

**PENGARUH PENERAPAN LAYANAN *E-HEALTH*
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS
GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

FANESA NAHDLATUL ULVIA

NBI 1111900157

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2023**

**PENGARUH PENERAPAN LAYANAN *E-HEALTH*
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS
GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

FANESA NAHDLATUL ULVIA

NBI 1111900157

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fanesa Nahdlatul Ulvia

NBI : 1111900157

**Judul : Pengaruh Penerapan Layanan E-Health Terhadap
Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar
Kota Surabaya**

Surabaya, 03 Juli 2023

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik**

**Disetujui,
Dosen Pembimbing 1**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP.20120870103



Prof. Dr. Arief Darmawan SU
NPP.20110.91.0215

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Sarjana pada tanggal

Dewan Penguji,

1. **Prof. Dr. Arief Darmawan SU**
Ketua

2. **DRS. Radjikan, M.SI**
Anggota

3. **Eddy Wahyudi, SH, M.Si**
Anggota



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fanesa Nahdlatul Ulvia
NBI : 1111900157
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Layanan *E-Health* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 03 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan



(Fanesa Nahdlatul Ulvia)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fanesa Nahdlatul Ulvia
NBI/ NPM : 1111900157
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Penerapan Layanan E-Health Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 03 Juli 2023

*Coret yang tidak perlu

Yang Menvatakan,

METERA
TEMPI
C4BDAKX456380533
(Fanesa Nahdlatul Ulvia)

ABSTRACK

Fanesa Nahdlatul Ulvia, 2023, **The Effect of Implementing *E-Health* Services on Community Satisfaction at the Gunung Anyar Health Center in Surabaya City** Prof. Dr. Arief Darmawan SU. Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP.

The Indonesian government for the health sector is currently intensively implementing the use of technology and information systems for all hospitals in Indonesia. The application of this information-based technology is called electronic health (*e-health*). Gunung Anyar Community Health Center implements *e-health*. With e-health, patients seeking treatment no longer need to come to the puskesmas to queue to register, so they don't queue and can also register from home and don't need to take a queue number at the puskesmas. Seeing that the Gunung Anyar Community Health Center has won various certification titles in the city of Surabaya. This will see how the implementation of *e-health* services at the Gunung Anyar Public Health Center has helped the community in the Gunung Anyar area or has not fulfilled this.

The purpose of this study was to find out how the influence of the implementation of *E-Health* services on community satisfaction at the Gunung Anyar Health Center in Surabaya City.

In this study the method used was quantitative method with associative method which aims to describe the research object or research results through data or samples, the data collection technique used was questionnaire distribution (questionnaire).

Based on the research on "The Influence of Implementing *E-Health* Services on Community Satisfaction at the Gunung Anyar Health Center in Surabaya City" which has been carried out, it can be concluded from the results of a simple linear test or T test of $11.818 > T$ table 1.998 with a significant level of $0.000 < 0, 05$. So it can be concluded that the *E-Health* Service Implementation Variable (X) has a real influence on Community Satisfaction (Y). Based on the correlation coefficient test (R) with a total of 0.834 and a coefficient of determination (R Square) 0.696. So, based on this value there is an influence between the Implementation of *E-Health* Services (X) on Community Satisfaction (Y) with the number 0.691.

KEYWORDS : *E-HEALTH* SERVICES, PUSKESMAS GUNUNG ANYAR, COMMUNITY SATISFACTION

ABSTRAK

Fanesa Nahdlatul Ulvia, 2023, **Pengaruh Penerapan Layanan *E-Health* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya** Prof. Dr. Arief Darmawan SU. Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP.

Pemerintah Indonesia untuk bidang kesehatan kini sedang gencar menerapkan penggunaan teknologi dan sistem informasi rumah sakit seluruh yang ada di Indonesia. Penerapan teknologi berbasis informasi ini namakan elektronik Kesehatan (*e-health*). Puskesmas Gunung Anyar menerapkan *e-health*. Dengan *e-health* ini pasien yang berobat tidak perlu lagi datang ke puskesmas untuk antri mendaftar, sehingga tidak antridan juga bisa daftar dari rumah dan tidak perlu mengambil nomor antrian di puskesmas. Melihat Puskesmas Gunung Anyar ini sudah mengantongi berbagai macam predikat sertifikasi di Kota Surabaya. Hal ini akan melihat bagaimana penerapan layanan *e-health* di Puskemas Gunung Anyar sudah membantu masyarakat dikawasan Gunung Anyar atau belum terpenuhi akan hal itu.

