

**IMPLEMENTASI LAYANAN *E-HEALTH* DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KETABANG  
SURABAYA**



**Oleh:**

**MEGA ELIZA**

**NPM: 16.1.01.10123**

**Program Studi: Akuntansi**

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

**SURABAYA**

**2020**

**IMPLEMENTASI LAYANAN *E-HEALTH* DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KETABANG  
SURABAYA**



**Oleh:**

**MEGA ELIZA**

**NPM: 16.1.01.10123**

**Program Studi: Akuntansi**

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

**SURABAYA**

**2020**

**IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KETABANG  
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik**



**Oleh:**

**MEGA ELIZA**

**NPM: 16.1.01.10123**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2020**

**IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS KETABANG SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**MEGA ELIZA  
NPM : 16.1.01.10123**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 23 Oktober 2020**

**Susunan Tim Penguji :**

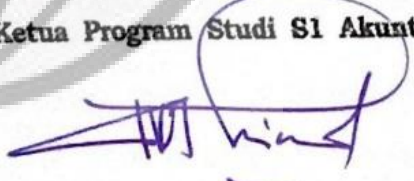
**Ketua : Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.  
Anggota : 1. Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.  
2. Farida Idayati, S.E., M.S.A.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

  
**Farida Idayati, S.E., M.S.A.**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**

  
**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**

  
**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Mega Eliza**

N.P.P : **16.1.01.10123**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KETABANG SURABAYA**

Diujikan untuk diuji pada tanggal 23 Oktober 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 simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya ikuti seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan 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 hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan sekolah tinggi ilmu ekonomi indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,

  
  
Mega Eliza

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Mahasiswa

Nama : Mega Eliza  
NPM : 16.1.01.10123  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 27 Oktober 1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2/3  
Alamat Rumah : Jalan Legundi 41f  
Status : Mahasiswa

### B. Orang Tua

Nama : Wagik Arianto  
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Legundi 41f / 081357324204  
Alamat Kantor/Telepon :  
Pekerjaan/Jabatan :

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SD Negeri Kapasari VIII Surabaya tahun 2010
2. Tamat SLTP di : SMP Negeri 37 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SLTA di : SMA GIKI 2 Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan tinggi (PT)

| Nama PT             | Tempat                                | Semester | Tahun     | Keterangan |
|---------------------|---------------------------------------|----------|-----------|------------|
| STIESIA<br>Surabaya | Jl. Menur<br>Pumpungan 30<br>Surabaya | I-VIII   | 2016-2020 | ---        |

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
|       |            |                  |         |

Dibuat dengan sebenarnya

Mega Eliza

## 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 Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ketabang 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 yang saya sangat cintai dan saya sayangi Ayah dan Ibu 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 Fadrijh 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 Farida Idayati, S.E., M.S.A. selaku Dosen Pembimbing terima kasih telah tetap memberikan waktu dan tenaga dengan penuh sabar dimasa pandemi ini 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. 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.
8. Kepada Bapak Yanuar Mulyono A.P. S.Kom, Ibu Sari, dan seluruh karyawan Puskesmas Ketabang Kota Surabaya yang telah meluangkan waktu, tenaga serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
9. Kakak-kakak dan Adik saya (Mbak Indri, Mbak Dita dan Jeremy) yang telah memberikan doa, dan dukungan untuk kelancaran penulisan skripsi.



10. Teman – temanku Jasmine Sunflower (Dela, Enji, Eva, Zena, Alia) yang selalu belajar bersama, selalu mendengar keluh kesahku memberikan bantuan dan memberikan dukungan sejak awal perkuliahan hingga selesai, serta yang selalu menemani suka dan duka.
11. Teman grup kudu sido yang selalu main bareng Raras, Ira, Diva yang juga memberikan dukungan dan mendorong untuk agar menyelesaikan skripsi saya.
12. Seperjuangan bimbingan dan penelitian (Gracia Enji) yang selalu memberikan informasi dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan skripsi.
13. Teman Kelasku SA-2 angkatan 2016 yang selama ini belajar bersama dalam satu kelas dan memberikan dukungan serta kenangan yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan.
14. Teman dari kecilku Annisa dan Nurul yang selalu mendukung dan mendoakanku selama ini
15. Kakak tingkat yang telah memiliki pengalaman dalam penulisan skripsi sehingga memberikan informasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
16. Saya sendiri Mega Eliza yang telah berjuang menyelesaikan skripsi ini walau sempat putus asa dengan keadaan pandemi tapi saya tetap semangat dan memotivasi 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, 21 September 2020**

