

THE INFLUENCE OF E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION ON SERVICE QUALITY AT THE UPTD PUSKESMAS AMPAH, DUSUN TENGAH DISTRICT

Ahmad Nabhan¹✉, Akhmad Berkatillah², Hasbi Salim³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: ✉¹zhixinmlbb02@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: July 3, 2026

Revised: July 3, 2026

Accepted: August 7, 2026

Published: August 31, 2026

Kata Kunci:

E-Government, Kualitas
Pelayanan, Kesehatan
Masyarakat

Keywords:

E-Government, Service
Quality, Public Health.

Doi:

<https://doi.org/10.36658/datu.v3.i1.1988>

ABSTRAK

Implementasi sistem digital di UPTD Puskesmas Ampah, yang merujuk pada UU No. 17 Tahun 2023, pada dasarnya bertujuan memodernisasi layanan, namun realitas di lapangan masih terkendala oleh kesiapan SDM dan instabilitas infrastruktur listrik. Penelitian kuantitatif asosiatif ini hadir untuk membedah seberapa besar dampak penerapan E-Government terhadap kinerja layanan publik dengan melibatkan 96 responden yang dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS). Berdasarkan pengujian hipotesis, ditemukan bukti empiris bahwa sistem pemerintahan elektronik berpengaruh positif dan signifikan, dengan kontribusi sebesar 55,5% dalam mendorong Kualitas Pelayanan. Angka ini memvalidasi teori Indrajit dan Tjiptono, meskipun penelitian mengakui adanya keterbatasan karena belum mencakup variabel kompleks lain seperti literasi digital pengguna. Sebagai solusi atas kendala operasional yang ditemukan, rekomendasi strategis diarahkan pada intensifikasi sosialisasi dan pelatihan kompetensi pegawai agar sistem dapat berjalan optimal. Sinergi antara perbaikan teknis dan partisipasi aktif warga ini menjadi pondasi krusial dalam mewujudkan tata kelola Kesehatan Masyarakat yang adaptif, transparan, dan efisien di Kabupaten Barito Timur.

ABSTRACT

The implementation of a digital system at the Ampah Community Health Center (Puskesmas), as mandated by Law No. 17 of 2023, is primarily aimed at modernizing services. However, the reality on the ground remains hampered by inadequate human resource readiness and unstable electricity infrastructure. This associative quantitative research aims to examine the impact of e-Government implementation on public service performance. Ninety-six respondents were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method. Based on hypothesis testing, empirical evidence was found that the e-government system had a positive and significant impact, contributing 55.5% to improving service quality. This figure validates Indrajit and Tjiptono's theory, although the study acknowledges limitations due to its failure to include other complex variables such as user digital literacy. To address the identified operational challenges, strategic recommendations focus on intensifying outreach and staff competency training to ensure optimal system performance. This synergy between technical improvements and active citizen participation is a crucial foundation for realizing adaptive, transparent, and efficient public health governance in East Barito Regency.

PENDAHULUAN

Gelombang revolusi teknologi informasi yang melanda dunia saat ini telah membawa pergeseran paradigma yang fundamental dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Sektor kesehatan, sebagai salah satu pilar utama kesejahteraan masyarakat, tidak luput dari urgensi modernisasi ini. Pemerintah merespons dinamika tersebut melalui strategi penerapan electronic government atau e-government, sebuah pendekatan inovatif yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam birokrasi. Tujuan utamanya bukan sekadar digitalisasi dokumen, melainkan menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan efisien. Dengan memangkas birokrasi konvensional, e-government diharapkan mampu memperpendek jarak interaksi antara penyedia layanan kesehatan dengan masyarakat, sehingga akses terhadap kesehatan menjadi lebih cepat dan terukur. Fenomena ini menandai transisi dari pola pelayanan manual yang kaku menuju pelayanan berbasis data yang adaptif terhadap kebutuhan zaman.

Landasan yuridis bagi transformasi ini semakin kokoh dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Regulasi ini menjadi payung hukum yang tidak hanya mengatur aspek medis semata, tetapi juga memberikan mandat yang jelas mengenai pentingnya pembangunan infrastruktur kesehatan yang berkelanjutan. Salah satu poin krusial dalam undang-undang ini adalah dorongan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan hingga ke tingkat fasilitas kesehatan primer, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Amanat undang-undang ini menegaskan bahwa digitalisasi di Puskesmas bukan lagi sekadar pilihan atau tren, melainkan sebuah kebutuhan imperatif untuk menjamin standar pelayanan yang setara dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat di berbagai wilayah.

