

**IMPLEMENTASI LAYANAN *E-HEALTH* DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**



Oleh:

DELA FAHMI SAPUTRI

NPM: 16.1.01.10214

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2020

**IMPLEMENTASI LAYANAN *E-HEALTH* DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**



Oleh:

DELA FAHMI SAPUTRI

NPM: 16.1.01.10214

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2020

**IMPLEMENTASI LAYANAN *E-HEALTH* DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik

Oleh:

DELA FAHMI SAPUTRI

NPM: 16.1.01.10214

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2020

**IMPLEMENTASI LAYANAN *E-HEALTH* DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DELA FAHMI SAPUTRI

NPM : 16.1.01.10214

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 22 April 2020

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota : 1. Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.

2. Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **DELA FAHMI SAPUTRI**

N.P.M : 16.1.01.10214

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

IMPLEMENTASI LAYANAN *E-HEALTH* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PUCANG SEWU KOTA SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 April 2020

Yang membuat pernyataan,


DELA FAHMI SAPUTRI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dela Fahmi Saputri
NPM : 16.1.01.10214
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Oktober 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3/2
Alamat Rumah : Jl. Bratang Binangun V/8
Status : Mahasiswa

B. ORANG TUA

Nama : Rachmad
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Bratang Binangun V/8
Alamat Kantor/Telepon :
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SD Negeri Baratajaya Surabaya tahun 2010
2. Tamat SMP di : SMP IPIEMS Surabaya tahun 2013
3. Tamat SMA di : SMA Muhammadiyah 7 Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan 30 Surabaya	I-VII	2016-2020	---

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Dela Fahmi Saputri

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta nikmat, baik nikmat iman dan nikmat islam. Shalawat serta salam selalu tercurah pada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wa Sallam yang telah membimbing kita semua menuju arah kebenaran dan kebahagiaan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Layanan *e-Health* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya”**

Penyusunan skripsi digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata Satu (S-1) dan memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut serta dalam penyusunan skripsi ini. Dengan ini, ucapan terima kasih penulis kepada yang terhormat:

1. Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini, shalawat serta salam saya junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW.
2. Kedua orang tua saya Bapak Rachmad dan Ibu Kalsum Ujiantari yang selalu memberikan do'a tiada henti, nasihat, perhatian, kasih sayang serta dukungan baik moral maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

3. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Ibu Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaga dengan penuh sabar dalam memberikan arahan, bimbingan serta nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Almh. Ibu. Dra. EC. Nurul Widyawati, M.M. selaku Dosen Wali yang telah mendidik dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. Ibu Dra. Hj. Wiwiek Srikandi Shabrie, M.M. yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama masa aktif organisasi dalam perkuliahan.
8. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
9. Kepada Bapak Subagjo, Bapak Windy Nugroho, Ibu Jeane Tabita, seluruh pegawai Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya yang telah memberikan waktu, tenaga dan memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
10. Kakak dan Adik saya (Nita dan Kiki) yang telah memberikan doa' dan dukungan untuk kelancaran penulisan skripsi.

11. Ahmad Jazim Mujahid *as a support system* dan Keluarganya yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan untuk kelancaran proses perkuliahan.
12. Jasmine Sunflower (Alia, Zena, Eva, Enji, Mega) yang selalu belajar bersama, memberikan bantuan dan dukungan sejak awal perkuliahan hingga selesai.
13. Dolen Tok (Jazim, Mbak Nita, Mas Exel, Mbak Mala, Mas Udin, Mbak Vita, Mas Muin) yang selalu mendorong saya agar saya cepat menyelesaikan skripsi saya.
14. Seperjuangan bimbingan dan penelitian (Yulita Anida, Zena Fitria, Alia Oktafira, Eva Rosani) yang selalu memberikan informasi dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan skripsi.
15. SA-2 angkatan 2016 yang selama ini belajar bersama dalam satu kelas dan memberikan dukungan serta kenangan yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan.
16. Himpunan Mahasiswa Akuntansi yang telah memberikan ilmu organisasi yang luar biasa untuk meningkatkan *softskill* selama masa perkuliahan.
17. Kakak tingkat yang telah memiliki pengalaman dalam penulisan skripsi sehingga memberikan informasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
18. Dela Fahmi Saputri *as my self* yang telah berjuang menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan semangat dan motivasi diri sendiri sehingga

