



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PROGRAM SIDUKUN 3 IN 1 UNTUK MENDUKUNG
KUALITAS PELAYANAN PADA
RUMAH SAKIT UMUM KARTINI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

WAHYUNI MIREA IDA NUR KHALIFAH

NPM 183112351540347

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**INNOVATION PROGRAM SI DUKUN 3 IN 1 TO SUPPORT QUALITY
SERVICE AT KARTINI HOSPITAL OF SOUTH JAKARTA**

SKRIPSI

Submitted as one of the conditions to obtain Bachelor's degree in Public
Administration of Public Administration (S.AP)

WAHYUNI MIREA IDA NUR KHALIFAH

183112351540347

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

DEPARTEMNET OF PUBLIC ADMINISTRATION

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

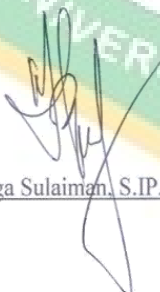
Nama : Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540347
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Program Si Dukun 3 in 1 Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

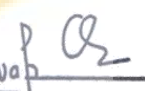

Disahkan

Jakarta, 2 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Angga Sulaiman, S.IP, M.A.P



Dri Ema Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah

NPM : 183112351540347

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Program Si Dukun 3 in 1 Untuk Mendukung Kualitas
Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ttd

Penguji I

Drs. Suranto, M.Si

31/8-22
Ttd

Penguji II

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ttd

Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

Agustus 2022

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah
NPM : 183112351540347
Fakultas/Akademik : FISIP
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 24 Agustus 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

INOVASI PROGRAM SI DUKUN 3 IN 1 UNTUK MENDUKUNG
KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM KARTINI
JAKARTA SELATAN

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

*INNOVATION PROGRAM SI DUKUN 3 IN 1 TO SUPORT QUALITY
SERVICE AT KARTINI HOSPITAL OF SOUTH JAKARTA*

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
 Angga Sulaiman, S.IP., M.AP	 Dr. Mary Ismowati M.Si	 Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah

NPM : 183112351540347

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Program Si Dukun 3 in 1 Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan 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 saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 2022

Yang membuat pernyataan,

()
METERAI
TEMPEL
/AA47AKX001983328

Wahyuni Mirea
Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah

Lampiran 6

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah
Tempat Tanggal Lahir : Purbalingga, 03 Agustus 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Nomor Telephon : 0855 9838425
Alamat : Jln Al Mubarak 3 Cipulir Kebayoran Lama Jakarta Selatan DKI Jakarta
Riwayat Pendidikan :

- SDN 3 Larangan, Purbalingga Jawa Tengah : 2004-2010
- SMP Islam Al Hikmah Jakarta Selatan : 2010 – 2013
- SMK Kartika X-2 Jakarta Selatan : 2013 – 2016

ABSTRAK

Nama : Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Program Si Dukun 3 in 1 Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan

<p>Kata Kunci : Administrasi, Kependudukan, Rumah Sakit, Kelahiran, Si Dukun 3 in 1, Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, KIA yang tergabung dalam sistem terintegrasi Si dukun 3 in 1 dinas kependudukan dan catatan sipil pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan dari proses pelayanan berwujud,kehandalan,ketanggapan,jaminan,empaty. Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 6 orang yang terdiri dari Kepala Hubungan Masyarat Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatam, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan, staff pelaksana program pada rumah sakit, dan penerima manfaat. Sumber data yang di gunakan adalah adalah data primer yang di peroleh secara langsung dari informan sedangkan data sekunder bersumber dari data pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan dan Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan dan dokumen dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan di teliti . Dari hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Akte kelahiran terhadap pasien yang melahirkan di RSUD Kartini Jakarta Selatan sudah di katakan cukup berhasil serta efektif dalam memberikan pelayanan pembuatan Akte kelahiran dalam indikator jaminan penerima program ini sudah di berikan sebuah jaminan mengenai keamanan data yang mana berpedoman dengan Undang Undang yang sudah di atur mengenai data kerahasiaan penduduk adanya inovasi program ini semakin memudahkan segala akses masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan yang semakin mudah di karenakan terintegrasi 3 instansi dalam 1 tempat yaitu Rumah Sakit, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta BPJS Kesehatan.</p>
<p>Dosen Pembimbing</p>	<p>Angga Sulaiman, S.IP, M.AP</p>
<p>Referensi</p>	<p>8 Buku, 10 Jurnal , 7 situs website , 2 report</p>

