

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh negara dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Kesehatan tidak hanya dianggap sebagai hak, tetapi juga sebagai investasi yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan menciptakan lingkungan yang sehat.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, pemerintah perlu memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang baik harus berorientasi pada kebutuhan pasien, memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar medis, tetapi juga memperhatikan harapan serta pengalaman pasien sebagai pengguna layanan. Sebagai bagian dari pelayanan publik, pelayanan kesehatan harus memiliki standar yang jelas untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya.

Sejalan dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik harus memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, undang-undang ini menegaskan bahwa fasilitas kesehatan, baik di tingkat pusat maupun daerah, harus mampu memberikan layanan yang responsif, andal, dan berkualitas bagi masyarakat. (Ellitan, 2009)

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan nasional. Puskesmas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi masyarakat di wilayahnya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SL/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, tanpa terkecuali. (Permenkes, 2012)

Namun, dalam implementasinya, aplikasi JakSehat masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diselesaikan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Berdasarkan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Anggraini (2021), terdapat lima indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Aplikasi JakSehat memiliki tampilan antarmuka yang cukup sederhana dan mudah digunakan. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur medis dan penyakit, serta keterbatasan panduan visual yang membuat sebagian masyarakat, terutama lansia dan mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini.

2. *Reliability* (Keandalan)

Aplikasi JakSehat telah berusaha menyediakan informasi yang relevan dan dapat diakses kapan saja. Namun, terdapat permasalahan terkait ketidaksesuaian informasi, khususnya mengenai jadwal dokter dan ketersediaan layanan yang tidak diperbarui secara *real-time*. Selain itu, aplikasi masih mengalami gangguan teknis seperti lambatnya proses loading dan error saat digunakan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital ini.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Salah satu fitur unggulan JakSehat adalah pendaftaran *online*, yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan nomor antrean tanpa harus datang langsung ke puskesmas. Namun, kapasitas antrean *online* masih terbatas, sehingga masyarakat

tetap harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, kurangnya pemahaman petugas kesehatan terhadap aplikasi menyebabkan pengguna tidak selalu mendapatkan bantuan yang cepat dan efektif saat mengalami kendala dalam mengakses layanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Aplikasi JakSehat memiliki kebijakan privasi yang cukup jelas dalam menjaga keamanan data pengguna. Namun, masih ada kekhawatiran dari masyarakat terkait bagaimana data pribadi mereka dikelola dan apakah informasi mereka benar-benar terlindungi dari penyalahgunaan. Selain itu, banyak pengguna yang berharap agar data kesehatan mereka dapat terintegrasi dengan sistem rumah sakit lain, sehingga dapat lebih mempermudah akses layanan kesehatan.

5. *Empathy* (Empati)

Aplikasi JakSehat diharapkan dapat memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Namun, sebagian pengguna merasa bahwa aplikasi ini lebih berfokus pada aspek teknologi dibandingkan peningkatan pelayanan langsung kepada pasien. Kurangnya fitur aksesibilitas yang ramah bagi kelompok rentan, seperti lansia dan masyarakat dengan keterbatasan digital, menjadi salah satu hambatan utama dalam penggunaan aplikasi ini.

Jakarta adalah wilayah metropolitan yang besar dengan populasi yang bergama.. Masyarakat berkeinginan untuk dapat mengakses layanan kesehatan dengan mudah. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu untuk mempermudah aktivitas masyarakat, khususnya dalam penyampaian layanan kesehatan. Dalam rangka menuju transformasi layanan kesehatan, Aplikasi Jaksehat disediakan oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Jaksehat adalah salah satu layanan yang berbasis digital dan dikembangkan harus sejalan dengan transformasi digital. JakSehat dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses Fasilitas Layanan Kesehatan di DKI Jakarta yang diluncurkan pada tanggal 30 Maret 2022. semua aplikasi layanan kesehatan yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan dan jajaran tersedia dalam satu aplikasi JakSehat. Seperti (Antrian online, Layanan

Kesehatan, Informasi Kesehatan, Skrining kesehatan, Sertifikat elektronik, dan Aplikasi Petugas).

