ini adalah sebanyak 85 responden, kemudian penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode purposive sampling atau non-probability sampling dengan kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemohon izin usahanya yang bergerak pada sektor usaha perdagangan, serta responden merupakan pengguna langsung Aplikasi Perizinan Online yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Data yang diperoleh

kemudian dianalisis menggunakan software Smart PLS (Partial Least Square) yang dapat menguji validitas dan reliabilitas serta pengujian hipotesis. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan e-Government memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan. Pengaruh penerapan e-Government terhadap kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan yaitu sebesar 36.7%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Faktor yang paling mempengaruhi dalam penerapan e-Government ini adalah Aplikasi Perizinan Online dikelola dengan baik oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh sehingga menghasilkan perizinan yang cepat. Kesimpulannya adalah penerapan e-Government yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan sudah baik, dapat dilihat dari hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan.

2. Nurul Ni'matul Usriyah, Tukiman (2022) Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, dalam penelitiannya berjudul "Pengaruh Kebijakan Penerapan Electronic Government terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Puskesmas di Kota Madiun". Penerapan elektronik government merupakan upaya pemerintah mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun pelaksanaan elektronik government dalam implementasinya masih mendapatkan permasalahan didalamnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kebijakan penerapan elektronik government terhadap peningkatan kualitas

pelayanan pada Puskesmas di Kota Madiun. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif dengan kuisioner untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kesehatan di puskesmas se-Kota Madiun yang memanfaatkan layanan electronic government (Sist Bro) pada Puskesmas di Lingkungan Puskesmas di Kota Madiun sebanyak 130 orang dari enam Puskesmas di Kota Madiun yang mana sampelnya sebanyak 57 orang yang jawabannya dianalisis menggunakan SPSS. Hasil analisis menyatakan bahwa variabel penerapan electronic government berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kualitas pelayanan.

3. Novianti, Rizky Wahyu (2023) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah (Upprd) Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022”. Website Pajak Online Jakarta yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan pajak daerah, khususnya pajak reklame. Dalam pengimplementasiannya masih terdapat permasalahan sehingga menyebabkan pelayanan pengurusan pajak reklame terkendala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak nya pengaruh digitalisasi terhadap kualitas pelayanan pajak reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah

Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan teori Digitalisasi Pajak menurut Tambun, Sitorus & Atmojo (2020) yang terdiri dari 4 indikator, yaitu Aplikasi Layanan Pajak Berbasis Digital, Kemudahan Akses Informasi Pajak, Kemudahan Pengguna dan Inovasi Layanan Digital. Sedangkan teori Kualitas Pelayanan menggunakan teori E-Government Quality menurut Papadomichelaki & Mentzas (2009) yang terdiri dari 4 indikator, yaitu Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan, dan Dukungan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Sampel pada penelitian ini berjumlah 143 orang dengan taraf kesalahan sebesar 5% menggunakan teknik Simple Random Sampling. Hasil penelitian dari perhitungan rumus Korelasi Product Moment diperoleh nilai korelasi sebesar 0,484 sedangkan menurut nilai rtabel dengan nilai $n = 143$ pada taraf kesalahan 5% adalah 0,163. Berdasarkan hasil uji hipotesis, pengaruh Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan menunjukkan nilai thitung sebesar 6,562 dan ttabel sebesar 1,655 maka penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengaruh Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Artinya jika semakin meningkat Digitalisasi, maka Kualitas Pelayanan Pajak Reklame juga akan meningkat.

B. Novelty Penelitian

Kebaruan (novelty) dalam penelitian ini terletak pada konteks lokasi, fokus variabel, serta pendekatan analisis yang digunakan dalam mengkaji penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Pertama, dari sisi konteks penelitian, penelitian ini dilakukan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah, yang merupakan puskesmas di wilayah semi-perdesaan dengan keterbatasan infrastruktur dasar seperti listrik dan sumber daya manusia teknologi informasi. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan di wilayah perkotaan atau instansi dengan kesiapan digital yang relatif baik, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai implementasi e-government pada fasilitas kesehatan dasar dengan kondisi sarana prasarana yang terbatas. Hal ini menjadi kebaruan karena memperlihatkan tantangan nyata transformasi digital pelayanan kesehatan di daerah.

