

**IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DI PUSKESMAS
PUCANG SEWU KOTA SURABAYA**

(Studi Kasus di Puskesmas Pucang Sewu Surabaya)

SKRIPSI

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



OLEH :

A. RENDY RIVALDO

1111900023

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

2023

**IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DI PUSKESMAS
PUCANG SEWU KOTA SURABAYA**

(Studi Kasus di Puskesmas Pucang Sewu Surabaya)

SKRIPSI

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



OLEH :

A. RENDY RIVALDO

1111900023

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : A. Rendy Rivaldo

NBI : 1111900023

Judul : Implementasi Layanan E-Health Di Puskesmas Pucang Sewu

Kota Surabaya

Mengetahui

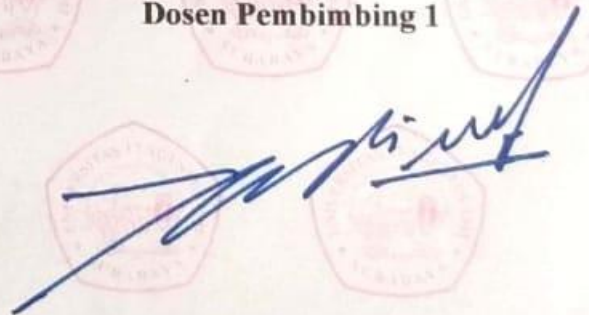
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**



Dr. Ayun Maduwinarti, MP
20120.87.0103

Surabaya,

**Disetujui
Dosen Pembimbing 1**



Drs. Adi Susiantoro, M.Si
20110.88.0136

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Peguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal :

Dewan Peguji :

1. Drs. Adi Susiantoro, M.Si

2. Dr. Endang Indartuti, M.Si

3. Dra. Indah Murti, M.Si

Mengesahkan,

FALKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Ayun Maduwinarti, MP
20120.87.0103

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : A. Rendy Rivaldo
NBI : 1111900023
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Implementasi Layanan E-Health Di Puskesmas Pucang
Sewu Kota Surabaya (Studi Kasus Di Puskesmas Pucang
Sewu Surabaya)

Menyatakan Bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil 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 atay menulis sebagaimana 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 di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 03 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan



A. Rendy Rivaldo



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**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 : A. Rendy Rivaldo

NPM : 1111900023

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 kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Implementasi Layanan E-Health DI Puskesmas Pucang Sewu Surabaya”

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 : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(A. Rendy Rivaldo)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan diselesaikannya Skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Orangtua yang telah senantiasa memberikan dukungan dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap civitas akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staf pengajar, karyawan serta seluruh mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik tetap semangat dalam beraktivitas.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Bapak Drs. Adi Susiantoro, M.Si dan M. Kendry Widiyanto, Drs., Msi yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulisan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran dan staff Puskemas Pucang Sewu Surabaya yang telah membantu dan mempermudah dalam penelitian skripsi ini.
5. Kepada Tania Islamey Jahja yang selalu menemani dan memberi dukungan bagi saya selaku penulis.
6. Kepada sahabat-sahabat saya yang sangat saya sayangi farhan, Anugrah Surya , Andre, Ronan telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : A. Rendy Rivaldo
Tempat Tanggal Lahir : Bojonegoro, 15 Februari 2000
Alamat : Gempol Garut Ds Jelu,Rt 025 Rw 005 Kec Ngasem
Kab Bojonegoro
No Telepon/Hp : 085887772334
Email : rendyrivaldo18@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2019 - Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Tahun 2015-2018 : SMAN 11 Kota Tangerang
Tahun 2012-2015 : SMP Gunung Jati Kota Tangerang
Tahun 2006-2012 : SDN Bencongan I Kab Tangerang

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah sistem pelayanan konvensional di lembaga pemerintah menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik, sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi pengembangan E-Government. Dalam sektor pelayanan kesehatan, terdapat layanan e-health. Menurut Pagliari (2005), e-Health merupakan penggunaan jaringan informasi, terutama internet, dari teknologi telekomunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Layanan e-Health bermanfaat dalam memberikan informasi kesehatan, termasuk resep obat dan informasi tentang berbagai jenis penyakit. Dalam konteks ini, e-Health sangat berguna bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan menggunakan perangkat elektronik. Layanan e-Health ini memberikan kemudahan dalam pengambilan nomor antrian secara online untuk 63 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang telah dipilih dan menjalin kerjasama dengan Pemerintah Kota Surabaya untuk menyediakan layanan e-Health di fasilitas pelayanannya. Terdapat 63 Puskesmas yang tersebar di berbagai wilayah di Surabaya, termasuk Surabaya Pusat, Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Utara, dan Surabaya Selatan. Layanan e-Health di Puskesmas Pucangsewu dapat diklasifikasikan sebagai Inovasi Berkelanjutan (Sustaining Innovation) karena meskipun menghadirkan perubahan, namun tetap didasarkan pada kondisi pelayanan dan sistem yang sudah ada atau produk yang telah ada sebelumnya, seperti pendaftaran dan rujukan pasien.

