



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI ANDROID
(E-JANTUNG) DI RSUD KRAMAT JATI**

SKRIPSI

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

Alfina Rizky Yunita
NPM.193515516089

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Agustus, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***HEALTH SERVICES BASED ON ANDROID APPLICATION
(E-JANTUNG) AT KRAMAT JATI HOSPITAL***

SKRIPSI

*Submitted as partial fulfillment of the requirement for degree of
Bachelor of Public Administration (S.AP)*

**Alfina Rizky Yunita
NPM.193515516089**

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
August, 2023***



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alfina Rizky Yunita
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516089
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi
Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

Disetujui,

Jakarta, 26 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Kaprodi Administrasi Publik

Dr. Zulmashyur, M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alfina Rizky Yunita
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516089
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi
Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati
Diajukan Untuk : Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

Disahkan,

Jakarta, 05 September 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Zulmashyur, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Alfina Rizky Yunita
NPM : 193515516089
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si

Penguji I : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Penguji II : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 05 /09/2023

.....
.....
.....



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda - tangan dibawah ini:

Nama : Alfina Rizky Yunita

NPM : 193515516089

Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati

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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 05 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Alfina Rizky Yunita

ABSTRAK

Nama : Alfina Rizky Yunita
Program Studi : 193515516089
Judul : Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati

<p>Kata Kunci: Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Aplikasi E-Jantung, RSUD Kramat Jati</p>	<p>Penelitian ini membahas tentang Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati yang dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terjadi seperti kendala pada pasien lansia yang kesulitan beradaptasi dengan teknologi terkini sehingga tidak dapat menggunakan aplikasi e-Jantung secara mandiri, serta kendala pada aplikasi yang error seperti loading terlalu lama sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami lebih dalam mengenai Pelayanan Kesehatan Berbasis Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian berjumlah 5 (lima) orang. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan menurut Lenvine (Syahrudin, 2019) yang memiliki 3 (tiga) indikator, yaitu: 1) Daya tanggap (responsiveness); 2) Responsibilitas (responsibility); 3) Akuntabilitas (accountability). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi e-Jantung dinilai sudah cukup efektif dalam proses registrasi pendaftaran pelayanan kesehatan di RSUD Kramat Jati. Jika dibandingkan dengan sebelumnya yang mengharuskan mereka untuk mengantre dari pagi hari, maka masyarakat lebih memilih menggunakan aplikasi e-Jantung ini karena dapat melakukan pendaftaran secara online kapan pun dan dimana pun. Namun, masih ada beberapa hambatan khususnya bagi pasien lansia yang tidak dapat menggunakan aplikasi secara mandiri sehingga meminta bantuan pada petugas untuk melakukan pendaftaran dengan aplikasi e-Jantung dan kendala lain dari aplikasi yang loading terlalu lama. Saran dari peneliti untuk ke depannya perlu diadakan maintenance atau pemeliharaan secara berkala pada aplikasi agar berjalan dengan optimal. Kemudian diadakan kembali sosialisasi penggunaan aplikasi e-Jantung ini terutama untuk para lansia yang pada dasarnya gagap teknologi sehingga dapat menggunakan aplikasi e-Jantung secara mandiri.</p>
Pembimbing	Dr. Zulmashyur, M.Si

ABSTRACT

Name : Alfina Rizky Yunita
 Study program : 193515516089
 Title : Android Application-Based Health Services (e-Heart) at Kramat Jati Hospital

<p>Keywords: <i>Keywords: Health Services, E-Heart Applications, Kramat Jati Hospital</i></p>	<p><i>This research discusses about Health Service Based On Android Application (e-Jantung) at Kramat Jati Hospital which is motivated by problems that occur such as problems with elderly patients who have difficulty adapting to the latest technology so they cannot use the e-Jantung application independently, as well as problems with the application. errors such as loading taking too long can hamper the service process. The purpose of this study is to find out and understand more deeply about Health Service Based On Android Application (e-Jantung) at Kramat Jati Hospital. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Research informants amounted to 5 (five) people. This research uses service theory according to Lenvine (Syahrudin, 2019) which has 3 (three) indicators, namely: 1) Responsiveness; 2) Responsibility; 3) Accountability. The results of this research show that the e-Jantung application is considered quite effective in the registration process for health services at Kramat Jati Regional Hospital. Compared to before, which required them to queue in the morning, people prefer to use the e-Jantung application because they can register online anytime and anywhere. However, there are still several obstacles, especially for elderly patients who cannot use the application independently so they ask for help from officers to register with the e-Heart application and other obstacles from applications that take too long to load. Suggestions from researchers for the future need to be held periodic maintenance or maintenance on the application so that it runs optimally. Then there was another socialization of the use of the e-Jantung application, especially for the elderly who are technologically illiterate so they can use the e-Jantung application independently.</i></p>
<p><i>Mentor</i></p>	<p>Dr. Zulmashyur, M.Si</p>

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan Kesehatan Berbasis Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati”** yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana atau Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

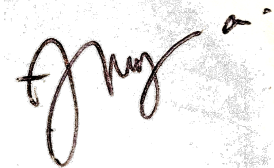
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bernawi Putera, M. A selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Dr. Zulmasyhur, M.Si selaku Dosen Pembimbing Penulis. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan juga memberikan saran serta masukan untuk dapat mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini;

5. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
6. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional;
7. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional;
8. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis;
9. Bapak/Ibu Dosen Universitas Nasional khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan;
10. Ibu dr. Merdina Manik selaku Kepala Koordinator Instalasi Gawat Darurat dan Rawat Jalan di RSUD Kramat Jati yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi terkait dengan skripsi penulis;
11. Ibu Mira Dwi Astuti, AMK selaku Pengelola Keprawatan Instalasi Gawat Darurat dan Rawat Jalan di RSUD Kramat Jati yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi terkait dengan skripsi penulis;
12. Bapak Panji Ahmad Pratama, ST selaku IT atau pengelola aplikasi e-Jantung di RSUD Kramat Jati yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi terkait dengan skripsi penulis;
13. Masyarakat pengguna aplikasi e-Jantung di RSUD Kramat Jati yang telah bersedia menjadi informan dan membantu penulis untuk mendapatkan informasi terkait dengan skripsi penulis;

14. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Slamet (alm) dan Ibu Marsini serta kakak - kakak, yaitu Fera Kurniasih dan Dwian Apriyanti yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa dan dukungan baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini. Penulis berharap kelak dapat membahagiakan dan membalas semua kebaikan kalian;
15. Teman - teman tercinta penulis, yaitu Violenza, Nabila, Ashilla, Desi, Wanda, Indah, Agil, Daud, Dimas, Ilham, Irfan, Putri, Nathasya, Arfina, Kak Miftah, Salsabila, Syifa, Maylisa dan Ghea yang senantiasa memberikan doa dan dukungan untuk penulis serta bersedia menjadi pendengar yang baik untuk penulis disaat suka maupun duka;
16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang senantiasa memberikan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih banyak kelemahan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun setelah penyusunan skripsi ini dan dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih.

Jakarta, 26 Juli 2023



Alfina Rizky Yunita

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Aplikasi Matur Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021.....	13
2.1.2 Pelayanan Publik Berbasis E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Indonesia.....	14
2.1.3 Pelayanan Elemtronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-Sikla) Dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Kabupaten Lamongan.....	15
2.2 Kajian Kepustakaan.....	17
2.2.1 Pelayanan.....	17
2.2.2 Indikator Pelayanan.....	19

2.2.3 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	20
2.2.4 Faktor - Faktor yang Menghambat Pelayanan.....	21
2.2.5 Faktor - Faktor yang Mendukung Pelayanan.....	22
2.2.6 Konsep Pelayanan Publik.....	24
2.2.4 Asas Pelayanan Publik.....	26
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.2.6 Eletronic Jantung (e-Jantung).....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Penentuan Informan.....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1 Observasi.....	36
3.3.2 Wawancara.....	36
3.3.3 Dokumentasi.....	37
3.3.4 Studi Pustaka.....	37
3.4 Pengolahan Data dan Analisis Data.....	37
3.4.1 Pengolahan Data.....	38
3.4.2 Analisis Data.....	38
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1 Profil RSUD Kramat Jati.....	41
4.1.2 Visi dan Misi RSUD Kramat Jati.....	42
4.1.3 Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi.....	43
4.1.4 Jenis Pelayanan.....	52
4.1.5 Persyaratan Pelayanan.....	54
4.1.6 Jam Pelayanan.....	55
4.1.7 Fitur e-Jantung.....	56
4.1.8 Alur Penggunaan Aplikasi e-Jantung.....	65
4.2 Hasil Penelitian.....	66

BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83
Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian.....	84
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara.....	84
Lampiran 3 : Transkrip Wawancara.....	88
Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian.....	96
Lampiran 5 : Hasil Turnitin.....	98
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	34
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Persyaratan Pelayanan bagi pasien Peserta (JKN).....	55
Tabel 4.2 Jam Pelayanan RSUD Kramat Jati.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur e-Jantung.....	5
Gambar 1.2 Data Pasien Pengguna Aplikasi Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi E-Jantung RSUD Kramat Jati.....	7
Gambar 1.3 Data Capaian dan Target Jumlah Pelayanan Pasien di RSUD Kramat Jati Melalui Aplikasi E-Jantung.....	7
Gambar 1.4 Jumlah Pengunduh Aplikasi E-Jantung Tahun 2023.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4.1 Gedung RSUD Kramat Jati.....	41
Gambar 4.2 Loker Pendaftaran RSUD Kramat Jati.....	42
Gambar 4.3 Login e-Jantung.....	57
Gambar 4.4 Daftar Poli.....	58
Gambar 4.5 Skrining Mandiri Jantung.....	59
Gambar 4.6 Skrining Mandiri MCU.....	60
Gambar 4.7 Fasilitas Kami.....	61
Gambar 4.8 Dokter Kami.....	62
Gambar 4.9 Jadwal Praktek Dokter.....	62
Gambar 4.10 Tentang Kami.....	63
Gambar 4.11 Info Kesehatan.....	64
Gambar 4.12 Alur Penggunaan Aplikasi e-Jantung.....	65