



**ANALISIS INOVASI PELAYANAN KESEHATAN CAGEUR
JASA (COLABORASI KUNJUNGAN RUMAH
TERINTEGRASI KELUARGA SEHAT) OLEH DINAS
KESEHATAN KOTA TANGERANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

DEVIRA NABILA YUMANDA

14030117140073

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2022



**ANALISIS INOVASI PELAYANAN KESEHATAN CAGEUR
JASA (COLABORASI KUNJUNGAN RUMAH
TERINTEGRASI KELUARGA SEHAT) OLEH DINAS
KESEHATAN KOTA TANGERANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

DEVIRA NABILA YUMANDA

14030117140073

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Devira Nabila Yumanda
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117140073
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bandung, 4 Juni 1999
4. Jurusan / Program Studi : S-1 Administrasi Publik
5. Alamat : Komplek Sekretariat Negara RI Karawaci
Blok D No. 144 Tangerang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

“Analisis Inovasi Pelayanan Kesehatan Cageur Jasa (Colaborasi Kunjungan Rumah Terintegrasi Keluarga Sehat) oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 16 Juni 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19640827.199001.1.001

Pembuat Pernyataan,



Devira Nabila Yumanda
NIM.14030117140073

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Dra. Maesaroh, M.Si
NIP. 196612221993032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Inovasi Pelayanan Kesehatan Cageur
Jasa(Colaborasi Kunjungan Rumah Terintegrasi
Keluarga Sehat) oleh Dinas Kesehatan Kota
Tangerang

Nama Penyusun : Devira Nabila Yumanda

NIM : 14030117140073

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Strata I pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 30 Juni 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsosno, MTP
NIP.19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

Dra. Dyah Hariani, M.M.

Dosen Penguji

Dra. Nina Widowati, M.Si

Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

Dra. Dyah Hariani, M.M.

(.....


(.....


(.....


(.....


(.....


MOTTO

“Jangan pernah menyerah jika kamu masih ingin mencoba. Jangan biarkan penyesalan datang karena kamu selangkah lagi untuk menang.”

(R.A. Kartini)

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu, bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain), dan kepada Tuhan, berharaplah.”

(Q.S Al- Insyirah : 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Di dalam penyusunan skripsi ini tak terlepas dari ridho, rahmat dari Allah sehingga skripsi ini bisa terselesaikan, dan juga bimbingan serta dukungan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini dengan rendah hati dan penuh rasa syukur penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa terbaik untuk saya.
2. Adik saya yang memberikan dukungan dan doa terbaik untuk saya.
3. Keluarga besar saya yang memberikan dukungan dan doa terbaik untuk saya.

Analisis Inovasi Pelayanan Kesehatan Cageur Jasa (Colaborasi Kunjungan Rumah Terintegrasi Keluarga Sehat oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang)

Abstrak

Inovasi Pelayanan Kesehatan Cageur Jasa dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan-permasalahan pada sektor kesehatan yang membuat Dinas Kesehatan Kota Tangerang meluncurkan suatu inovasi yaitu inovasi Cageur Jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses inovasi, manfaat inovasi, faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan inovasi. Tipe penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap informan, studi pustaka, dokumentasi dan observasi. Penelitian menggunakan teori proses keputusan inovasi dari Everett Rogers, teori manfaat inovasi dari Richard, teori faktor pendukung dari Clark dan faktor penghambat dari Albury. Hasil penelitian menunjukkan proses inovasi yaitu pada tahap keputusan, implementasi dan konfirmasi belum sesuai dengan tahapan proses inovasi yang seharusnya dipenuhi dan masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya. Kemanfaatan Cageur Jasa belum maksimal dalam pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi untuk masyarakat. Faktor pendukung yaitu dorongan politik dan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor-faktor penghambat yaitu dalam pelaksanaannya ada pada keengganan menutup program gagal, ketergantungan berlebih terhadap high performer, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan dan insentif, dan tekanan atau hambatan administratif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah proses inovasi belum ideal, belum optimal dalam memberikan manfaat dan terdapat faktor pendukung serta penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi.

