



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOORDINASI PELAYANAN KESEHATAN DALAM
PROGRAM *SMART HEALTHY CITY* DI RSUD
KOTA DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP)**

**Bunga Salsabilla
183112351550257**

**Dosen Pembimbing:
Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si**

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

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***COORDINATION OF HEALTH SERVICES IN THE
SMART HEALTHY CITY PROGRAM IN RSUD CITY
OF DEPOK***

SKRIPSI

***Submitted As One Of The Conditions To A Bachelor's
Degree In Public Administration (S.AP)***

**Bunga Salsabilla
183112351550257**

***Advisor:
Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si***

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF PUBLIK ADMINISTRATION
JAKARTA***

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Bunga Salsabilla
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550251
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Koordinasi Pelayanan Kesehatan Dalam Program *Smart Healthy City* di RSUD Kota Depok
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui

Jakarta, 10 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si.


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Bunga Salsabilla
NPM : 183112351550257
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Koordinasi Pelayanan Kesehatan Dalam
Program *Smart Healthy City* di RSUD Kota
Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Soisal dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

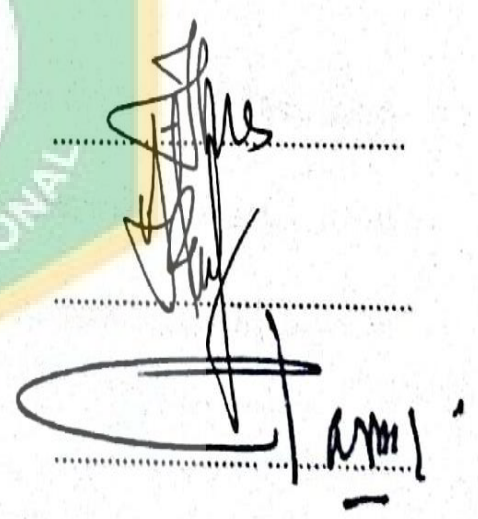


DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Penguji I : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Penguji II : Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si.



Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 20 September 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bunga Salsabilla

NPM :183112351550257

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Koordinasi Pelayanan Kesehatan Dalam Program
Smart Healthy City di RSUD Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan hasil asli peneliti sendiri. Peneliti tidak mencantumkan tanpa pengsayaan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini peneliti buat.

Jakarta, 13 Agustus 2022
Yang Membuat Pernyataan,



1AAKX060684860
Bunga Salsabilla

ABSTRAK

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Bunga Salsabilla

NPM :183112351550257

Judul Skripsi : Kordinasi Pelayanan Kesehatan Dalam Program *Smart Healthy City* Di RSUD Kota Depok

<p>Kata Kunci : Kordinasi, Pelayanan Publik</p>	<p>Koordinasi merupakan salah satu bagian dari suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah terhadap masyarakat, pelayanan saat ini tentunya harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Kemudian penelitian yang dilakukan ini dapat melihat hasil dari pelayanan yang dilakukan melalui salah satu Program yang dilakukan oleh Pemerintah di RSUD Kota Depok. Dimensi yang terdapat dalam kordinasi ini memiliki beberapa faktor dan hal ini yang menjadi penilaian atas keberlangsungan program yang telah dijalankan.</p> <p>Peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap pihak RSUD Kota Depok, Dinas Kesehatan Kota Depok, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok sebagai validasi atas teori dan data yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif kemudian sebagai keabsahan dan perbedaan yang pernah dituliskan oleh peneliti lainnya. Kajian pustaka, buku, jurnal menjadi pendukung data sekunder.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si.</p>
<p>Rujukan</p>	<p>15 Buku, 6 Jurnal, 3 Laman Website/Internet, 5 Sumber Hukum</p>

ABSTRACT

This thesis was submitted by:

Name : Bunga Salsabilla

NPM :183112351550257

Thesis Title : *Coordination Of Health Services In The Smart Healthy City Program In RSUD City Of Depok*

<i>Keywords:</i> <i>Coordination, Public Service</i>	<p><i>Coordination is one part of a form of service provided by the Government to the community, the current service must of course be carried out quickly and precisely. Then this research can see the results of the services carried out through one of the programs carried out by the Government at the Depok City Hospital. The indicators contained in this coordination have several factors and this is an assessment of the sustainability of the programs that have been implemented.</i></p> <p><i>Researchers conducted in-depth interviews with the Depok City Hospital, Depok City Health Service, Depok City Communications and Information Office as validation of the theory and data used. This research uses descriptive qualitative method then as the validity and differences that have been written by other researchers. Literature studies, books, journals support secondary data.</i></p>
<i>Advisor</i>	<i>Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si.</i>
<i>Reference</i>	<i>15 Books, 6 Journals, 3 Website/internet pages, 5 Legal sources.</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas berkat, rahmat, kasih sayang, dan izin-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah tentang **“KOORDINASI PELAYANAN KESEHATAN DALAM PROGRAM SMART HEALTHY CITY DI RSUD KOTA DEPOK”**.

