

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi dalam penyusunan penelitian ini, penulis melakukan penelusuran terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun penelitian yang relevan dengan topik ini adalah sebagai berikut:

1. Nurbaiti, Irza Setiawan, dan Siti Paulina (2025) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, dalam penelitian yang berjudul **“Efektivitas Aplikasi E-Puskesmas pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas aplikasi E-Puskesmas serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi E-Puskesmas tergolong cukup efektif, dilihat dari indikator kemudahan akses, frekuensi penggunaan, motivasi pengguna, kepuasan pengguna, serta efisiensi kerja. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan beberapa faktor penghambat, yaitu gangguan jaringan internet yang sering lambat atau tidak stabil, aplikasi yang terkadang sulit diakses meskipun jaringan tersedia, dan keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem digital. Meskipun aplikasi dinilai membantu mempermudah pekerjaan dan meningkatkan efisiensi pelayanan, kendala teknis tersebut masih mempengaruhi kelancaran pelayanan kesehatan dan

efektivitas sistem secara keseluruhan.

2. Shilvia Apriyani Putri dan Syamsir (2021) Universitas Negeri Padang, dalam penelitian yang berjudul **“Efektivitas Penyelenggaraan E-Puskesmas di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang”**. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang yang bertujuan untuk mengetahui tentang efektivitas e-puskesmas yang diselenggarakan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan memberikan deskripsi penelitian yang komprehensif. Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan teknik purposive sampling. Proses pengumpulan data melalui observasi teknik, studi dokumentasi dan wawancara, sedangkan teknik uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dengan analisis data seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, disertai penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti dijelaskan efektivitas e-puskesmas yang diselenggarakan di puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang belum efektif, karena apabila masih terdapat kendala di dalam administrasi e-puskesmas tersebut, yaitu masalah jaringan tidak selalu baik, terkadang terputus saat digunakan sehingga sehingga dapat memperlambat pelayanan pasien dalam berobat, dan kendala lainnya yaitu laporan input data pasien untuk setiap klinik juga dilakukan secara manual sehingga kasus yang disebutkan membutuhkan waktu yang lama. Dalam data dalam menginput data medis pasien dan dapat menarik kesimpulan belum efektif menyelenggarakan e-puskesmas di Lubuk Buaya.

3. Surita dan Hendry Andry (2021) Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Karimun dalam penelitian yang berjudul **“Analisis Implementasi Layanan E-Puskesmas Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Layanan E-Puskesmas Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak. Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah para pegawai Puskesmas Bungaraya yang berjumlah 12 orang. Berpegang pada prinsip rasionalitas dan untuk mendukung validitas hasil penelitian maka ditetapkan jumlah sampel yaitu dari pegawai sebanyak 12 orang dari jumlah populasi secara purposive. Jenis dan sumber data yang dikumpulkan meliputi data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian, sedangkan data sekunder merupakan sumber data dan informasi serta keterangan dari instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Teori implementasi yang penulis gunakan adalah menurut George Edward III. Bahwa Implementasi adalah satu aktivitas dari kegiatan administrasi sebagai suatu institusi dimaksudkan sebagai salah satu proses kegiatan yang dilakukan oleh unit administratif atau unit birokratik. Dalam pendekatan yang diteoremdikan oleh Edward III terdapat 4 indikator variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih valid, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, observasi, dan wawancara. Penelitian ini berbentuk survey deskriptif yaitu dengan

menarik sejumlah sampel dari populasi yang ada, memprioritaskan alat bantu penelitian berupa kuisioner sehingga data tersebut diharapkan dapat menjawab penelitian yang diinginkan. Adapun hasil penelitian tentang bagaimana Implementasi Layanan E-Puskesmas Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak dinilai “Cukup Baik”.

B. Tinjauan Teoritis

Tinjauan teoritis merupakan penjelasan terkait hal yang berkaitan dengan judul permasalahan yang diajukan yaitu:

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada hasil yang dicapai dibandingkan dengan proses pelaksanaannya.

