

**DAMPAK PENGGUNAAN E-PUSKESMAS DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS PANCUR KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



DWI WAHYUNI PUTRI

NIM : 190563201028

**PROGAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2025

**DAMPAK PENGGUNAAN E-PUSKESMAS DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS PANCUR KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



**DWI WAHYUNI PUTRI
NIM. 190563201028**

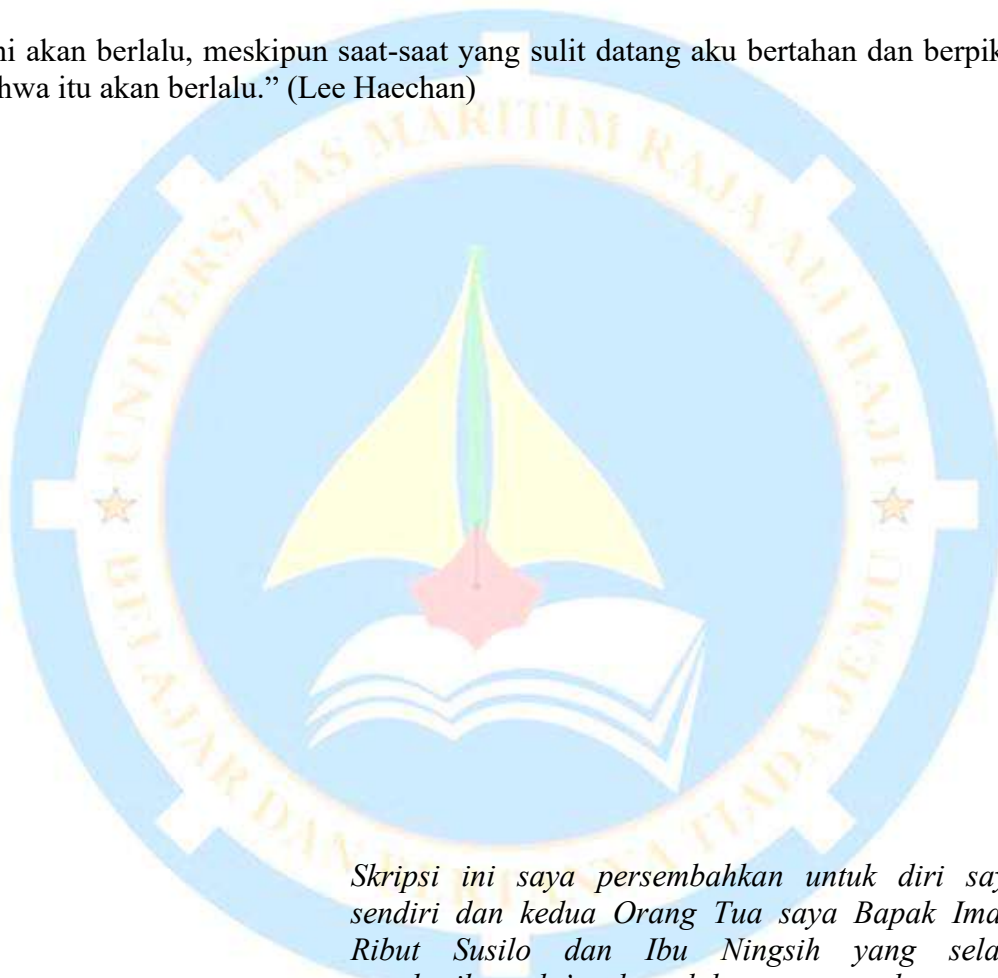
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.” (Boy Candra)

“Ini akan berlalu, meskipun saat-saat yang sulit datang aku bertahan dan berpikir bahwa itu akan berlalu.” (Lee Haechan)



Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri dan kedua Orang Tua saya Bapak Imam Ribut Susilo dan Ibu Ningsih yang selalu memberikan do'a dan dukungan moral maupun materil kepada penulis, kedua saudara kandung saya Muhammad Rizky Alansory dan Ahmad Fadly yang selalu menjadi pendorong bagi saya untuk cepat menyelesaikan skripsi, serta keluarga besar dan orang-orang yang saya sayangi yang mendukung dan mendoakan saya.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Wahyuni Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201028
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali haji
Judul Skripsi : Dampak Penggunaan E-Puskesmas Dalam
Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan
di Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 24-02-2025

Yang Membuat Pernyataan,



DWI WAHYUNI PUTRI
NIM. 190563201028

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dwi Wahyuni Putri
Nomor Induk Mahasiswa : I90563201028
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Dampak Penggunaan E-Puskesmas Dalam
Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 28 Oktober 2024 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Dr. Wayu Eko Yudiantmaja, S.IP., MPA. Ketua (.....) 
NIP/NIDN. 0001078704
2. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP. Anggota 1 (.....) 
NIP/NIDN. 1001068503
3. Firman, ST., M.A.P Anggota 2 (.....) 
NIP/NIDN. 0003108704
4. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Anggota 3 (.....) 
NIP/NIDN. 0016038702
5. Okky Rizki Azizi, M.A.P. Anggota 4 (.....) 
NIP/NIDN. 199110212022031000

Disahkan Oleh:
Pekan,

Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan/Riyadi, S.Sos., IMAS

NIP 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Dwi Wahyuni Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201028
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Dampak Penggunaan E-Puskesmas Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 13-08-2024
Pembimbing Utama,


Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP.
NIDN.1001068503

Menyetujui, tanggal: 10-09-2024
Pembimbing Pendamping,


Firman, ST., M.A.P
NIDN. 0003108704

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Firman, ST., M.A.P
NIDN. 0003108704

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumwarahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang telah dicurahkan sehingga Penulis dapat Menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul ‘Dampak Penggunaan E-Puskesmas Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang’. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak mulai dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini sangatlah sulit untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji beserta jajaran dan staff rektorat yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menambah ilmu dan wawasan.
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan persetujuannya secara resmi pada judul penelitian, sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
3. Ramadhani Setiawan, M.Soc., Sc. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

4. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik (PA) Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan juga selaku dewan penguji anggota 3 yang telah membimbing dan mengarahkan dimulai dari awal perkuliahan sehingga mendapatkan gelar sarjana.
5. Okky Rizki Azizi, M.A.P. selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan juga selaku dewan penguji anggota 4 yang telah memberikan arahan dalam hal kepenulisan dan metode penelitian dalam hasil penelitian sehingga mendapatkan gelar sarjana.
6. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan, arahan, membimbing serta membantu dari awal menulis usulan penelitian hingga menjadi skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Kesarjanaan sehingga mendapatkan gelar sarjana.
7. Firman, ST., M.A.P selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dalam hal kepenulisan dan metode penelitian dalam hasil penelitian sehingga mendapatkan gelar sarjana.
8. Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA selaku Ketua Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan terkait skripsi yang telah saya lakukan baik dari tahap awal hingga skripsi ini terbentuk.
9. Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada peneliti serta seluruh staff pegawai tata usaha di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah

memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

10. dr. Delvy Apriani dan Jum'at, AMK selaku kepala puskesmas dan kepala tata usaha puskesmas pancur kota Tanjungpinang yang telah menerima saya dalam melakukan penelitian dan telah membantu serta memberikan dukungan dalam mendapatkan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sri Puji Lestari, Windy Nuraini Shufian, Suci Trisnawati, S.SI, Fitrianti, Irman, dan Syakila Putri selaku petugas, Masyarakat, dan informan yang telah memberikan informasi, kontribusi, dan dukungan penelitian yang dilakukan.
12. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai Bapak Imam Ribut Susilo dan Ibu Ningsih yang telah mendukung dan mendoakan saya selama masa perkuliahan.
13. Terima kasih kepada abang dan adik saya Muhammad Rizky Alansory dan Ahmad Fadly yang telah mendukung dan mendoakan saya selama masa perkuliahan.
14. Terima kasih kepada keluarga besar saya yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
15. Terima kasih kepada Haechan yang selalu mendengarkan keluh kesah saya serta memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
16. Terima kasih kepada sasa, rosa, fany, adelia, dan fitra yang selalu mendengarkan keluh kesah saya serta memberikan dukungan dan semangat kepada saya.

17. Terima kasih kepada teman seperjuangan saya fifit Hidayuwati, Nurul Hasanah, dan Dwi Utari yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
18. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebut satu persatu atas bantuan, doa, semangat, dan dorongan yang berarti dalam pengerjaan penelitian ini.
19. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah berada pada tahap yang tidak mudah ini dan masih bisa bertahan walaupun banyak kesulitan yang sudah dilalui.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan membalas semua kebaikan yang telah membantu. Penulis berharap skripsi ini mendapatkan penilaian yang baik, serta bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dalam mencari referensi. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 24 Februari 2025

Penulis



DWI WAHYUNI PUTRI
NIM. 190563201028

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Dwi Wahyuni Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201028
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Dampak Penggunaan E-Pukesmas Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 12 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



DWI WAHYUNI PUTRI
NIM. 190563201028

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (COVER)	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.2. Kerangka Teori.....	14
2.2.1. Efektivitas	15
2.2.2. Dampak Kebijakan	19
2.2.3. E-Puskesmas	20
2.2.4. Puskesmas.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran	23
2.4. Definisi Konsep.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1. Pendekatan Penelitian.....	26
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian.....	27

3.3. Fokus Penelitian	27
3.4. Sumber Data	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.1. Wawancara.....	29
3.5.2. Observasi	29
3.5.3. Dokumentasi	30
3.6. Informan	31
3.7. Teknik Analisa Data	32
3.8. Jadwal Penelitian	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	35
4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang	35
4.1.2. Gambaran Umum E-Puskesmas	43
4.2. Hasil Penelitian.....	45
4.2.1. Efisiensi	46
4.2.2. Kualitas.....	54
4.2.3. Produktivitas.....	58
4.2.4. Fleksibilitas	60
4.2.5. Kepuasan	67
4.3 Pembahasan	73
4.3.1. Efisiensi	73
4.3.2. Kualitas.....	73
4.3.3. Produktivitas.....	79
4.3.4. Fleksibilitas	81
4.3.5. Kepuasan	83
BAB 5 PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	88
DAFTAR REFERENSI	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Puskesmas di Kota Tanjungpinang	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Informan.....	32
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 4. 1 Jumlah Administrasi	39
Tabel 4. 2 Identitas Informan	46
Tabel 4. 3 Jumlah Pasien yang Datang	50

