

DIGITALISASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI PROGRAM

MENDOL LECEP

DI PUSKESMAS BARENG KOTA MALANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun oleh

SURYA NING SASI

20031000113



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

MOTTO :

“ Dunia tidak pernah berhenti hanya untuk menunggu kamu yang sibuk mencari alasan, padahal ada banyak hal yang bisa kamu lakukan tanpa butuh alasan Berbuat baik misalnya”

Kupersembahkan Kepada :

Kedua orang Tua tercinta

Kakak terbaik

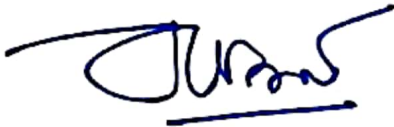
Diriku sendiri

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **DIGITALISASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI PROGRAM *MENDOL LECEP* DI PUSKESMAS BARENG KOTA MALANG**
2. Disusun Oleh : Surya Ning Sasi
3. NIM : 20031000113
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang
7. Disetujui Pada Tanggal : 23 Februari 2024

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Mayjen TNI (Purn) Dr. Drs. Wibisono
Poespito Hadi, M.Sc., M.Si
NIK. 1129/YPTM



Dr. Yustina Ndung S.Pd., M.Si
NIK. 834/FS

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB.
NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Surya Ning Sasi ini telah Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jum'at

Tanggal : 23 Februari 2024

Tempat : Ruang 201 FISIP Unmer Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



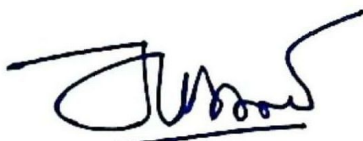
Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si.
NIK. 1275/YPTM

Sekretaris



Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si.
NIK. 834/FS

Anggota



Mayjen TNI (Purn) Dr. Drs. Wibisono Poespito Hadi, M.Sc., M.Si
NIK. 1129/YPTM

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Surya Ning Sasi
NPM : 20031000113
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik serjana strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulisan ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tulisan secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20. Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta panduan pencegahan plagiasi yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor: Kep. 12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 1 Februari 2024

Yang menyatakan



Surya Ning Sasi

ABSTRAK

Surya Ning Sasi, NIM 20031000113, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Dosen Pembimbing 1 Wibisono dan Sebagai Dosen Pembimbing 2 Yustina Ndung digitalisasi pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan digitalisasi melalui program pendaftaran online (*mendol lecep*) Puskesmas Bareng Kota Malang.

Pelayanan kesehatan adalah salah satu pelayanan publik yang sangat dekat hubungannya dengan kehidupan seluruh lapisan masyarakat baik itu masyarakat kelas atas sampai dengan kelas bawah pada era digitalisasi saat ini bentuk pelayanan kesehatan banyak mengalami pembaruan dengan tujuan untuk meniptakan pelayanan yang lebih maksimal. Berbagai bentuk pembaruan dapat di lihat dari seluh instansi kesehatan tak terkecuali pada instansi kesehatan yang paling kecil yaitu puskesmas

khususnya puskesmas bareng kota malang yang berinovasi dengan adanya pendaftaran online di puskesmas yang diciptakan dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan pada puskesmas Bareng Kota Malang meskipun pasti seluruh inovasi baru memerlukan waktu dan perbaikan agar lebih sempurna Sama halnya dengan pelayanan publik yang baru pasti tidak seluruhnya sempurna dan dapat berjalan maksimal pasti ada kekurangan dalam pelaksanaannya sehingga permasalahan yang diangkat pada penelitian kali ini adalah mengenai prosedur Langkah – Langkah layanan (*mendol lecep*) di puskesmas bareng kota malang, sumber daya dan juga faktor pendukung dan penghambatnya dalam pelaksanaan layanan *mendol lecep* di Puskesmas Bareng Kota Malang

