



**APLIKASI MATUR DOKTER DALAM PELAYANAN  
KESEHATAN KABUPATEN KLATEN TAHUN 2021**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan starta 1**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr. Dewi Erowati, S.Sos, M.Si**

**Dr. Supratiwi, S.Sos, M.Si**

**Penyusun :**

**Nama : Mellia Fortuna Anggra Puspa**

**NIM : 14010118130092**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

### **KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Mellia Fortuna Anggra Puspa
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010118130092
3. Tempat / Tanggal Lahir : Klaten, 2 Januari 2000
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan / S-1

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

#### **Aplikasi Matur Dokter dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Apabila kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri, 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 dan tanggung jawab.

Semarang, 20 Desember 2022

Pembuat Pernyataan

Mellia Fortuna Anggra Puspa

NIM 14010118130092

## PALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : APLIKASI MATUR DOKTER DALAM PELAYANAN  
KESEHATAN KABUPATEN KLATEN TAHUN 2021

Nama Penyusun : Mellia Fortuna Anggra Puspa

NIM : 14010118130092

Program Studi : SI-Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 20 Desember 2022

Dekan



**Dr. Drs. Hardi Warsono, MT**  
NIP. 196607271992031001

Wakil Dekan  
Akademik dan Kemahasiswaan



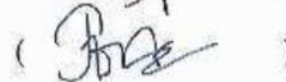
**Dr. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin**  
NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si



2. Dr. Supratiwi, S.Sos, M.Si



### Dosen Penguji :

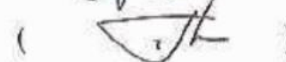
1. Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si



2. Dr. Supratiwi, S.Sos, M.Si



3. Dr. Dra. Kushandajani, M.S.



## **MOTTO**

*“You have no responsibility to live up to what other people think you ought to accomplish. I have no responsibility to be like they expect me to be. It's their mistake, not my failing..”*

**- Richard P. Feynman**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, kekuatan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi sebaik mungkin.
2. Diri saya sendiri yang sudah berjuang dari awal penelitian hingga akhir penelitian selesai.
3. Keluarga Penulis, Bapak, Ibu, Adik Maura, Adik Mahendra, Adik Naufal yang senantiasa memberikan semangat serta doa yang tiada henti kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Kakek dan nenek penulis yang senantiasa memberikan semangat dan doa kepada penulis agar dapat segera menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Arsyi Fakhriani, Ganeshari Chandra, Salsabilla Fastefinola, Raihan Ardi Muhana dan Hilda Rosyada sebagai sahabat yang selalu mendengarkan keluhan kesah dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
6. Serta teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Tiada kata yang dapat terucap selain terima kasih.

Semarang, 20 Desember 2022

Penulis

## ABSTRAKSI

Aplikasi Matur Dokter adalah aplikasi pengembangan dari *public safety center 119*, kemudian oleh pemerintah Kabupaten Klaten dikembangkan dalam bentuk aplikasi. Dibuat untuk membantu layanan kesehatan Kabupaten Klaten, yang pada mulanya dibentuk untuk kondisi gawat darurat. Namun juga diperentukan untuk layanan lain. Sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan mengenai implementasi Aplikasi Matur Dokter dalam pelayanan kesehatan Kabupaten Klaten serta hambatan dalam proses implementasi Aplikasi Matur Dokter. Penelitian ini menggunakan teori Edward III yang menjelaskan bahwa implementasi kebijakan memiliki empat indikator keberhasilan yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan informasi serta data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Matur Dokter sebagai aplikasi layanan kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten belum berjalan secara optimal. Hambatan dari implementasi Aplikasi Matur Dokter adalah kurangnya sosialisasi masih sedikit orang yang mengunduh bahkan mengetahui mengenai keberadaan Aplikasi Matur Dokter. Kemudian kebanyakan masyarakat yang masih sedikit yang mengunduh bahkan mengetahui mengenai keberadaan Aplikasi Matur Dokter. Penelitian ini merekomendasikan agar Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten lebih meningkatkan sosialisasi di seluruh kalangan dengan lebih meningkatkan branding aplikasi melalui sosial media agar generasi muda lebih mudah menemukan keberadaan aplikasi. Selain itu juga peningkatan kualitas sumber daya dengan pelatihan agar sumber daya manusia lebih mengerti apa yang menjadi tanggung jawabnya. Kemudian peningkatan koordinasi antar instansi juga diperlukan. Namun hal tersebut akan sia-sia apabila masyarakat abai akan keberadaan aplikasi matur dokter. Oleh karena itu masyarakat juga diharapkan dapat berperan aktif dalam implementasi Aplikasi Matur Dokter.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Aplikasi Matur Dokter, dan *Public Safety Center 119*

## ***ABSTRACT***

The Matur Dokter application is a development application from the 119 public safety centers, then the Klaten Regency government developed it in the form of an application. Created to help the Klaten District health service, which was originally set up for emergency situations. However, it is also assigned to other services. So, this research was conducted with the aim of explaining the implementation of the Matur Doctor Application in Klaten Regency health services and the obstacles in the process of implementing the Matur Doctor Application. This study uses Edward III theory which explains that policy implementation has four indicators of success, namely, communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This research method uses qualitative methods with a descriptive approach. The collection of information and data in this study was carried out by means of interviews, observation, and documentation. The results showed that the implementation of the Doctor's Matur Application as a health service application carried out by the Klaten Regency Government through the Klaten Regency Health Office had not run optimally. The obstacle to the implementation of the Matur Doctor Application is the lack of socialization, there are still few people who download it and even know about the existence of the Matur Doctor Application. Then most of the people who still download a few even know about the existence of the Matur Doctor Application. This research recommends that the Klaten District Health Office further increase outreach among all groups by further increasing application branding through social media so that the younger generation finds it easier to find applications. In addition, improving the quality of human resources through training so that human resources better understand what is their responsibility. Then increased coordination between agencies is also needed. However, this will be in vain if the public ignores the existence of the doctor's thanks application. Therefore, the community is also expected to play an active role in implementing the Matur Doctor Application.

