

**PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS AMPAH**

KECAMATAN DUSUN TENGAH

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

AHMAD NABHAN

NPM. 2022395

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINSTRASI (STIA)

AMUNTAI

2025

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : AHMAD NABHAN

NPM : 2022395

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : **PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH** setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

Akhmad Berkatillah, S.Sos, M.A.
NUPTK. 0537767668130363

Amuntai, 05 Februari 2026
Pembimbing II,

Drs. H. Hasbi Salim, M.Pd.
NUPTK. 4058741644200003



Mengetahui

Pt. Ketua Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa mengerjakan skripsi yang berjudul “PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH”, skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program Studi Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih pada sejumlah pihak, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Reno Afrian, S.Sos., M.AP., CIQaR., CIQnR. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A. Selaku Plt Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Ns. Nelwan Adrius, S.Kep. Selaku Kepala UPTD Puskesmas Ampah yang telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Akhmad Berkatillah, S.Sos, MA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis.
5. Bapak Drs. H. Hasbi Salim, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis.

6. Ayahanda Abahani dan Ibunda Irnawati yang telah melahirkan dan membesarkan, memberikan segala kasih sayangnya kepada penulis, serta selalu mendo'akan dan mendukung baik secara moril maupun material.
7. Seluruh Staf dan Pegawai UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi yang berkepentingan, saran serta tanggapan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan siapapun yang membacanya.

Ampah, September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	6
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	8
A. Latar Belakang.....	8
B. Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Hasil Penelitian Terdahulu	13
B. Novelty Penelitian.....	17
C. Tinjauan Teoritis	19
D. Kerangka Pemikiran.....	25
E. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Penelitian.....	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Tipe Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Definisi Operasional Variabel	31
F. Instrumen Penelitian	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	36
H. Teknik Penentuan Skor	36
I. Teknik Analisis Data	38
J. Uji Model Pengukuran dan <i>Outer Model</i>	40
K. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	42
L. Pengujian Hipotesis	43
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran	27
--	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk bidang kesehatan. Salah satu upaya strategis yang dilakukan pemerintah adalah melalui penerapan e-government, yaitu pemanfaatan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan, mempercepat waktu respons, serta meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat.

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

Pusat kesehatan masyarakat disebut Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Betri Anita, SKM., M.KM., 2019:1).

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah yang berada di Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur, telah mulai menerapkan e-government sebagai upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Beberapa bentuk penerapan e-government yang telah digunakan seperti, layanan pendaftaran online, pembuatan surat rujukan, serta

pemanfaatan aplikasi komunikasi untuk memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

Namun dari observasi yang dilakukan maka didapatkan beberapa permasalahan pada penerapan e-government yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah yaitu:

1. Masih banyak pasien yang belum mengetahui adanya layanan pendaftaran online, Meskipun Puskesmas Ampah sudah mulai menerapkan e-government seperti layanan pendaftaran online, namun sebagian besar pasien masih melakukan pendaftaran secara manual. Ini menunjukkan kurangnya sosialisasi dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang penerapan e-government.
2. Kurangnya SDM yang mampu mengoperasikan sistem digital secara optimal, ini menjadi kendala dalam pelayanan yang mengakibatkan keterlambatan. Kondisi ini membuat penerapan e-government belum sepenuhnya cepat, dan memuaskan bagi pasien.
3. Fasilitas seperti Generator belum tersedia dan sering terjadi listrik terputus karena pemakaian listrik berlebih. Penerapan e-government di UPTD Puskesmas Ampah masih terkendala dengan kondisi listrik yang sering terputus atau padam.

Sedangkan pengamatan yang peneliti lakukan terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah beberapa fenomena yang ditemukan di lapangan yaitu:

1. pasien sering kali menunggu lama untuk mendapatkan layanan karena antrian yang cukup panjang, hal ini menyebabkan beberapa pasien

mengeluh dengan pelayanan yang tidak optimal, baik dari segi waktu maupun pelayanan.

