

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

**Fanesa Nahdlatul Ulvia**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[fanesanahlu@gmail.com](mailto:fanesanahlu@gmail.com);

**Arif Darmawan**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;  
[arif@untag-sby.ac.id](mailto:arif@untag-sby.ac.id);

**Yusuf Hariyoko**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

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. 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 kuisisioner (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  $11,818 > T$  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*

### **ABSTRACT**

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. 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*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik menjadi perhatian setiap penduduk di Indonesia. Negara ini merupakan komitmen guna memberikan pelayanan terbaik kepada warga. Warga negara atau masyarakat Indonesia harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dan sudah selayaknya mereka berhak untuk dilayani. Pelayanan terbaik secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup masyarakat.

Tujuan pelayanan publik ini adalah terpenuhinya kebutuhan pelayanan hukum bagi setiap warga negara dan pelayanan administrasi dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Kesadaran akan penyediaan pelayanan publik yang berkelas dan fokus pada kepuasan masyarakat sangat penting. Pelayanan kesehatan merupakan hak asasi manusia berdasarkan menurut Pasal 28H (1) UUD 1945, yaitu: "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan".

Jika melihat zaman moderen dan perkembangan teknologi, kita tidak mampu melepaskan setiap aspek kehidupan dari internet. Era digital telah mengubah gaya

hidup dan cara berpikir masyarakat, kini semuanya serba cepat dan instan dengan bantuan internet. Indonesia saat ini sedang melakukan perubahan di segala bidang seperti ekonomi, sosial, budaya, administrasi dan kesehatan. Perkembangan teknologi yang cepat dan pesat mendorong inovasi dan perubahan perilaku dan gaya hidup masyarakat Indonesia. Perubahan terkait dengan eksperimen di berbagai bidang, termasuk perawatan kesehatan terkomputerisasi. Penerapan teknologi berbasis informasi ini disebut sebagai kesehatan elektronik (*e-health*).

Surabaya merupakan kota metropolitan dan ibu kota Jawa Timur, menjadikan Surabaya sebagai salah satu kota terpadat. Kota Surabaya pada tahun 2019 terdapat jumlah penduduk sebanyak 2.896.195 jiwa, 1.430.988 laki-laki dan 1.465.207 perempuan. Sebagai kota metropolitan, kota Surabaya kerap menjadi tujuan para pendatang atau pencari kerja. Surabaya sebagai kota metropolitan di Jawa Timur pasti akan menimbulkan masalah di berbagai bidang terutama pelayanan kesehatan jika tidak dikelola dengan baik (Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2019).

Penggunaan teknologi informasi dalam e-governance atau sebagai e-governance semakin meningkat seiring dengan revolusi teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* dipahami sebagai semua tahap yang berkaitan dengan manajemen, misal dua arah pemerintah ke warga negara atau sebaliknya, hingga transaksi antara masyarakat dan negara atau antara negara dan sektor swasta melalui internet. - Manajemen adalah penggunaan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan, yakni:

1. Meningkatkan efisiensi pemerintahan.
2. Penyampaian berbagai layanan yang lebih baik kepada masyarakat.
3. Penyedia informasi ke masyarakat umum.
4. Administrasi publik menjadi perhatian dan terbuka untuk umum.

Analisis indikator *E-GovQual* yang meliputi Kemudahan Penggunaan (navigasi, personalisasi, efisiensi teknis), Kepercayaan (*Trust*), Keandalan (*Reability*), Isi dan tampilan informasi dan *Citizen suport* (Widiani & Abdullah, 2018) program *E-Health* sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya dan dapat mengatasi permasalahan yang ada.

Dilihat dari segi Kemudahan Penggunaan (navigasi, personalisasi, efisiensi teknis) warga dapat mempergunakan *E-Health* sangat mudah berkat fungsi *E-Health* sederhana yang dapat dipergunakan dimana saja. Kemudian dari segi Trust (Kepercayaan) *E-Health* sudah memiliki fitur keamanan yaitu *recovery* data. Penyelenggaraan *E-Health* sebenarnya membutuhkan jaminan keamanan yang lebih detail untuk kebijakan informasi pengguna *E-Health*, meskipun tercantum di undang-undang yang menjelaskan kerahasiaan data elektronik dan data transaksi, yaitu dalam Pasal 26(1) UU ITE. dan PP No. 82 Tahun 2002 tentang Pengenalan Sistem dan Transaksi Elektronik (Wibowo et al., 2020).

