

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP
PENGUNAAN *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

NURUZ ZAKIYAH
NPM 21041010117

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP

PENGUNAAN *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

Nuruz Zakiyah
NPM. 21041010117

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.PA
NIP. 199301252024061003

Mengetahui,

Dekan fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP
PENGUNAAN *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

Nuruz Zakiyah
NPM. 21041010117

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada *Journal Of Governance and Social Policy* (Terakreditasi Sinta 3)
Volum 6 Nomor, Desember 2025

Menyetujui,

Pembimbing


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.PA
NIP. 199301252024061003

Tim Penguji

1. Ketua


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.PA
NIP. 199301252024061003

3. Anggota


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

Mengetahui

Dekan fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP
PENGUNAAN *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Nuruz Zakiyah
NPM. 21041010117

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal September 2025

Dosen Penguji 1

Menyetujui,
Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.PA
NIP. 199301252024061003


Vidva Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuruz Zakiyah
NPM : 21041010117
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiaris. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 7 September 2025
Yang membuat pernyataan



Nuruz Zakiyah
NPM. 21041010117

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Penggunaan *E-Health* Di Puskesmas Kota Surabaya”**. Proposal skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas akhir untuk lulus sarjana Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyampaikan terima kasih kepada **Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos, M.PA.** selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.

Dengan andaya kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan materi, semangat, serta doa bagi penulis dalam menyelesaikan proposal Skripsi Ini.
5. Teman-Teman dekat penulis penulis yang selalu mendengarkan keluhan kesah penulis serta turut memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan Proposal Skripsi ini. Dan Teman-teman Angkatan 2021 Administrasi Publik.

Akhirnya, dengan adanya Proposal Skripsi ini penulis berharap dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik tanggapan yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan Proposal Skripsi ini.

Surabaya, 3 Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoritis	18
1.4.2 Manfaat Praktis.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori	28
2.2.1 Electronic Health (E-Health).....	28

2.2.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	31
2.2.2.1 Konsep Technology Acceptance Model (TAM).....	31
2.2.2.2. Variabel Technology Acceptance Model (TAM)	33
2.2.3 Kebijakan Publik	37
2.2.3.1 Definisi Kebijakan Publik	37
2.2.3.2 Implementasi Kebijakan	38
2.2.4 Pelayanan Publik	39
2.2.4.1. Konsep Pelayanan Publik	39
2.2.4.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	41
2.2.4.3. Jenis Pelayanan Publik	42
2.3 Kerangka Berpikir	44
2.4 Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	46
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	52
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.4.1 Pupulasi dan Sampel.....	54
3.4.2 Teknik Penarikan Sampel	55
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5 Analisis Data.....	57
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	57

3.5.1.1 Uji Normalitas	57
3.5.1.2 Uji Multikolinearitas	58
3.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas	58
3.5.2 Uji Regresi Linier Berganda	58
3.5.3 Uji Hipotesis.....	60
3.5.3.1 Uji t.....	60
3.5.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Sawah Pulo	62
4.1.2 Lokasi Puskesmas Sawah Pulo.....	63
4.1.3 Visi dan Misi Puskesmas Sawah Pulo	64
4.1.4 Struktur Organisasi Puskesmas Sawah Pulo	65
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Sawah Pulo	65
4.1.6 Gambaran Umum Layanan E-Health	67
4.2 Hasil	69
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	69
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
4.2.2.1 Uji Validitas	71
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	72
4.2.3 Analisis Data.....	76
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	76

A. Uji Normalitas	76
B. Uji Multikolinearitas	78
C. Uji Heteroskedastisitas	80
4.2.3.2 Uji Regresi Linier Berganda	82
4.2.3.3 Uji Hipotesis.....	87
4.2.4.1 Uji T	87
4.2.4.2 Koefisien Determinasi (R ²)	90
4.3 Pembahasan	95
4.3.1Pengaruh orang lain (POL) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat yang dirasakan (MD) (H1).....	95
4.3.2Image (I) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat yang dirasakan (MD) (H2)	96
4.3.3 Penggunaan teknologi (PT) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat yang dirasakan (MD) (H3).....	98
4.3.4 Keyakinan pada teknologi (KPT) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat yang dirasakan (MD) (H4)	99
4.3.5 Kondisi fasilitas (KF) berpengaruh signifikan terhadap Kemudahan dalam menggunakan teknologi (KMT) (H5)	100
4.3.6 Kecemasan (KC) berpengaruh signifikan terhadap Kemudahan dalam menggunakan teknologi (KMT) (H6)	101
4.3.7Kenyamanan (K) berpengaruh signifikan terhadap Kemudahan dalam menggunakan teknologi (KMT) (H7)	102

4.3.8 Kemudahan dalam menggunakan teknologi (KMT) berpengaruh signifikan terhadap manfaat yang dirasakan (MD) (H8).....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survey UN E-Government Negara Indonesia.....	4
Tabel 1. 2 Data APM dan APK Menurut Jenjang Pendidikan Di Kota Surabaya Tahun 2024.....	10
Tabel 1. 3 Data Pengguna E-Health Surabaya Tahun 2021-2023	13
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang 1 spasi	25
Tabel 3. 1 Intrumen Pengukuran Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E-Health Di Puskesmas Kota Surabaya.....	48
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4. 5 Uji Validitas	71
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Variabel POL	72
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel I	73
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel PPT	73
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Variabel KPT	73
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel KF	74
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Variabel KC	74
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel K.....	74
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel KMT	75

Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel MD	75
Tabel 4. 15 Uji normalitas Antara Variabel POL, I, PT, KPT Terhadap MD.....	76
Tabel 4. 16 Uji Normalitas Antara Variabel KF, KC, K, terhadap KMT	77
Tabel 4. 17 Uji Normalitas Antara Variabel KMT terhadap MD	78
Tabel 4. 18 Uji Multikolinearitas Antara Variabel POL, I, PT, KPT terhadap MD	79
Tabel 4. 19 Uji Multikolinearitas Antara Variabel KF, KC, K, terhadap KMT ...	79
Tabel 4. 20 Uji Multikolinearitas Antara Variabel KMT terhadap MD	80
Tabel 4. 21 Uji Heteroskedastisitas Antara Variabel POL, I, PT, KPT terhadap MD	80
Tabel 4. 22 Uji Heteroskedastisitas Antara Variabel KF, KC, K terhadap KMT	81
Tabel 4. 23 Uji Heteroskedastisitas Antara Variabel KMT terhadap MD	81
Tabel 4. 24 Uji Regresi Linier Berganda Antara Variabel POL, I, PT, KPT Terhadap MD	82
Tabel 4. 25 Uji Regresi Linier Berganda Antara Variabel KF, KC, K Terhadap KMT	84
Tabel 4. 26 Uji Regresi Linier Berganda Antara Variabel KMT Terhadap MD	86
Tabel 4. 27 Uji T Antara Variabel POL, I, PT, KPT Terhadap MD	87
Tabel 4. 28 Uji T Antara Variabel KF, KC, K terhadap KMT	89
Tabel 4. 29 Uji T Antara Variabel KMT terhadap MD	90
Tabel 4. 30 Tabel Koefisien Determinasi POL Dengan MD	91
Tabel 4. 31 Tabel Koefisien Determinasi I Dengan MD	91
Tabel 4. 32 Tabel Koefisien Determinasi PT Dengan MD	92

Tabel 4. 33 Tabel Koefisien Determinasi KPT Dengan MD	92
Tabel 4. 34 Tabel Koefisien Determinasi KF Dengan KMT	93
Tabel 4. 35 Tabel Koefisien Determinasi KC Dengan KMT	93
Tabel 4. 36 Tabel Koefisien Determinasi K Dengan KMT	94
Tabel 4. 37 Tabel Koefisien Determinasi KMT Dengan MD	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Penduduk Kota Surabaya	5
Gambar 1. 2 Halaman Utama E-Health Surabaya Tahun 2025	8
Gambar 1. 3 Kendala Saat Mengakses API BPJS	12
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM) 3 Venkatesh dan Bala, 2008	34
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	44
Gambar 4. 1 Puskesmas Sawah Pulo	62
Gambar 4. 2 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Sawah Pulo	63
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Puskesmas Sawah Pulo	65
Gambar 4. 4 Halaman Utama E-Health	68
Gambar 4. 5 Kupon Antrian Pendaftaran.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	118
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian Dari Universitas	119
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian dari Surabaya Single Window (SSW)	120
Lampiran 4 Sertifikan Jurnal	121
Lampiran 5 Loa Jurnal	122
Lampiran 6 Persetujuan Publikasi Ilmiah	123

ABSTRAK

PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP PENGUNAAN *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KOTA SURABAYA

NURUZ ZAKIYAH
NPM 21041010117

Kota Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia menghadapi berbagai permasalahan baru, termasuk di sektor kesehatan. Masalah yang muncul di puskesmas antara lain adalah antrian yang panjang dan terbatasnya informasi layanan kesehatan yang dapat diakses masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan inovasi *E-Health* dengan harapan dapat mengurangi antrian di puskesmas. Namun dalam pelaksanaannya, *E-Health* masih mengalami kendala seperti rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai layanan ini dan kesenjangan penggunaan *E-Health* antar puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penggunaan *E-Health* di Puskesmas Sawah Pulo Kota Surabaya dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu, dari ke-8 hipotesis terdapat 2 hipotesis yang tertolak yaitu POL tidak berpengaruh signifikan terhadap MD dan I tidak berpengaruh secara signifikan terhadap MD. sedangkan 6 hipotesis yang diterima yaitu PT berpengaruh signifikan terhadap MD, KPT berpengaruh signifikan terhadap KPT, KF berpengaruh signifikan terhadap KMT, KC berpengaruh signifikan terhadap KMT, K berpengaruh signifikan terhadap KMT dan KMT berpengaruh signifikan terhadap MD. Penelitian ini merekomendasikan adanya kolaborasi dengan pihak lain untuk sosialisasi terkait penggunaan *E-Health*.

Kata Kunci: *E-Health*; Puskesmas; Surabaya

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)
ON THE USE OF E-HEALTH IN PUBLIC HEALTH CENTERS IN
SURABAYA CITY**

NURUZ ZAKIYAH
NPM 21041010117

Surabaya as the second largest metropolitan city in Indonesia faces various new challenges including in the health sector. Issues that arise at community health centers include long queues and limited access to health service information. To address this, the Surabaya City Government launched the E-Health innovation in the hope of reducing queues at community health centers. However, in its implementation E-Health still faces obstacles such as low public awareness of this service and disparities in E-Health usage among community health centers. This study analyze the effect of the Technology Acceptance Model (TAM) on E-Health usage at the Sawah Pulo Community Health Center in Surabaya City using descriptive quantitative methods. The results of this study are that out of 8 hypotheses, two hypotheses are rejected: POL has no significant effect on MD and I has no significant effect on MD. Meanwhile, 6 hypotheses were accepted namely PT had a significant effect on MD, KPT had a significant effect on KPT, KF had a significant effect on KMT, KC had a significant effect on KMT, K had a significant effect on KMT and KMT had a significant effect on MD. This study recommends collaboration with other parties to promote the use of E-Health.

Keywords: *E-Health; Public Health Center; Surabaya*