

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS
APLIKASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PUSKESMAS
TARIK (SIAP TARIK) DI KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

INELIKA ASTIKA IRADA

NBI 1111900163

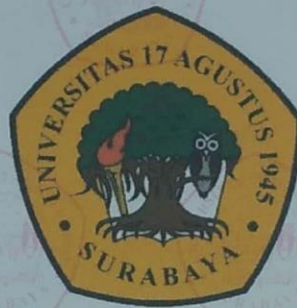
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS
APLIKASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PUSKESMAS
TARIK (SIAP TARIK) DI KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

INELIKA ASTIKA IRADA

NBI 1111900163

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SURABAYA

2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Inelika Astika Irada

NBI : 1111900163

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi

Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 21 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



(Inelika Astika Irada)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Inelika Astika Irada

NBI : 1111900163

**Judul : Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi
Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten
Sidoarjo**

Surabaya, 21 Juni 2023

Mengetahui:

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing I

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S

NPP. 20110920239



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : INELIKA ASTIKA IRADA
 NBI/NPM : 1111900163
 Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
 Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

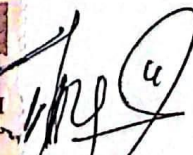
Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

.....
 INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS
 APLIKASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PUSKESMAS
 TABIK (SIAP TARIK) DI KABUPATEN SIDOARJO

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
 Pada tanggal : 2 JULI 2023

Yang Menyatakan,

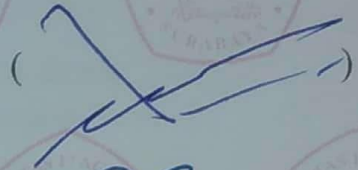

 (.....
 Inelika Astika Irada

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji:

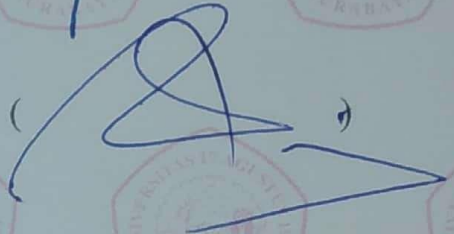
1. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S
Ketua



2. Drs. Supri Hartono, M.S
Anggota I



3. Drs. Radjikan, M.Si
Anggota II



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas segala nikmat serta hidayah-Nya, Saya Persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Eko Irawanto dan Ibu Ainur Rofi'ah yang selalu memberi dukungan doa dan semangat yang tiada henti serta memberikan dukungan materil, sehingga saya dapat terdorong dan termotivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik serta berkat orang tua saya dapat berdiri sampai di titik ini.
2. Orang terkasih dan tercinta lainnya yang sudah hadir di dalam hidup saya.
3. Almamater saya, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

RINGKASAN

Inelika Astika Irada, 2023, **Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo**, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Pembimbing 1: Dr. Bambang Kusbandrijo, MS., Pembimbing 2: Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.

Electronic government atau *e-government* merupakan upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik atau Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih efektif dan efisien. Seperti inovasi pelayanan kesehatan dalam hal antrian di Puskesmas Tarik yang berbasis aplikasi SIAP Tarik guna dapat meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang mengantri untuk berobat ke Puskesmas Tarik agar lebih efektif dan efisien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) Menganalisis Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo dengan teori 6 komponen penting dalam penerapan *e-government* menurut Richardus Eko Indrajit (2007), (2) Menganalisis Faktor kendala Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian online aplikasi SIAP Tarik masih belum sepenuhnya baik. Karena hanya 2 komponen penting yang sudah berjalan cukup baik yakni diantaranya *cyber laws* dan *capital*, sisanya ada 4 komponen yakni *content development*, *competency building*, *connectivity*, dan *citizen interfaces* yang masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapan aplikasi SIAP Tarik ini.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah menerapkan *e-government* menjadi sebuah inovasi pelayanan kesehatan dalam hal antrian yang berbasis sistem aplikasi SIAP Tarik atau Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik ini jika dianalisis dengan menggunakan teori *e-government* dari Richardus Eko Indrajit (2007) terkait dengan 6 komponen penting dalam penerapan *e-government* masih berjalan kurang baik. Berdasarkan hal tersebutlah inovasi pelayanan kesehatan berbasis sistem aplikasi SIAP Tarik dapat dinyatakan masih kurang baik atau kurang maksimal.

KATA KUNCI: INOVASI PELAYANAN KESEHATAN, E-GOVERNMENT, APLIKASI SIAP TARIK.

SUMMARY

Inelika Astika Irada, 2023, **Health Service Innovation Based on The Application Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) In Sidoarjo Regency**, Public Administration Departement, Faculty of Social Science and Political, University of 17 Agustus 1945 Surabaya, 1st Advisor: Dr. Bambang Kusbandrijo, MS., 2st Advisor: Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.

Electronic government or e-government is the government's effort to organize electronic-based public service activities or Information and Communication Technology (ICT) in order to improve the quality of services to make them more effective and efficient. Such as health service innovation in terms of queues at the Tarik Puskesmas which are based on the SIAP Tarik application in order to improve health services to people who are queuing for treatment at the Tarik Puskesmas to make it more effective and efficient.

The aims of this study were to: (1) Analyze Health Service Innovations Based on the Application Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) in Sidoarjo Regency with the theory of 6 important components in the implementation of e-government according to Richardus Eko Indrajit (2007), (2) Analyze Factors constraining Health Service Innovation Based on the Application Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) in Sidoarjo Regency.

The results of this study indicate that the implementation of the SIAP Tarik application online queuing system is still not entirely good. Because only 2 important components have been running quite well, namely cyber laws and capital, the remaining 4 components namely content development, competency building, connectivity, and citizen interfaces are still not fully running well and there are still some obstacles in implementing the SIAP Tarik application.

