

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN E-HEALTH
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BENOWO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



OLEH :

CHRISTINA SOPIA ELISABET U.B

NPM : 1111900055

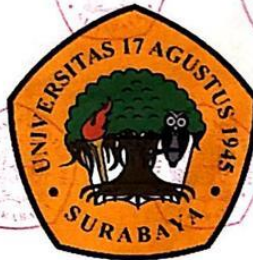
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2024

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN E-HEALTH
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BENOWO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-I
Program Studi Administrasi Negara**



OLEH :

CHRISTINA SOPIA ELISABET U.B

NPM : 1111900055

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

SURABAYA

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Christina Sopia Elisabet U.B


NBI : 1111900055


**Judul : Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penerapan E-health Dalam
Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Benowo**

Surabaya, 12 Juli 2024

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

**Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103


Drs. Supri Hartono, M.S
NPP. 20110.92.0238

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 12 Juli 2024.

Dewan Penguji:

1. Drs. Supri Hartono, M.S
Ketua

2. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si
Anggota I

3. Ghulam Maulana Ilman, S.AP., MPA
Anggota II

Mengesahkan

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



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLO WARU 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 : Christina Sophia Elisabet U.B
NBI/NPM : 1111900055
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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 :

**“Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan E-health
Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Benowo”**

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 saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 10 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Christina Sophia Elisabet U.B

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Christina Sopia Elisabet U.B
NBI : 1111900055
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan E-health Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Benowo.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat 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 sesada-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang- undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 12 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



(Christina Sopia Elisabet)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kehadiran Allah SWT dan doa serta dukungan dari orang-orang tercinta, penulis telah selesai menyusun skripsi ini tepat pada waktunya. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Bapak Antonius Belido dan Mama Veronika Marni selaku kedua orang tua saya.
2. Untuk diri saya sendiri yang telah semangat, percaya diri, dan berhasil berjuang memerangi rasa malas sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
3. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan serta nasihatnya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Teman-teman saya yang senantiasa memberikan hiburan ketika saya dalam kejenuhan mengerjakan skripsi ini.
5. Segenap civitas akademika Perguruan Tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan

Semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal dalam mencapai cita-cita dan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Christina Sopia Elisabet Ubas Bataona
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Oktober 2001
3. Alamat tempat tinggal : Pondok Benowo Indah Blok BC-10
RT/RW
09/09 Surabaya, Kec. Pakal, Kel. Babat
Jerawat
4. No Telepon/Handphone : 081357972214
5. E-mail : christinasopia19@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : SDN Pakal II Surabaya
SMPK Karitas II Surabaya
SMAK Karitas III Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : Kejuaraan Walikota “Taekwondo”

RINGKASAN

Christina Sopia Elisabet U.B, 2024, **Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan E-health Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Benowo**

Tolak ukur kepuasan pelayanan kesehatan yaitu yang bermutu dan berkualitas berdampak terhadap pasien untuk kembali kepada institusi dalam memberikan pelayanan yang efektif juga mendukung program keberhasilan yang efisien ini sepadan dengan peraturan yang sudah dicatat dengan program e-Health ini juga bisa dirasakan oleh masyarakat luas dengan sempurna. Maka dari itu pemerintah mengembangkan melalui *e-Government* yang cukup banyak mendapatkan apresiasi dari banyaknya kalangan yaitu inovasi pelayanan pemerintah yang dilakukan di Surabaya ialah inovasi pelayanan kesehatan melalui *E-health* itu sendiri aplikasi yang pendaftarannya secara *online*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi penerapan *e-health* dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Benowo dengan menggunakan metode kualitatif, maka data yang dikumpulkan berasal dari observasi secara langsung secara wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 10 komponen diantaranya sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : E-health, Efisiensi, Efektivitas, Pelayanan Kesehatan

SUMMARY

Christina Sopia Elisabet U.B, 2024, Analysis of the Effectiveness and Efficiency of Implementing E-health in Health Services at the Benowo Community Health Center