Dalam kerangka teoretis, posisi strategis Puskesmas didefinisikan dengan jelas oleh para ahli. Merujuk pada pandangan Betri Anita, SKM., M.KM. (2019:1), Puskesmas dimaknai sebagai suatu kesatuan organisasi fungsional yang memiliki peran ganda: sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat sekaligus pembina peran serta masyarakat. Selain itu, Puskesmas bertugas memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya. Definisi ini mengisyaratkan bahwa beban kerja Puskesmas sangatlah kompleks karena harus mengelola data kesehatan populasi dalam jumlah besar. Oleh karena itu, integrasi sistem informasi manajemen melalui e-government menjadi instrumen vital untuk mendukung fungsi "menyeluruh dan terpadu" tersebut, agar data pasien, riwayat pengobatan, dan administrasi dapat terkelola secara presisi.

Implementasi konkret dari semangat digitalisasi ini mulai terlihat di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah yang berlokasi di Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur. Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan di wilayah tersebut, Puskesmas Ampah telah menginisiasi penerapan e-government guna meningkatkan mutu layanannya. Langkah progresif ini terwujud dalam beberapa fitur digital, seperti penyediaan layanan pendaftaran secara daring (*online*), digitalisasi proses pembuatan surat rujukan, serta pemanfaatan aplikasi komunikasi instan untuk menyebarkan informasi kesehatan kepada warga. Inisiatif ini pada dasarnya dirancang untuk mengurai antrian fisik dan mempermudah pasien dalam mengakses layanan tanpa harus terikat birokrasi manual yang berbelit-belit.

Namun, realitas di lapangan sering kali tidak berjalan lurus dengan idealisme perencanaan. Berdasarkan hasil observasi mendalam di UPTD Puskesmas Ampah, ditemukan adanya kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara ketersediaan sistem e-government dengan efektivitas pelaksanaannya. Penerapan teknologi yang seharusnya menjadi solusi, justru menghadapi berbagai friksi yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan. Tantangan ini bersifat multidimensi, mencakup aspek budaya masyarakat, kompetensi sumber daya manusia, hingga ketahanan infrastruktur fisik. Permasalahan-permasalahan ini menjadi penghambat utama dalam mewujudkan pelayanan prima yang dicita-citakan melalui sistem digital tersebut.

Permasalahan pertama yang cukup mencolok adalah rendahnya tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan pendaftaran online. Meskipun sistem telah tersedia, data observasi menunjukkan bahwa mayoritas pasien masih memilih metode konvensional dengan datang

langsung ke loket pendaftaran. Fenomena ini mengindikasikan adanya kegagalan dalam proses sosialisasi atau diseminasi informasi. Banyak pasien yang mengaku tidak mengetahui keberadaan layanan digital tersebut, atau merasa kesulitan mengubah kebiasaan lama. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan fitur pendaftaran online menjadi kurang fungsional, sehingga tujuan e-government untuk mengurangi kepadatan antrian di ruang tunggu menjadi sulit tercapai akibat resistensi budaya dan minimnya edukasi publik.

Selain faktor eksternal dari sisi masyarakat, kendala internal yang krusial terletak pada kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Di UPTD Puskesmas Ampah, ditemukan fakta bahwa belum semua petugas memiliki kompetensi yang memadai dalam mengoperasikan sistem digital secara optimal. Keterbatasan literasi digital di kalangan staf ini berdampak pada lambatnya proses input data dan verifikasi layanan. Akibatnya, teknologi yang sejatinya dirancang untuk mempercepat alur kerja, justru menjadi hambatan baru karena operatornya masih "gagap teknologi". Ketidaksiapan SDM ini menciptakan *bottleneck* dalam pelayanan, di mana pasien harus menunggu lebih lama karena petugas membutuhkan waktu ekstra untuk memproses administrasi melalui sistem yang belum mereka kuasai sepenuhnya.

Tantangan infrastruktur teknis, khususnya stabilitas pasokan listrik, menjadi permasalahan ketiga yang sangat fundamental. Penerapan e-government sangat bergantung pada ketersediaan energi listrik yang stabil untuk menghidupkan komputer, server, dan jaringan internet (WiFi). Sayangnya, observasi di lapangan menemukan bahwa UPTD Puskesmas Ampah sering mengalami pemadaman listrik, baik akibat gangguan jaringan maupun beban pemakaian yang berlebih. Ironisnya, fasilitas krusial seperti generator set (genset) sebagai cadangan daya belum tersedia secara memadai. Ketika listrik padam, seluruh ekosistem digital lumpuh seketika; komputer mati dan koneksi internet terputus. Hal ini memaksa pelayanan kembali ke metode manual yang lambat, atau bahkan terhenti total hingga listrik kembali menyala.

Akumulasi dari berbagai kendala di atas bermuara pada penurunan persepsi kualitas pelayanan di mata pasien. Fenomena antrian panjang yang mengular masih menjadi pemandangan umum, yang memicu keluhan ketidakpuasan masyarakat. Pasien sering kali harus menunggu dalam durasi yang tidak wajar hanya untuk mendapatkan pelayanan dasar. Keterlambatan ini bukan semata-mata karena banyaknya jumlah pasien, melainkan akibat inefisiensi proses yang disebabkan oleh gangguan teknis listrik dan keterbatasan keterampilan petugas. Harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan responsif melalui digitalisasi justru terbentur oleh realitas infrastruktur yang rapuh dan manajemen sumber daya yang belum matang.