2. Pelayanan menjadi lambat karena mengalami hambatan teknis dikarenakan keterbatasan SDM, yang mengakibatkan pasien tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan optimal.
3. Penerapan e-government sangat bergantung pada ketersediaan listrik, namun di UPTD Puskesmas Ampah listrik sering terputus akibat penggunaan yang berlebih, alat elektronik seperti komputer dan wifi tidak bisa digunakan. Akibatnya, proses pelayanan menjadi terhambat karena listrik sering terputus.

Berdasarkan fenomena masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti **“PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH”**.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih memperjelas permasalahan dalam penelitian ini dan agar tidak terlalu luas, maka penulis membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap “Pengaruh Penerapan e-government Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun tengah”. Yang mana pada penelitian ini penulis menggunakan teori dari para ahli yaitu sebagai berikut:

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).

C. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah?
2. Seberapa besar pengaruh penerapan e-government Terhadap Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan dusun Tengah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat khususnya dalam penerapan e-government terhadap Kualitas Pelayanan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Puskesmas agar dijadikan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital agar lebih efektif, cepat, dan mudah.

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 mengamanatkan 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

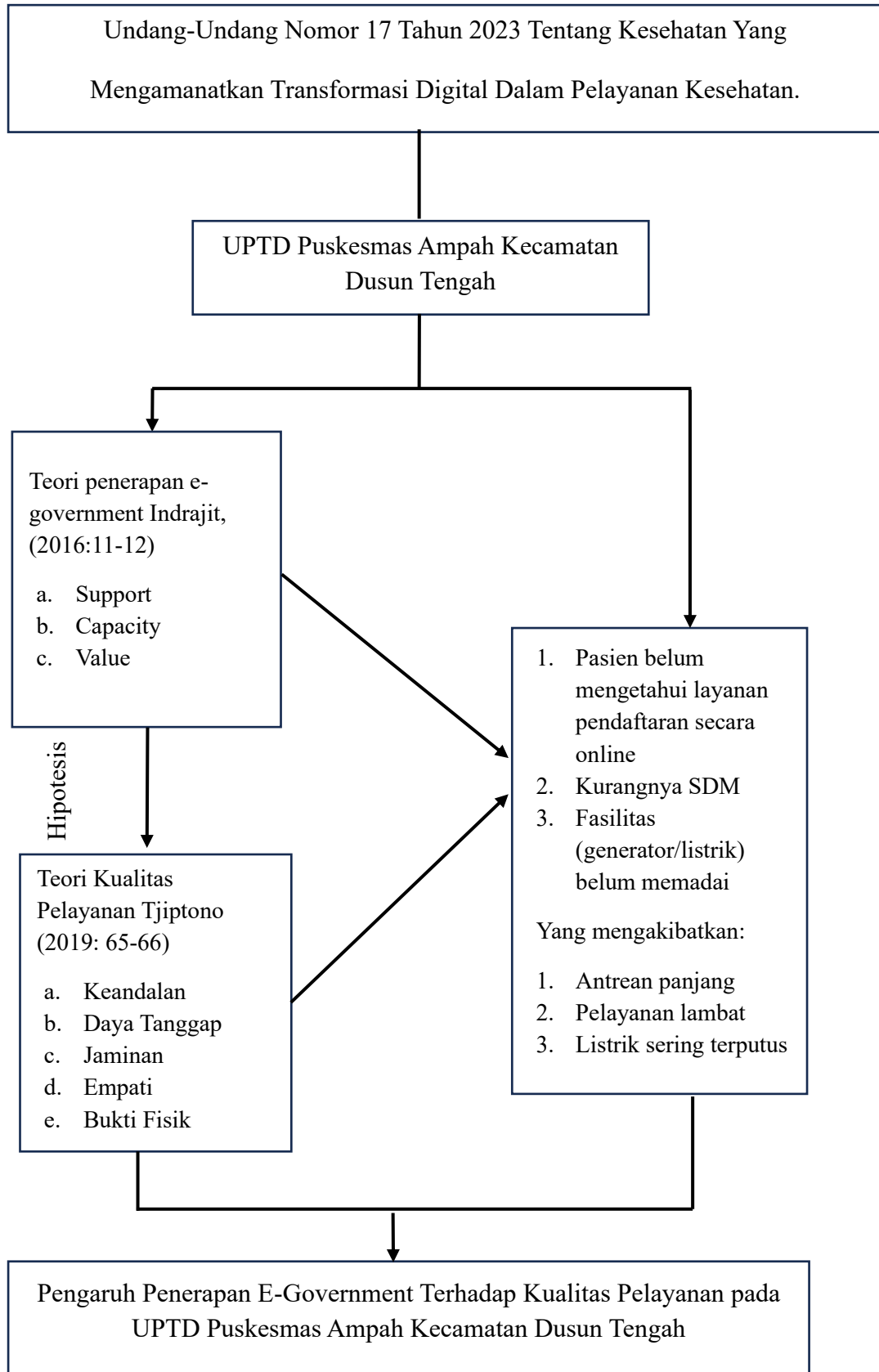
yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