**Mega Eliza**



## DAFTAR ISI

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....                                | i                                   |
| HALAMAN DALAM SKRIPSI.....                                       | 2                                   |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....                                       | 3                                   |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....                             | Error! Bookmark not defined.        |
| HALAMAN PERNYATAAN .....   | Error! Bookmark not defined.        |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....  | 6                                   |
| KATA PENGANTAR .....   | 7                                   |
| DAFTAR ISI.....  | 11                                  |
| ABSTRAK .....  | Error! Bookmark not defined.        |
| <b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1 Pengertian Implementasi .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1.1 Hakekat Implementasi.....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2.1 Standar Pelayanan Publik.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2.2 Prinsip – prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3 Pelayanan Kesehatan.....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.4 Pengertian E-Health .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.4.1 Manfaat E-Health .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1 Rerangka Pemikiran .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 Penelitian Terdahulu.....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek)Penelitian .... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1.1 Jenis Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian...                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel.....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.1 Wawancara.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.2 Dokumentasi .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.3 Observasi.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.4 Kuesioner .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3 Satuan Kajian .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Teknik Analisis Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.1 Reduksi Data.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.2 Penyajian Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.3 Penarikan Kesimpulan .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN.....</b>                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Ketabang Kota Surabaya .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1.1 Wilayah Kerja Puskesmas Ketabang Kota Surabaya.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1.2 Kondisi Geografis Puskesmas Ketabang Surabaya.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Ketabang Kota Surabaya .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3 Logo Puskesmas Ketabang Kota Surabaya....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.4 Motto Puskesmas Ketabang Kota Surabaya ..                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.5 Kebijakan Mutu dan Budaya Kerja Puskesmas Ketabang.....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                        |  |                                     |
|------------------------|--|-------------------------------------|
| 4.1.6                  | Fungsi Puskesmas Ketabang Kota Surabaya .                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.7                  | Struktur Organisasi Puskesmas Ketabang Kota Surabaya ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.8                  | Tugas Pokok dan Fungsi Tiap – Tiap Bidang                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.9                  | Sumber Daya Manusia Puskesmas Ketabang Kota Surabaya..     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.10                 | Program Kegiatan Puskesmas Ketabang Kota Surabaya .....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.11                 | Jenis Pelayanan yang Diberikan.....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2                    | Analisis dan Pembahasan .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB 5 : PENUTUP</b> | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1                    | Simpulan.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2                    | Keterbatasan Penelitian .....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.3                    | Saran .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA         | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN               | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Hal |
|---|-----|
| 1. Top 5 Inovasi Pelayanan Publik di Sinovik 2015.....      | 6   |
| 2. Rekapitulasi Penduduk Kota Surabaya.....                 | 31  |
| 3. Skoring Item Instrumen.....                              | 38  |
| 4. Kriteria Interpretasi Skor.....                          | 39  |
| 5. Data Penduduk Wilayah Puskesmas Ketabang Tahun 2019..... | 44  |
| 6. Data Penduduk Wilayah Puskesmas Ketabang Tahun 2019..... | 45  |
| 7. Jumlah Sumber Daya Manusia dalam Puskesmas Ketabang..... | 60  |
| 8. Sarana dan Prasarana yang Memadai.....                   | 87  |
| 9. Unsur kemudahan Pengurusan secara Administrative.....    | 88  |
| 10. Unsur Kemudahan Pengurusan secara Teknis.....           | 89  |
| 11. e-health Membantu Mengatasi Antrian Pendaftaran.....    | 90  |
| 12. Kesulitan menggunakan sistem e-health.....              | 91  |
| 13. Ketepatan Pelayanan Kepada Masyarakat.....              | 92  |

|   |    |
|---|----|
| 14. Kesesuaian Pelayanan kepada Masyarakat.....         | 93 |
| 15. Sikap Responsif dalam Memberikan Pelayanan.....     | 94 |
| 16. Pengetahuan Mumpuni dalam Memberikan Pelayanan..... | 95 |
| 17. Sikap Responsif Terhadap Pengaduan.....             | 96 |
| 18. Perhitungan Skor Pernyataan Responden.....          | 98 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar   | Hal |
|--|-----|
| 1. Rerangka Pemikiran.....                                   | 26  |
| 2. Grafik Piramida Penduduk.....                             | 46  |
| 3. Peta Wilayah Puskesmas Ketabang.....                      | 47  |
| 4. Logo Puskesmas Ketabang Kota Surabaya.....                | 49  |
| 5. Struktur Organisasi Puskesmas Ketabang Kota Surabaya..... | 54  |
| 6. Tampilan Sistem Layanan e-Health.....                     | 76  |
| 7. Tampilan Awal Sistem Layanan e-Health.....                | 77  |
| 8. Tampilan Pilihan Sistem Layanan e-Health.....             | 78  |
| 9. Tampilan Wilayah Sistem Layanan e-Health.....             | 79  |
| 10. Tampilan Daftar Puskesmas Sistem Layanan e-Health.....   | 80  |
| 11. Tampilan Layanan Kesehatan Puskesmas Ketabang.....       | 81  |
| 12. Tampilan Verifikasi Data Sistem Layanan e-Health.....    | 82  |
| 13. Tampilan Pemilihan Tanggal Sistem Layanan e-Health.....  | 83  |

|   |    |
|---|----|
| 14. Tampilan Nomor Antrian Sistem Layanan e-Health..... | 84 |
|---|----|

### DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran  | Hal |
|---|-----|
| 1. Hasil Wawancara.....                         | 113 |
| 2. Kuesioner Penelitian.....                    | 122 |
| 3. Dokumentasi Wawancara.....                   | 125 |
| 4. Menyebar Kuesioner.....                      | 126 |
| 5. Bagian Pelayanan Puskesmas Ketabang.....     | 127 |
| 6. Mesin e-Kios.....                            | 128 |
| 7. Ruang Tunggu.....                            | 129 |
| 8. Surat Tugas.....                             | 130 |
| 9. Surat Ijin Riset.....                        | 131 |
| 10. Surat Perijinan Bakesbang.....              | 132 |
| 11. Surat Perijinan Dinas Kesehatan.....        | 133 |
| 12. Surat Selesai Riset Puskesmas Ketabang..... | 134 |
| 13. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....     | 135 |



|  |     |
|--|-----|
| 14. Sertifikat Ekuitas.....              | 136 |
| 15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi..... | 137 |
| 16. Berita Acara.....                    | 138 |