The benchmark for satisfaction with health services, namely quality and quality, has an impact on patients returning to the institution to provide effective services and also supports an efficient, successful program that is commensurate with the regulations that have been recorded. This e-Health program can also be felt by the wider community perfectly. Therefore, the government is developing through e-Government which has received quite a lot of appreciation from many groups, namely the innovation in government services carried out in Surabaya is the innovation of health services through E-health itself, an application for online registration. The aim of this research is to determine the effectiveness and efficiency of implementing e-health in health services at the Benowo Community Health Center using qualitative methods, so the data collected comes from direct observation through interviews and documentation. The results of this research show that there are 10 components, some of which are running well.

Keywords: E-health, Efficiency, Effectiveness, Health Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi yang berjudul "Analisis Efektifitas dan Efisiensi Penerapan E-health Dalam Pelayanan Di Puskesmas Benowo" ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik berupa moral maupun material. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP, M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1946 Surabaya.
4. Bapak Drs. Supri Hartono, M.S dan Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku dosen pembimbing pertama dan kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta membantu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staff program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Bapak Antonius Belido Ubas dan Mama Veronika Marni selaku kedua orang tua saya yang doa, dukungan, dan kasih sayangnya takan pernah padam sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan hingga sarjana.
7. Saudari Faustina Yolanda dan Merry Chintya selaku kakak kandung saya yang terus memberikan doa dan dukungannya.

Atasya Namira Putri, Rizky Audrey, Jastrina Pindaw Lampauta, Bahij Berliana Kusuma Dewi, Suci Retno, Noorma Sekar Wahyu Dwi Hastuti, Trilas Pilda Faulisa selaku kawan-kawan saya yang telah memberikan semangat, bantuan bimbingan serta arahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini

1. Seluruh teman-teman UKM Bola Voli Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selalu memberikan support, doa, dan menghibur disaat suntuk.
2. Seluruh teman-teman seperjuangan di prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 angkatan 2019.
3. Para staf puskesmas Benowo dan narasumber yang telah memberikan waktu dan informasinya untuk membantu saya dalam penyusunan skripsi.
4. Semua pihak yang belum saya sebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan doa dan dukungan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu dalam menyempurnakan skripsi ini dan diharapkan dapat bermanfaat bagi saya serta orang lain.

Surabaya, 12 Juli 2024
Penyusun,

Christina Sopia Elisabet U.B

DAFTAR ISI

BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Peneliti Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Critical Review	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Efektifitas	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Efesiensi	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 E-health	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 Kerangka dasar pemikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
a. Data Primer	Error! Bookmark not defined.
b. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.5 Informan	Error! Bookmark not defined.

3.6	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Puskesmas Benowo	Error! Bookmark not defined.
	Struktur Organisasi Puskesmas Benowo	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	<i>Tangible</i> (Bukti langsung).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	<i>Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3	<i>Responsive</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.4	<i>Empathy</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.5	Produksi	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.6	Efisiensi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.7	Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.8	Adaptasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.9	Perkembangan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	<i>Reliability</i> (reliabilitas)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	<i>Responsive</i> (kesanggupan)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	<i>Assurance</i> (jaminan).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	<i>Empathy</i> (empati).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Produksi	Error! Bookmark not defined.
4.2.7	Efisiensi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.8	Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.9	Adaptasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.10	Perkembangan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Fasilitas Puskesmas Benowo	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2 Fasilitas Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3 Data Tiap Tahun	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5 Data Kepuasan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI BERSAMA STAFF	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI BERSAMA WARGA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4 SURAT REKOMENDASI	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5 DARI DMPPTSP KOTA SURABAYA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6 BEBAS LAB OTODA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 7 DINAS KESEHATAN.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 8 LEMBAR BIMBINGAN.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 9 PUBLIKASI JURNAL	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 10 REVISI SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 11 HASIL TURNITIN 1, 4, & 5	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 12 TURNITIN JURNAL	Error! Bookmark not defined.