Manfaat pada penerapan Jaksehat yaitu untuk membantu pemerintah dalam memetakan SDM, Saranan prasaranan dan pelayanan kesehatan dari tingkat Puskesmas sampai dengan Rumah Sakit di Provinsi DKI Jakarta. Jaksehat yang merupakan aplikasi layanan kesehatan terpadu Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta *Smart City* (JSC) dengan mengintegrasikan Jaksehat ke dalam super aplikasi JAKI. Jakarta Smart City, Mengacu kepada Peraturan Gubernur (Pergub) DKI Jakarta No.306 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City.(Jakarta, 2018) Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dr. Widyastuti, MKM., mengatakan bahwa transformasi digital kesehatan ini bertujuan untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan dan meningkatkan mutu layanan kesehatan yang sudah ada, khususnya bagi warga jakarta.

Puskesmas Cipayung merupakan instansi pelayanan kesehatan yang berada di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur. Puskesmas Kecamatan Cipayung merupakan pecahan dari Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo yang dipecah menjadi 4 Puskesmas yaitu Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, Puskesmas Kecamatan Ciracas, Puskesmas Kecamatan Kramat Jati dan Puskesmas Cipayung. Puskesmas Kecamatan Cipayung terletak di Jl. Bambu Hitam No. 104, Kelurahan Cipayung. Letak Puskesmas Cipayung masih dalam kategori sedikit sulit dijangkau dengan angkutan umum. Karena hanya memiliki satu jurusan angkutan umum dan sangat jarang sehingga harus menunggu cukup lama.

Alasan peneliti memilih penelitian di Puskesmas Kecamatan Cipayung karena Puskesmas Kecamatan merupakan rujukan pertama masyarakat berobat. Puskesmas Kecamatan Cipayung merupakan puskesmas yang paling cukup lengkap jenis pelayanan kesehatan dibanding dengan puskesmas di kelurahan. Kemudian peneliti menemukan suatu masalah di aplikasi Jaksehat, yaitu belum efektifnya pemakaian pada aplikasi tersebut karena aplikasi Jaksehat hanya dipergunakan untuk pendaftaran online dan pemantauan seperti stok donor darah, Covid-19 dll. Sehingga masyarakat lebih banyak melakukan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Cipayung secara langsung dikarenakan masyarakat ingin

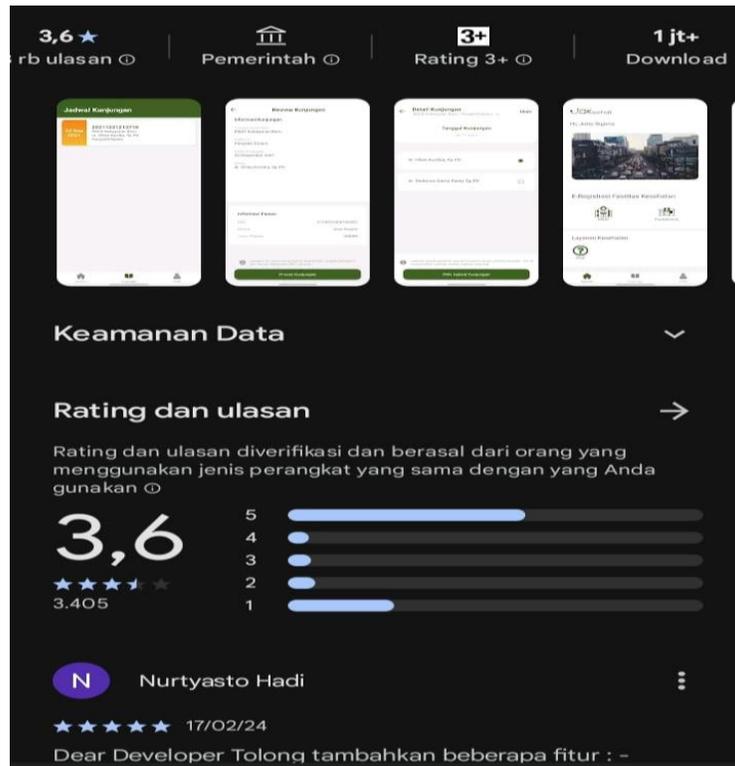
mendapatkan penanganan langsung oleh manusia tidak dengan aplikasi sehingga di nilai belum efektifnya penggunaan pada aplikasi tersebut.