(Variabel Y)

- a. Keandalan (Reliability).
- b. Daya tanggap (Responsiveness).
- c. Jaminan (Assurance).
- d. Empati (Empathy).
- 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah merupakan satu-satunya Puskesmas yang ada di Wilayah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, Provinsi Kalimantan Tengah, dengan Jarak dari ibu kota Kabupaten ± 50 Km. Lokasi UPTD Puskesmas Ampah berada di simpang tiga antara 3 kabupaten yaitu kabupaten Barito Selatan, kabupaten Barito Utara dan kabupaten Barito Timur.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (*verifikasi*) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang dimanfaatkan dalam studi merupakan sekelompok objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis guna mendapatkan kesimpulan yang relevan. Sesuai dengan pendapat Babin, Carr, Griffin (2019:167).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di UPTD Puskesmas Ampah. Dari tiga bulan terakhir jumlah total kunjungan pasien ke Puskesmas Ampah mencapai 2.400 kunjungan.

2. Sampel

Sampel adalah subset yang lebih kecil dan lebih mudah dikelola dari populasi yang lebih besar. Sampel mengandung karakteristik yang serupa dengan populasi yang lebih besar, yang memungkinkan penggunaannya dalam analisis statistik ketika populasi terlalu besar untuk mengakomodasi seluruh anggota atau pengamatan yang mungkin ada. Untuk memastikan keakuratan dan menghindari bias, sampel harus secara teliti mencerminkan seluruh populasi tanpa memihak atribut

khusus (Babbie, 2016; Wardhana et al, 2015; Banerjee & Chaudhury, 2010; Bartlett, Kotrlik, & Higgins, 2001).

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di UPTD Puskesmas Ampah, pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

d = Tingkat kepercayaan/ketetapan yang diinginkan (0,10)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(d)^2} \\ &= \frac{2.400}{1+2.400(0,10)^2} \\ &= \frac{2.400}{1+2.400(0,01)} \\ &= \frac{2.400}{1+24} \\ &= \frac{2.400}{25} = 96 \end{aligned}$$

Jadi, besar sampel yang ingin diteliti adalah sebesar 96 jiwa.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Definisi Operasional Variabel X

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.

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. 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. 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.

2. Definisi Operasional Variabel Y

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*).

Keandalan (*Reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*).

Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

c. Jaminan (*Asurance*).

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*).

Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan atas kebutuhan individual para pemahaman pelanggan.

e. Bukti fisik (*Tangible*).

Bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

F. Instrumen Penelitian

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

variabel	Sub variabel	Indikator
Penerapan e-government menurut indrajit, 2016 (Variabel X).	Support	1. Sosialisasi e-government 2. Alokasi Sumber daya 3. Infrastruktur 4. Superstruktur
	Capacity	1. Sumber daya finansial 2. Infrastruktur teknologi informasi 3. Kompetensi SDM 4. Keahlian SDM
	Value	1. Keuntungan 2. Manfaat
Kualitas Pelayanan dari Tjiptono (2019: 65-66) dalam buku pemasaran dan kepuasan Pelanggan (Variabel Y).	Keandalan	1. Pelayanan akurat 2. Pelayanan memuaskan 3. Pelayanan segera
	Daya tanggap	1. Keinginan membantu 2. Tanggap
	Jaminan	1. Pengetahuan kompetensi 2. Kesopanan 3. Dapat dipercaya 4. Bebas dari bahaya 5. Resiko atau keraguan
	Empati	1. Kemudahan 2. Komunikasi 3. Perhatian
	Bukti fisik	1. Fasilitas fisik 2. Perlengkapan 3. Pegawai 4. Sarana komunikasi

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data menurut Sugiyono (2017:308), yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Obsevasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan dilapangan.
2. Kuesioner (Angket) Kuesioner ialah pengumpulan data memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini kemudian disebarkan kepada Pasien UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Agar pasien dapat menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, pernyataannya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan.
3. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian. Dalam melakukan dokumentasi peneliti meminta langsung kepada pegawai UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Teknik pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala Likert untuk menilai jawaban

kuesioner. Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban (SS, S, KS, TS, dan STS), akan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Alternatif Jawaban

NO	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk mengetahui atau menentukan kategori jawaban responden dari masing-masing variabel apakah tergolong tinggi, sedang atau rendah maka terlebih dahulu ditentukan skala interval dengan cara sebagai berikut: skor tertinggi - skor terendah banyaknya bilangan. Maka diperoleh $n = \frac{5 - 1}{5 - 1} = 0,80$ sehingga dengan demikian dapat diketahui kategori jawaban responden masing-masing variabel yaitu:

1. Skor untuk kategori sangat tinggi = 4,21 - 5,00
2. Skor untuk kategori tinggi = 3,41 - 4,20
3. Skor untuk kategori sedang = 2,61 - 3,40
4. Skor untuk kategori rendah = 1,81 - 2,60
5. Skor untuk kategori sangat rendah = 1,00 - 1,80

Untuk menentukan jawaban responden tersebut tergolong sangat tinggi, sedang, rendah, sangat rendah maka dari jumlah skor dari variabel akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan. Dari hasil pembagian tersebut, maka akan dapat diketahui jawaban responden termasuk kedalam kategori yang sama.

I. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah pendekatan Partial Least Square (PLS) untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Partial Least Square (PLS) merupakan bagian dari pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) yang mengalami pergeseran dari yang berbasis kovarian menjadi berbasis varian. Structural Equation Modeling (SEM) sendiri merupakan suatu metode yang digunakan untuk menutupi kelemahan yang terdapat pada metode regresi.

Partial Least Square (PLS) merupakan pendekatan yang tidak mengansumsikan data arus dengan pengukuran skala tertentu dapat berupa nominal, ordinal, interval, rasio dan kategori (distribution free). Sehingga Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis yang powerfull. Dalam penggunaan Partial Least Square (PLS) sebagai teknik analisis data, pendekatan ini tidak mensyaratkan jumlah sampel minimum yang akan digunakan. Hal ini dikarenakan Partial Least Square (PLS) menggunakan metode bootstraping atau penggandaan secara acak yang mana asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Sehingga sampel penelitian kecil tetap dapat menggunakan Partial Least Square (PLS). Partial Least Square

digolongkan jenis non-parametrik oleh karena itu dalam permodelan PLS tidak diperlukan data dengan distribusi normal.

Analisis Partial Least Square (PLS) terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (measurement model) atau sering disebut outer model dan model structural (Structural model) atau sering disebut inner model. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan uji reabilitas, sedangkan model struktur digunakan untuk menguji kausalitas atau pengujian hipotesis dengan model prediksi. Kedua model pengujian dapat dilakukan secara langsung.

Estimasi parameter yang didapat dengan Partial Least Square (PLS) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (loading). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (Partial Least Square) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan weight estimate.
2. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

J. Uji Model Pengukuran dan *Outer Model*

Analisis outer model atau model pengukuran menunjukkan bagaimana hubungan variabel laten dengan indikatornya. Analisis ini untuk memastikan bahwa ukuran (measurement) yang digunakan layak dijadikan pengukur atau valid dan reliabel. Evaluasi model pengukuran melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (MultiTrait-MultiMethod) dengan menguji convergent validity dan discriminant validity. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (Ghozali & Latan, 2015).