Tujuan penelitian ini untuk menegetahui bagaimana pengaruh penerapan layanan *E-Health* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan metode asosiatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian atau hasil penelitian melalui data atau sampel, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner (angket).

Berdasarkan penelitian mengenai “Pengaruh Penerapan Layanan *E-Health* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya” yang telah dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil uji linier sederhana atau uji T sebesar $11,818 > T_{\text{tabel}} 1,998$ dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Variabel Penerapan Layanan *E-Health* (X) memiliki pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan uji koefisien korelasi (R) dengan jumlah 0,834 dan koefisien determinasi (R Square) 0,696. Jadi, berdasarkan nilai tersebut terdapat pengaruh antara Penerapan Layanan *E-Health* (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan jumlah 0,691.

KATA KUNCI : LAYANAN *E-HEALTH*, PUSKESMAS GUNUNG ANYAR, KEPUASAN MASYARAKAT

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Layanan *E-Health* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya” .

Beberapa pihak telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dengan tulus kepada:

1. Kedua orang tua penulis, terutama Ibu (Lestari) penulis, Kakak (Anisha) penulis, dan Adik (Tegar) penulis yang sudah memberikan doa, dukungan dan *supportnya* bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ayun Maduwinarti, Dr., MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. Arief Darmawan SU selaku dosen pembimbing 1.
5. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP selaku dosen pembimbing 2.
6. Bapak Kusnan, S.AP.,M.KP yang telah memberikan wadah bagi penulis untuk menegenal dunia penulisan karya ilmiah.
7. Bapak DRS. Radjikan, M.SI yang sudah mengajari penulis dan membimbing perhitungan kuantitatif pada saat mata kuliah metodologi penelitian.
8. Seluruh civitas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah membantu saya dalam berbagai hal.
9. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah menjadi guru dan pembimbing pada saat kuliah berlangsung.
10. Calon Suami penulis yang telah meluangkan waktunya mendukung dan *mensupport* penulis sampai detik hari ini.
11. Teman-teman seperjuanganku Putri, Hida, Suci, Grub Anak Sholehot, yang sudah menghabiskan masa perkuliahan dengan penulis di situasi apapun dan memberikan kenangan selama kuliah serta dukungan kepada penulis untuk berbagai hal.

12. Keluarga besar PMII UNTAG Surabaya , para sahabat-sahabat saya yang sudah mendukung saya, memberi kesan pesan pada di luar kampus.
13. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah membantu memberikan *supportnya* kepada penulis.

Penulis

Fanesa Nahdlatul Ulvia

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pelayanan Publik	11
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.2.1.2 Indikator Pelayanan Publik	12
2.2.1.3 Tujuan Pelayanan Publik.....	11
2.2.2 Layanan <i>E-Health</i>	11
2.2.2.1 Pengertian Layanan <i>E-Health</i>	11
2.2.2.2 Indikator Layanan <i>E-Health</i>	11
2.2.2.3 Tujuan Layanan <i>E-Health</i>	14
2.2.3 Kepuasan Masyarakat.....	13
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	13
2.2.3.2 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	16
2.2.3.3 Tujuan Kepuasan Masyarakat	17
2.3 Kerangka Konseptual	17

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.3 Hipotesis.....	19
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	19
3.4.1 Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y).....	20
3.4.1.1 Variabel Independen (X)	20
3.4.1.2 Variabel Dependen (Y)	22
3.4.1.3 Tabulasi Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)	23
3.4.2 Pengukuran.....	27
3.5 Tipe dan Sumber Data.....	27
3.6 Populasi dan Sampel	28
3.6.1 Populasi	28
3.6.2 Sampel	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Deskripsi Obyek Penelitian	35
4.1.1.1 Profil Puskesmas Gunung Anyar	35
4.1.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Gunung Anyar.....	36
4.1.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Gunung Anyar	36
4.1.2 Karakteristik Responden	37
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	39
4.1.4 Hasil Uji Kelayakan Model	40
4.2 Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3.1 Tabulasi Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)	23
Tabel 3.2 Skala Likert	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Layanan E-Health (X)	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penerapan Layanan E-Health (X) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	33
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berkunjung Ke Puskesmas Gunung Anyar	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Persial (Uji t).....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
Tabel 4.8 Uji Regresi Linier Sederhana	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Puskesmas Gunung Anyar.....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Gunung Anyar.....	36