ABSTRACT

Nama : Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : *Innovation Program si dukun 3 in 1 to Support Quality Service at Kartini Hospital South Jakarta*

<p><i>Keywords :</i> <i>Population Administration, Hospital, Birth, Si Dukun 3 in 1, Population and Civil Registration Sub-dept</i></p>	<p><i>This study aims to determine the process of population administration services in making Birth Certificates, Family Cards, Child Identity Cards which are incorporated in the integrated system of the 3 in 1 dukun, the population service and civil registration at Kartini General Hospital, South Jakarta from the service process tangible, reliability, responsiveness. , assurance, empathy. The research method used is descriptive qualitative research. There were 6 informants consisting of the Head of Public Relations of the Kartini General Hospital, South Jakarta, the Head of the Administrative Sub-Section of the South Jakarta Population and Civil Registry Service, the program implementing staff at the hospital, and the beneficiaries. Sources of data used are primary data obtained directly from informants, while secondary data is sourced from data at the Kartini General Hospital in South Jakarta and the South Jakarta Population and Civil Registry Sub-dept. and documents related to the problem to be investigated. The results of this study show that population administration services in making birth certificates for patients who give birth at RSU Kartini South Jakarta have been said to be quite successful and effective in providing services for making birth certificates in the guarantee indicator that the recipient of this program has been given a guarantee regarding data security which guided by the Law that has been regulated regarding population confidentiality data, this program innovation makes it easier for all public access to get population administration services which are increasingly easier because it is integrated with 3 agencies in 1 place, namely the Hospital, the Population and Civil Registry Office and the Guarantee Agency. Social Health.</i></p>
---	--

<i>Supervisor</i>	Angga Sulaiman, S.IP, M.AP
<i>Reference</i>	8 Book , 10 Journal, 6 website , 2 report



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang mana atas segala nikmat dan karunia-Nya yang tiada henti di limpahkan kepada kita sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Inovasi Program Si Dukun 3 in 1 untuk mendukung kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan”.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, pertolongan serta nasihat dan saran tentunya dari banyak pihak. Kemudian penulis menyadari bahwasannya masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa dan ucapan terimakasih kepada pihak pihak yang sudah berkontribusi baik langsung maupun secara tidak langsung dan telah membantu banyak hal dalam penyusunan skripsi ini di antara lain kepada :

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawai Chotim, m.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Marry Ismowati, S.sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
4. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Sekaligus beliau merupakan dosen pembimbing skripsi saya yang

sudah memiliki kesabaran yang sangat luas dalam proses bimbingan dan saya ucapkan yang sebesar besarnya rasa terimakasih saya kepada beliau sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu, semoga bapak Angga selalu di beri kesehatan dan kelancaran rezeki dan segala urusannya.

Aaamiin

5. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional.
6. Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
7. Seluruh Dosen khususnya para Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik terhormat.
8. Hastin Catur Wulansari, SST,MBA,MSC selaku Manager HRD Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan yang sudah memberikan dukungan dan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada ibu dan sekeluarga. Aamiin
9. Rina Indriyanti, S.Psi Selaku kepala Humas Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan
10. Kedua orangtua saya yaitu Bapak Miranto dan Ibu Turimah dan adik tercinta saya Nadiah Zahra Putri yang hingga detik ini terus membantu dan memberikan dukungan penuh dalam proses penelitian ini , skripsi ini saya

dedikasikan kepada orangtua saya tercinta dan adik saya tercinta sebagai bentuk rasa berterimakasih saya sudah di sekolahkan hingga jenjang perguruan tinggi. Semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat kesehatan untuk kedua orangtua tercinta saya dan adik tercinta saya. Aamiin