1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Convergent validity adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruk. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Selain melihat nilai outer loading atau loading factor untuk mengevaluasi convergent validity. Convergent validity juga dapat dievaluasi dengan mempertimbangkan pembebanan luar indikator dan rata-rata varians yang diestraksi (AVE). Model dikatakan mempunyai convergent validity yang cukup baik, jika nilai AVE (square of Average Variance Extracted) lebih dari 0,50.

Hal ini menunjukkan bahwa secara rata-rata konstruk menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikatornya:

b. *Discriminant Validity*

Discriminant validity merupakan model pengukuran dengan indikator reflektif yang dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

Metode lain yang digunakan untuk menilai discriminant validity adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE (square of Average Variance Extracted). Model dikatakan mempunyai discriminant validity yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya atau yang biasa dikenal dengan kriteria Fornell Locker.

2. Uji Reliability

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Pengujian dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua metode yaitu composite reliability

dan cronbach alpha. Dalam pengukuran tersebut jika nilai yang dicapai adalah besar dari 0,70 maka konstruk tersebut dapat dikatakan reliable.

K. Uji Model Struktural atau *Inner Model*

Model struktural (inner model) digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten, model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan substantive theory. Uji model struktural dapat dievaluasi dengan menggunakan :

1. R-square

R-square pada konstruk endogen (variabel dependen), perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel eksogen (independen) tertentu terhadap variabel endogen (dependen). Dimana penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

2. *Estimate for path coefficient*

Uji ini dilakukan dengan metode *bootstrapping* untuk melihat signifikansi pengaruh antar konstruk dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T-statistik.

3. Model Fit

Uji model fit digunakan untuk mengukur kecocokan model. Pengujian kesesuaian atau kecocokan model sangat penting untuk melihat seberapa cocok model yang dibangun untuk digunakan dalam penelitian. Pengujian model fit biasanya melihat pada *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). SRMR menilai rata-rata perbedaan antara korelasi yang diamati dan diharapkan. Selain itu juga dapat melihat nilai Normed Fit Index (NFI).

4. *Q-square*

Predectiom relevance (Q square) atau yang lebih dikenal dengan *Stone- Geisser*. Nilai *Q-square* digunakan untuk melihat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (>0) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q-square* kurang dari 0 (<0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

L. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai T-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 2,628. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 2,628$. Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai $p < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian Reno, dkk. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi STIA Amuntai*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Anonim. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indrajit, R. E. (2016). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kolarik, W. J. (2005). *Creating Quality: Concepts, Systems, Strategies, and Tools*. New York: McGraw-Hill.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ni'matul Usriyah, N., & Tukiman. (2022). Pengaruh kebijakan penerapan electronic government terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada puskesmas di Kota Madiun. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 55–66.
- Novianti, R., & Wahyu, R. (2023). Digitalisasi pelayanan publik dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 23–34.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (dikutip dalam Tjiptono, F.). (2019). *Pemasaran Jasa & Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Puskesmas Ampah. (2024). *Profil UPTD Puskesmas Ampah Tahun 2024*. Barito Timur: UPTD Puskesmas Ampah.
- Ridho, I. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sinay, H., & Soumokil, Y. (2025). *Manajemen Layanan Kesehatan di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi. (2021). *Manajemen Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suhadi, S. (2021). *Administrasi dan Manajemen Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sunyoto, D. (2020). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- Suriani, E. (2025). *Governansi Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Syuhada, K. (2021). *Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan*. Skripsi. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Sujarweni, V. W. (2013). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Thoha, M. (1997). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa & Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Wardhana, W., dkk. (2015). Sampling methods in research. *International Journal of Research Studies in Education*, 4(2), 55–65.
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government*. Malang: Literasi Nusantara.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665.

