



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN APLIKASI JAKSEHAT DI PUSKESMAS JAGAKARSA
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

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

**Berliana Celcilia
(2135151516100)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
2025**



NATIONAL UNIVERSITY

**JAKSEHAT APPLICATION SERVICES AT JAGAKARSA PUSKESMAS,
SOUTH JAKARTA**

SKRIPSI

*Submitted as Partial Fulfillment of The Requirements For The Bachelor's Degree
in Public Administrastion (S.AP)*

**Berliana Celcilia
(2135151516100)**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
2025**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Berliana Celcilia
NPM : 213515516100
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa
Jakarta Selatan

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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 06 Februari 2025

Yang membuat pernyataan


METERAI TEMPEL
480 DTAMX184624292

(Berliana Celcilia)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Berliana Celcilia
NPM : 213515516100
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 06 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si.

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

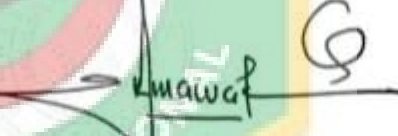
Nama : Berliana Celcilia
NPM : 213515516100
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Diajukan untuk disahkan
Jakarta, 14 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si.


Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Berliana Celcilia
NPM : 213515516100
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Aplikasi Jakschat di Puskesmas Jagakarsa Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.
Penguji I : Dr. Ahmad Muksin, M.Si.
Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 14 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Berliana Celcilia
Nomor Pokok Mahasiswa : 21351516100
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa
Jakarta Selatan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 14 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 17 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji I : Dr. Ahmad Muksin, M.Si.

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta Karunia-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa Jakarta Selatan*” sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang tiada hentinya kepada :

1. Yth. Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional
2. Yth. Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
3. Yth. Dr. Aos Yuli Firdaus , S.I.P., M.Soi. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan.
4. Yth. Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Yth. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., Msi, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi.
6. Bapak Khoirul Abror Ad- Dluha Ghoni, S.A.P., M.AP, selaku sekretaris program studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Nasional.
7. Kepada seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Suku Dinas Kesehatan Jakarta Selatan.
9. Seluruh staff Puskesmas Kecamatan Jagakarsa dan pengguna aplikasi Jaksehat yang telah terlibat dalam wawancara penelitian.

10. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua Orang Tua tercinta Ayah Mulyono dan Bunda Sudarti yang selalu menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang tulus yang telah diberikan oleh Ayah dan Bunda. Terima kasih atas segala support dan motivasi yang Ayah dan Bunda berikan untuk penulis agar bisa menyelesaikan skripsi. Terima kasih berkat Doa dan dukungan dari Ayah dan Bunda penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Semoga Ayah dan Bunda dilancarkan rezekinya, sehat selalu dan dimudahkan segala urusannya.
11. Terima kasih untuk kedua adik penulis Dharma Andhika dan Muhammad Zaini yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
12. Terima kasih untuk keluarga besar ayah dan bunda yang selalu memberi dukungan baik dari segi materil maupun non-materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
13. Novita Adelia teman seperjuangan dari SMP sampai dengan saat ini. Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas saran, motivasi, dukungan dan waktu yang telah diberikan yang sudah rela memberikan waktunya untuk menemani penulis melakukan penelitian.
14. Patricia Pramesti teman rumah yang selalu siap untuk menjadi tempat cerita. Terima kasih atas segala saran, motivasi dan dukungan yang diberikan. Yang selalu fastrespon dalam memberikan saran ketika penulis membutuhkan saran, selalu memberikan semangat dan juga tidak lupa selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
15. Fauziah Amanda Rihan teman dari awal kuliah sampai saat ini. Terima kasih atas dukungan yang telah diberikan, baik dalam bentuk tenaga, waktu, maupun semangat yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
16. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Hanif Fatkhurrohman. Terima kasih sudah bersedia untuk mendengarkan keluhan penulis, selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
17. Terima kasih untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan hingga

menyelesaikan skripsi, yaitu Kamila Dinda Safira, Nazwa Izhatul Maula, Dhea Irnawati, Firdaus, Ilham, Rohim serta teman-teman angkatan 21 Program Studi Administrasi Publik yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

18. Terima kasih untuk teman-teman rumah saya Nur Alfi, Recha, Faisal, Abril, Devita, Adhel dan yang lainnya. Yang selalu meluangkan waktunya untuk memberi semangat, menghibur dan menemani penulis selama menyusun skripsi.
19. Terimakasih untuk Jaehyun, Park Chanyeol, Kim Mingyu, Anggota EXO, NCT, Seventeen dan Blackpink yang selalu memberikan hiburan dan menjadi moodbooster disaat penulis lelah serta menjadi inspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
20. Berliana Celcilia, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah berjuang dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai karena sulit untuk bisa bertahan untuk sampai di titik ini. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terima kasih sudah tetap bertahan.