**Keywords:** Policy Implementation, Doctor's Maturity Application, and Public Safety Center 119 Center 119

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Aplikasi Matur Dokter dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021” dengan baik. Dalam kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah mendengarkan serta mengabulkan doa hambanya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata 1 Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono., M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos, M.Si selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Dr. Dra. Rina Martini., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Bapak Wijayanto., S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
6. Ibu Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan serta membimbing penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi
7. Ibu Supratiwi, S.Sos, M,Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.
8. Ibu Dr. Tri Nyatosani Widyawardani selaku kepala bidang pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten yang telah memberikan informasi kepada penulis.
9. Ibu Veronika Oktaviani selaku koordinator Program Matur Dokter Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten yang telah memberikan informasi kepada



penulis.

10. Ibu Dr. Ninik Dwi Indrawan selaku dokter jaga Program Matur Dokter Puskesmas Trucuk I yang telah memberikan informasi kepada penulis.
11. Ibu Yayuk, Ibu Fadhilla, Kak Titis Rena, Kak Inalailli, Kak Rilo Fajar Marita yang telah memberikan informasi dan data yang diperlukan untuk mendukung penelitian penulis.
12. Seluruh tenaga pendidik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro khususnya tenaga pendidik di Departemen Politik dan Pemerintahan.

Dengan tersusunnya penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada prodi Departemen Politik dan Pemerintahan. Dalam penulisan penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penelitian skripsi ini.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Semarang, 20 Desember 2022

Mellia Fortuna Anggra Puspa  
NIM 14010118130092

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB 1.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Kerangka Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Teori Implementasi Kebijakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1 Komunikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2 Sumber Daya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.3 Disposisi (Sikap).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.4 Struktur Birokrasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9 Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1 Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.2 Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.9.3	Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.4	Sumber dan Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.6	Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>GAMBARAN UMUM</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Kabupaten Klaten .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1	Letak Geografis Kabupaten Klaten.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2	Wilayah Administratif Kabupaten Klaten.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3	Topografi Kabupaten Klaten.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4	Demografi Kabupaten Klaten .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5	Sosial Ekonomi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6	Pendidikan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7	Tingkat Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Dinas Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Anggaran Dinas Kesehatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2	Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Aplikasi Matur Dokter.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PELAKSANAAN LAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI MATUR DOKTER</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Implementasi Aplikasi Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1	Proses pengenalan Program Matur Dokter (Komunikasi) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2	Sumber daya Program Matur Dokter (Staf) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.3	Disposisi dalam Program Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.4	Struktur Birokrasi Program Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Hambatan Program Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Faktor kurangnya sosialisasi kepada masyarakat ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3	Faktor Sumber Daya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3	Faktor Insentif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Luas Wilayah Administrasi Kabupaten Klaten.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Setiap Kecamatan pada Kabupaten Klaten 2021  
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.3 Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Berlaku di Kabupaten Klaten (juta rupiah), Tahun 2016–2020..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.4 Persentase Penduduk usia 15 tahun ke Atas menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Klaten tahun 2020  
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.5 Jumlah Sarana Kesehatan Menurut Kecamatan Pada tahun 2019 .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.6 Jumlah tenaga medis di setiap kecamatan Kabupaten Klaten pada Tahun 2019.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.7 Anggaran Dinas Kesehatan 2018-2022.**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.8 Nama Dan Jabatan Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021 .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.9 Media Sosial Aplikasi Matur Dokter .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Upgrade Aplikasi Matur Dokter tahun 2018 – 2021...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Anggaran Pengeluaran dan Belanja Daerah Kabupaten Klaten untuk Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu tahun 2018-2021 ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Anggaran Pengeluaran Dan Belanja Daerah Kabupaten Klaten Pada Sektor Pegawai SPGDT tahun 2018-2021 .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.1 Peta Kabupaten Klaten .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.3 Layanan Aplikasi Matur Dokter.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.4 Tombol Sos Pada Aplikasi Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.5 Tombol Sos Pada Aplikasi Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.6 Tampilan Menu Informasi SPGDT ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.7 Informasi Lokasi Rumah Sakit Terdekat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.8 Informasi Stok Darah di PMI Kabupaten Klaten ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.9 Forum Diskusi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.10 Mekanisme Layanan Melalui Program Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.1 Hasil Capaian Pelayanan Gawat Darurat Termasuk Rujukan Dan Ambulans Tahun 2021 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.2 Hasil Capaian Layanan Homecare Melalui Aplikasi Matur Dokter pada Tahun 2021.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.3 Pelatihan Sopir Ambulans Matur Dokter Kabupaten Klaten Pada Tahun 2019.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.4 Alur Penerimaan Laporan Melalui Aplikasi Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.5 SOP menanggapi konsultasi via call center (public safety center) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.6 Kolom Diskusi Aplikasi Matur Dokter .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.7 SOP Menanggapi Konsultasi via media sosial (Whatsapp, Facebook, Instagram, Twitter, Email) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.8 Konsultasi Narasumber Dengan Tim Matur Dokter	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Dokumentasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>