11. Sahabat terbaik dan sekaligus teman seperjuangan yaitu Titania dan Anggita Cahya Ningrun E Wati yang mana telah saling membantu dan memberikan dukungan kepada penulis di saat susah dan senang dalam penyusunan skripsi ini.
12. Geng Ciway asoy yaitu Anggita, Titania ,Cecilia, Derina, Halim, Ismi,
13. Teman terbaik penulis yaitu Satria Aji Wicaksono yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari adanya kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis mengharapkan akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamiin

Wasalamualaikum wr. wb

Jakarta, Agustus 2022

Penulis

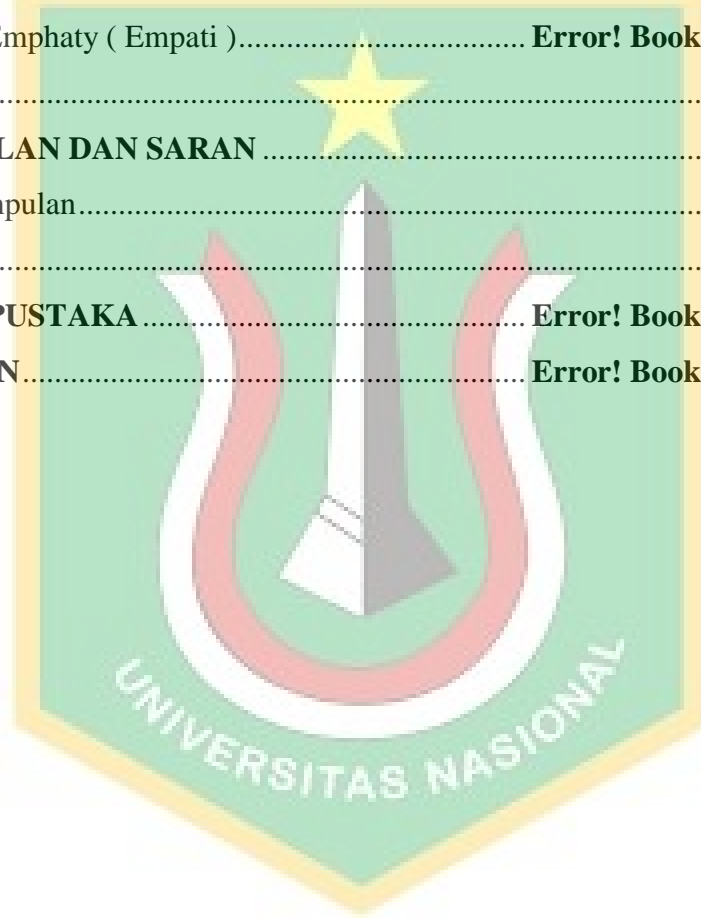
Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengertian Kependudukan	29
2.2.3 Inovasi	Error! Bookmark not defined.

2.2.4 Program Si Dukun 3 in 1	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Triangulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Fokus Penelitian	58
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sejarah singkat Wilayah Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Prosedur Pelayanan Program Si Dukun 3 in 1 (Pembuatan Akte Kelahiran, Kartu Keluarga dan KK) di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan ..	Error! Bookmark not defined.

4.2 Inovasi Program Si Dukun 3 in 1 untuk mendukung kualitas pelayanan di RSU Kartini Jakarta Selatan.....	69
4.2.1 Tangibels (Berwujud).....	69
4.2.2 Reability (Kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Responsive (ketanggapan).....	80
4.2.4 Assurance (Jaminan).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Emphaty (Empati).....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	99
KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.





Daftar Tabel

Tabel 1. 1	Jumlah penduduk DKI Jakarta tahun 2000-2021	5
Tabel 1.1.1	Data Kepemilikan Akte Kelahiran Terlambat DKI Jakarta Tahun 2013,2014,2016	7
Tabel 1.1.2	Data Peserta Program Si Dukun 3 in 1 di RSU Kartini.	9
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 2	Informan Penelitian	49
Tabel 3. 5	Jadwal Penelitian	60
Tabel 4.1	Jadwal Pelayanan Program Si Dukun 3 in 1	70
Tabel 4.2	Hasil Penelitian	96



Daftar Gambar

Gambar 1.1	5 Daerah kepemilikan akta kelahiran terendah	10
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	46
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSUD Kartini	66
Gambar 4.2	Sarana Penunjang Program	75