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan pertama (primer) yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sedikit sakit dan sehat untuk meningkatkan atau meningkatkan kesehatan. Puskesmas Gunung Anyar Surabaya sebagai salah satu penerima *ISO 9001*: Pada tahun 2008, perawatan rumah sakit didirikan untuk pasien yang melahirkan. Puskesmas Gunung Anyar telah memberikan pelayanan rawat inap sejak tahun 2011 dan bertanggungjawab atas pelayanan 4

persalinan wilayah Gunung Anyar. Puskesmas Gunung Anyar kualitas pelayanan terhadap pasien harus di tingkatkan. Buruknya kualitas layanan tidak hanya didasarkan pada persepsi penyedia layanan, tetapi juga tentang kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan menyeluruh.

Puskesmas Gunung Anyar sudah 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.

Kesungguhan pemerintah kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui layanan *e-health* dan kejadian penggunaan layanan *e-health* di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya yang memicu respon masyarakat terhadap penggunaan layanan *e-health*. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya dan menggugah minat penulis untuk meneliti judul tersebut “Pengaruh Penerapan Layanan *E-Health* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya”

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### **Pengertian Layanan *E-Health***

Menurut Pagliari (2005), *E-Health* adalah penggunaan jaringan informasi dari teknologi telekomunikasi terutama internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. *E-Health* berguna untuk memberikan informasi kesehatan, baik berupa resep obat, maupun yang berhubungan dengan informasi jenis-jenis penyakit. *E-Health* merupakan aplikasi teknologi komunikasi dan informasi yang mencakup keseluruhan fungsi yang mempengaruhi sektor kesehatan. *E-Health* melibatkan banyak pihak mulai dari masyarakat sampai dengan farmasi.

### **Indikator Layanan *E-Health***

Penerapan layanan *E-Health* yang berbasis *Electronic Government* diukur dan dapat dilihat menggunakan indikator: kemudahan penggunaan (Personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis), *Trust* (Kepercayaan), *Reability* (Keandalan), Isi dan tampilan informasi dan *Citizen support* (Widiani & Abdullah, 2018).

### **Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

### **Indikator Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan

Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”.

### C. METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah metode Asosiatif. Menurut Sugiyono (2015:44) Metode Asosiatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh atau hubungan antar dua variabel atau lebih. Hal ini sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yang ingin menganalisis pengaruh penerapan *e-health* terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya. Dalam penelitian ini meneliti 2 macam variabel yaitu variabel independent (independent variable) yang mewakili oleh pengaruh penerapan layanan *e-health* dan variabel dependen (dependent variable) yang diwakili oleh kepuasan masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian yang dijadikan sampel dengan menggunakan kuesioner (angket).

Berikut ini rumus formula dari Slovin dalam Riduwan (2005: 65) untuk tingkat kesalahan 10 % atau 0,10:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sample yang diperlukan N : Jumlah populasi

$\alpha$ : Taraf signifikan (tingkat kesalahan) yaitu sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan 90%.

#### **Penarikan sampel untuk masyarakat yang pernah berobat menggunakan Aplikasi *E-Health* di Pusksmas Gunung Anyar.**

$$n = \frac{170}{1 + 170 \times 0,10^2}$$

$$n = \frac{170}{1 + 1,7}$$

**n = 62,962 dibulatkan menjadi 63 orang**

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka diperoleh ukuran sampel masyarakat yang sedang berobat atau maupun yang pernah berobat menggunakan Aplikasi *E-Health* diPusksmas Gunung Anyarsebesar 63 orang.

- a. Uji Validitas, menurut Sugiyono (2012:168), menyatakan bahwa hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data

(mengukur) valid.

- b. Uji Reliabilitas, menurut Sugiyono, (2018:172), uji reabilitas instrumen penelitian dimana hasil penelitian dapat dikatakan reliabel apabila terdapat persamaan data dalam kurun waktu yang berbeda (data konsisten) walaupun telah dilakukan berkali-kali.
- c. Uji Normalitas, merupakan suatu alat uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak.
- d. Uji Persial (Uji t), uji t dilakukan dengan tujuan agar dapat melihat bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara persial. Nilai signifikasi yang digunakan dalam uji t yaitu  $\alpha = 5\%$ .