Sebagai kesimpulan, meskipun UPTD Puskesmas Ampah telah memiliki visi yang tepat dalam mengadopsi e-government sesuai amanat UU No. 17 Tahun 2023, keberhasilannya masih terhalang oleh kendala struktural dan operasional. Sinergi antara teknologi canggih dan kesiapan elemen pendukung belum terjalin dengan baik. Kualitas pelayanan tidak akan meningkat secara signifikan hanya dengan menghadirkan aplikasi, tanpa disertai dengan pembenahan mendasar pada sosialisasi kepada masyarakat, pelatihan intensif bagi SDM, serta investasi pada infrastruktur penunjang seperti generator listrik. Pembenahan pada aspek-aspek inilah yang menjadi kunci agar transformasi digital benar-benar memberikan dampak positif bagi derajat kesehatan masyarakat di Kecamatan Dusun Tengah.

Dalam era digitalisasi sektor publik, penerapan Electronic Government (E-Government) tidak lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan untuk memodernisasi tata kelola pemerintahan. Secara teoritis, bentuk implementasi ini memiliki klasifikasi yang jelas untuk memetakan interaksi antara pemerintah dan pemangku kepentingan. Merujuk pada Yildiz dalam buku "E-Government, Implementasi, Strategi, dan Inovasi" (2007: 9-15), tipologi E-Government terbagi menjadi empat kategori utama yang saling melengkapi. Pertama adalah *Government to Citizen* (G2C), yang berfokus pada penyediaan akses informasi dan layanan publik yang mudah bagi masyarakat luas. Kedua, *Government to Business* (G2B), yang dirancang untuk memfasilitasi kebutuhan sektor industri dan bisnis, mulai dari perizinan hingga data investasi. Ketiga adalah *Government to Government* (G2G), yang mengatur pertukaran data antarinstansi

pemerintah, baik secara horizontal antarlembaga setingkat maupun vertikal antara pusat dan daerah. Terakhir, *Government to Employee* (G2E), yang secara spesifik bertujuan mendukung manajemen sumber daya manusia internal birokrasi agar lebih efisien. Keempat model ini membentuk ekosistem digital yang utuh dalam administrasi negara.

Namun, keberhasilan implementasi teknologi ini tidak terjadi secara otomatis. Berdasarkan kajian mendalam dari Harvard JFK School of Government yang dikutip oleh Indrajit (2016:11-12), terdapat tiga elemen kunci atau pilar kesuksesan yang harus dipenuhi dalam digitalisasi sektor publik. Elemen pertama dan yang paling fundamental adalah *Element Support* atau dukungan. Dalam konteks ini, "keinginan politik" (*political will*) dari pejabat publik dan politisi memegang peranan vital. Tanpa adanya dorongan yang kuat dari pimpinan tertinggi mulai dari Presiden, Menteri, hingga pejabat Eselon inisiatif E-Government hanya akan menjadi wacana atau tren sesaat tanpa eksekusi yang nyata. Mengingat budaya birokrasi yang cenderung top-down, komitmen pimpinan menjadi energi penggerak utama agar inovasi tidak terhambat oleh resistensi internal birokrasi yang enggan berubah.

Dukungan tersebut harus diterjemahkan ke dalam tindakan-tindakan strategis yang konkret, bukan sekadar retorika. Indrajit (2016) menegaskan bahwa dukungan ini meliputi kesepakatan bersama bahwa kerangka E-Government adalah prioritas nasional untuk mencapai visi bangsa. Lebih jauh lagi, dukungan ini harus mewujudkan dalam alokasi sumber daya yang nyata—baik itu finansial, tenaga, maupun waktu di setiap lini pemerintahan secara lintas sektoral. Selain itu, pembangunan infrastruktur dan superstruktur regulasi menjadi syarat mutlak, seperti pembentukan undang-undang yang jelas, penunjukan lembaga khusus sebagai penanggung jawab, serta aturan main kemitraan dengan sektor swasta. Tidak kalah pentingnya, sosialisasi konsep ini harus dilakukan secara masif, konsisten, dan berkelanjutan kepada seluruh aparatur sipil negara dan masyarakat, agar tercipta pemahaman yang seragam dan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan ekosistem digital.

Elemen kedua yang menjadi penentu adalah *Element Capacity* atau kapasitas keberdayaan pemerintah. Indrajit (2016) menguraikan bahwa keinginan kuat saja tidak cukup tanpa dibarengi kemampuan eksekusi yang memadai. Kapasitas ini mencakup tiga aspek krusial: ketersediaan sumber daya finansial untuk membiayai inisiatif jangka panjang, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang disebut-sebut menyumbang 50% dari keberhasilan sistem, serta yang paling kritis adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. SDM pemerintahan harus memiliki keahlian teknis dan manajerial yang relevan agar teknologi yang diadopsi dapat dioperasikan sesuai asas manfaatnya. Tanpa kapasitas infrastruktur dan kompetensi SDM yang mumpuni, aplikasi canggih sekalipun akan gagal memberikan dampak positif bagi pelayanan publik.

