

# **Pengaruh Pemanfaatan Teknologi *E-Office* dan Optimalisasi Kinerja SDM terhadap Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan**

**Susi Hermina\*, Hj. Dwi Wahyu Artiningsih, Khuzaini**

**Magister Manajemen, 61101, Fakultas Pascasarjana,  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
email, susihermina977@ gmail.com**

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah mengetahui, mengkaji dan menganalisis : 1) Pengaruh pemanfaatan teknologi *e-Office* terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. 2) Pengaruh optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. 3) Pengaruh secara simultan pemanfaatan teknologi *e-Office* dan optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh ASN di Laboratorium Kesehatan Provinsi sebanyak 36 orang. sampel penelitian ini berjumlah 34 orang.

Hasil penelitian sebagai berikut : 1) Ada pengaruh pemanfaatan teknologi *E-Office* terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. 2) Ada pengaruh optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. 3) Ada pengaruh secara simultan pemanfaatan teknologi *e-Office* dan optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan

**Kata Kunci : Pemanfaatan Teknologi *E-Office*, Optimalisasi Kinerja SDM, Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik**

---

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to know, study and analyze: 1) The effect of the use of e-Office technology on improving public service management in the South Kalimantan Provincial Health Laboratory. 2) The effect of optimizing HR performance on improving public service management in the South Kalimantan Provincial Health Laboratory. 3) Simultaneous influence of e-Office technology utilization and optimization of HR performance on improving public service management in the South Kalimantan Province Health Laboratory.*

*The approach used in this research is quantitative. This research uses a quantitative method using a cross section approach. The type of research used in this study is the type of quantitative research. The population in the study were all ASN in the Provincial Health Laboratory as many as 36 people. The sample of this research is 34 people.*

*The results of the study are as follows: 1) There is an influence of the use of E-Office technology to improve public service management in the South Kalimantan Provincial Health Laboratory. 2) There is an effect of optimizing HR performance on improving public service management in the South Kalimantan Provincial Health Laboratory. 3) There is a simultaneous influence on the use of e-Office technology and optimization of HR performance on improving public service management in the Health Laboratory of South Kalimantan Province*

**Keywords: Utilization of E-Office Technology, Optimization of HR Performance, Improved Management of Public Services**

## PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia mulai mengembangkan sistem berbasis teknologi atau *e-Government*. Komitmen Pemerintah dalam mengembangkan *e-Government* dibuktikan dengan dikeluarkannya Perpre No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Ada beberapa kendala dari penerapan *e-Government* diberbagai daerah yaitu: 1). peraturan seputar *e-Government* yang cenderung masih lema;. 2) belum adanya pemahaman yang tepat karena lemahnya sisi Sumber Daya Manusia (SDM); dan 3) problem ketersediaan infrastruktur, akses telekomunikasi.

Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan sebagai salah satu lembaga publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, terutama bagi pengguna jasa Labkes. Sebagai lembaga publik, masyarakat atau para pengguna jasa Laboratorium Kesehatan menuntut adanya kemudahan untuk mendapatkan layanan dan informasi. Oleh karena itu Labkes sebagai lembaga pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya dalam hal kemudahan mendapatkan layanan dan informasi terkait Laboratorium Kesehatan melakukan perbaikan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Semakin berkembangnya internet dan semakin banyak pengguna internet maka keberadaan Teknologi dan Informasi (TI) sangat dirasakan manfaatnya oleh berbagai kalangan. Teknologi informasi yang hadir dalam wujud elektronik *government* seharusnya memberi kemudahan pada penyelenggaraan pemerintahan dan pengguna layanan publik. Akan tetapi pada kenyataannya dari hasil penelitian pendahuluan di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan dalam penerapan *e-Government* tidak mudah. Banyak aplikasi yang berbasis internet digunakan untuk menunjang kegiatan mulai dari Absensi *Online*, SIMPEG, SKP *Online*, SIKPD dan lain-lain menuntut Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan wajib menggunakan aplikasi sesuai dengan tupoksinya masing-masing, memiliki pengetahuan yang baik untuk menyelesaikan pekerjaannya, memiliki ketelitian, memiliki kemauan belajar, harus tanggap terhadap perubahan informasi yang terjadi dan mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.

Masalah yang terjadi pada Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan antara lain yaitu masih ada pegawai yang bekerja tanpa memperhatikan ketepatan waktu penyelesaian, kurang tanggap menangani situasi, informasi atau perubahan yang terjadi, tingkat kemampuan SDM yang masih rendah dalam bidang teknologi khususnya dalam mengoperasionalkan *e-Office*, serta keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan berkesinambungan dan terarah sangat kurang, serta kurangnya sarana dan prasarana.