Tolak ukur pengujian hipotesis pada uji t yaitu:

1. Jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  di tolak pada  $\alpha = 5\%$ .
2. Jika  $t_{tabel} > t_{hitung}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima pada  $\alpha = 5\%$ .
- e. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen.
- f. Uji regresi linier sederhana, salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel tak bebas (dependent) adalah menggunakan regresi linier.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

### Karakteristik Responden

- a. Deskripsi responden berdasarkan rentan usia

#### Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
>55	5 Orang	7.9%
46 – 55	10 Orang	15.9%
36 – 45	13 Orang	20.6%
26 – 35	15 Orang	23,8%
18 – 25	20 Orang	31,7%

*Sumber: Hasil Penelitian*

b. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	24 Orang	38,1%
Perempuan	39 Orang	61,9%

*Sumber: Hasil Penelitian*

c. Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan

**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Wiraswasta/Usahawan	13 Orang	20,6%
Pelajar/Mahasiswa	10 Orang	15,9%
Pegawai Swasta	12 Orang	19%
Lainnya	28 Orang	44,4%

*Sumber: Hasil Penelitian*

d. Deskripsi responden berkunjung ke Puskesmas Gunung Anyar

**Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan Puskesmas Gunung Anyar**

Kunjungan	Jumlah	Presentase
1 kali	14 Orang	22,2%
>1 kali	49 Orang	77,8%

*Sumber: Hasil Penelitian*

Berdasarkan hasil koresponden tabel 4.1 sampai dengan tabel 4.4 diatas bisa disimpulkan bahwasnya rentan usia 18 – 35 tahun dan didominasi oleh jenis kelamin perempuan serta jenis pekerjaan lainnya mencapai 44,4% yang menggunakan layanan *E-Health* di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya, dengan kunjungan lebih dari 1 kali sebanyak 77,8%. Hal ini membuktikan bahwasnya pelayanan aplikasi *E-Health* cukup membantu masyarakat sekitar terutama di daerah Puskemas Gunung Anyar.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan karea bertujuan untuk melihat apakah sebuah variabel residual dalam model regresi terdistribusi normal atau tidak normal. Penelitian dapat dikatakan baik jika variabel residual dalam penelitian tersebut berdistribusi dengan normal. Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov Test* yang menyebutkan bahwa data disimpulkan terdistribusi normal jika nilai signifikannya lebih dari 0,05. Berikut hasil uji normalitas dipaparkan dalam tabel 4.5 dibawah ini:

**Hasil Uji Normalitas**

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 4.5 di bawah dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov Test* sebesar 0,181 dengan nilai signifikannya yaitu 0,071. Karena nilai tingkat probabilitas lebih dari 0,05 yaitu 0,071. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data tersebut berdistribusi Normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	3.42530817
Most Extreme Differences	Absolute	0.181
	Positive	0.135
	Negative	-0.181
Test Statistic		0.181
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.071 <sup>c</sup>

Sumber: Hasil Penelitian SPSS Versi 26

### Hasil Uji Kelayakan Model

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial ini digunakan secara parsial yakni pengujian signifikansi secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini, digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan layanan *e-health* dan kepuasan masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya maka dilakukan uji parsial (Uji T). Penelitian ini uji hipotensis yang dipergunakan adalah Uji T-test yang menggunakan cara membandingkan antara perolehan T hitung dengan perolehan T tabel . Berikut hasil uji parsial (Uji T) sebagai berikut:

#### Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.733	4.392		1.305	0.197
	Penerapan Layanan E-Health	0.892	0.075	0.834	11.818	(Y da Pe Ke 0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian SPSS Versi 26

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, output hasil uji parsial (Uji T) dari pengaruh Penerapan Layanan E-Health (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hasil dari

koefisien regresi berganda dimana uji T pada variabel Penerapan Layanan E-Health (X) memperoleh nilai sebesar 11,818. Maka nilai tersebut dinyatakan > dari yakni sebesar 1,998 ( $t_{tabel} = \alpha/2$  ;  $n-1 / t_{tabel} = 0,05/2$  ;  $63-1= 0,025$  ; 62). Sedangkan nilai signifikan sebesar  $0,000 <$  dari nilai alpha 0,05 dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini dapat disimpulkan Penerapan Layanan E-Health berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berikut hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 <sup>a</sup>	0.696	0.691	3.453

a. Predictors: (Constant), Penerapan Layanan E-Health

*Sumber: Hasil Penelitian SPSS Versi 26*

Dari tabel diatas, diketahui bahwa 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) dengan jumlah 0,691. Dengan demikian pat dinyatakan bahwa variabel nerapan Layanan *E-Health* (X) terhadap puasan Masyarakat (Y) yakni 69,1 % sedangkan 30,9% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diberikan pada penelitian ini

**c. Uji Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk menguji apakah ada pengaruh atau hubungan sebab akibat antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis regresi linier sederhana sesuai dengan penelitian ini dikarenakan memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel Penerapan Layanan *E-Health* secara langsung pada Kepuasan Masyarakat. Berikut hasil uji linier sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini:

### Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.733	4.392		1.305	0.197
	Penerapan Layanan E-Health	0.892	0.075	0.834	11.818	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil analisis data yang dipaparkan diatas, dapat diketahui nilai persamaan yaitu  $Y = a + bX$ ,  $Y = 5.733 + 0.892X$ , dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

- 1) Koefisiennya adalah 5,733, nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai konsisten sebesar 5.733.
- 2) Koefisien regresi 0,892 berarti bahwa untuk setiap kenaikan 1% bernilai Penerapan Layanan *E- Health* maka nilai kepuasan masyarakat naik sebanyak 0,892%.