Elemen ketiga adalah *Element Value* atau nilai manfaat. Poin ini menekankan perspektif dari sisi permintaan (*demand side*), yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan. Indrajit (2016) mengingatkan bahwa inisiatif E-Government akan sia-sia jika tidak memberikan keuntungan yang dirasakan langsung oleh publik. Oleh karena itu, pemerintah harus cermat dalam menentukan prioritas aplikasi mana yang harus dibangun terlebih dahulu agar memberikan nilai tambah yang signifikan. Pemahaman mengenai definisi dan tujuan E-Government juga terus berkembang seiring waktu. Misalnya, Wicaksono (2023:6) mendefinisikannya sebagai penggunaan TIK untuk efisiensi dan akuntabilitas, sementara Indrayani (2020:24) melihatnya sebagai lompatan pelayanan yang "tidak mungkin dilakukan" pada masa pemerintahan konvensional. Di sisi lain, Suriani (2025:31) menekankan aspek tata kelola atau governansi digital untuk efektivitas administrasi. Keragaman definisi ini bermuara pada satu tujuan: pelayanan yang lebih baik.

Ketika teknologi telah diterapkan, tolak ukur keberhasilannya kembali pada konsep kualitas pelayanan. Tjiptono (2019:65-66) dalam bukunya tentang pemasaran dan kepuasan pelanggan, menguraikan lima dimensi utama (*Servqual*) yang digunakan konsumen untuk menilai kualitas jasa. Dimensi pertama adalah Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi

kedua adalah Daya Tanggap (Responsiveness), yang mengukur kesigapan dan keinginan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat. Kedua dimensi ini sangat relevan dalam konteks layanan publik digital maupun konvensional, di mana kecepatan dan ketepatan menjadi tuntutan utama masyarakat modern.

Tiga dimensi kualitas pelayanan lainnya menurut Tjiptono (2019) meliputi Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menumbuhkan rasa percaya serta rasa aman pada pelanggan, bebas dari risiko atau keragu-raguan. Empati menuntut adanya perhatian personal, komunikasi yang baik, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan spesifik individu. Sementara itu, Bukti Fisik mencakup fasilitas gedung, perlengkapan, penampilan pegawai, hingga sarana komunikasi yang digunakan. Dalam layanan publik, integrasi kelima dimensi ini sangat menentukan kepuasan masyarakat, karena kualitas bukan hanya soal hasil akhir, tetapi juga pengalaman selama proses pelayanan berlangsung.

Konsep kualitas itu sendiri memiliki banyak tafsir yang memperkaya pemahaman administrasi publik. American Society for Quality Control yang dikutip Lupiyoadi (2001:144) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa dalam kemampuannya memenuhi kebutuhan, baik yang tersurat maupun tersirat. Dalam ranah pemerintahan, Thoha (1997:2) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah indikator utama kualitas administrasi negara; baik buruknya pemerintahan dinilai dari seberapa jauh layanannya memenuhi harapan rakyat. Hal ini sejalan dengan pandangan Feigenbaum dalam Kolarik (2005:5) yang melihat kualitas sebagai gabungan karakteristik yang memenuhi harapan konsumen, serta Parasuraman et al. (2018) yang menyoroti bahwa persepsi kualitas sangat dipengaruhi oleh kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual yang mereka terima.

Salah satu unit pelayanan publik yang paling vital dan bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Secara konseptual, Puskesmas memiliki posisi strategis dalam sistem kesehatan nasional. Suhadi (2021:9) mendefinisikannya secara sederhana sebagai unit layanan di tingkat kecamatan yang bertujuan memudahkan akses kesehatan bagi masyarakat. Definisi ini diperkuat oleh Sinay dan Soumokil (2025:15) yang menyebut Puskesmas sebagai implementasi nyata amanat konstitusi dalam penyediaan layanan kesehatan bagi seluruh warga negara. Sebagai fasilitas tingkat pertama, Permenkes RI (2019) dan Nurhayati menegaskan peran Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan dengan memprioritaskan pendekatan promotif dan preventif, tanpa mengabaikan aspek kuratif dan rehabilitatif.