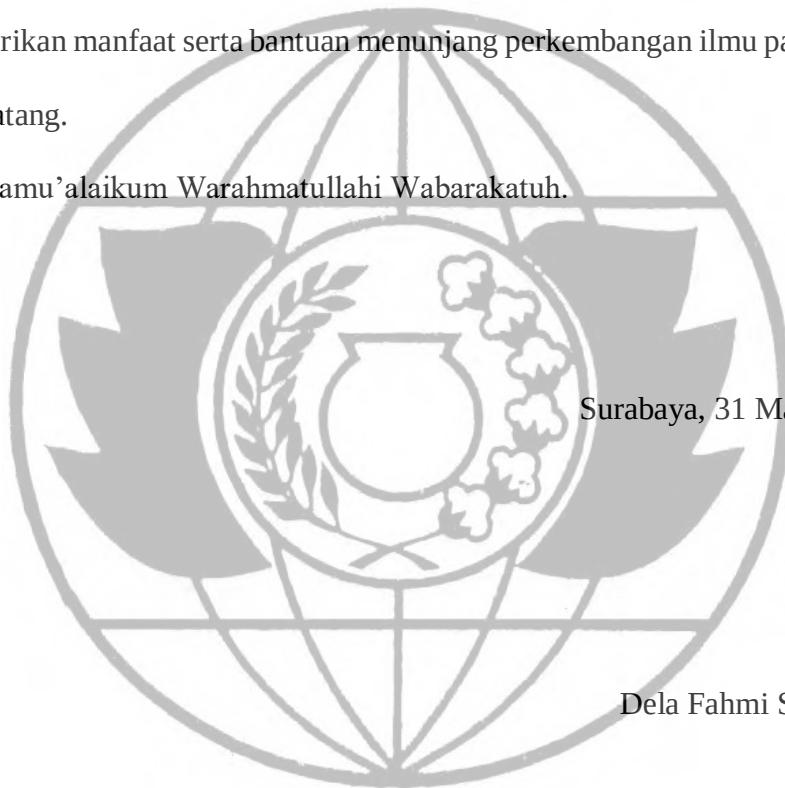
terdorong untuk segera menyelesaikan skripsi. Tanpa adanya niat dan kesadaran diri sendiri, skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik mengenai isi maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta bantuan menunjang perkembangan ilmu pada masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 31 Maret 2020

Dela Fahmi Saputri



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKIRPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	12
 BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA.....	 13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Pelayanan Publik	13
2.1.1.1 Hakekat Pelayanan Publik.....	15
2.1.1.2 Asas – Asas Pelayanan Publik.....	16
2.1.2 Pelayanan Kesehatan	17
2.1.3 Inovasi Pelayanan Publik	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2 Rerangka Pemikiran	25
2.3 Penelitian Terdahulu.....	27
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian	30
3.1.2 Gambaran Dari Objek Penelitian.....	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.2.1 Wawancara	32
3.2.2 Dokumentasi	32
3.2.3 Observasi	32
3.3 Satuan Kajian	33

3.4 Teknik Analisis Data	34
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Pucang Sewu	35
4.1.1.1 Wilayah Kerja Puskesmas Pucang Sewu	35
4.1.1.2 Kondisi Geografis Puskesmas Pucang Sewu	36
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Pucang Sewu	39
4.1.3 Motto Puskesmas Pucang Sewu	41
4.1.4 Kebijakan Mutu Puskesmas Pucang Sewu	44
4.1.5 Struktur Organisasi Puskesmas Pucang Sewu	47
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Tiap – Tiap Bidang	49
4.1.7 Sumber Daya Manusia	53
4.1.8 Program Kegiatan Puskesmas Pucang Sewu	54
4.1.9 Jenis Pelayanan Puskesmas Pucang Sewu	56
4.2 Analisis dan Pembahasan	58
4.2.1 Aplikasi <i>e-Health</i>	60
4.2.2 Pertimbangan Pemkot Menghadirkan <i>e-Health</i>	66
4.2.3 Implementasi <i>e-Health</i> di Puskesmas Pucang Sewu	69
4.2.4 Prosedur Penggunaan <i>e-Health</i>	73
4.2.5 Tingkat Kepuasan Pengguna	78
4.2.6 Kendala Penerapan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	81
4.2.7 <i>e-Health</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	82
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat	85
BAB 5 : PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	88
5.3 Saran	90
JADWAL PENELITIAN.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Daftar Inovasi Pelayanan Publik yang Mendapat Penghargaan.....	7
2. Daftar Pengguna <i>e-Health</i>	9
3. Daftar Penelitian Terdahulu.....	27
4. Data Penduduk Wilayah Puskesmas Pucang Sewu Tahun 2019.....	38
5. Jumlah SDM Puskesmas Pucang Sewu.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran.....	25
2. Peta Wilayah Puskesmas Pucang Sewu.....	39
3. Grafik Jumlah Kunjungan per Bulan Tahun 2019.....	47
4. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	74
5. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	75
6. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	75
7. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	76
8. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	77
9. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	77
10. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	78
11. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	78
12. Tampilan Sistem Layanan <i>e-Health</i>	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Hasil Wawancara.....	92
2. Dokumentasi Wawancara.....	102
3. Ruang Tunggu Pasien Puskesmas Pucang Sewu.....	105
4. Bagian Pelayanan Puskesmas Pucang Sewu.....	106
5. Sistem Layanan <i>e-Health</i>	107
6. Surat Ijin Riset.....	108