### Pembahasan

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan *e-health* mempengaruhi kepuasan masyarakat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya. Informasi untuk penelitian ini dikumpulkan dengan membagikan atau menyebarkan kuesioner (angket) kepada masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya dan kemudian mengumpulkannya kembali guna mengembangkan kesimpulan. Kuesioner ini menyajikan pertanyaan atau pernyataan 28 pernyataan yang dimana masing-masing pernyataan terdiri dari 5 kriteria diantaranya; Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Menurut Pagliari (2005), *E-Health* adalah penggunaan jaringan informasi dari teknologi telekomunikasi terutama internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. *E-Health* berguna untuk memberikan informasi kesehatan, baik berupa resep obat, maupun yang berhubungan dengan informasi jenis-jenis penyakit. *E-Health* merupakan aplikasi teknologi komunikasi dan informasi yang mencakup keseluruhan fungsi yang mempengaruhi sektor kesehatan. *E-Health* melibatkan banyak pihak mulai dari masyarakat sampai dengan farmasi.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (2011) adalah keseluruhan perilaku mengenai barang atau jasa setelah dimiliki atau digunakan. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi ke depannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat sebab bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel (X) yaitu Penerapan Layanan *E-Health* berpengaruh nyata terhadap variabel (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat dengan memperoleh nilai T hitung sebesar 11,818. Maka nilai tersebut dinyatakan > dari yakni sebesar 1,998 ( $T_{tabel} = \alpha/2 ; n-1 / T_{tabel} = 0,05/2 ; 63-1= 0,025 ; 62$ ). Sedangkan nilai signifikan sebesar  $0,000 <$  dari nilai alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bagaimana persepsi masyarakat terhadap Penerapan Layanan *E-Health* pemerintah dapat mempengaruhi terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap penerapan pelayanan pemerintah. Jadi dari pernyataan tersebut hipotesis dapat ditarik kesimpulan dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini dapat disimpulkan Penerapan Layanan *E-Health* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

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  $11,818 > T_{tabel} 1,998$  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. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel Penerapan Layanan *E-Health* (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) yakni 69,1% sedangkan 30,9% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diberikan pada penelitian ini.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang peneliti berikan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Puskesmas Gunung Anyar Kota Surabaya perlu menerapkan Layanan *E-Health* yang lebih baik dan masif kepada masyarakat Gunung Anyar.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar menambahkan variabel lainnya yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat Gunung Anyar atas penerapan kebijakan pemerintah serta dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agastya, K. P., & Fanida, E. H. (2016). Penerapan Layanan E-Health Di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum*, 1(1), 1–  
<https://Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Publika/Article/Viewfile/14971/13546>
- Ammah, Nur Mas dan Eva Hany Fanida. Penerapan Layanan Electronic Health (E-health) di Puskesmas Kecamatan Genteng Kota Surabaya. (2014): 1-2. *DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA*. 2557. “PROFIL KESEHATAN.” *PROFIL KESEHATAN SURABAYA* 4(1): 88–100.
- Imran, Moch Irzad Aditya et al. (2020). “Fakultas Program Pascasarjana Program Studi Magister Teknik Elektro.” *Jurnal Sosial Sains* 2(8): 1–  
<https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248>.
- Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003  
Kesehatan di Kelurahan Pucangsawit Jebres Winda Azmi Meisari, Fasilatas, Asti Nurhayati, Fakultas Ilmu Kesehatan, and Aiyiyah Surakarta. 2020. “Pengenalan E-Health Kepada Masyarakat Untuk Pengurangan Mobilitas Ke.”
- Novaldy Pradhana. (2019). “PENGUKURAN TINGKAT PENERIMAAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA TERHADAP APLIKASI E-HEALTH PEMERINTAH KOTA SURABAYA.” *Carbohydrate Polymers* 6(1): 5–10.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Siregar, Syofian. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. (2018). *Model Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Pelayanan Kesehatan.