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif dengan teknik analisis data dari moleong dengan langkah– Langkah pengumpulan data , mempelajari data , reduksi data , penyusunan data dalam satuan -satuan , katagori data yang terakhir pemeriksaan keabsahan data dan penarikan kesimpulan sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dari bagaimana layanan *mendol lecep* di puskesmas bareng kota malang.

hasil dari penelitian ini : secara keseluruhan prosedur yang ditetapkan di puskesmas bareng kota malang sudah sangat efisien, sehingga tidak membebani warga , mengenai sumber daya yang dimiliki untuk mendukung layanan tersebut perlu di lakukan peningkatan baik itu SDM yang perlu di lakukan pembagian tugas yang lebih baik dan sumber daya media yang harus di lakukan pembaharuan yang lebih modern agar lebih maksimal dalam memberikan layanan pada masyarakat dan faktor pendukung ada pada peran aktif kader puskesmas yang terus melakukan sosialisasi pada masyarakat sehingga antusiasme dari masyarakat

Kata kunci : Pelayanan, kesehatan, pendaftaran, digitalisasi

ABSTRACT

Surya ning sasi, nim 20031000113, department of public administration, faculty of social and political sciences, merdeka university of malang. Supervisor 1 wibisono and supervisor 2 yustina ndung digitizing health services by utilizing digitalization through the online registration program (mendol lecep) bareng kota health center poor.

Health services are one of the public services that are closely related to the lives of all levels of society, from the upper classes to the lower classes. In the current era of digitalization, the form of health services is undergoing many reforms with the aim of creating more optimal services. Various forms of reform can be seen in all health agencies, including the smallest health agencies, namely the community health centers, especially the malang city public health center which has innovated with online registration at the community health center which was created with the aim of maximizing health services at the bareng city health center, although of course all innovations new ones need time and refinement to make them more perfect

Likewise, new public services are certainly not all perfect and can run optimally, there are definitely shortcomings in their implementation, so the problem raised in this research is regarding the procedure for service steps (mendol lecep) at the malang city public health center, resources and factors. Supporters and obstacles in the implementation of mendol lecep services at the bareng community health center, malang city

the method used in this research is qualitative research with data analysis techniques from moleong with steps for collecting data, studying data, reducing data, arranging data in units, categorizing data and finally checking the validity of the data and drawing conclusions so that conclusions can be drawn from how is the mendol service slow at the community health center in malang city

The results of this research: overall the procedures established at the public health center in malang city are very efficient, so they do not burden the residents, the resources available to support these services need to be increased, including human resources which need to be more divided into tasks. Good and media resources that must be updated to be more modern in order to provide maximum service to the community and the supporting factor is the active role of community health center cadres who continue to carry out outreach to the community so that enthusiasm from the community is very high

Keywords: service. Health, registration, digitalization

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada kedua orang tua (bapak Kusnadi Irianto) dan (Ibu Titik Hariati) Kakak (Eka Lambda Irianto) dan (Anik Fitris Soimah) serta Keponakan (Muhammad Abyan Zafran) Terima kasih atas dukungan materil dan moril , terima kasih yang tak terhingga atas cinta , kasih dan sayangnya selama perjalanan hidup penulis, terima kasih telah percaya pada bola api tanpa arah ini , tanpa kalian tidak akan pernah ada skripsi ini mohon untuk terus sehat , mendukung dan mendoakan agar kita terus Bersama dan ijinan serta doakan bungsumu ini menjadi manusia yang lebih baik , sukses , senantiasa menjadi orang yang baik dan rendah hati seperti yang kalian ajarkan dan bisa bebas secara finansial dan Bahagia dalam kehidupan agar bisa membahagiakan kalian secara materi dan emosional serta bermanfaat bagi manusia lain aminnn

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kedua Orang Tua (Pak Kusnadi Irianto dan Bu Titik Hariati) serta Kakak (Eka Lambda Irianto dan istri) atas kasih sayang, doa , dukungan serta pengorbananya baik itu dalam segi Moril dan Materi dari awal hingga akhir
2. Mereka yang tak terganti Dwi Febriyanti S.Kep , Iwur Dewi Mahita ,Cindy Karunia Yunita ,Shinta Widya Kusuma Sari S.IP , Khosyi Ananta Amd.A.B
3. Para keluarga yang penulis pilih (101,087,098,097) yang telah mau berjalan berdampingan untuk mecapai satu tujuan walaupun tau akan ada persimpangan dan perpisahan di depan terima kasih sudah hadir di episode – episode penting penulis.

