

SKRIPSI

ANALISIS EFEKTIVITAS E-HEALTH MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IPA DI PUSKESMAS GADING KOTA SURABAYA



OLEH :

GISSELA MARISTELLA LEGONG

NIM : 20083000026

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

**ANALISIS EFEKTIVITAS E-HEALTH MENGGUNAKAN
METODE E-GOVQUAL DAN IPA
DI PUSKESMAS GADING KOTA SURABAYA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom.)

OLEH :

GISSELA MARISTELLA LEGONG

NIM : 20083000026

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

MOTTO

“Proses Pendewasaan dan perjalanan menuju Kesuksesan adalah Kunci yang harus dimulai dari diri Sendiri, Kamu tidak akan melewati setiap anak tangga, jika kakimu tidak berniat melangkah”


LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Gissela Maristella Legong
NIM : 20083000026
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian : Analisis E-Government
Judul : Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode
E-Govqual Dan IPA di Puskesmas Gading Kota Surabaya

Malang, 06 Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi


Lutfi Indana, S.Pd., M.Pd.
NIDN : 0711059203

Dosen Pembimbing


Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom.
NIDN : 0729049305

Dekan
Fakultas Teknologi Informasi

Mardiana Andarwati, SE., MSi.
NIDN : 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN

Dipersiapkan dan disusun oleh


Nama : Gissela Maristella Legong
NIM : 20083000026
Judul : Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode E-Govqual
Dan IPA di Puskesmas Gading Kota Surabaya

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada

Hari : Selasa
Tanggal : 06 Februari 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji



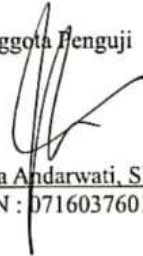
Ahmad Rofiqul Musliikh, S.kom., M.kom
NIDN : 0724038903

Sekretaris Penguji



Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom.
NIDN : 0729049305

Anggota Penguji



Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi.
NIDN : 0716037601

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 06 Februari 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi.
NIDN : 0716037601

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GISSELA MARISTELLA LEGONG
NIM : 20083000026
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode E-Govqual Dan IPA di Puskesmas Gading Kota Surabaya
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :

“ANALISIS EFEKTIVITAS E-HEALTH MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IPA DI PUSKESMAS GADING KOTA SURABAYA”

Adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (Plagiasi/Jiplakan), serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 06 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan



Gissela Maristella Legong

Abstrak

e-Health merupakan salah satu pelayanan publik yang penerapannya memanfaatkan Teknologi Informasi, yang mendukung sektor kesehatan sebagai basis pengetahuan. Perkembangan e-Health masih mengalami beberapa hambatan, Seperti Penerapan pada Puskesmas Gading Kota Surabaya, beberapa Masyarakat memberikan penilaian kurang memuaskan pada rating puskesmas karena merasa tidak puas terhadap pelayanan dan sistem e-Health yang diberikan. Terdapat ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan penargetan antrean Sistem Pelayanan e-Health, kemudian Ketidakesuaian waktu pendaftaran Online dan kenyataan pelayanan yang diberikan di puskesmas. Selain itu faktor SDM seperti pengetahuan penggunaan e-Health, pengalaman, dan keterampilan penggunaan teknologi dari Masyarakat Surabaya sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem e-Health. Penelitian ini menggunakan metode e-GovQual dan IPA, untuk melihat tingkat efektivitas Penerapan e-Government melalui beberapa dimensi e-GovQual, seperti (efficiency, trust, reliability dan citizen support). Berdasarkan penelitian analisis efektivitas e-Health pada Puskesmas Gading menggunakan metode e-GovQual dan IPA, dapat disimpulkan bahwa implementasi e-Health di Puskesmas Gading Kota Surabaya memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci— e-Health, e-GovQual, IPA.

Abstrak

e-Health is one of the public services whose application utilizes Information Technology, which supports the health sector as a knowledge base. The development of e-Health still experiences several obstacles, such as the application at the Gading Health Center in Surabaya City, some people give an unsatisfactory assessment of the health center rating because they are not satisfied with the services and e-Health system provided. There is a discrepancy in service time with the targeting of the e-Health Service System queue, then the discrepancy between the online registration time and the reality of the services provided at the puskesmas. In addition, HR factors such as knowledge of using e-Health, experience, and skills in using technology from the Puskesmas Gading Community greatly affect the success of implementing the e-Health system. This research uses e-GovQual and IPA methods, to see the level of effectiveness of e-Government Implementation through several e-GovQual dimensions, such as (efficiency, trust, reliability and citizen support). Based on research analyzing the effectiveness of e-Health at Puskesmas Gading using e-GovQual and IPA methods, it can be concluded that the implementation of e-Health at Puskesmas Gading Surabaya City has a positive impact on the quality of health services.