The conclusion obtained in this study is implementing e-government into a health service innovation in terms of queuing based on the SIAP Tarik application system or the Puskesmas Tarik Queuing Information System when analyzed using e-government theory from Richardus Eko Indrajit (2007) related to 6 important components in the implementation of e-government are still not running well. It is based on this that the innovation of health services based on the SIAP Tarik application system can be stated that it is still not good or not optimal.

KEYWORDS: HEALTH SERVICE INNOVATION, E-GOVERNMENT, SIAP TARIK APPLICATION

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobbil'alamiin, penulis mengucapkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya saya dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi tahun ajaran 2022/2023 dengan sebaik-baiknya. Penyusunan Skripsi tahun ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi tahun ajaran 2022/2023 adalah di Puskesmas Tarik, yang beralamatkan di Jl. Raya Tarik, Kemuning, Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 601265.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dukungan doa, dorongan, pengarahan, serta bimbingan dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih baik dan bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan banyak-banyak terima kasih antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, masukan, motivasi, dan dorongan kepada saya sampai dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
5. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing mulai dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Para dosen Program Studi Administrasi Publik yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Eko Irawanto dan Ibu Ainur Rofi'ah yang selalu memberi dukungan doa dan semangat yang tiada henti serta memberikan dukungan materil, sehingga saya dapat terdorong dan termotivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik serta berkat orang tua saya dapat berdiri sampai di titik ini.
8. Saudara saya yang sudah memberikan semangat dan doa, terutama mas sepupu yang sudah berkenan untuk menemani saya ke lokasi penelitian serta

sebagai pendokumentasi pada saat saya melakukan penelitian wawancara dan adik sepupu saya yang berkenan untuk menemani saya melakukan sesi foto studio guna melengkapi persyaratan Skripsi.

9. Sahabat-sahabat saya dari SD dan SMA yang sudah memberikan dukungan doa dan semangat tiada henti.
10. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2019 yang seperti keluarga sendiri yang sudah menemani saya dari semester 1 sampai sekarang dan selalu memberikan dukungan, doa, motivasi dan semangat.
11. Beberapa kakak tingkat Angkatan 2018 dari Prodi Administrasi Publik dan Prodi Teknik Mesin yang sudah memberikan banyak masukan, saran, dukungan doa, semangat, dan motivasi kepada saya.
12. Teman saya dari masa PKKMB sampai sekarang yakni Alfin Fazah Fillah yang sudah menemani dan memberikan saya dukungan doa, motivasi, dan semangat.
13. Kepala Tata Usaha Puskesmas Tarik yakni Bapak Misman Suliono, SE. Tenaga IT Support Puskesmas Tarik yakni Mas Fiki Antadinata, S.T. dan para Staff Pelayanan Puskesmas Tarik lainnya atas keramahan dan kesediaan memberikan bantuan selama proses pengambilan data penelitian.
14. Masyarakat Tarik yang telah berkenan untuk dijadikan informan/narasumber dalam memberikan informasi kepada saya.
15. Tidak lupa juga penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri karena bisa bertahan dan selalu pantang meenyerah untuk sampai di titik ini.

Penulis memohon maaf dan menyadari atas semua kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu diharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis agar dapat lebih baik lagi untuk kedepannya. Meskipun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada para pembaca dan kepada penulis juga khususnya.

Surabaya, 21 Juni 2023

Penyusun

Inelika Astika Irada

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	26
2.3 Kerangka Konseptual	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Fokus Penelitian	43
3.3 Lokasi Penelitian	44
3.4 Sumber Data	44

3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Keabsahan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi SIAP Tarik di Kabupaten Sidoarjo.....	52
4.1.2 Faktor Kendala dalam Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi SIAP Tarik di Kabupaten Sidoarjo.....	78
4.2 Pembahasan.....	83
4.2.1 Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi SIAP Tarik di Kabupaten Sidoarjo.....	83
4.2.2 Faktor Kendala dalam Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi SIAP Tarik di Kabupaten Sidoarjo.....	89
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Hasil Penelitian	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Banyaknya Pasien yang Mengantri di Ruang Tunggu.....	3
Gambar 1.2 Kritikan Masyarakat Pengguna Aplikasi SIAP Tarik	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 Peta Orientasi Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Tarik.....	51
Gambar 4.3 Data Pengunjung Puskesmas Tarik Tahun 2020	53
Gambar 4.4 Data Pengunjung Puskesmas Tarik Tahun 2021	54
Gambar 4.5 Data Pengunjung Puskesmas Tarik Tahun 2022	54
Gambar 4.6 Laman Pertama Aplikasi SIAP Tarik	56
Gambar 4.7 Tampilan Laman Kedua Aplikasi SIAP Tarik	57
Gambar 4.8 Tampilan Pertama pada Laman Fitur “Pesan Jadwal”	58
Gambar 4.9 Tampilan Pilihan Penyakit dalam Fitur “Pesan Jadwal”	59
Gambar 4.10 Tampilan Pilihan Poli dalam Fitur “Pesan Jadwal”	60
Gambar 4.11 Tampilan Notifikasi Nomor Antrian yang Sudah Dipesan	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	104
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	110
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.....	111
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Bakesbangpol Kabupaten Sidoarjo	112
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.....	113
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	114
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi	118
Lampiran 8 Hasil Uji Turnitin Skripsi	120
Lampiran 9 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	121
Lampiran 10 LoA Artikel Ilmiah	124
Lampiran 11 Hasil Turnitin Artikel Ilmiah	125
Lampiran 12 Artikel Ilmiah.....	126