Lebih jauh lagi, Ridho (2008:143) menggambarkan Puskesmas sebagai garda terdepan (*frontliner*) yang memiliki misi sebagai pusat pengembangan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas beroperasi secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik lokal, meskipun aspek pembiayaannya mungkin terintegrasi dengan sistem yang lebih besar. Sebagai ujung tombak, Puskesmas dituntut untuk tidak hanya menunggu pasien datang (kuratif), tetapi secara proaktif melakukan pembinaan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Integrasi antara manajemen Puskesmas yang baik, penerapan teknologi informasi (E-Government) dalam pencatatan data kesehatan, serta penerapan standar kualitas pelayanan yang tinggi, akan menjadi kunci utama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

METODE

Penelitian ini mengambil locus di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah, sebuah fasilitas kesehatan strategis yang memegang peranan vital sebagai satu-satunya puskesmas di wilayah Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur, Provinsi Kalimantan Tengah. Secara geografis, posisi puskesmas ini sangat unik dan strategis karena terletak di simpang tiga yang menghubungkan tiga kabupaten sekaligus, yakni Kabupaten Barito Selatan,

Kabupaten Barito Utara, dan Kabupaten Barito Timur, dengan jarak tempuh sekitar 50 kilometer dari ibu kota kabupaten. Keberadaan puskesmas ini di titik temu lintas wilayah menjadikannya sentral pelayanan kesehatan yang sibuk dan krusial bagi masyarakat sekitar. Oleh karena itu, pemilihan lokasi ini sangat relevan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik, mengingat tingginya dinamika kunjungan dan pentingnya aksesibilitas kesehatan di area tersebut.

Dalam upaya membedah fenomena pelayanan di lokasi tersebut secara ilmiah, penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif. Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk mendapatkan gambaran yang objektif dan terukur mengenai masalah yang dihadapi serta solusi yang ditawarkan. Pendekatan kuantitatif bekerja dengan logika deduktif-induktif, di mana peneliti berangkat dari kerangka teori yang mapan, gagasan para ahli, serta pemahaman empiris untuk kemudian dikembangkan menjadi hipotesis yang akan diuji. Tujuannya adalah untuk memperoleh verifikasi atau pembenaran melalui dukungan data angka yang konkret dari lapangan. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya sekadar asumsi, melainkan kesimpulan yang didukung oleh bukti statistik yang kuat mengenai kondisi pelayanan di Puskesmas Ampah.

Secara spesifik, tipe penelitian yang diterapkan adalah asosiatif kausal. Desain ini dipilih karena tujuan utama penelitian adalah untuk mengungkap hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Dalam konteks ini, penelitian berusaha menjelaskan bagaimana satu variabel (independen) memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya (dependen). Melalui metode asosiatif kausal, peneliti dapat memetakan sejauh mana implementasi kebijakan tertentu mempengaruhi kualitas output yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga rekomendasi yang dihasilkan nantinya dapat bersifat solutif dan tepat sasaran.

Subjek yang menjadi fokus atau populasi dalam studi ini mengacu pada definisi yang dikemukakan oleh Babin, Carr, dan Griffin (2019:167), yaitu sekelompok objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dianalisis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di UPTD Puskesmas Ampah. Berdasarkan data kunjungan tiga bulan terakhir, tercatat total kunjungan mencapai 2.400 pasien. Mengingat jumlah populasi yang besar, penelitian ini menggunakan teknik sampling untuk mendapatkan representasi yang akurat namun efisien. Merujuk pada Babbie (2016) serta Wardhana et al (2015), sampel harus mencerminkan karakteristik populasi tanpa bias. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, yang menghasilkan angka sampel sebanyak 96 responden. Jumlah ini dianggap representatif untuk mewakili suara dari ribuan pasien yang berkunjung.

Untuk mengukur variabel independen (X), penelitian ini menggunakan teori Penerapan E-Government yang merujuk pada hasil riset Harvard JFK School of Government sebagaimana dikutip oleh Indrajit (2016:11-12). Teori ini menekankan tiga elemen kunci kesuksesan digitalisasi sektor publik. Pertama adalah Support (Dukungan), yang menyoroti pentingnya "*political will*" atau keinginan kuat dari pejabat publik untuk menerapkan konsep e-government secara nyata, bukan sekadar mengikuti tren. Dukungan ini harus mewujudkan dalam alokasi sumber daya, regulasi yang jelas, dan sosialisasi yang masif. Elemen kedua adalah *Capacity* (Kapasitas), yang berbicara tentang kemampuan pemerintah dalam menyediakan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi, serta kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni. Tanpa kapasitas ini, inisiatif digital hanya akan menjadi wacana. Elemen ketiga adalah *Value* (Nilai/Manfaat), yang menekankan bahwa digitalisasi harus memberikan keuntungan nyata bagi masyarakat (*demand side*), bukan hanya bagi pemerintah (*supply side*).