Penulis menyadari bahwa masih sangat banyak kekurangan yang mendasar pada penelitian ini baik dari segi penulisan maupun materi yang disampaikan pada penelitian ini. Oleh karena itu penulis menerima dengan senang hati kritik dan saran yang bersifat membangun agar penelitian ini menjadi lebih baik lagi untuk kemajuan ilmu pengetahuan kedepannya. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat serta memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumber pemikiran kepada semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 6 Februari 2025

Berliana Celcilia

ABSTRAK

Nama : Berliana Celcilia

NPM : 213515516100

Judul : Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Aplikasi Jaksehat, Puskesmas Jagakarsa	Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Pemerintah membangun puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dengan maksud memudahkan seluruh lapisan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Jakarta meluncurkan sebuah aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan melalui aplikasi Jaksehat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perubahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kecamatan Jagakarsa melalui aplikasi JakSehat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dengan menggunakan aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa sudah dinilai cukup baik walaupun masih terdapat beberapa kendala yang dialami masyarakat dalam mengakses aplikasi Jaksehat. Maka dari itu diperlukan evaluasi agar pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Jaksehat dapat berjalan lebih baik dan memberikan kenyamanan bagi penngguna aplikasi Jaksehat. Peneliti menggunakan teori dari Parasuraman, Zethaml, Berry (1988) dengan beberapa indikator yaitu: Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud.
Pembimbing	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.SI

ABSTRACT

Nama : Berliana Celcilia

NPM : 213515516100

Title : Jaksehat Application Services at Jagakarsa Puskesmas, South Jakarta

Keywords: Health Services, Application Jaksehat, Jagakarsa Health Center	Puskesmas is one of the health service facilities that is the mainstay or benchmark of health development, a means of community participation, and the first comprehensive service center of an area. The government built puskesmas as health service providers with the intention of facilitating all levels of society to get health services in order to improve the quality of human resources. In improving the quality of health services, the Jakarta Health Office launched an application whose purpose is to facilitate and meet the needs of the community in obtaining health services through the Jaksehat application. In this study researchers used qualitative methods. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The purpose of this study was to determine the changes that have occurred in the provision of health services to the community in Jagakarsa District through the JakSehat application. The results of this study indicate that services using the Jaksehat application at the Jagakarsa Health Center are considered quite good even though there are still several obstacles experienced by the community in accessing the Jaksehat application. Therefore, an evaluation is needed so that the implementation of services using the Jaksehat application can run more like and provide comfort for users of the Jaksehat application. Researchers used the theory of Parasuraman, Zethaml, Berry (1988) with several indicators, namely: Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy, Tangible.
Advisor	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.SI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISNALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teori	21
2.2.1 Familiar	21
2.2.2 Pelayanan	22
2.2.3 Pelayanan Publik.....	24
2.2.4 Pelayanan Kesehatan	28
2.2.5 Aplikasi Jaksehat	29
2.3 Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Informan Penelitian.....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.2 Sumber Data.....	40
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data.....	40
3.4.1 Triangulasi Data	40
3.4.2 Analisis Data	41
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum.....	44
4.1.1 Profil Puskesmas Kecamatan Jagakarsa.....	44
4.1.2 Fasilitas dan Layanan Puskesmas Kecamatan Jagakarsa.....	46
4.1.3 Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Jagakarsa	49
4.1.4 Aplikasi Jaksehat	49
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Hasil Wawancara dari indikator Keandalan (Reability).....	53
4.2.2 Hasil Wawancara dari indikator Ketanggapan (Responsiveness) ..	57
4.2.3 Hasil Wawancara dari indikator Keyakinan (confidence)	62

4.2.4 Hasil Wawancara dari indikator Empati (Emphaty).....	67
4.2.5 Hasil Wawancara dari indikator Berwujud (tangible)	71
4.3 Pembahasan.....	76
4.3.1 Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa berdasarkan Indikator Keandalan (Reability)	76
4.3.2 Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa berdasarkan Indikator Ketanggapan (Responsives)	77
4.3.3 Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa berdasarkan Indikator Keyakinan (Confidence)	78
4.3.4 Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa berdasarkan Indikator Empati (Emphaty)	79
4.3.5 Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa berdasarkan Indikator Berwujud (tangible).....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87
Lampiran 1.....	88
Lampiran 2.....	91
Lampiran 3.....	121
Lampiran 4	122
Lampiran 5.....	123



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Jakarta Selatan	5
Gambar 1.2 Fitur dalam aplikasi Jaksehat	7
Gambar 1.3 Fitur dalam aplikasi Jaksehat	7
Gambar 1.4 Fitur dalam aplikasi Jaksehat	8
Gambar 1.5 Fitur dalam aplikasi Jaksehat	8
Gambar 1.6 Fitur dalam aplikasi Jaksehat	8
Gambar 1.7 Kendala Layanan Aplikasi Jaksehat	9
Gambar 1.8 Komentar Aplikasi Jaksehat	9
Gambar 1.9 Komentar Aplikasi Jaksehat	9
Gambar 1.10 Komentar Aplikasi Jaksehat	9
Gambar 1.11 Komentar Aplikasi Jaksehat	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	45
Gambar 4.2 Fitur Aplikasi Jaksehat	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan	15
Tabel 3.1 Informan Peneliti	32
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	41