Terima kasih atas dukungan , inspirasi , motivasi , ilmu serta kehadiran kalian sangat berarti bagi penulis selama masa penyelesaian skripsi ini sekali lagi terima kasih banyak semoga kalian semua senantiasa sehat dan Bahagia selalu

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan pada Allah S.W.T. Yang telah Memberikan Rahmat dan Karunia-Nya serta memberikan kemudahan jalan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Digitalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Mendol Lecep* Di Puskesmas Bareng Kota Malang”

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Anwar Sanusi, S.E., M.SI selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.
4. Dr. Yustina Ndung S.Pd.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan banyak waktu dan tenaga hanya untuk bertemu , membantu, membuka ruang diskusi dan memberikan masukan yang di balut oleh kasih sayang dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Mayjen TNI (Purn) Dr. Wibisono P. M.Sc.M.Si selaku dosen

pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan masukan di Tengah kesibukan beliau sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

6. Para dosen pengampuh mata kuliah dari semester 1 hingga semester tujuh tanpa ilmu dari beliau semua berikan penulis tidak akan bisa menyusun skripsi.

Penulis Juga mengakui Bahwa Penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu demi kesempurnaan dan menambah wawasan dan pengetahuan , penulis mengharpkan masukan dan tanggapan bagi para pembaca .

Malang, 1 Februari 2024

Surya Ning Sasi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN LOGO.....	
HALAMAN JUDUL	i
MOTTOii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRAC</i>	<i>vii</i>
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian	5

I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	7
2.1 Konsep Pelayanan Publik	7
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Asas – Asas Pelayanan Publik	8
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik	9
2.1.4 Standar Pelayanan Publik	11
2.1.5 Standar Perilaku dalam menyelenggarakan pelayanan publik.....	13
2.1.6 Dasar Hukum Digitalisasi Pelayanan Publik	14
2.2 Teori Kualitas Pelayanan	15
2.3 Pelayanan Kesehatan	15
2.3.1 Definisi Pelayanan Kesehatan	15
2.3.2 Syarat pokok pelayanan Kesehatan	16
2.3.3 Bentuk Dan Jenis Pelayanan Kesehatan	17
2.3.4 Stratifikasi Pelayanan Kesehatan.....	18
2.4 Digitalisasi pelayanan kesehatan	19
2.4.1 Definisi Digitalisasi	19
2.4.2 Dasar hukum digitalisasi pelayanan kesehatan di Indonesia	19
2.4.3 Pengenalan Mendol lecep	19
2.4.4 Dasar Hukum Peraturan Wali Kota Malang	20
2.5 Konsep Puskesmas	20
2.5.1 Pengertian Puskesmas	20
2.5.2 Kedudukan Dan Fungsi Puskesmas	21
2.5.3 Stratifikasi Puskesmas	22

2.6 Sistem Informasi Puskesmas	23
2.6.1 Definisi Sistem	23
2.6.2 Definisi Informasi	23
2.6.3 Definisi Sistem Informasi	23
2.6.4 Komponen sistem informasi	23
2.6.5 Sistem informasi Puskesmas	25
2.6.6 Sistem Informasi Pendaftaran Pasien.....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian	28
3.3 Sumber data	28
3.4 Teknik Pengumpulan data.....	29
3.5 Teknik Analisis Data	30
3.6 Informan Penelitian	32
3.7 Lokasi Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum	33
4.1.1 Profil Singkat Puskesmas Bareng	33
4.1.2 Wilayah Kerja Puskesmas Bareng.....	34
4.1.3 Visi Misi Dan Motto Puskesmas Bareng Kota Malang Visi.....	34
4.1.4 Struktur Organisasi.....	36
4.1.5 Kualifikasi Pegawai	37
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi.....	39
4.1.7 Jenis Pelayanan Puskesmas Bareng.....	44