Sementara itu, variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang diukur menggunakan teori Tjiptono (dalam Dr. Methiana Indrasari, 2019: 65-66). Teori ini membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama atau yang sering dikenal dengan SERVQUAL. Dimensi tersebut meliputi: (1) Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat; (2) Responsiveness (Daya Tanggap), yakni keinginan staf untuk membantu pelanggan dengan sigap; (3) Assurance (Jaminan), yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan menumbuhkan

kepercayaan pelanggan; (4) Empathy (Empati), yaitu perhatian pribadi dan kemudahan komunikasi antara staf dan pelanggan; serta (5) Tangible (Bukti Fisik), yang meliputi fasilitas gedung, peralatan, dan penampilan pegawai. Kelima dimensi ini menjadi indikator utama untuk menilai kepuasan pasien di Puskesmas Ampah.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi tiga teknik utama sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2017:308). Pertama adalah observasi, di mana peneliti melakukan pengamatan langsung dan pencatatan sistematis terhadap gejala yang tampak di lokasi penelitian. Kedua adalah penyebaran kuesioner atau angket kepada 96 responden pasien. Kuesioner ini dirancang menggunakan Skala Likert, sebuah instrumen yang mengubah data kualitatif (seperti persepsi setuju atau tidak setuju) menjadi data kuantitatif dengan skor 1 hingga 5. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengukur gradasi pendapat responden secara matematis. Ketiga adalah dokumentasi, yaitu pengumpulan data sekunder dari arsip dan laporan resmi Puskesmas Ampah untuk melengkapi data primer.

Setelah data terkumpul, teknik penentuan skor dan kategori jawaban dilakukan untuk memudahkan interpretasi. Nilai rata-rata dari jawaban responden dikelompokkan ke dalam rentang interval tertentu untuk menentukan apakah persepsi masyarakat tergolong sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, atau sangat rendah. Perhitungan ini penting untuk memetakan posisi aktual kualitas pelayanan dan penerapan e-government di mata masyarakat. Analisis data kemudian dilanjutkan dengan menggunakan metode statistik inferensial berbasis Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Pemilihan PLS didasarkan pada keunggulannya yang bersifat distribution free (tidak memerlukan asumsi data berdistribusi normal) dan kemampuannya mengolah sampel yang relatif kecil namun tetap menghasilkan analisis yang powerful.

Analisis PLS-SEM dalam penelitian ini terbagi menjadi dua tahap evaluasi model. Tahap pertama adalah evaluasi Outer Model atau model pengukuran, yang bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan melalui Convergent Validity (melihat nilai loading factor > 0.70 dan AVE > 0.50) serta Discriminant Validity (memastikan indikator mengukur konstruk yang seharusnya). Sedangkan uji reliabilitas menggunakan parameter Composite Reliability dan Cronbach's Alpha dengan ambang batas nilai di atas 0,70. Tahap ini krusial untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar akurat dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian sebelum melangkah ke uji hipotesis.

Tahap terakhir adalah evaluasi Inner Model atau model struktural, yang berfungsi untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel. Evaluasi ini melihat nilai R-square untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap dependen, serta Q-square untuk mengukur relevansi prediksi model. Puncak dari analisis ini adalah pengujian hipotesis menggunakan metode bootstrapping untuk melihat nilai T-statistik dan P-values. Hipotesis akan diterima jika nilai T-statistik lebih besar dari 1,96 (atau 2,628 untuk alpha 5% satu arah) dan nilai P kurang dari 0,05. Melalui serangkaian metode analisis yang ketat ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kesimpulan yang valid secara akademik mengenai pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah..

PEMBAHASAN

Dalam era digitalisasi pemerintahan yang semakin masif, evaluasi terhadap efektivitas sistem elektronik menjadi krusial. Penelitian ini diawali dengan proses validasi instrumen yang ketat melalui evaluasi model pengukuran atau yang dikenal dengan istilah outer model. Langkah ini merupakan fondasi fundamental dalam analisis Structural Equation Modeling (SEM) untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan atau indikator yang digunakan benar-benar mampu merefleksikan variabel yang sedang diteliti. Berdasarkan hasil pengolahan data statistik yang telah dilakukan, ditemukan bahwa seluruh indikator yang melekat pada variabel Penerapan E-Government maupun variabel Kualitas Pelayanan telah memenuhi standar validitas yang dipersyaratkan. Secara spesifik, pengujian ini mengonfirmasi terpenuhinya kriteria convergent validity, sebuah ukuran yang menjamin bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang kuat

dengan konstruk latennya.

Bukti statistik dari validitas tersebut tercermin dari nilai outer loading masing-masing indikator yang secara konsisten berada di atas ambang batas 0,7. Angka ini bukan sekadar statistik belaka, melainkan indikasi kuat bahwa instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi. Artinya, setiap item pernyataan yang diajukan kepada responden mampu mengukur dimensi-dimensi e-government dan kualitas pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten. Dengan terpenuhinya syarat validitas konvergen ini, maka seluruh indikator dinyatakan layak untuk digunakan dalam tahapan analisis selanjutnya. Hal ini memberikan legitimasi bahwa data yang dikumpulkan bersih dari bias pengukuran dan dapat dipercaya sebagai dasar pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan penelitian.