Kata Kunci : Inovasi, Proses Inovasi, Pelayanan Publik

Innovation Analysis of Cageur Jasa Health Service (An Integrated Collaboration Between Home Visits And Healthy Family Programs)

Abstract

The Cageur Jasa Health Service Innovation is motivated by the problems in the health sector that make the Tangerang City Health Office launch an innovation, named Cageur Jasa Health Service innovation. The purpose of this study is to analyze the innovation process, the benefits of innovation, the supporting factors and the inhibiting factors for the implementation of innovation. This research is descriptive qualitative research with in-depth interview, literature study, documentation, and observation as a method to obtain data from informants. The research formed by the theory of the stages of the innovation process from Everett Rogers, the benefits of innovation from Richard, driving factors from Clark and inhibiting factors from Albury. The results showed that the innovation process was not in accordance with the stages of the innovation process that should have been met and there were still problems in its implementation. The benefits of Cageur Services have not been maximized. Supporting factors are political encouragement and pressure to improve service quality. The inhibiting factors in its implementation are reluctance to close failed programs, excessive dependence on high performers, existing technology, hampered culture and organizational structure, no rewards and incentives, and administrative pressure or obstacles.

Keywords: Innovation, Innovation Process, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Kesehatan Cageur Jasa (Colaborasi Kunjungan Rumah Terintegrasi Keluarga Sehat) oleh Dinas Kesehatan Kota Tangerang.” Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan juga Dosen Pembimbing pertama atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S-1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dra. Dyah Hariani, M.M selaku Dosen Pembimbing kedua atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku Dosen Penguji dan Dosen Wali atas masukan dan saran yang diberikan.

6. Ibu Dini Anggraeni dr. MM selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Tangerang beserta jajarannya, dan Kepala UPT Puskesmas Tanah Tinggi serta Kepala UPT Puskesmas Batu Ceper yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan mengambil data.
7. Ibu dr. Dian, Bapak dr. Darto, Ibu dr. Yayah, Bapak dr. Dahlan, Ibu Novi dan Ibu Fatimah yang telah bekerja sama dalam membantu kelancaran memperoleh data penelitian.
8. Kedua orang tua, Yuyud Dwiyulianto S.Sos dan Ema Krismayanti, S.E dan adik Devandra Nabana Yumanda yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyelesaian Skripsi.
10. Sahabat serta teman-teman terdekat saya yang telah membantu, menemani, dan setia mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Semarang, 17 Juni 2022



Devira Nabila Yumanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	4
MOTTO	5
HALAMAN PERSEMBAHAN	6
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	8
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR GRAFIK.....	16
LAMPIRAN.....	17
BAB I (PENDAHULUAN)	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Perumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.6 Kajian Pustaka	28
1.6.1 Penelitian Terdahulu	28
1.6.2 Administrasi Publik	32
1.6.3 Manajemen Publik	37
1.6.4 Pelayanan Publik.....	42
1.6.5 Inovasi Pelayanan Publik.....	47
1.5.4.3 Manfaat Inovasi	58
1.5.4.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi	58
1.6 Fenomena Penelitian	60
1.7 Argumen Penelitian	64
1.8 Metode Penelitian.....	64

1.8.1 Desain Penelitian	64
1.7.2 Situs Penelitian	64
1.7.3 Subjek Penelitian	65
1.7.4 Jenis Data	66
1.7.5 Sumber Data	66
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	67
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	68
1.7.8 Kualitas Data.....	69
BAB II (DESKRIPSI SUBJEK / OBJEK PENELITIAN)	71
2.1 Gambaran Umum Kota Tangerang	71
2.1.1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi	71
2.1.2 Letak dan Kondisi Geografis	72
2.1.3 Kondisi Demografi Kota Tangerang.....	73
2.2 Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kota Tangerang	80
2.3 Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Tangerang	81
2.3.1 Visi Dinas Kesehatan Kota Tangerang	81
2.3.2 Misi Dinas Kesehatan Kota Tangerang	82
2.4 Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Kesehatan Kota Tangerang	83
2.5 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Tangerang	86
2.6 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Tangerang.....	88
2.7 Inovasi Cageur Jasa	88
BAB III (TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN)	90
3.1 Temuan Penelitian	90
3.1.1 Identifikasi Informan / Narasumber	90
3.1.2 Analisis Inovasi Pelayanan Kesehatan Cageur Jasa	92
3.1.2.1 Tahap Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	93
3.1.2.2 Tahap Bujukan (<i>Persuasion</i>).....	99
3.1.2.3 Tahap Keputusan (<i>Decision</i>)	102
3.1.2.4 Tahap Implementasi (<i>Implementation</i>).....	106
3.1.2.5 Tahap Konfirmasi (<i>Confirmation</i>).....	113
3.1.2 Manfaat Inovasi	117