Menurut Siagian (2018), efektivitas adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan Mahmudi (2019) menyatakan bahwa ukuran keberhasilan suatu program dalam memberikan manfaat dan dampak positif bagi organisasi maupun masyarakat.

b. Efektivitas dalam Sistem Informasi

Efektivitas dalam sistem informasi menunjukkan sejauh mana suatu sistem mampu mendukung pekerjaan pengguna secara optimal. Sistem informasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi kerja,

mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi data.

Menurut Sutabri (2016), sistem informasi yang baik harus mampu menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

c. Teori Efektivitas

Pengukuran efektivitas dalam penelitian ini menggunakan model dari DeLone dan McLean dalam Rivera *et al.* (2024:1408). Model ini terdiri dari enam dimensi, yaitu:

- 1) Kualitas sistem
- 2) Kualitas informasi
- 3) Kualitas layanan
- 4) Penggunaan
- 5) Kepuasan pengguna
- 6) Manfaat bersih

Kualitas sistem adalah kemampuan teknis sistem dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna. Sistem yang baik harus mudah digunakan, stabil, dan memiliki keandalan yang tinggi. Menurut DeLone dan McLean, kualitas sistem mencerminkan performa sistem dalam mendukung aktivitas pengguna.

Kualitas informasi adalah kualitas *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang baik harus akurat, lengkap, dan relevan sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Kualitas informasi menunjukkan sejauh mana informasi

yang dihasilkan sistem dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengguna.

Kualitas layanan merupakan bentuk dukungan yang diberikan kepada pengguna sistem, seperti bantuan teknis dan respons terhadap permasalahan. Layanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem serta meminimalisir hambatan dalam pekerjaan.

Penggunaan adalah tingkat pemanfaatan sistem oleh pengguna dalam menjalankan tugasnya. Penggunaan sistem menunjukkan seberapa sering dan seberapa optimal sistem digunakan dalam pekerjaan. Semakin tinggi tingkat penggunaan, maka semakin besar kontribusi sistem terhadap pekerjaan pengguna.

Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Manfaat bersih merupakan dampak atau keuntungan yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi, baik bagi individu maupun organisasi. Manfaat ini dapat berupa peningkatan kinerja, efisiensi kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan.

2. Aplikasi E-Puskesmas

Aplikasi E-Puskesmas merupakan sistem informasi berbasis elektronik yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas. Sistem ini dikembangkan sebagai bagian

dari upaya digitalisasi pelayanan kesehatan guna meningkatkan efisiensi kerja, kualitas pelayanan, serta akurasi pengelolaan data kesehatan masyarakat.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, proses pelayanan kesehatan diharapkan dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan terstruktur.

Aplikasi E-Puskesmas memiliki berbagai fitur yang mendukung kegiatan operasional puskesmas, seperti pendaftaran pasien secara digital, pencatatan rekam medis elektronik, pelayanan poli, pengelolaan farmasi, serta pelaporan kegiatan pelayanan kesehatan. Melalui sistem ini, data pasien dapat tersimpan secara terpusat sehingga memudahkan pegawai dalam mengakses informasi secara cepat dan akurat.

Selain itu penggunaan aplikasi E-Puskesmas juga dapat membantu mengurangi proses manual yang cenderung memakan waktu dan berisiko terjadi kesalahan pencatatan. Dengan sistem yang terkomputerisasi, pekerjaan menjadi lebih efisien dan terstruktur. Namun demikian, dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan jaringan, keterbatasan kemampuan pengguna, serta kendala teknis lainnya, sehingga efektivitas penggunaan aplikasi ini perlu dikaji lebih lanjut, terutama dalam kaitannya dengan kinerja pegawai.

3. Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Mangkunegara dalam Muspa (2023) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Secara konseptual kinerja adalah hasil yang telah ditetapkan. Menurut Rivai dalam Muspa (2023) Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

b. Teori Kinerja Pegawai

Teori kinerja pegawai menurut Mangkunegara dalam Muspa (2023:871), kinerja pegawai dapat diukur melalui indikator berikut:

- 1) Kualitas kerja
- 2) Kuantitas kerja
- 3) Pelaksanaan tugas
- 4) Tanggung jawab

Kualitas kerja adalah tingkat ketelitian, kerapian, dan hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kuantitas kerja adalah jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh pegawai dalam periode tertentu.

Pelaksanaan tugas adalah kemampuan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, termasuk kedisiplinan dalam bekerja.

Tanggung jawab adalah kesadaran pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan serta bertanggung jawab terhadap hasil kerja yang telah dilakukan.

4. Hubungan Efektivitas Aplikasi E-Puskesmas dengan Kinerja Pegawai

Efektivitas penggunaan sistem informasi berkaitan dengan sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung pekerjaan pegawai secara optimal. Dalam penelitian ini, efektivitas aplikasi E-Puskesmas dapat dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna dalam kegiatan kerja sehari-hari.

Menurut DeLone dan McLean dalam Rivera *et al.* (2024:1408) kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan mempengaruhi tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna. Tingkat penggunaan dan kepuasan tersebut kemudian berpotensi memberikan manfaat bagi individu, termasuk dalam mendukung kinerja pegawai dalam organisasi.

Pada penerapan aplikasi E-Puskesmas, kualitas sistem yang baik, seperti kemudahan dalam penggunaan, tampilan yang jelas, serta minimnya gangguan teknis, dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih lancar. Sistem yang stabil memungkinkan proses pelayanan berjalan tanpa hambatan yang berarti, sehingga waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas menjadi

lebih efisien.

Selain itu, kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi juga memiliki peran penting. Informasi yang akurat dan lengkap dapat membantu pegawai dalam melakukan pencatatan dan pelaporan secara tepat. Hal ini dapat mengurangi kesalahan dalam pengolahan data serta meningkatkan kepercayaan terhadap hasil kerja yang dilakukan. Dengan informasi yang baik, pegawai juga dapat bekerja lebih terarah karena memiliki data yang jelas sebagai dasar dalam melaksanakan tugas.

Kualitas layanan juga menjadi faktor pendukung dalam penggunaan sistem. Adanya dukungan teknis, seperti bantuan ketika terjadi kendala serta respon yang cepat terhadap permasalahan, dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pegawai. Kondisi ini dapat meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap sistem yang digunakan, sehingga mendorong penggunaan aplikasi secara lebih optimal dalam kegiatan kerja.

Penggunaan aplikasi yang optimal tersebut selanjutnya dapat berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai. Pegawai yang terbantu oleh sistem yang baik cenderung mampu bekerja dengan lebih teliti, menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang lebih banyak, serta melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, sistem yang mendukung juga dapat membantu pegawai dalam mengatur pekerjaan secara lebih terstruktur.

Namun demikian, tidak semua penggunaan sistem informasi berjalan dengan baik. Dalam beberapa kondisi, masih terdapat kendala seperti

gangguan jaringan, keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi, serta kendala teknis lainnya. Kondisi ini dapat menyebabkan pekerjaan menjadi lebih lambat, meningkatkan kemungkinan kesalahan, serta mempengaruhi penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai.

Perbedaan kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi dapat memberikan dampak yang berbeda terhadap pekerjaan pegawai. Sistem yang berjalan dengan baik berpotensi mendukung peningkatan kinerja, sedangkan sistem yang belum optimal dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, penting untuk melihat bagaimana efektivitas aplikasi E-Puskesmas dalam praktiknya serta kaitannya dengan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas penggunaan aplikasi E-Puskesmas diduga memiliki hubungan dengan kinerja pegawai. Namun, hubungan tersebut masih perlu dibuktikan melalui penelitian empiris untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh serta seberapa besar pengaruhnya dalam meningkatkan kinerja pegawai.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran secara sistematis mengenai arah tujuan penelitian yang akan dilaksanakan. Berkaitan dengan hal tersebut, perlu diketahui skema penelitian yang menggambarkan apakah terdapat pengaruh efektivitas aplikasi E-Puskesmas terhadap kinerja pegawai di UPT. Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang serta seberapa besar pengaruh tersebut.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, penggunaan aplikasi E-Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi ini digunakan untuk mendukung berbagai kegiatan operasional, seperti pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, pelayanan poli, serta pelaporan data kesehatan. Dengan adanya sistem berbasis digital ini, diharapkan pekerjaan pegawai menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga kinerja pegawai dapat meningkat.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya penggunaan aplikasi E-Puskesmas tidak selalu berjalan dengan secara optimal. Masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan sistem, keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi, serta persepsi bahwa penggunaan aplikasi menambah beban kerja. Kondisi ini dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi dan berdampak pada kinerja pegawai.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur efektivitas aplikasi E-Puskesmas digunakan model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean dalam Rivera *et al.* (2024:1408) dengan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

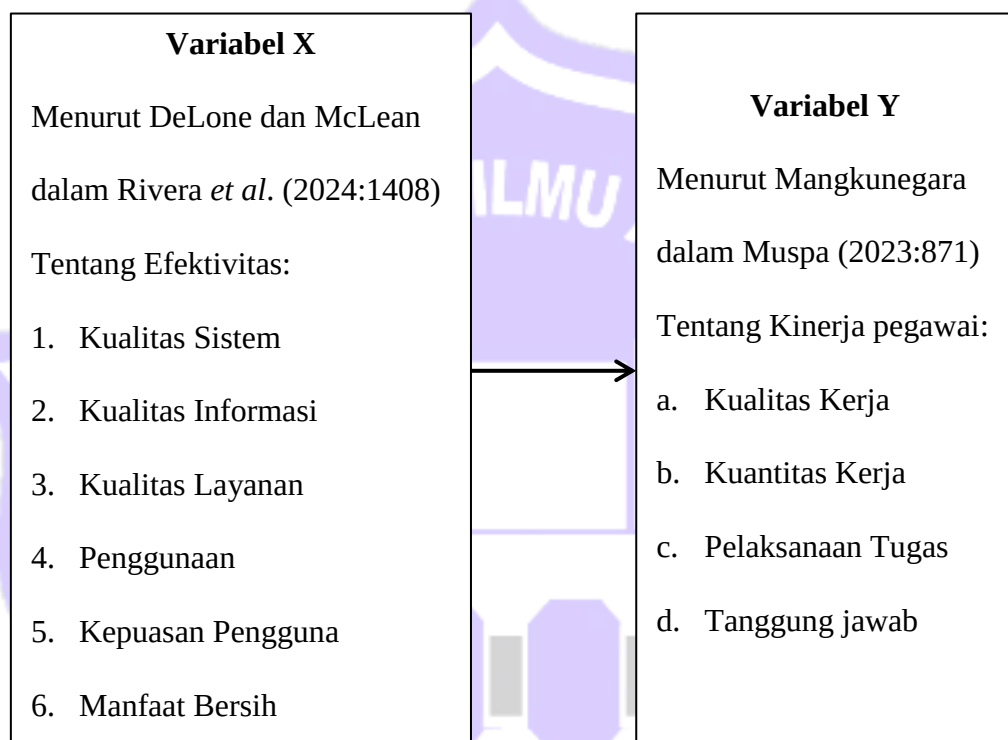
Sedangkan untuk mengukur kinerja pegawai digunakan teori dari Mangkunegara dalam Muspa (2023:871) dengan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Semakin baik

efektivitas aplikasi yang digunakan, maka semakin baik pula kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis penelitian disusun berdasarkan kerangka pemikiran dan tinjauan teoritis yang telah diuraikan sebelumnya. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih harus dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data secara empiris.

Penelitian ini mengacu pada Model Keberhasilan Sistem Informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean, yang menjelaskan bahwa efektivitas

suatu sistem informasi, yang ditinjau dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih akan memberikan dampak terhadap kinerja pegawai sebagai pengguna sistem.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Ha: Efektivitas aplikasi E-Puskesmas berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Danau Panggang.

Ho: Efektivitas aplikasi E-Puskesmas tidak memiliki berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Danau Panggang.