Setelah memastikan ketepatan alat ukur melalui outer model, analisis dilanjutkan dengan pengujian inner model untuk melihat hubungan struktural antar variabel. Hasil analisis jalur (*path analysis*) memperlihatkan temuan yang menarik, di mana koefisien jalur (*path coefficient*) hubungan antara variabel Penerapan E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik bernilai positif. Nilai positif ini mengindikasikan adanya hubungan yang berbanding lurus dan searah. Dalam logika pelayanan publik, temuan ini dapat dimaknai bahwa setiap upaya perbaikan, peningkatan, atau optimalisasi dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik akan berdampak langsung pada kenaikan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Semakin canggih dan terintegrasi sistem e-government yang dibangun, semakin prima pula layanan yang diterima publik.

Pembuktian hubungan tersebut semakin diperkuat melalui pengujian hipotesis yang menghasilkan angka-angka statistik yang sangat signifikan. Berdasarkan hasil kalkulasi, diperoleh nilai P Values sebesar 0,000. Dalam kaidah statistik sosial, nilai probabilitas yang jauh di bawah standar signifikansi 0,05 (alpha 5%) ini memberikan bukti empiris yang sangat kuat untuk menolak hipotesis nol. Artinya, hubungan yang terjadi bukanlah kebetulan semata, melainkan sebuah fenomena nyata yang memiliki signifikansi statistik tinggi. Hal ini menegaskan bahwa keberadaan E-Government bukan sekadar pelengkap administrasi, melainkan faktor determinan yang secara nyata mengubah lanskap kualitas pelayanan publik di lokasi penelitian.

Selain melihat nilai probabilitas, kekuatan pengaruh juga dibuktikan melalui perbandingan nilai t-statistik dengan t-tabel. Hasil perhitungan menunjukkan nilai t-statistik sebesar 18,894, sebuah angka yang sangat besar jika disandingkan dengan nilai kritis t-tabel yang hanya sebesar 1,985. Ketimpangan nilai yang masif ini di mana t-hitung jauh melampaui t-tabel menjadi landasan kokoh untuk menyimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima sepenuhnya. Dengan demikian, dapat dinyatakan secara meyakinkan bahwa Penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Temuan ini memberikan justifikasi ilmiah bagi pemerintah daerah atau instansi terkait untuk terus berinvestasi pada infrastruktur digital sebagai strategi utama peningkatan layanan.

Selanjutnya, untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan fenomena yang terjadi, penelitian ini merujuk pada nilai koefisien determinasi atau R-Square. Hasil analisis menunjukkan angka R-Square sebesar 0,555. Angka ini mengandung makna bahwa variabilitas atau keragaman yang terjadi pada Kualitas Pelayanan Publik mampu dijelaskan oleh variabel Penerapan E-Government sebesar 55,5%. Dalam konteks penelitian sosial dan perilaku, kontribusi sebesar lebih dari lima puluh persen ini tergolong dalam kategori model yang moderat hingga kuat (*substansial*). Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian yang dibangun memiliki kemampuan prediktif yang baik dalam menjelaskan dinamika pelayanan publik yang dipengaruhi oleh teknologi.

Namun, interpretasi terhadap nilai R-Square juga membuka ruang diskusi mengenai faktor-faktor lain di luar model. Sisa persentase sebesar 44,5% merupakan varian yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam kerangka penelitian ini atau disebut sebagai faktor kesalahan (*error term*). Angka 44,5% ini menyiratkan bahwa meskipun E-Government memegang peranan dominan, kualitas pelayanan publik adalah konstruksi

multidimensi yang kompleks. Ada hampir setengah dari faktor penentu keberhasilan layanan yang berasal dari elemen non-teknis atau variabel eksternal lainnya yang turut bekerja secara simultan dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Secara teoritis, temuan empiris ini memberikan dukungan kuat terhadap kerangka konseptual yang digunakan. Hasil penelitian ini selaras dan memvalidasi konsep Penerapan E-Government sebagaimana yang diteorikan oleh Indrajit (2016). Indrajit menekankan bahwa teknologi informasi dalam pemerintahan harus mampu mentransformasi hubungan antara pemerintah dan warganya. Di sisi lain, temuan ini juga mengafirmasi teori Kualitas Pelayanan Publik menurut Tjiptono (2019), yang menyoroti pentingnya keandalan, daya tanggap, dan jaminan dalam layanan. Data statistik yang dihasilkan membuktikan bahwa instrumen penelitian telah berhasil menerjemahkan konsep-konsep abstrak dari kedua ahli tersebut menjadi indikator empiris yang terukur dengan baik di lapangan.