Keywords— *e-Health, e-GovQual, IPA.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Laporan Skripsi Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA di Puskesmas Gading Kota Surabaya, peneliti persembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha ESA, yang telah melimpahkan Rahmat dan Kasihnya sehingga Skripsi ini bisa selesai dengan baik
2. Kedua orang Tua, Kakak, Adik dan keluarga yang selalu memberikan cinta, dukungan, finansial maupun spiritual dengan caranya masing-masing, melalui doa, motivasi, dan Apresiasi yang selalu membangkitkan semangat peneliti.
3. Sahabat dekat peneliti Vania, Ankaa, Onna dan Dui yang selalu mendukung setiap proses yang Peneliti lalui.
4. Seluruh Pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh kepada Peneliti dalam proses pembuatan Skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang membantu dalam proses penyelesaian Skripsi dengan Judul Analisis Efektivitas E-Health menggunakan Metode E-GovQual dan IPA di Puskesmas Gading Kota Surabaya, dengan rendah hati peneliti Ucapkan Terima kasih kepada:

1. Pemerintah Kota Surabaya, terutama kepada Puskesmas Gading Kota Surabaya, atas kerjasama dan dukungannya dalam memberikan wawasan, data, dan pengalaman bagi peneliti demi kelancaran penelitian yang berjudul "Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode eGovQual dan IPA di Puskesmas Gading Kota Surabaya".
2. Bapak Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam pembuatan Skripsi.
3. Kedua orang Tua, Kakak, Adik dan keluarga peneliti yang selalu memberikan cinta dan dukungan, baik secara finansial maupun spiritual yang selalu membangkitkan semangat peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Sekali lagi, Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kerja sama, dukungan, dan partisipasi kepada semua orang yang telah membantu memberikan dukungan penuh kepada peneliti dalam proses pembuatan Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur Peneliti Panjatkan kehadirat Tuhan yang maha ESA karena atas rahmatnya, Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul "Analisis Efektivitas E-Health menggunakan metode E-Govqual dan IPA di Puskesmas Gading Kota Surabaya. Pada kesempatan ini Peneliti menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Pemerintahan Kota Surabaya, Seluruh Responden dan staff yang berada di Puskesmas Gading Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Malang, 24 Februari 2024
Peneliti,



Gissela Maristella Legong

DAFTAR ISI

MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
Abstrak	vii
<i>Abstrak</i>	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Daftar Riwayat Hidup	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 E-Health	5
2.2.1 E-Government	5
2.2.2 E-GovQual	6
2.2.3 Importance Performance Analysis (IPA)	8
2.2.4 Regresi Linear Berganda	9
2.3 Penelitian Terdahulu	9
2.3.1 Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	10

2.4	Hipotesis.....	11
BAB III METODE PENELITIAN		12
3.1	Desain Penelitian.....	12
3.2	Tahapan Penelitian.....	12
3.2.1	Studi Literatur	12
3.3	Lokasi Penelitian.....	13
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	13
3.4.1	Populasi	13
3.4.2	Sampel	13
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.5.1	Kuisisioner.....	15
3.6	Teknik Analisis Data.....	15
3.6.1	Metode E-Govqual.....	16
3.6.2	Teknik analisis menggunakan Metode IPA.....	17
3.6.3	Teknik analisis menggunakan Metode Regresi Linear Berganda.....	17
3.6.4	Pengujian Hipotesis	18
3.6.5	Uji validitas dan Reabilitas.....	19
BAB IV.....		21
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		21
4.1	Deskripsi E-Health	21
4.2	Uji Validitas dan Reabilitas	22
4.2.1	Uji Validitas	22
4.2.2	Uji Reabilitas	22
4.3	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	23
4.3.1	Pengujian Hipotesis	23
4.3.2	Uji T.....	24
4.3.3	Uji F.....	25
4.4	Hasil Analisis Metode E-GovQual	25
4.4.1	Efficiency (Efektivitas)	26
4.4.2	Reability (Keunggulan).....	27
4.4.3	Trust (Kepercayaan)	27
4.4.4	Citizen Support (Dukungan Warga Negara)	28
4.5	Hasil Analisis Metode IPA.....	29
4.6	Pembahasan.....	30

BAB V PENUTUP	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
HASIL CEK PLAGIASI.....	34
LAMPIRAN	37

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Atribut Dimensi E-GovQual	7
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	14
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	22
Tabel 4. 2 Pertanyaan Penelitian	25
Tabel 4. 3 Hasil Uji Efficiency.....	26
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reability.....	27
Tabel 4. 5 Hasil Uji Trust.....	27
Tabel 4. 6 Hasil Uji Citizen Support	28

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Landasan Teori	5
Gambar 2. 2 Atribut Dimensi E-GovQual	7
Gambar 2. 3 Diagram IPA.....	8
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	12
Gambar 3. 2 foto Maps Puskesmas Gading	13
Gambar 4. 1 Hasil Uji Reabilitas	23
Gambar 4. 2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	23
Gambar 4. 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	24
Gambar 4. 4 Hasil Uji T.....	24
Gambar 4. 5 Hasil Diagram Analisis IPA	29

Daftar Lampiran

1.	Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	37
2.	Lampiran 2. Foto Penelitian.....	39
3.	Lampiran 3. Lembar Berita Bimbingan	40
4.	Lampiran 4. Lembar Revisi Seminar Hasil.....	42