

**Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis *E-Health* Dalam Meningkatkan
Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya**

SKRIPSI



Oleh :

**ARIF RIZKY DARMAWAN
NPM. 1441010050**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : **Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis *E – Health*
Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di
Puskesmas Jagir Kota Surabaya**

Nama Mahasiswa : Arif Rizky Darmawan

NPM : 1441010050

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

PEMBIMBING



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

KOORDINATOR PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA



Dr. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 196801161994032001

LEMBAR REVISI

Judul Proposal Penelitian : Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis *E – Health* Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya

Nama Mahasiswa : Arif Rizky Darmawan

NPM : 1441010050

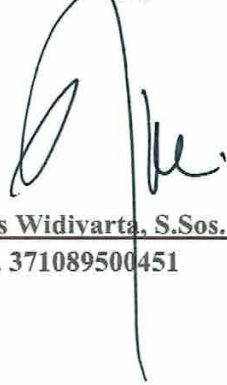
Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal

Tim Penguji

Tim Penguji 1



Agus Widivarta, S.Sos. M.Si
NIP. 371089500451

Tim Penguji 2



Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Tim Penguji 3



Dr Diana Hertati, M.Si
NIP. 196902101993032001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal Penelitian : Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis *E – Health*
Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di
Puskesmas Jagir Kota Surabaya

Nama Mahasiswa : Arif Rizky Darmawan
NPM : 1441010050
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah diuji dan diseminarkan pada tanggal 19 November 2018

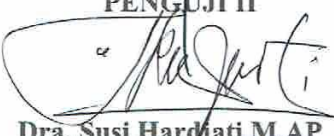
PEMBIMBING


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

PENGUJI


Agus Widiyarta, S.Sos. M.Si
NIP. 371089500451

PENGUJI II


Dra. Susi Hardjati M.AP
NIP. 196902101993032001

PENGUJI III

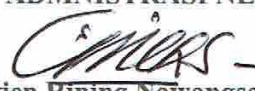

Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,


DEKAN

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

KOORDINASI PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt. dzat yang Maha Kuasa atas segala sesuatu. Hanya karena Kuasa dan curahan kasihNya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis E – Health Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya”** Tak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah Saw yang telah meletakkan kerangka peradapan *“khoiru ummah”* serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Proposal Penelitian ini diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk penulis, terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan praktek magang ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. DR. Ir. Teguh Sudarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Pak Aji, selaku Informasi Teknologi Puskesmas Jagir Kota Surabaya
5. Kedua Orang Tua yang saya cintai Bapak Alwarno, S.H dan Ibu Darmini Wahuningsih, S.H serta keluarga penulis yang senantiasa selalu mengiringi dengan doa – doa kepada Allah SWT, Kasih sayang dan dorongan semangat kepada penulis
6. Teman Hidup Penulis Danik Edya Ayu banyak membantu dalam memotivasi dan memberi saran untuk proposal penelitian ini.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga dengan laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 19 November 2018

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat	9
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Pelayanan Publik.....	16
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Jenis – jenis Pelayanan Publik	18
2.2.3 Hakikat Pelayanan Publik	19
2.2.4 Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Asas – Asas Pelayanan Publik	21
2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	23
2.3.1 Definisi Inovasi Pelayanan Publik	23
2.3.2 Tipologi Inovasi.....	26

2.3.3	Level Inovasi.....	27
2.3.4	Kategori Inovasi.....	28
2.4	Kepuasan Pelanggan	29
2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	29
2.4.2	Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	30
2.5	Kerangka Berfikir.....	32
BAB III		
METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Lokasi Penelitian.....	35
3.3	Fokus Penelitian.....	36
3.4	Jenis Data dan Sumber Data	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Teknik Analisis Data.....	42
3.7	Keabsahan Data.....	44
BAB IV		
HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Jagir Kota Surabaya	47
4.2	Hasil	59
4.3	Pembahasan.....	82
BAB V		
PENUTUP.....		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Laporan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Jagir 2017.....	06
2.1	Tipologi Inovasi di Sektor Publik	27
2.2	Kerangka Berfikir	33
3.1	Komponen Analisis Data	43
4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Jagir Kota Surabaya....	53
4.2	Atrian Setelah Aplikasi E – Health diterapkan.....	64
4.3	SOP menggunakan E – Health.....	72
4.4	SOP sebelum E – Health atau Secara manual.....	75
4.5	Pendaftaran Online.....	76
4.6	Sosialisasi E – Health kepada pengunjung Puskesmas Jagir Kota Surabaya.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	13
4.1	Berdasarkan Status Pegawai.....	56
4.2	Berdasarkan Ketenagaan.....	57
4.3	Berdasarkan Jenis Kelamin Pegawai	58
4.4	Berdasarkan Pendidikan Akhir Pegawai.....	58
4.5	Keuntungan Relatif Pelayanan Menggunakan E – Health.....	63
4.6	Jumlah Pasien Sebelum Menggunakan Aplikasi E – Health...	68
4.7	Jumlah Penggunaan Aplikasi E – Health.....	69

ABSTRAKSI

ARIF RIZKY DARMAWAN, INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS E-HEALTH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS JAGIR KOTA SURABAYA

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya inovasi jesehatan berbasis elektronik yaitu E-health yang digagas oleh pemerintah Kota Surabaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan kepada masyarakat.Serta terdapat keluhan oleh masyarakat terhadap buruknya kualitas layanan yang diterima masyarakat, dimana Puskesmas Jagir juga termasuk dalam keluhan tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan maksud memberi gambaran komprehensif dan mendalam terhadap tentang Inovasi Pelayanan Kesehatan berbasis e – Health Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini (1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif masyarakat diuntungkan dengan, pelayanan cepat, tidak perlu mengantri karena menggunakan sistem aplikasi online. keuntungan relatif yang diberikan dengan adanya aplikasi E-Health dapat memberi kemudahan masyarakat dalam memperoleh nomor antrian, pelayanan lebih cepat, dan berbasis elektronik.inovasi E-Health dalam memberikan pelayanan terbaik oleh pemerintah kepada masyarakat, dalam hal ini Puskesmas Jagir dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penggunaannya (2) *Compatibility* atau Kesesuaian menunjukkan bahwa e-health masih sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan kesehatan dengan cepat. E-Health dalam hal ini masih sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kecepatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang ada di masyarakat. Selain itu E-Health juga mampu memberikan kepuasan masyarakat karena dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (3) *Complexity* atau Kerumitan menunjukkan bahwa dari segi kerumitan, tidak ada kerumitan dalam penggunaan aplikasi. penggunaan e-healt belum terdapat kerumitan artinya penggunaan dari aplikasi dan e-kios ini sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal tersebut diliha dari aplikasi yang ada mudah dipahami oleh masyarakat, dengan adanya tombol-tombol yang besar-besar.Namun, unsur petugas yang kurang mengakibatkan memberikan kesulitan tersendiri dalam penanganan untuk memberikan pelayanan (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba, pada saat awal diluncurkan bertepatan pada tanggal 10 November 2014. (5) *Observability* atau Kemudahan diamati, ditunjukkan dengan adanya sistem evaluasi bulanan yang diberlakukan oleh puskesmas jagir, guna mengevaluasi pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, *E-Health*