Kata kunci : Implementasi, Pelayanan Kesehatan, E-Health.

Abstract

The development of information and communication technology has changed the conventional service system in government institutions into an electronic-based service system, in line with Presidential Instruction No. 3 of 2003 concerning policies and strategies for developing E-Government. In the health service sector, there are e-health services. According to Pagliari (2005), e-Health is the use of information networks, especially the internet, from telecommunications technology to improve the quality of health services. The e-Health service is useful in providing health information, including drug prescriptions and information about various types of diseases. In this context, e-Health is very useful for people to access health services using electronic devices. This e-Health service provides convenience in taking queue numbers online for 63 Puskesmas and 2 Regional General Hospitals (RSUD) that have been selected and collaborates with the Surabaya City Government to provide e-Health services at their service facilities. There are 63 Community Health Centers spread across various areas in Surabaya, including Central Surabaya, West Surabaya, East Surabaya, North Surabaya and South Surabaya. The e-Health service at the Pucangsewu Health Center can be classified as a Sustainable Innovation because even though it brings changes, it is still based on existing service conditions and systems or pre-existing products, such as patient registration and referrals.

Keywords: Implementstion, Health services, E-Health.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DI PUSKESMAS PUCANG SEWU KOTA SURABAYA (Studi Kasus di Puskesmas Pucang Sewu Surabaya)**”.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka mengajukan syarat kelulusan sebagai Strata Satu (S1) dan sekaligus merupakan tugas guna menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada: Untuk itu kami ucapkan terima kasih kepada:

1. Orangtua dan keluarga besar saya yang telah senantiasa memberikan dukungan dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap civitas akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staf pengajar, karyawan serta seluruh mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik tetap semangat dalam beraktivitas.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Bapak Drs. Adi Susiantoro, M.Si dan M. Kendry Widiyanto, Drs., Msi yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulisan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran dan staff Puskemas Pucang Sewu Surabaya yang telah membantu dan mempermudah dalam penelitian skripsi ini.
5. Kepada Tania Islamey Jahja yang selalu menemani dan memberi dukungan bagi saya selaku penulis.
6. Kepada sahabat-sahabat saya yang sangat saya sayangi Muhammad farhan, Muahmmad Farhan Anwar, Anugrah Surya , Andre, Ronan telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun, kami harapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini berguna bagi kita semua.

Surabaya, 03 Juli 2023



A. Rendy Rivaldo

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Implementasi Kebijakan.....	13
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan	13
2.2.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan	16
2.2.4 Karangka Konseptual	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Fokus Penelitian	19

3.3 Lokasi Penelitian.....	19
3.4 Sumber Data.....	20
3.5 Tehnik Pengumpulan Data	20
3.6 Tehnik Analisis Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Deskripsi Objek.....	22
4.1.1 Identitas Puskesmas Pucang	22
4.1.2 Visi, Misi, Dan Motio Puskesmas Pucang Sewu	23
4.1.3 Stuktur Organisasi Puskesmas Pucang Sewu Surabaya	24
4.2 Penyajian Data	25
4.3 Pembahasan.....	39
BAB V PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Pucang Sewu.....	24
Gambar 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	27
Gambar 4.3 Pelayanan Masyarakat.....	31
Gambar 4.4 E-Kios Puskesmas Pucang Sewu	32
Gambar 4.5 Alur Pelayanan Puskesmas Pucang Sewu.....	36
Gambar 4.6 Alur pendaftaran Online.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara.....	55
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	56
Lampiran 3 LoA Jurnal.....	58
Lampiran 4 Bebas Lab	59
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	60
Lampiran 6 Kartu Revisi Ujian Skripsi.....	62
Lampiran 7 Surat Penelitian.....	65
Lampiran 8 Uji Turnitin.....	67
Lampiran 9 Jurnal.....	