



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI *DEPOK SINGLE*  
*WINDOW* (DSW) DI PUSKESMAS HARJAMUKTI KECAMATAN  
CIMANGGIS KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi

Publik (S.AP)

**Ramadhan Panca Setia**

**NPM. 193515516085**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES IN THE DEPOK SINGLE  
WINDOW (DSW) AT THE HARJAMUKTI HEALTH CENTER CIMANGGIS  
DISTRICT DEPOK CITY***

***THESIS***

*Submitted as one of the requirements to obtain Bachelor of Public Administration  
degree (S.AP)*

**Ramadhan Panca Setia**

**NPM. 193515516085**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE***

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

***JAKARTA***

***2023***



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ramadhan Panca Setia  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516085  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan melalui *Depok Single Window* (DSW) di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional


Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing

  
Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

Dekan

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ramadhan Panca Setia  
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516085  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan melalui *Depok Single Window* (DSW) di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 21 Agustus 2023 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 31 Agustus 2023

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos

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

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

Keterangan :

*\*) lembar ini dapat diminta di sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Ramadhan Panca Setia  
NPM : 193515516085  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam *Depok Single Window (DSW)* di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok

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.

Depok, 24 Juli 2023



**Ramadhan Panca Setia**

## ABSTRAK

Nama : Ramadhan Panca Setia  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam *Depok Single Window* (DSW) di Puskesmas Harjamukti Kecamatan

Cimanggis Kota Depok

### Kata Kunci

*Efektivitas,  
Pelayanan,  
Puskesmas.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam *Depok Single Window* (DSW) di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori Efektivitas Program menurut Ni Wayan Budiani dengan empat dimensinya yaitu Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung. Sedangkan data sekunder bersumber dari data yang telah diberikan oleh UPTD Puskesmas Harjamukti dan sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD Puskesmas Harjamukti dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam *Depok Single Window* (DSW) ini cukup efektif walaupun ada dimensi yang kurang maksimal. Adapun hasil dari dimensi Ketepatan Sasaran Program sudah tepat yaitu untuk masyarakat tetapi lebih sering menggunakan pendaftaran melalui link daripada melalui aplikasi DSW, melihat dari Sosialisasi Program sudah dilakukan melalui media sosial instagram tahun 2022 dan juga hanya memberikan informasi tata cara daftar *online* melalui link dalam puskesmas, melihat dari Tujuan Program bahwa aplikasi DSW untuk memudahkan masyarakat, dan melihat dari Pemantauan Program bahwa adanya SKM serta kotak saran yang bisa dinilai oleh masyarakat ini selalu dipantau. Tetapi masyarakat tidak bisa menilai melalui aplikasi DSW.

### Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

## ABSTRACT

Name : Ramadhan Panca Setia

Major : Public Administration

Thesis Title : *The Effectiveness of Health Services in the Depok Single Window (DSW) at the Harjamukti Health Center Cimanggis District Depok City*

District Depok City

<p><b>Keywords</b></p> <p>Effectiveness, Service, Community Health Center</p>	<p><i>This study aims to determine the effectiveness of health services in the Depok Single Window (DSW) at the Harjamukti Health Center, Cimanggis District, Depok City. The method used in this research is descriptive qualitative with interviews, observation, and documentation. The theory used is the theory of Program Effectiveness according to Ni Wayan Budiani with its four dimensions namely Program Target Accuracy, Program Socialization, Program Objectives, and Program Monitoring. Source of data used is primary data obtained directly. While secondary data comes from data that has been provided by the UPTD of the Harjamukti Health Center and sources related to the problem under study. The results showed that the UPTD of the Harjamukti Health Center in the Effectiveness of Health Services in the Depok Single Window (DSW) was quite effective even though there were dimensions that were not optimal. The results from the dimensions of Program Target Accuracy are correct but more often use registration through a link rather than through the DSW application, seeing from the Program Socialization it has been carried out through Instagram social media in 2022 and also only provides information on how to register online via the link in the Health Center, seeing from the Program Objectives that the DSW application is to make it easier for the community, and seeing from Program Monitoring that there are SKM and suggestion boxes that can be assessed by the community, this is always being monitored. But the public cannot judge through the DSW application.</i></p>
<p><b>Advisor</b></p>	<p>Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si</p>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam *Depok Single Window* (DSW) di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.” Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