Melihat adanya permasalahan tersebut maka peneliti melakukan penelitian terkait penerapan *e-Office* untuk melihat perkembangan *e-Government* di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan ehingga dalam penelitian ini peneliti mengambil judul : "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi *E-Office* dan Optimalisasi Kinerja SDM terhadap Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi *e-Office* terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan pemanfaatan teknologi *e-Office* dan optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui, mengkaji dan menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi *e-Office* terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan
2. Mengetahui, mengkaji dan menganalisis pengaruh optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan
3. Mengetahui, mengkaji dan menganalisis pengaruh secara simultan pemanfaatan teknologi *e-Office* dan optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan pendekatan *cross sectional*. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kuantitatif. Penelitian

ini akan di lakukan di Labkes Prov. Kalimantan Selatan pada bulan April 2020- Juli 2020. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh ASN sebanyak 36 orang berdasarkan data tahun 2019. Sampel penelitian berjumlah 34 orang. Sumber data pada penelitian adalah data primer dan data sekunder dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan teknik pengumpulan data dengan membagikan instrumen penelitian (kuesioner) kepada reponden. Teknik pengolahan data menggunakan komputer dan uji analisis intrumen melalui uji validitas , reliabilitas serta uji selanjutnya dengan uji asumsi klasik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 0146 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Kesehatan Provinsi Adapun uraian hasil dari penelitian ini mengenai “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi *E-Office* dan Optimalisasi Kinerja SDM terhadap Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan” adalah sebagai berikut :

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang menjadi objek penelitian adalah ASN di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan berjumlah 34 orang dengan karakteristik yang berbeda-beda. sebagai berikut:

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Lak-laki	13	38,2
2.	Perempuan	21	61,8
	Jumlah	34	100

Jenis kelamin yang terbanyak pada jenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (61,8%) sedangkan jenis kelamin yang sedikit adalah laki-laki sebanyak 13 orang (38,2%).

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
1.	26 – 30	3	8,8
2.	31 – 35	2	5,9
3.	36 – 40	7	20,6
4.	41 – 45	5	14,7
5.	46 – 50	6	17,6
6.	51 – 55	11	32,4
	Jumlah	34	100

Berdasarkan umur dari 34 responden berdasarkan umur yang terbanyak pada umur 51 – 55 tahun sebanyak 11 orang (32,4%) sedangkan yang paling sedikit pada umur 31 – 35 tahun sebanyak 2 orang (5,9%).

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SLTA/Analisis	6	17,6
2.	D1	1	2,9
3.	D3	9	26,5
4.	S1	15	44,2
5.	S2	2	5,9
6.	S3	1	2,9
	Total	34	100

Sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah S1 sebanyak 15 orang (44,2%).

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat /Golongan**

No	Pangkat/Golongan	Jumlah	Persentase
1.	Pembina/ Iva	4	11,8
2.	Penata Tk. I/IIId	14	41,1
3.	Penata/IIIc	4	11,8
4.	Penata Muda Tk.I/IIb	4	11,8
5.	Penata Muda/IIIa	2	5,9
6.	Pengatur Tk. I/IIId	3	8,8
7.	Pengatur/IIc	2	5,9
8.	Pengatur Muda Tk.1/IIb	1	2,9
	Jumlah	34	100

Sebanyak 14 orang (41,1%) dan responden yang paling sedikit Pengatur Muda TK.I/IIb sebanyak 1 orang (2,9%). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui pegawai Laboratorium Kesehatan

#### 5. Karakteristik tanggapan Responden tentang Pemanfaatan Teknologi *E-Office*

**Tabel 5. Karakteristik Tanggapan Responden tentang Pemanfaatan Teknologi *E-Office***

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	1	2,9
3.	Kurang Setuju	7	20,6
4.	Setuju	15	44,1

5.	Sangat setuju	11	32,4
	Total	34	100

Tanggapan responden tentang pemanfaatan teknologi *E-Office* dari 34 responden sebagian besar responden setuju sebanyak 15 orang (44,1 %).