Konsistensi ilmiah dari penelitian ini juga terlihat ketika hasil temuan disandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Hasil analisis ini sejalan (inline) dengan studi yang dilakukan oleh Syuhada (2021) serta penelitian dari Usriyah & Tukiman (2022). Kedua penelitian referensi tersebut juga menyimpulkan hal serupa, yaitu bahwa indikator-indikator dalam e-government dan kualitas pelayanan secara konsisten memenuhi kriteria validitas konvergen dalam analisis Partial Least Square (PLS). Kesesuaian hasil ini menegaskan bahwa tren pengaruh positif teknologi terhadap layanan publik merupakan fenomena yang konsisten dan telah teruji di berbagai konteks penelitian yang berbeda, sehingga memperkuat generalisasi teori yang ada.

Kendati demikian, peneliti menyadari bahwa studi ini tidak lepas dari keterbatasan, terutama dari sisi kesederhanaan model konseptual yang dibangun. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu Penerapan E-Government, untuk memprediksi Kualitas Pelayanan. Pendekatan ini, meskipun fokus, belum sepenuhnya mampu memotret kompleksitas ekosistem pelayanan publik secara utuh. Faktor-faktor krusial lain yang berpotensi memiliki dampak signifikan namun belum tertangkap dalam model ini antara lain kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur, budaya organisasi birokrasi, tingkat literasi digital masyarakat pengguna layanan, hingga variabel kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas model dengan mengintegrasikan variabel-variabel tersebut guna mendapatkan gambaran yang lebih holistik..

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, ditemukan bukti empiris yang kuat mengenai dinamika pelayanan publik di UPTD Puskesmas Ampah, Kecamatan Dusun Tengah. Temuan pertama secara meyakinkan mengonfirmasi bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan dan positif dari variabel Penerapan E-Government terhadap Kualitas Pelayanan. Kesimpulan ini didasarkan pada perhitungan statistik yang presisi, di mana nilai probabilitas (P Values) yang diperoleh adalah sebesar 0,000. Angka ini jauh berada di bawah ambang batas signifikansi standar 0,05, yang mengindikasikan bahwa peluang terjadinya kesalahan dalam penarikan kesimpulan ini nyaris tidak ada, atau dengan kata lain, hubungan yang terjadi bukanlah sebuah kebetulan semata. Keyakinan statistik ini semakin diperkuat dengan perbandingan nilai t-hitung yang mencapai angka fantastis sebesar 18.894, yang melampaui nilai t-tabel sebesar 1.985 dengan selisih yang sangat lebar. Dalam konteks akademis dan manajerial, besarnya nilai t-hitung ini merefleksikan betapa dominannya peran digitalisasi pemerintahan dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Artinya, setiap upaya perbaikan, pembaruan, atau intensifikasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik di puskesmas tersebut akan berdampak langsung secara linier terhadap peningkatan kepuasan dan kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang diajukan dalam penelitian ini diterima sepenuhnya, menegaskan bahwa transformasi digital di sektor kesehatan tingkat pertama bukan lagi sekadar opsi,

melainkan kebutuhan fundamental untuk menciptakan pelayanan yang prima, responsif, dan akuntabel.

Selanjutnya, untuk memahami seberapa besar kontribusi variabel independen dalam model penelitian ini, analisis dilanjutkan dengan meninjau koefisien determinasi atau R-Square. Dari struktur model yang dibangun, terungkap bahwa Penerapan E-Government memiliki daya jelaskan (power of explanation) yang cukup substansial terhadap variabilitas Kualitas Pelayanan Publik. Nilai R-Square sebesar 0.555 menunjukkan bahwa 55,5% dari perubahan naik-turunnya kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah secara langsung ditentukan oleh seberapa baik penerapan sistem E-Government dijalankan. Angka ini dalam ranah ilmu sosial dan administrasi publik tergolong kategori pengaruh yang moderat hingga kuat, menyiratkan bahwa digitalisasi adalah tulang punggung utama dalam operasional layanan saat ini. Namun, perspektif yang tidak kalah penting adalah adanya sisa persentase sebesar 44,5% yang merupakan kontribusi dari faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam studi ini, termasuk di dalamnya unsur error atau variabel pengganggu. Hal ini memberikan wawasan kritis bagi para pemangku kebijakan bahwa meskipun E-Government memegang peranan mayoritas (55,5%), manajemen puskesmas tidak boleh mengabaikan 44,5% faktor residu lainnya. Faktor-faktor lain tersebut bisa saja meliputi kompetensi interpersonal tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu, hingga budaya kerja organisasi yang mungkin belum terdigitalisasi. Oleh karena itu, interpretasi hasil ini menyarankan pendekatan holistik; di mana penguatan teknologi informasi harus berjalan beriringan dengan pembenahan aspek-aspek non-digital lainnya untuk mencapai kualitas pelayanan yang paripurna dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (dikutip dalam Tjiptono, F.). (2019). Pemasaran Jasa & Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Andi.
- Ridho, I. A. (2008). Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Sinay, H., & Soumokil, Y. (2025). Manajemen Layanan Kesehatan di Puskesmas. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.