Penulis menyadari bahwa dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah sangat membantu. Sehingga pada akhirnya, sampailah penulis pada tahap akhir perkuliahan S1 dengan melalui berbagai macam hiruk-pikuk hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, rasanya saya tidak akan mampu untuk menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
7. Bapak Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si., selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan skripsi ini yang telah membimbing dengan baik. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan ilmu, dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada penghujung sidang skripsi.
8. Bapak Aberar Guridno, M.A.P., selaku Sekretaris dari Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si, yang telah memberikan arahan serta dukungan dalam pembuatan skripsi dengan sabar.
9. Bapak Rahmat Sufajar, S.IP., M.Si., yang telah memberikan arahan dan bantuan terkait pembuatan skripsi.
10. Bapak Dr. Zulmansyur, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis semasa perkuliahan.
11. Seluruh jajaran dosen di Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Seluruh jajaran Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, terutama Bapak Achmad Bustomi yang telah banyak membantu terkait surat menyurat serta informasi terkait skripsi.

13. Ibu Eti Rohati, S.K.M., M.K.M., selaku Seksi bidang Mutu dan Akreditasi Dinas Kesehatan Kota Depok yang telah berkenan meluangkan waktu nya kepada penulis untuk menjadi narasumber dalam penelitian skripsi.
14. Ibu Erti Kristanti, selaku Kepala Rekam Medis RSUD Kota Depok yang telah bersedia meluangkan waktu nya kepada penulis untuk menjadi narasumber dalam penelitian skripsi.
15. Ibu Rohma Afriyani, A.Md., selaku Pranata Komputer Pelaksanaan/Perencanaan yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bantuan berupa data – data penunjang skripsi.
16. Ibu Devi Maryori, dr, MKM., selaku Direktur Utama RSUD Kota Depok yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberi bantuan terkait skripsi.
17. Bapak Lukman, selaku IT RSUD Kota Depok yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bantuan berupa data – data penunjang skripsi. Dan Bapak Suko, selaku staf Manajemen RSUD Kota Depok yang telah meluangkan waktunya membantu terkait informasi dan data skripsi.
18. Bapak Denhas Ary Wibowo, S.Kom., M.T., selaku Koordinator Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika KotaDepok yang telah bersedia meluangkan waktu nya kepada penulis untuk menjadi narasumber dalam penelitian skripsi
19. Bapak Danang Widyatmoko, selaku IT Auditor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok yang telah bersedia meluangkan waktu nya kepada penulis untuk menjadi narasumber dalam penelitian skripsi.
20. Ibu Uvi Fauziah, S.Si, M.Ti., selaku Seksi Tata Kelola Teknologi Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok yang telah bersedia

meluangkan waktu nya kepada penulis untuk menjadi narasumber dalam penelitainskripsi.

21. Ibu Widya Sri Handayani, yang telah berkenan memberikan bantuan informasi terkait skripsi penulis.
22. Yang tercinta, tersayang dan terkasih Mamah dan Ayah, banyak terima kasih penulis ucapkan untuk kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan serta doa juga menjadi pengingat terbaik dalam hal apapun terhadap kehidupan. Terima kasih, tiada henti rasa syukur ini diucapkan atas dukungan dan doanya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Kakak Penulis, Astrid Nur Amalina S.Ak., dan Azizah Khairunnissa S.E., Seseorang yang selalu menjadi support system saya dalam pengerjaan skripsi ini. Serta adik saya Khansa Aysel Ifra.
23. Besar terima kasih saya ucapkan selain kepada kedua orang tua dan keluarga saya tercinta. Saya ucapkan banyak terima kasih kepada Rega Aditya Irawan S.Sos., yang telah banyak meluangkan waktunya dalam membantu, memotivasi, mendengar dengan sabar, sebagai pengingat yang baik, pendukung diri saya untuk dapat lebih baik dan berkembang, tempat saya untuk bercerita tentang hiruk-pikuk skripsi di masa- masa senang, sedih, serta menemani peneliti dalam proses pembuatan skripsi. Terima kasih sudah membantu dalam skripsi ini dengan segala kerendahatiannya dan kebaikannya sekalipun sifatnya sangat menyebalkan.
24. Orang-orang yang telah baik kepada diri saya, yang mau menampung peneliti di tengah pengerjaan skripsi : Abang Melky, Kak Rere, Etek, Omah, Bang M