Kedua, dari sisi kerangka teori, penelitian ini mengintegrasikan teori penerapan e-government dari Indrajit (2016) yang terdiri dari elemen support, capacity, dan value, dengan teori kualitas pelayanan dari Tjiptono (2019) yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penggabungan kedua teori ini secara langsung dalam konteks pelayanan kesehatan Puskesmas masih relatif terbatas dalam penelitian sebelumnya, sehingga memberikan sudut pandang baru dalam menilai keberhasilan e-government tidak hanya dari sisi sistem, tetapi juga dari persepsi kualitas pelayanan pasien.

Ketiga, dari sisi pendekatan metodologis, penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) untuk menguji hubungan kausal antara penerapan e-government dan kualitas pelayanan dengan jumlah sampel yang relatif terbatas namun tetap memenuhi kaidah statistik. Penggunaan PLS memungkinkan peneliti untuk menganalisis model pengukuran dan model struktural secara simultan, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kontribusi masing-masing elemen e-government terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas. Pendekatan ini jarang digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan tingkat Puskesmas di daerah, sehingga menjadi nilai tambah tersendiri.

Keempat, dari sisi temuan empiris, penelitian ini menemukan bahwa meskipun penerapan e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kendala pada aspek capacity dan support, seperti keterbatasan SDM digital, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta ketergantungan pada stabilitas listrik, masih menjadi faktor penghambat optimalisasi pelayanan. Temuan ini memberikan kontribusi baru berupa bukti empiris bahwa keberhasilan e-government di sektor kesehatan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kesiapan lingkungan organisasi dan infrastruktur dasar.

Dengan demikian, novelty penelitian ini terletak pada pengungkapan realitas penerapan e-government di Puskesmas daerah, integrasi teori e-government dan kualitas pelayanan, penggunaan metode PLS dalam konteks pelayanan kesehatan dasar, serta temuan empiris yang menekankan

pentingnya kesiapan SDM dan infrastruktur sebagai faktor penentu kualitas pelayanan berbasis digital di tingkat Puskesmas.

C. Tinjauan Teoritis

1. Penerapan E-Government

Bentuk implementasi E-Government pada prinsipnya dapat dikategorikan secara umum menjadi 4 kategori atau tipe E-Government, dalam buku “E-Government, Implementasi, Strategi, dan Inovasi”. (Yildiz, 2007: 9-15) yaitu:

- a. Government to Citizen (G2C) merupakan model atau aplikasi E-Government yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- b. Government to Business (G2B) merupakan model atau aplikasi E-Government yang bertujuan menyediakan informasi dan layanan bagi dunia bisnis dan industri.
- c. Government to Government (G2G) merupakan model atau aplikasi E-Government yang bertujuan untuk saling bertukar informasi antara instansi pemerintah. Model G2G ini dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu G2G horizontal dan vertical.
- d. Government to Employee (G2E) merupakan model atau aplikasi E-Government yang bertujuan untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam lingkungan pemerintah.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam buku Konsep dan Strategi Elektronik Government (Indrajit, 2016:11-12), untuk digitalisasi pada sektor publik, ada tiga

elemen sukses yang harus dimiliki dan masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

a. Element Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-government, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-government. Tanpa adanya unsur “political will” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down”, maka jelas dukungan implementasi program e-government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- 1) Disepakatinya kerangka e-government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- 2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tatanan pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- 3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-government (seperti adanya Undang Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor e-Envoy –sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerjasama dengan swasta, dan lain sebagainya).
- 4) Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

b. Element Capacity

Yang dimaksud dengan Element Capacity adalah unsur keberdayaan atau kemampuan dari pemerintah dalam menerapkan

e-government menjadi kenyataan. Hal yang harus dimiliki oleh pemerintah terkait elemen ini adalah:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e government.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. Element Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-government.