3.1.3 Faktor Pendukung.....	130
3.1.3.1 Dorongan Politik.....	130
3.1.3.2 Tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	134
3.1.4 Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi	137
3.1.4.1 Keengganan Menutup Program yang Gagal.....	140
3.1.4.2. Ketergantungan Berlebih terhadap <i>High Performer</i>	142
3.1.4.3 Teknologi Ada, Terhambat Budaya Dan Penataan Organisasi.....	145
3.1.4.4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif.....	146
3.1.4.5 Tekanan atau Hambatan Administratif.....	149
3.2 Analisis Penelitian.....	149
3.2.1 Proses Keputusan Inovasi Cageur Jasa (Colaborasi Kunjungan Rumah Terintegrasi Keluarga Sehat).....	149
3.2.3 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi	167
BAB IV (PENUTUP).....	177
4.1 Kesimpulan.....	177
4.1.1 Proses Inovasi Cageur Jasa	177
4.1.2 Manfaat Inovasi	181
4.1.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Cageur Jasa	181
4.2 Saran	184
DAFTAR PUSTAKA	187

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Capaian AKI di Kota Tangerang Tahun 2018.....	17
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Tangerang Tahun 2018.....	73
Tabel 2.2 Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Tangerang 2018.....	76
Tabel 2.3 Jumlah dan Persentase Penduduk Miskin Kab/Kota se Provinsi Banten Tahun 2015-2017.....	77
Tabel 2.4 Indeks Keparahan Kemiskinan Provinsi Banten tahun 2014- 2017.....	78
Tabel 2.5 Penduduk Berusia 15 Tahun Keatas yang bekerja di Kota Tangerang tahun 2017.....	79
Tabel 3.1 Profil Informan.....	91
Tabel 3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi.....	158

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Angka Kematian Bayi di Provinsi Banten tahun 2017	8
Gambar 2.1 Peta Administrasi Wilayah Kota Tangerang	72
Gambar 2.6 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Tangerang	88
Gambar 3.1 Kegiatan Cageur Jasa.....	110
Gambar 3.2 Kegiatan Kunjungan Rumah	120
Gambar 3.3 Target Capaian Indikator PIS-PK	122

Daftar Grafik

Grafik 1.1 Substansi Laporan Ombudsman tahun 2019.....	3
Grafik 1.2 Angka Harapan Hidup di Kota Tangerang.....	5
Grafik 1.3 Jumlah Kematian Ibu Menurut Kabupaten / Kota di Provinsi Banten tahun 2016.....	6
Grafik 1.4 Angka Kematian Ibu di Kota Tangerang 2014-2017.....	7
Grafik 1.5 Angka Kematian Bayi di Kota Tangerang.....	8
Grafik 1.6 Persentase Pemanfaatan Puskesmas oleh Masyarakat di Kota Tangerang.....	11
Grafik 1.7 Cakupan Kunjungan Rumah Cageur Jasa se-Kota Tangerang.....	16
Grafik 3.1 Cakupan Kunjungan Rumah Cageur Jasa se-Kota Tangerang.....	121
Grafik 3.2 Angka Harapan Hidup di Kota Tangerang.....	125
Grafik 3.3 Jumlah Kematian Ibu di Kota Tangerang Tahun 2016 2020.....	126
Grafik 3.4 Jumlah Kematian Bayi di Kota Tangerang tahun 2016-2020.....	127
Grafik 3.5 Capaian Indikator PIS-PK melalui Cageur Jasa di Kota Tangerang.....	123

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi	192
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	198
Lampiran 3. Surat Telah Melaksanakan Penelitian	202