4.1.8 Jadwal dan tarif Pelayanan Puskesmas Bareng Kota Malang	48
4.2 Penyajian Data.....	51
4.2.1 Prosedur Layanan <i>Mendol Lecep</i> (Mendaftar Online Lebih Cepat) Puskesmas Bareng Kota Malang	51
4.2.2 Sumber daya digitalisasi Pelayanan di Puskesmas Bareng Kota Malang	56
4.2.3 faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program digitalisasi pendaftaran di Puskesmas Bareng Kota Malang.....	58
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.3.1 Prosedur Layanan Pendaftaran Online (Mendol Lecep) Puskesmas Bareng	59
4.3.2 Sumber daya digitalisasi pelayanan di Puskesmas Bareng Kota Malang	62
4.3.3 faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program <i>mendol lecep</i> di Puskesmas Bareng Kota Malang.....	63
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
HASIL CEK PLAGIASI	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 data informan.....	32
Tabel 4.1 data pegawai berdasarkan kepangkatan	37
Tabel 4.2 data tenaga bantu non ASN puskesmas bareng.	38
Tabel 4.3 data pegawai berdasarkan jenis kelamin... ..	38
Tabel 4.4 data pegawai berdasarkan kompetensi profesional... ..	38
Tabel 4.5 jadwal loket pendaftaran.. ..	48
Tabel 4.6 jadwal pelayanan pasien	48
Tabel 4.7 jadwal pelayanan khusus..... ..	48
Tabel 4.8 tarif rawat jalan..... ..	49
Tabel 4.9 tarif pelayanan kesehatan khusus	49
Tabel 4.10 tarif tindakan medis ringan..... ..	49
Tabel 4.11 tarif tindakan medis sedang.. ..	50
Tabel 4.12 tarif tindakan KIA dan KB	50
Tabel 4.13 tarif tindakan medis gigi dan mulut.. ..	50
Tabel 4.14 tarif Cek laboratorium	51
Tabel 4.15 tabel sarana prasarana pendukung.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 puskesmas bareng	33
Gambar 4.2 peta wilayah puskesmas bareng.	34
Gambar 4.3 wawancara bersama ibu Dinna selaku kepala puskesmas bareng kota malang.	53
Gambar 4.4 wawancara bersama bapak Ferry selaku admin puskesmas Bareng.	54
Gambar 4.5 wawancara bersama ibu Hani	55
Gambar 4.6 wawancara bersama ibu indah	56
Gambar 4.7 Wawancara bersama ibu Tutut selaku KA Sub bag tata usaha.	58

DAFTAR LAMPIRAN

Surat penunjukan dosen pembimbing skripsi	72
Berita acara dosen pembimbing 1	73
Berita acara dosen pembimbing 2	74

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Surya Ning Sasi adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir pada tanggal 28 November 2000 di Kabupaten Malang ,Provinsi Jawa Timur. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan yang bernama Bapak Kusnadi Irianto dan Ibu Titik Hariati. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Negeri Kelirejo

2 Yang Lulus pada 2013 kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya di SMP Negeri 1 Lawang yang lulus pada tahun 2016. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya yaitu di SMA Negeri 1 Singosari yang lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis tercatat sebagai salah satu mahasiswa Perguruan Tinggi Universitas Merdeka Malang di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan Program Studi Administrasi Publik pada tahun 2020. Selama masa studi, penulis tergabung pada Program KKN (kuliah kerja nyata) dan juga Magang di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang Pada bidang Sekretariat Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Digitalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Mendol Lecep* di Puskesmas Bareng Kota Malang