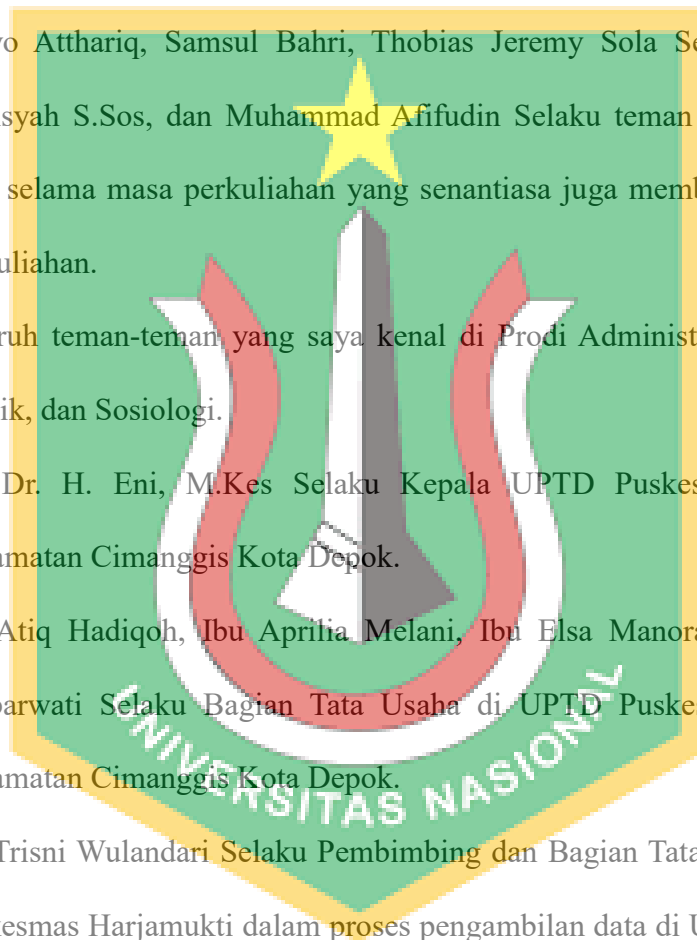
Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan dalam *Depok Single Window* (DSW). Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami sedikit hambatan namun dapat dihadapi karena adanya pihak-pihak turut membantu serta mendukung penulis dari berbagai aspek. Pada kesempatan ini juga, izinkan penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.



5. Dr. Mary Ismowati, M.Si., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Angga Sulaiman, S.IP., M.Si Selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos Selaku Ketua Sidang Skripsi saya dalam Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
8. Bapak Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah menyediakan waktu, pikiran, serta tenaga untuk mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
9. Bapak Aberar Guridno, S.AP., M.AP., Selaku *Partner* saya yang telah menyediakan waktu, pikiran, serta tenaga untuk mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
10. Kedua orang tua saya, Bapak Wawan Setiawan dan Almarhumah Ibu Leni Forma Irianti Binti Imam Sukarnaen serta keluarga besar lainnya yang telah membimbing saya saya hingga saat ini serta tak luput segala doa-doa kebaikan beserta dukungan ekonomi yang senantiasa diterima kepada saya untuk memperoleh kemudahan dalam menuntut ilmu.
11. Seluruh dosen-dosen program studi administrasi publik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses belajar mengajar di Universitas Nasional.