Puskesmas Kecamatan Cipayung mempunyai visi dan misi. Visi puskesmas kecamatan cipayung yaitu puskesmas dengan pelayanan paripurna bersama masyarakat cipayung peduli sehat dan mandiri. Misi Puskesmas Kecamatan Cipayung yaitu :

1. Meningkatkan kemandirian masyarakat dalam perilaku hidup bersih dan sehat
Menciptakan pelayanan sistem internal terpadu yang berbasis teknologi informatika.
2. Menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, kompeten, dan profesional.
3. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar program dan sektor dalam pelaksanaan UKBM (Usaha Kesehatan Berbasis Masyarakat).
4. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang fokus pada keselamatan pasien.

Saat ini, aplikasi JakSehat memperoleh rating 3,6/5 di Google PlayStore Android. Rating ini menunjukkan nilai yang moderat, mencerminkan bahwa ada pengguna yang merasa puas dengan fitur dan layanan yang tersedia, namun ada juga yang mengalami masalah atau ketidakpuasan. Rating 3,6 mengindikasikan adanya campuran ulasan positif dan negatif. Meskipun terdapat beberapa hal positif dalam pengalaman pengguna, masih ada ruang untuk peningkatan agar aplikasi ini dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Gambar 1.1 Rating Aplikasi JakSehat



Sumber : dari google Play Store (2025)

Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi JakSehat



Sumber : dari aplikasi JakSehat (2025)

Aplikasi Jaksehat digunakan di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien. Namun, ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi, keterampilan petugas kesehatan, dan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi Jaksehat dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipayung. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai pengaruh penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pasien serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan kesehatan di masa depan. Fasilitas kesehatan di Kecamatan Cipayung terdiri dari fasilitas milik pemerintah dan fasilitas milik swasta.

Tabel 1.1 Fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur

No.	Fasilitas	Jumlah
1.	Puskesmas Kecamatan	1 Buah
2.	Puskesmas Kelurahan	9 Buah
3.	Rumah Bersalin	1 Buah

Sumber : website Puskesmas Kecamatan Cipayung, diakses dari <https://puskesmascipayung.com/download> (2025)

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur

No.	Jenis Nama Pelayanan	Ruang Lingkup Pelayanan
1.	Pelayanan pendaftaran dan Rekam Medik	Pendaftaran, pelayanan BPJS
2.	Pelayanan Pemeriksaan Umum	Pelayanan esehatan umum dan konsultasi.
3.	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan konsultasi kesehatan gigi dan mulut.

4.	Pelayanan Lansia	Pelayanan kesehatan umum dan konsultasi pada lanjut usia.
5.	Pelayanan KB	Pelayanan suntik KB, implant/susuk, kondom, Pil, IUD, IVA test.
6.	Pelayanan MTBS	Pelayanan pengobatan anak/balita konsultasi.
7.	Pelayanan Gizi	Konseling gizi.
8.	Pelayanan Kesehatan Anak	<ul style="list-style-type: none"> ○ Imunisasi dasar pada bayi (Polio, BCG, HB HIB, DPT, Campak, DT, dan, TT). ○ Imunasi TT pada ibu hamil ○ Imunisasi pada caten (calon penganten). ○ Imunisasi pada calon Jamaah haji.
9.	Pelayanan Konseling	Konseling.
10.	Pelayanan PKPR	Pelayanan kesehatan umum dan konsultasi pada usia 10 sd 20 tahun kurang sehari.
11.	Pelayanan Haji	Pelayanann kesehatan umum dan konsultasi pada calon Jamaah Haji.

12.	Pelayanan DOTS/KUSTA	Pelayanan kesehatan dan konsultasi pada pasien TB dan Kusta.
13.	Pelayanan KI	Pemeriksaan kehamilan, nifas, kasus gynecologi.
14.	Pelayanan Kiss (HIV/IMS)	Pelayanan kesehatan dan konsultasi pada pasien HIV dan IMS.
15.	Pelayanan persalinan	Pelayanan pertolongan persalinan dan perawatan paska persalinan.
16.	Pelayanan Tindakan (Perawatan Luka Semanis Madu)	Nebulizer, bedah minor, tindakan medis darurat, rawat luka.
17.	Pelayanan PTM	Pelayanan kesehatan dan konsultasi pada pasien penyakit tidak menular.
18.	Pelayanan Prolanis	Pelayanan pemeriksaan kesehatan pasien Hipertensi DM.
19.	Pelayanan Penapisan Covid-19	Pelayanan pemeriksaan pasien yang mengalami salah satu atau lebih gejala batuk, demam, pilek, sakit tenggorokan,

20.	Pelayanan Calon Pengantin (Caten)	Pelayanann Skrining kesehatan dan konsultasi pada Calon Pengantin.
21.	Pelayanan KTPA	Pelayanan konsultasi pada Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak.
22.	Pelayanan Farmasi	Pelayanan pengambilan obat.
23.	Pelayanan Laboratorium	Pelayanan pemeriksaan laboratorium.
24.	Pelayanan Panti Sosial	Pelayanan kesehatan umum dan konsultasi pada panti sosial.
25.	Pelayanan 24 Jam	Pelayanan kesehatan umum dan gawat darurat.
26.	Pelayanan Bantuan kesehatan lapangan Gawat Darurat	Pelayanan kesehatan umum dan gawat darurat di luar gedung.

Sumber : website Puskesmas Kecamatan Cipayung, diakses dari

<https://puskesmascipayung.com/pelayannanjadwal-pelayanan/> (2025)

Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Cipayung dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan layanan kepada masyarakat belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan. Secara keseluruhan, masih ada beberapa kekurangan. Meskipun Puskesmas Cipayung berusaha untuk memuaskan pasien, masih ada ketidakpuasan di kalangan masyarakat terkait layanan yang diberikan, terutama karena informasi yang disampaikan masih kurang jelas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui pandangan atau pendapat masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cipayung. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Aplikasi JakSehat di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan sebelumnya, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Bagaimana penerapan kualitas pelayanan kesehatan dengan aplikasi JakSehat di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan kesehatan berbasis elektronik dapat meningkatkan efisiensi dengan cara mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi, mengurangi penggunaan arsip fisik, dan mempermudah akses informasi pasien. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan kesehatan serta mengevaluasi penerapan kualitas layanan kesehatan berbasis elektronik di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis :

Meningkatkan perkembangan ilmu pengetahuan yang dapat memberikan sumbangan bagi literatur dan teori mengenai penerapan teknologi digital, terutama aplikasi kesehatan, dalam meningkatkan akses serta kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi peneliti lainnya untuk melakukan penelitian serupa dengan tujuan memperdalam pemahaman dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan.kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis :

1. Peningkatan Kualitas Layanan di Puskesmas Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konkret bagi Puskesmas Cipayung untuk meningkatkan pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan aplikasi JakSehat, baik dari segi kecepatan pelayanan, akurasi informasi, maupun kepuasan pasien.
2. Optimalisasi Penggunaan Aplikasi JakSehat Penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang aplikasi JakSehat dan pihak terkait dalam meningkatkan performa dan fungsionalitas aplikasi, sehingga lebih mudah digunakan oleh masyarakat dan tenaga kesehatan.
3. Pemberdayaan Masyarakat dalam Mengakses Layanan Kesehatan Dengan penelitian ini, masyarakat diharapkan lebih mampu memanfaatkan teknologi aplikasi kesehatan untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat dan tepat, serta meningkatkan pemahaman mereka dalam mengakses layanan kesehatan secara mandiri.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menuliskan beberapa penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian ini, dan memuat beberapa sub-bab, yaitu kajian pustaka, kerangka teori, dan kerangka konsep.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam bab ini memuat mengenai jenis penelitian dan metode penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian ini, seperti teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan analisis data.

BAB IV : RENCANA PROGRAM DAN JADWAL PENELITIAN

Dalam bab ini, menjelaskan tahapan kegiatan penelitian yang akan dilakukan, mulai dari persiapan hingga pelaporan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bagian ini, memberikan gambaran ringkas mengenai fokus penelitian dan harapan bahwa hasil penelitian dapat memberi masukan yang berharga untuk meningkatkan layanan publik di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur.

DAFTAR REFERENSI

Pada bagian ini berisikan beberapa referensi atau sumber bacaan yang diperoleh peneliti untuk memperoleh data dan membangun penelitian ini.