Fikry Permana, Kak Anggy Purnama Fitri, dan Mutiara.

25. Terima kasih banyak untuk semua orang baik yang ada dan membantu dalam bentuk apapun terkait skripsi peneliti: Sahal Alfiansah, Heidy Rahayu, Tika Anggita, Wahyu Dwi Trianto.
26. Orang-orang baik dipenghujung masa kuliah saya, terima
27. kasih atas segala keluangan waktunya dalam bentuk apapun. Menemani masa-masa penulisan skripsi di tengah-tengah keadaan yang sangat berat saya lalui ketika mengerjakan Skripsi ini dan selalu saya repotkan hingga menjadi tempat saya bercerita, berkeluh-kesah: Heidy Rahayu, Tika Anggita, Melisa Setiani, Nabylla Ananda C, Farras Syfa Dianeza.
28. Sahabat-sahabat baik yang saya temui dan kenal. Teman seperjuangan penulis sedari awal kuliah serta melalui masa perkuliahan bersama hingga akhir: Mediana Auliawati Rahardjo, Nabila lailatul Maulida, Rizky adilla Savitri, Heidy Rahayu, Tika Anggita, Lely Septiani. Terima kasih telah menghadirkan mereka hingga akhkirnya bisa akrab sampai pada akhir perkuliahan.
29. Kepada Teman satu bimbingan, Mia Elpiyana, Gea Laurent Vatikha, Aditya Bagus, Sixyul Gea.
30. Terimakasih kepada Kaka, Abang tingkat sejurusan dikampus; Melisa Setiani, Arepo Ardian Maulana, Rifa Anfarizi, Cindy, Fahrhan Setiawan, yang selalu baik membantu semasa kuliah dan mengingatkan tentang skripsi.
31. Kepada Teman Seperjuangan di PMII: Kresna Saputu, Rofi Al- Aziz, Arif Rizki Ramadhan, Asdar Prabowo, Elvira Putri, Farhan Fahreza, Tiqo Dwiyatchi, Terima kasih atas kesempatan yang diberikan di dalam organisasi.

32. Kepada pengurus Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Komisariat Universitas Nasional 2020-2021 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
33. Kepada teman-teman penulis Zeta Yunandani Prayugo, Ka Lia Silvira, Bang Athalla Ariefthusa, Faradiba, Muhammad Indhi.
34. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat membantu dan menjadi responden dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga kebaikan-kebaikan yang telah kalian berikan selama ini kepada saya, dapat saya balas dengan semestinya dan dibalas oleh Allah SWT. Penulis persembahkan skripsi ini bagi kita semua, terutama sebagai pengembangan ilmu pengetahuan. Wassalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh



Depok, 10 Agustus 2022

Bunga Salsabilla

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DEWAN PENGUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
2.2 Kerangka Teori	21
2.2.1 Teori Koordinasi	21
2.2.2 Teori Pelayanan Publik	25
2.3 Kerangka Berfikir.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Penentuan Informan	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data.....	39
3.5.1 Triangulasi Data.....	40

3.5.2 Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	48
4.1.1 Pemerintahan Kota Depok & RSUD Kota Depok	48
4.2.1 Tujuan	65
4.2.2 Harmonisasi	67
4.2.3 Sinkronisasi.....	68
4.2.4 Pembahasan	71
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kendala Registrasi Online RSUD	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber	42
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik	42
Gambar 3.3 Teknik Analisis	45
Gambar 4.1 Lambang Kota Depok.....	49
Gambar 4.2 Ikon Kota Depok	52
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kota Depok	60
Gambar 4.4 Infografis Penggunaan Smart Healty City di RSUD Kota Depok.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel Kajian Terdahulu yang Relevan	17
Tabel Informan.....	35
Jadwal Penelitian	46