Menurut Soetam Rizky Wicaksono dalam buku Konsep Dasar E-Government (2023:6) E-Government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pemerintah dalam penyediaan layanan publik dan kebijakan.

Menurut Etin Indrayani dalam buku E-Government Konsep, Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia (2020:24) Konsep e-government adalah untuk melayani warga melalui pelayanan publik yang sangat maju yang tidak mungkin dalam pemerintahan yang sebelumnya.

Menurut Eddy Suriani, S.Sos. MA dalam buku Governansi Digital (2025:31) E-Government atau pemerintahan elektronik merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi publik.

2. Kualitas Pelayanan

Tjiptono dalam buku pemasaran & kepuasan pelanggan (2019:65-66), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

- c. Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.
- d. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan atas kebutuhan individual para pemahaman pelanggan.
- e. Bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut American Society for Quality Control (yang dikutip oleh Lupiyoadi, 2001:144) dalam buku *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, kualitas adalah: “Keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan yang telah ditentukan bersifat laten.”

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya admnistrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha, 1997:2).

Menurut Feigenbaum (dalam Kolarik, 2005:5) Kualitas adalah gabungan total dari suatu produk dan jasa, dengan karakteristik dari pemasaran, teknik, produksi, dan perawatan yang mana produk dan jasa dalam penggunaannya akan menghasilkan harapan konsumen.

Menurut Parasuraman et al. (2018), persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual.

3. Puskesmas

Dalam sederhana puskesmas diartikan sebagai unit atau pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang penempatannya di daerah kecamatan dengan tujuan memudahkan dan terjangkau pelayanan kesehatan bagi masyarakat (DR. Suhadi, SKM., M.Kes, 2021:9).

Menurut Herlien Sinay, S.Si., M.Kes dan Ns. Yerry Soumokil, S.Kep., M.Kes dalam buku Manajemen Layanan Kesehatan Di Puskesmas (2025:15) Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas merupakan salah satu bentuk implementasi nyata dari amanat konstitusi dalam penyediaan pelayanan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia.

Menurut Yati Nurhayati, S.ST., M.Keb Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMENKES RI, 2019).

Menurut Ilham Akhsanu Ridho (2008:143) Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

D. Kerangka Pemikiran

UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, merupakan kerangka hukum umum yang mengamankan pembangunan kesehatan, termasuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan, termasuk di Puskesmas.

Landasan teori pada penelitian ini adalah:

1. Teori Penerapan E-Government dari hasil riset yang dilakukan oleh Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016:11-12), ada tiga elemen sukses yang dapat mempengaruhi dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. Elemen-elemen tersebut adalah: (variabel X)
 - a. Support.
 - b. Capacity.
 - c. Value.
2. Teori Kualitas Pelayanan dari Tjiptono (Dr. Methiana Indrasari 2019: 65-66). Ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan

yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

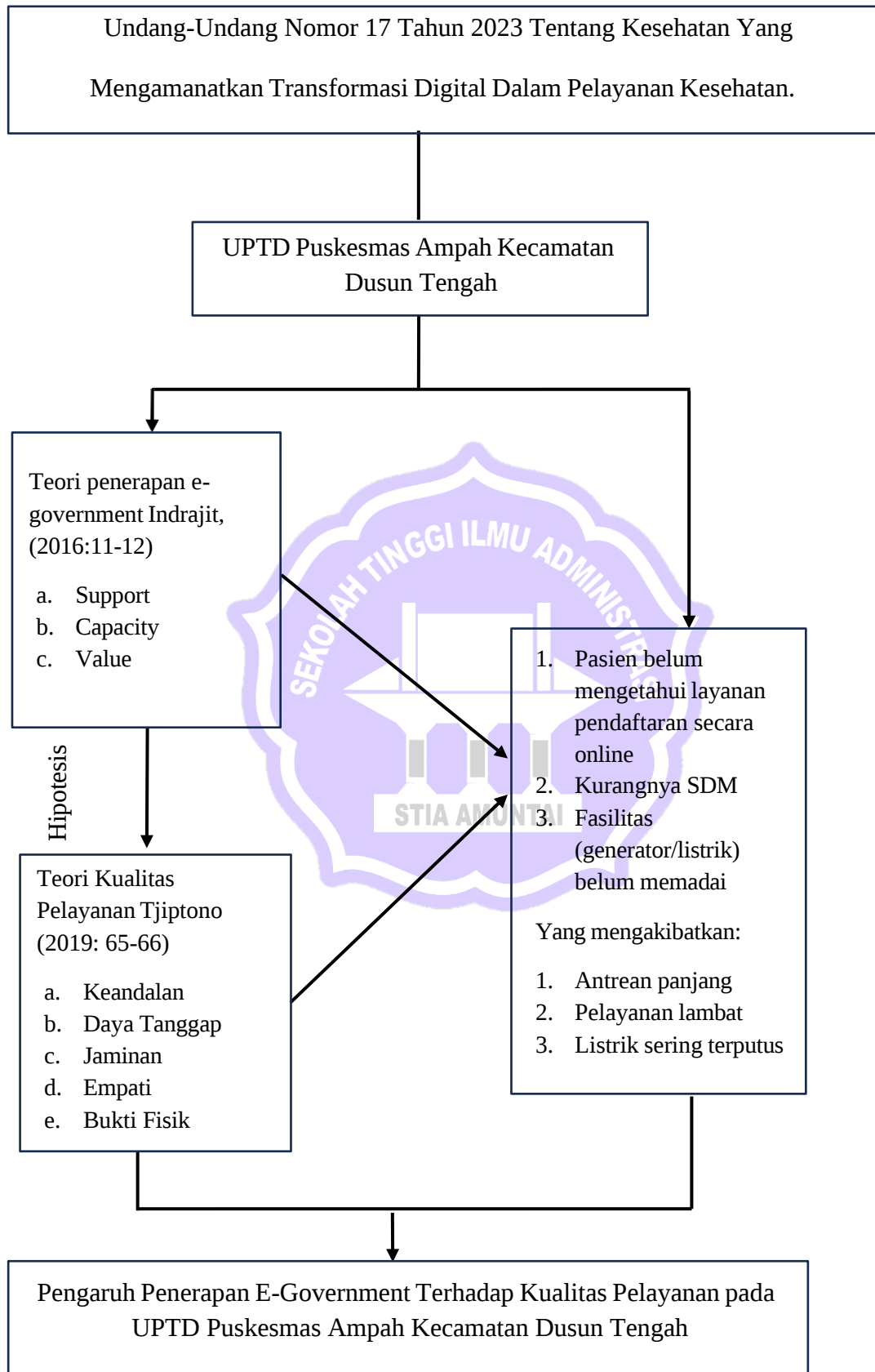
(Variabel Y)

- a. Keandalan (Reability).
- b. Daya tanggap (Responsiveness).
- c. Jaminan (Asurance).
- d. Empati (Emphaty).
- e. Bukti fisik (Tangible).

Kerangka Pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2.1
kerangka pemikiran



E. Hipotesis

Hipotesis ialah pernyataan bersifat sementara yang harus diuji kebenarannya, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta yang empiris dari pengumpulan data (Sujarweni, 2013:65), Maka hipotesis dalam penelitian Ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas ialah:

1. Hipotesis Nol (H_0): Penerapan e-government tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur.
2. Hipotesis Alternatif (H_a): Penerapan e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur.