## 6. Tanggapan Responden tentang Optimalisasi Kinerja SDM

**Tabel 6 Tanggapan Responden tentang Optimalisasi Kinerja SDM**

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	0	0
3.	Kurang Setuju	7	20,6
4.	Setuju	25	73,5
5.	Sangat setuju	2	5,9
	Total	34	100,0

Tanggapan responden tentang optimalisasi kinerja SDM 34 responden sebagian besar responden setuju sebanyak 25 orang (73, 5 %).

## 7. Tanggapan Responden tentang Peningkatan Manajemen pelayanan publik

**Tabel 7 Karakteristik Tanggapan Responden tentang Peningkatan Manajemen Pelayanan Publik**

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak setuju	0	0
2.	Tidak Setuju	0	0
3.	Kurang Setuju	0	0
4.	Setuju	5	14,7
5.	Sangat setuju	29	85,3
	Total	34	100

Berdasarkan tabel menggambarkan bahwa dari 34 responden sebagian besar responden setuju sebanyak 29 orang (85, 3).

## Pembahasan

### 1. Pengaruh pemanfaatan teknologi *e-Office* terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hasil regresi linier sederhana yang menunjukkan pengaruh positif pemanfaatan teknologi *E-Office* dan optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan

manajemen pelayanan publik dan hasil uji hipotesis variabel pemanfaatan teknologi *E-Office* (X1) terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel peningkatan manajemen pelayanan publik (Y). Nilai koefisien determinasi R square sebesar 18,9% menunjukkan bahwa 18,9% kepercayaan terhadap pemanfaatan teknologi *E-Office*, sedangkan sisanya 81,1% (100% - 18,9%) dipengaruhi faktor lain.

## **2. Pengaruh optimalisasi kinerja terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hasil regresi linier sederhana yang menunjukkan pengaruh positif optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik dan hasil uji hipotesis variabel optimalisasi kinerja SDM (X2) terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel peningkatan manajemen pelayanan publik (Y). yang menunjukkan pengaruh tersebut secara statistik signifikan, dapat dipandang sebagai suatu hasil yang positif bagi organisasi. dapat diketahui nilai koefisien determinasi yang dapat digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi variabel independent dalam menjelaskan variabel dependent. Nilai koefisien determinasi R square sebesar 18,9% menunjukkan bahwa 18,9% kepercayaan terhadap optimalisasi kinerja SDM, sedangkan sisanya 81,1% (100% - 18,9%) dipengaruhi faktor lain.

## **3. Pengaruh secara simultan pemanfaatan teknologi *e-Office* dan optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hasil uji F Hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar  $3,620 > F \text{ tabel } 3,29$  atau  $\text{Sig } F < 5\% (0,039 < 0,05)$ . artinya secara bersama-sama atau simultan variabel pemanfaatan teknologi *E-Office* (X1), optimalisasi kinerja SDM (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel peningkatan manajemen pelayanan publik (Y). Dengan mempergunakan *Level of Significance* = 5% pada *two-tailed* tabel, dengan  $n = 34$  dan  $df-k = 32$ , diperoleh untuk variabel pemanfaatan teknologi *E-Office* nilai t- hitung = 2,349 yang lebih besar daripada t-tabel = 0,2785 dan diperoleh untuk variabel nilai t- hitung = 1,189 yang lebih besar daripada t-tabel = 0,2785 dan semua variabel memiliki nilai p-value atau nilai signifikansi (Sig) yang lebih kecil atau < dari 0,05. Dengan demikian hipotesa Ha1 dan Ha2 diterima karena terbukti kebenarannya, pemanfaatan teknologi *E-Office* (X1) dan optimalisasi kinerja SDM (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik (Y) di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan.

## **PENUTUP**

Kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh pemanfaatan teknologi *E-Office* terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan
2. Ada pengaruh optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan
3. Ada pengaruh secara simultan pemanfaatan teknologi *e-Office* dan optimalisasi kinerja SDM terhadap peningkatan manajemen pelayanan publik di Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan

## **REFERENSI**

- Adrian, Sutedi. (2011). *Good corporate governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. (2013) *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Daryanto & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Deddy. Mulyana. (2016). *Administrasi publik dan pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. (2015). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. . Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Safroni, Ladzi. (2012). *Manajemen dan reformasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. (2009). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2010). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suryadi, Ace. (2012). *pendidikan, investasi sdm, dan pembangunan : Isu, teori, dan aplikasi untuk pembangunan pendidikan dan sumber daya manusia indonesia*. Bandung : Widya Aksara Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Retnowati, Nova. (2012). *Manajemen kompensasi*. Bandung: Karya Putra. Darwati Bandung.
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu