

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Gambar 4.1 Gedung Puskesmas Cipayung Jakarta Timur



Sumber : Data di olah oleh Google Picture (2025)

4.1.1 Profil Puskesmas Kecamatan Cipayung

Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah UKM tingkat pertama. UKM dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan sertamencegah dan

menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.(Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019)

Puskesmas Cipayung merupakan unit atau 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. Awal pelayanan kesehatan Puskesmas kecamatan Cipayung berada di gedung Puskesmas kelurahan Bambu Apus II, di Jln Shinta Raya. Dua tahun kemudian yaitu tahun 1992 Gedung Puskesmas kecamatan Cipayung pindah ke gedung kantor lurah Lubang Buaya, di Jl. Lubang Buaya No.51. Kecamatan Cipayung terletak antara 1060 49' 35'' Bujur Timur dan 060 10' 37'' Lintang Selatan, dengan luas wilayah 2.844,78 Km 2. Adapun batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Makasar – Jakarta Timur

Sebelah Selatan : Kecamatan Cibinong – Kabupaten Bogor

Sebelah Timur : Kecamatan Pondok Gede – Jakarta Timur

Sebelah Barat : Kecamatan Ciracas – Jakarta Timur

Secara administrasi Kecamatan Cipayung terdiri atas 8 (delapan) kelurahan masing-masing kelurahan mempunyai luas yang sangat bervariasi.

Berikut adalah rincian luas wilayah di Kecamatan Cipayung :

Tabel 4.1 Rincian Luas Wilayah Puskesmas Kecamatan Cipayung

No.	Kelurahan	Luas Wilayah (Ha)
1.	Kelurahan Pondok Ranggon	366,02
2.	Kelurahan Cilangkap	603,54

3.	Kelurahan Munjul	190,30
4.	Kelurahan Cipayung	308,50
5.	Kelurahan Setu	325,12
6.	Kelurahan Bambu Apus	316,52
7.	Kelurahan Ceger	363,60
8.	Kelurahan Lubang Buaya	372,20

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

Selama 27 tahun puskesmas kecamatan cipayung memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan memanfaatkan gedung tersebut semaksimal mungkin. Seiring berkembangnya pelayanan kesehatan dan tuntutan masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar, maka perlu adanya prasarana yang memadai, maka di tahun 2015 puskesmas mendapatkan gedung baru yang terletak di Jl.Bambu Hitam No. 104, kelurahan Cipayung. Dengan adanya gedung baru secara tidak langsung dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas, itu terlihat dari Meningkatnya jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap RB.

Letak puskesmas kecamatan cipayung sebenarnya masih dalam kategori sedikit sulit dijangkau dengan alat angkutan umum, karena trayek angkutan umum sampai ke puskesmas hanya beroperasi sampai dengan jam 18.00. Wilayah Kecamatan Cipayung memiliki luas 2,845.80 Ha yang terdiri dari 8 (delapan) kelurahan, 56 RW, 508 RT, 84.898 KK, dengan fasilitas kesehatan pemerintah 9 puskesmas kelurahan dan 1 puskesmas kecamatan.

4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Cipayung

Puskesmas Kecamatan Cipayung mempunyai visi dan misi. Visi Puskesmas Kecamatan Cipayung yaitu Puskesmas dengan pelayanan kesehatan yang bermutu

untuk mewujudkan masyarakat Cipayung hidup sehat dan mandiri. Misi Puskesmas Kecamatan Cipayung yaitu :

1. Meningkatkan kemandirian masyarakat dalam perilaku hidup bersih dan sehat.
2. Meningkatkan dan mendayagunakan sumber daya kesehatan sesuai standar.
3. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang merata, terjangkau, serta berorientasi pada peningkatan mutu dan keselamatan pasien.
4. Menyelenggarakan perencanaan dan tata kelola organisasi secara terpadu.

4.1.3 Tata Nilai Dan Budaya Kerja

C = Cerdas (Kerja Swasta Profesional)

E = Empati (Peduli Terhadap Pasien Dan Rekan Kerja)

R = Ramah (Senyum, Salam, Sapa)

I = Inisiatif (Kemauan Untuk Terus Berkembang Menjadi Lebih Baik)

A = Amanah (Dapat Dipercaya Dan Bertanggung Jawab)

MOTTO

“Melayani Dengan Setulus Hati”

4.1.4 Jenis Pelayanan

Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)

A. Pelayanan Dalam Gedung

- 1) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medik
- 2) Pelayanan Pemeriksaan Umum
- 3) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 4) Pelayanan Lansia
- 5) Pelayanan KB
- 6) Pelayanan MTBS
- 7) Pelayanan Gizi
- 8) Pelayanan Kesehatan Anak
- 9) Pelayanan Konseling

- 10) Pelayanan PKPR
- 11) Pelayanan Haji
- 12) Pelayanan DOTS/KUSTA
- 13) Pelayanan KI
- 14) Pelayanan KISS (IMS&HIV)
- 15) Pelayanan Persalinan
- 16) Pelayanan Tindakan (Perawatan Luka Semanis Madu)
- 17) Pelayanan PTM
- 18) Pelayanan Pronalis
- 19) Pelayanan Penapisan Covid-19
- 20) Pelayanan Calon Pengantin (Caten)
- 21) Pelayanan KTPA

B. Pelayanan Penunjang

- 22) Pelayanan Farmasi
- 23) Pelayanan Laboratorium

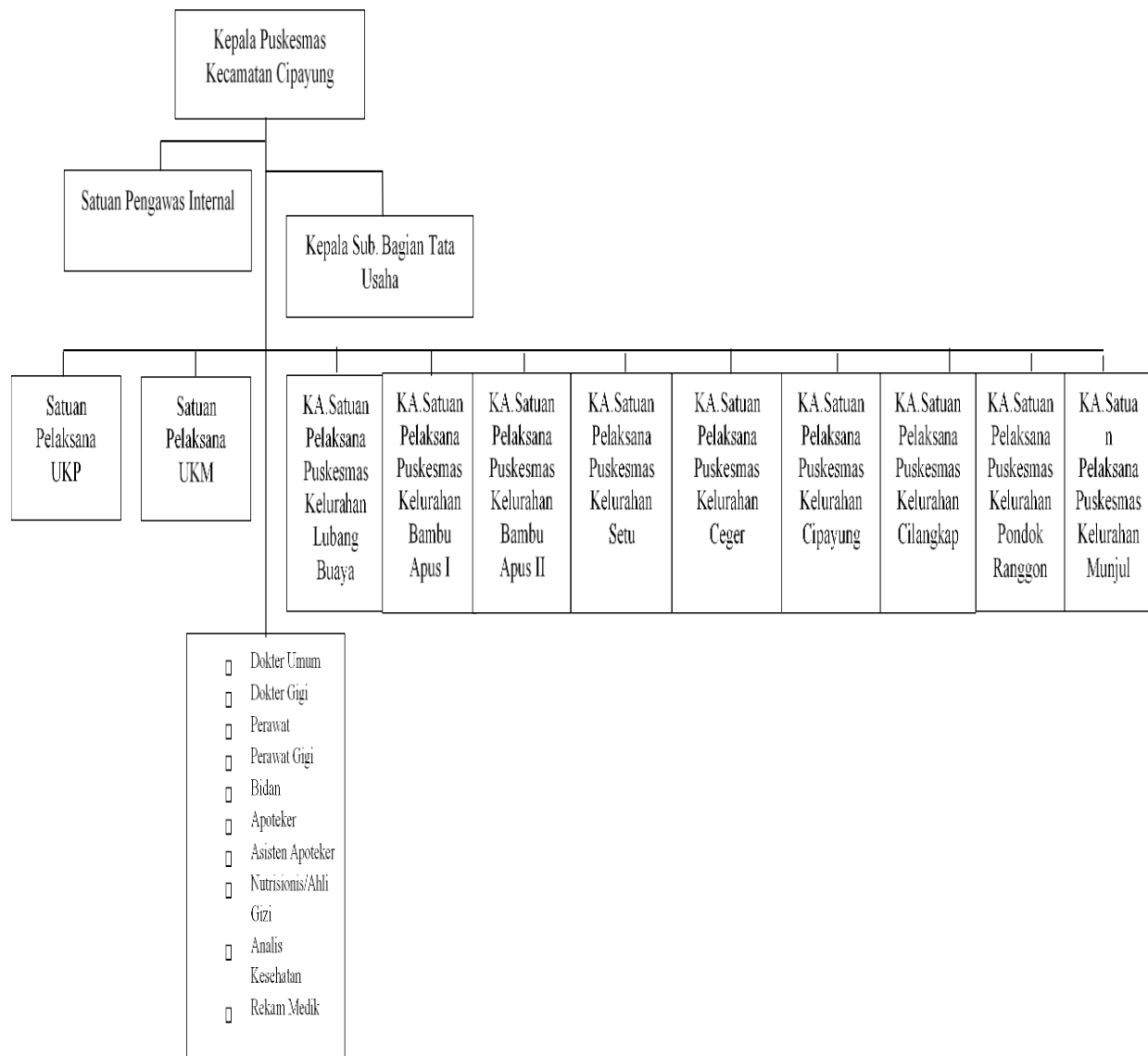
C. Pelayanan Luar Gedung

- 24) Pelayanan Panti Sosial

D. Gawat Darurat

- 25) Pelayanan 24 Jam
- 26) Pelayanan Bantuan Kesehatan Lapangan Gawat Darurat

Gambar 4.2 Struktur Organisasi



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

4.1.5 Aplikasi JakSehat

Jakarta sebagai kota metropolitan dihuni oleh masyarakat yang heterogen. Selain menggunakan layanan kesehatan. Untuk itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu metode dalam memberikan kemudahan bagi aktivitas masyarakat terutama dalam pelayanan kesehatan. Untuk itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu metode dalam memberikan kemudahan bagi aktivitas masyarakat terutama dalam pelayanan kesehatan. Dalam rangka menuju transformasi layanan kesehatan. Dinas Kesehatan DKI Jakarta menghadirkan sebuah aplikasi yang memudahkan akses dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan kesehatan melalui JakSehat. JakSehat merupakan salah satu layanan yang berbasis digital yang dikembangkan harus sejalan dengan transformasi digital. JakSehat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses Fasilitas Layanan Kesehatan di DKI Jakarta. Semua aplikasi layanan kesehatan yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan dan jajaran tersedia dalam satu aplikasi JakSehat.

Menurut dr. Widyastuti, MKM, beberapa fasilitas pelayanan kesehatan di DKI Jakarta memang memiliki akses pelayanan berbasis digital masing-masing. Nantinya seluruh aplikasi layanan kesehatan di bawah Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, akan tergabung ke dalam JakSehat. “Saya akui setiap Fasyankes di bawah Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta memiliki kreatifitas yang sangat banyak dengan tujuan untuk melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Namun agar semuanya lebih tertata, kita satukan semuanya ke dalam JakSehat. JakSehat hadir bagi masyarakat sebagai upaya mewujudkan peningkatan kualitas untuk keselamatan pasien serta kecepatan atas akses waktu pelayanan kesehatan”, lanjut dr. Widyastuti, MKM. Dr. Widyastuti, MKM., pun berharap dengan berjalannya JakSehat, ke depannya akan ada inovasi lebih lanjut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat DKI Jakarta. Ia juga berharap kritikan dan masukan dari setia penggunaanya sangat dibutuhkan untuk lebih menyempurnakan JakSehat. Fitur JakSehat meliputi :

- a) Antrian Online : E-Registrasi RSUD, E-Registrasi Puskesmas, dan E-Registrasi PPKP.
- b) Layanan Kesehatan : JakAmbulans, Lacak Posisi

Ambulan, Jacktrack, Sahabat Jiwa, dan Kantin Sehat.

- c) Informasi Kesehatan : Permohonan Informasi, DBD Klim, Layanan PMI, Data Surveilans Kematian Jakarta, SIRANAP Kementerian Kesehatan.
- d) Skrining Kesehatan : E-Jiwa, dan Aku Bugar.
- e) Sertifikat Elektronik : Layak Nikah dan Keamanan Pangan Siap Saji (KPSS)
- f) Aplikasi Petugas : SmartDB (Pencatatan Demam Berdarah), Simfoni Ananda (Pencatatan Imunisasi), Food Safety, Pantau Klinik, dan Jakpirt.

Beberapa fitur utama JakSehat:

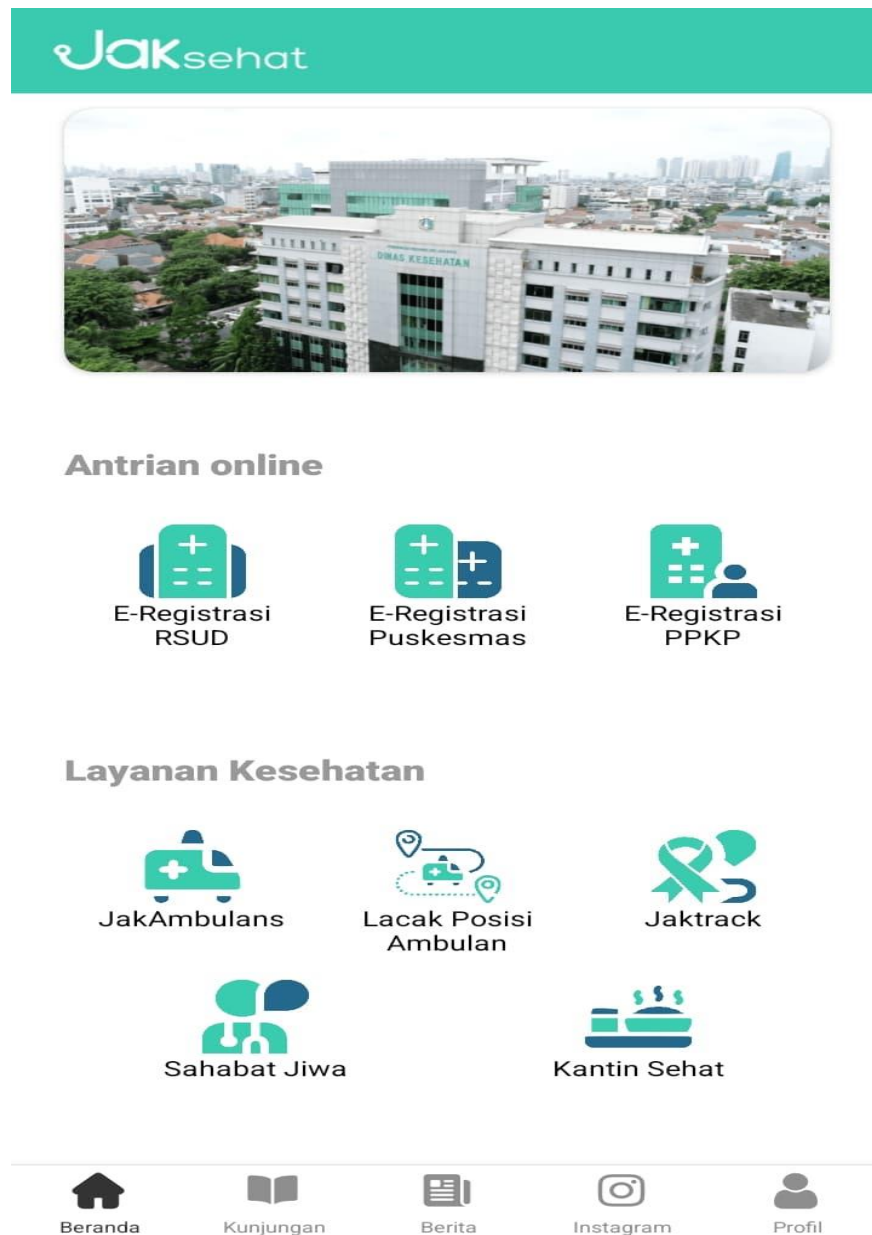
1. Antrian Online : antrian online, yang memungkinkan masyarakat untuk mendaftar konsultasi atau berobat tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan dan antri sejak pagi. Fitur ini berlaku untuk RSUD, Puskesmas, dan Pusat Pelayanan Kesehatan Pegawai (PPKP). Dengan layanan ini, masyarakat dapat memilih jadwal kunjungan mereka secara lebih fleksibel di lebih dari 317 Puskesmas/Klinik serta 32 RSUD yang sudah terintegrasi, seperti Poli Umum, Poli Gigi, dan Poli lainnya.
2. Layanan Kesehatan : terdapat beberapa fitur yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan bantuan medis. JakAmbulans memungkinkan pengguna untuk memanggil ambulans darurat melalui aplikasi, sementara fitur Lacak Posisi Ambulans membantu pasien mengetahui posisi ambulans secara real-time dan memperkirakan waktu kedatangannya. Selain itu, JakTrack hadir sebagai layanan pemeriksaan dan pemetaan dokter keliling yang menangani HIV/AIDS dan Infeksi Menular Seksual (IMS), memberikan akses bagi masyarakat untuk berkonsultasi secara online sebelum bertemu dengan dokter spesialis. Sahabat Jiwa merupakan layanan

yang berfokus pada kesehatan mental, memberikan tes psikologis serta akses ke layanan konsultasi jika diperlukan. Selain itu, ada juga Kantin Sehat, program yang bertujuan untuk memastikan makanan yang dijual di sekolah dan tempat umum memenuhi standar kesehatan dan gizi.

3. Informasi Kesehatan : masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi resmi dari Dinas Kesehatan, memantau kasus Demam Berdarah Dengue (DBD) berdasarkan iklim, serta melihat stok darah terbaru dan jadwal donor darah melalui layanan PMI. Selain itu, tersedia pula akses ke Data Surveilans Kematian di Jakarta untuk keperluan analisis epidemiologi, serta SIRANAP Kementerian Kesehatan, yang memberikan informasi real-time mengenai ketersediaan tempat tidur di rumah sakit.
4. Skrining Kesehatan : fitur lain yang membantu masyarakat melakukan deteksi dini terhadap kondisi kesehatan mereka. E-Jiwa merupakan layanan tes kesehatan mental yang membantu pengguna mengenali kondisi psikologis mereka, sementara Aku Bugar memungkinkan masyarakat melakukan skrining untuk mendeteksi risiko Penyakit Tidak Menular (PTM) seperti diabetes, hipertensi, dan stroke, tanpa harus sering ke fasilitas kesehatan.
5. Sertifikat Elektronik : berfungsi sebagai bukti kelayakan kesehatan. Sertifikat Layak Nikah memastikan calon pengantin bebas dari penyakit menular sebelum menikah, sedangkan Keamanan Pangan Siap Saji (KPSS) diberikan kepada pedagang makanan yang telah memenuhi standar kesehatan dan keamanan pangan.
6. Aplikasi Petugas : mencakup berbagai sistem pencatatan dan pengawasan kesehatan di Jakarta. SmartDB digunakan untuk mencatat dan memantau kasus Demam Berdarah, sementara Simfoni Ananda membantu dalam pencatatan imunisasi anak. Selain itu, fitur Food Safety berfungsi sebagai alat monitoring keamanan pangan di pasar dan tempat umum, sedangkan Pantau Klinik digunakan untuk mengevaluasi layanan kesehatan di berbagai klinik di Jakarta. Ada juga Jakpirt, sistem yang mengawasi izin dan regulasi kesehatan terkait peredaran pangan industri rumah tangga.

Manfaat pada penerapan JakSehat yaitu untuk membantu pemerintah dalam memetakan SDM, sarana prasarana 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), mengacu pada 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 kualitas layanan kesehatan dan memberikan alternatif akses layanan kesehatan khususnya pada warga Jakarta. Sejauh ini, ada 317 Puskesmas / klinik serta 32 RSUD yang terintegrasi dengan fitur JakSehat. Dilihat dalam playstore ada 3.404 ulasan dan 1.000.000+ yang mendownload.

Gambar 4.3 Aplikasi JakSehat



Sumber : aplikasi JakSehat (2025)

Gambar 4.4 Fitur Aplikasi JakSehat

Layanan Kesehatan



Informasi Kesehatan



Skrining Kesehatan



Sertifikat Elektronik



Aplikasi Petugas



Sumber : aplikasi JakSehat (2025)

Gambar 4.5 Registrasi Online



Antrian online



E-Registrasi
RSUD



E-Registrasi
Puskesmas

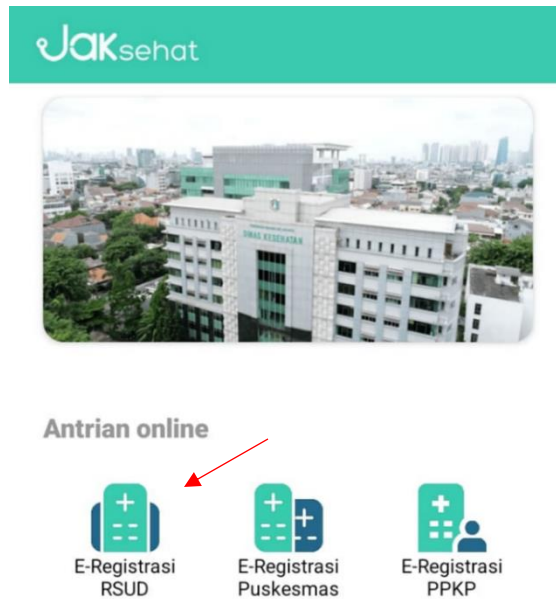


E-Registrasi
PPKP

Sumber : aplikasi JakSehat (2025)

Gambar 4.6 Cara pendaftaran menggunakan aplikasi JakSehat :

1. Pilih option yang ingin di kunjungi



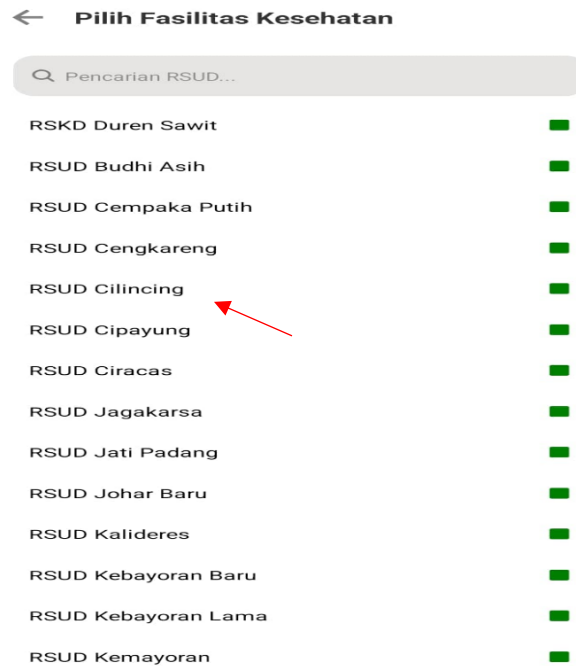
Sumber : aplikasi JakSehat (2025)

2. Selanjutnya, akan muncul tampilan seperti ini dan klik tombol kotak lalu kirim



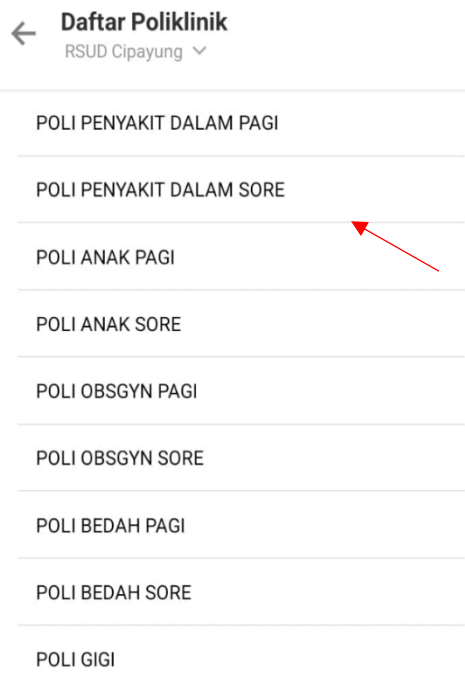
Sumber : aplikasi JakSehat (2025)

3. Pilih FasKes (Fasilitas Kesehatan) terdekat dari jangkauan rumah



Sumber : aplikasi JakSehat (2025)

4. Setelah itu, pilih poli yang ingin di kunjungi



Sumber : aplikasi JakSehat (2025)

5. Step akhir, akan terlihat review kunjungan

← Review Kunjungan

Informasi Kunjungan

Fasilitas Kesehatan
RSUD Cipayung

Poliklinik
POLI PENYAKIT DALAM SORE

Waktu Kunjungan
17 Februari 2025 pukul 14:00:00 - 17:00:00

Dokter
dr. Nur Aini Hanifah, Sp.PD

Informasi Pasien

NIK	3175105101031002
Nama	Nn. SYIFA SABRINA
Jenis Pasien	UMUM

Pastikan Anda datang ke Poli Pelayanan atau Anjungan (30 Menit) sebelum jadwal Kunjungan



Dengan ini saya menyatakan menyetujui segala kebijakan dari dinas kesehatan DKI Jakarta

Proses Kunjungan

Sumber : aplikasi JakSehat (2025)

4.2 Hasil Penelitian

Puskesmas Cipayung adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur. Salah satu keunggulan dari Puskesmas ini adalah penerapan berbagai aplikasi berbasis e-government yang dirancang untuk mendukung dan meningkatkan efisiensi layanan kesehatan bagi masyarakat.