12. Muhammad Daffa Azka Muhammad S.Sos., selaku teman, pendukung pikiran, tenaga, dan juga waktu yang telah diberikan untuk membantu saya dalam menyusun skripsi dari awal sampai akhir.
13. Muhammad Nafis Nuraji Selaku teman satu bimbingan dan seperjuangan saya dalam proses menyusun skripsi.
14. Haryo Atthariq, Samsul Bahri, Thobias Jeremy Sola Senda, Mochamad Hamsyah S.Sos, dan Muhammad Afifudin Selaku teman serta pendukung saya selama masa perkuliahan yang senantiasa juga membantu saya dalam perkuliahan.
15. Seluruh teman-teman yang saya kenal di Prodi Administrasi Publik, Ilmu Politik, dan Sosiologi.
16. Ibu Dr. H. Eni, M.Kes Selaku Kepala UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.
17. Ibu Atiq Hadiqoh, Ibu Aprilia Melani, Ibu Elsa Manora, dan Ibu Aulia Ambarwati Selaku Bagian Tata Usaha di UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.
18. Ibu Trisni Wulandari Selaku Pembimbing dan Bagian Tata Usaha di UPTD Puskesmas Harjamukti dalam proses pengambilan data di UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.
19. Bapak Iwan Selaku Pelaksana Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.
20. Bapak Adi Selaku Pelaksana Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.



21. Bapak Egi yang memberikan informasi serta arahan dalam proses pengambilan data dari UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis

Kota Depok dalam penyusunan Skripsi.

22. Bapak dan Ibu Bambang Selaku UMKM di UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.

23. Bapak Sadi Selaku Keamanan Parkir dan Lingkungan UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.

Diakhir kata, saya selaku penulis menyadari bahwa skripsi yang saya buat ini masih jauh dari kata sempurna dengan seluruh keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, saya selaku penulis menerima segala bentuk kritik serta saran guna menyempurnakan hasil karya saya ini. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan serta memberikan edukasi kepada para pembaca, baik untuk kepentingan studi maupun wawasan ilmu pengetahuan.

Depok, 24 Juli 2023

Penulis

  
Ramadhan Panca Setia  
NPM. 193515516085

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Kepustakaan.....	15
2.3 Teori Efektivitas Program menurut Ni Wayan Budiani.....	17
2.4 Kerangka Pemikiran .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	20
3.2 Penentuan Informan.....	21
3.3 Sumber Data .....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.7 Jadwal Penelitian.....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
4.1.1 Puskesmas Harjamukti Kelurahan Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.....	28
4.1.2 Kondisi Geografis dan Lokasi Puskesmas Harjamukti Kelurahan Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok.....	29
4.2 Analisis Teori menurut Ni Wayan Budiani .....	30
4.2.1 Ketepatan Sasaran Program .....	30
4.2.2 Sosialisasi Program.....	36
4.2.3 Tujuan Program.....	42
4.2.4 Pemantauan Program .....	47
4.3 Program Layanan Kesehatan .....	52
4.3.1 Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan.....	53
4.3.2 Program Layanan Kesehatan Berbasis <i>Online Depok Single                 Window (DSW)</i> .....	55
4.4 Pengaruh Layanan Kesehatan Berbasis <i>Online Depok Single                 Window (DSW)</i> .....	57
4.4.1 Dampak Penerapan Layanan Kesehatan Berbasis <i>Online                 Depok Single Window (DSW)</i> .....	57

4.4.2 Kendala dalam Penerapan Layanan Kesehatan Berbasis <i>Online Depok Single Window</i> (DSW) .....	59
4.4.3 Solusi terhadap Kendala Penerapan Layanan Kesehatan Berbasis <i>Online Depok Single Window</i> (DSW) .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>70</b>
<b>DOKUMENTASI</b> .....	<b>100</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>105</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Bulan Juni Tahun 2023 Puskesmas Harjamukti Depok.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Data Informan .....	21
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	26



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Aplikasi <i>Depok Single Window</i> .....	4
Gambar 1.2. Kuota Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok .....	5
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4.1. Puskesmas Harjamukti Cimanggis Kota Depok .....	27
Gambar 4.2. Lokasi Puskesmas Harjamukti Cimanggis Kota Depok .....	28
Gambar 4.3. Informasi Pendaftaran <i>Online</i> .....	42
Gambar 4.4. Informasi Sosialisasi DSW .....	42
Gambar 4.5. Portal Berita .....	47
Gambar 4.6. SKM, Kotak Saran, dan Fitur <i>Feedback</i> Aplikasi DSW .....	54