Salah satu aplikasi yang digunakan adalah JakSehat. Aplikasi ini memiliki keunggulan dalam pelayanan kesehatan, khususnya pada fitur pendaftaran online yang memberikan dampak positif bagi masyarakat atau pasien. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa banyak masyarakat atau pasien yang belum mengetahui tentang keberadaan aplikasi ini. Selain itu, aplikasi ini masih dianggap kurang efektif bagi orang tua, sehingga mereka memerlukan pendampingan dan arahan saat menggunakannya. Berdasarkan fokus penelitian di atas, deskripsi mengenai fokus penelitian adalah sebagai berikut:

4.2.1 *Tangibles* (bukti fisik)

Merupakan suatu hal yang penting dalam kualitas pelayanan, karena pasien sering menggunakan dengan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan. Penilaian positif terhadap aspek tangibles dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membangun citra positif Puskesmas. Sebagai contoh bukti fisik yang baik yaitu memberikan fasilitas fisik, teknologi pendukung, peralatan medis dan tampilan petugas.

Dalam penerapan dan pelaksanaan Program pelayanan kesehatan melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas Cipayung, antar muka yang sederhana dan informasi yang terstruktur dengan baik mempermudah pasien dalam mengakses layanan, seperti pendaftaran online dan pencaharian informasi jadwal dokter.

- **Tampilan dan Aksesibilitas yang Jelas serta Mudah Diakses pada Aplikasi JakSehat**

Aplikasi JakSehat sebagai inovasi layanan kesehatan berbasis digital memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di Puskesmas Cipayung. Salah satu keunggulan utama aplikasi ini adalah

tampilannya yang sederhana dan informatif, yang memudahkan pasien dalam mengakses berbagai layanan kesehatan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 Februari 2025, Mba Caca, salah satu pengguna aplikasi JakSehat, menyampaikan pendapatnya mengenai kemudahan tampilan dan akses informasi:

“Menurut saya, tampilannya cukup sederhana dan ikon-ikonnya mudah dikenali. Saya tidak kesulitan untuk mencari informasi yang saya butuhkan.”

“Serta informasinya jelas dan terstruktur dengan baik. Saya bisa dengan mudah menemukan jadwal dokter, informasi obat, dan lain-lain.”

Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa tampilan yang intuitif menjadi nilai tambah dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna.

Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki berdasarkan wawancara dengan Mas Zidan yang dilakukan pada tanggal 12 Februari 2025. Dalam wawancara tersebut, ia mengungkapkan bahwa dirinya mengalami beberapa kendala dalam menggunakan aplikasi JakSehat. Ia menyampaikan:

“Saya sih lumayan mudah ya, tapi ada beberapa bagian yang menurut saya tuh kurang jelas gitu ya. Mungkin perlu ada tutorial atau panduan visual yang lebih detail sih kak agar lebih jelas.”

“Sebagian besar infonya jelas, tapi kadang tuh ada informasi yang kurang lengkap gitu loh kak atau sulit dipahami. Misalnya, kaya penjelasan tentang penyakit atau prosedur medis, selebihnya sih oke.”

Mas Zidan menyoroti perlunya tutorial atau panduan visual yang lebih rinci untuk membantu pengguna memahami fitur aplikasi secara optimal.

Selain itu, Mas Enay, yang juga merupakan pengguna aplikasi ini, menyampaikan dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025 bahwa masih ada kendala dalam memahami beberapa istilah yang digunakan dalam aplikasi.:

Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki berdasarkan wawancara dengan Mas Zidan yang dilakukan pada tanggal 12 Februari 2025. Dalam wawancara tersebut, ia mengungkapkan bahwa dirinya mengalami beberapa kendala dalam menggunakan aplikasi JakSehat. Ia menyampaikan:

“Saya sih lumayan mudah ya, tapi ada beberapa bagian yang menurut saya tuh kurang jelas gitu ya. Mungkin perlu ada tutorial atau panduan visual yang lebih detail sih kak agar lebih jelas.”

“Sebagian besar infonya jelas, tapi kadang tuh ada informasi yang kurang lengkap gitu loh kak atau sulit dipahami. Misalnya, kaya penjelasan tentang penyakit atau prosedur medis, selebihnya sih oke.”

Mas Zidan menyoroti perlunya tutorial atau panduan visual yang lebih rinci untuk membantu pengguna memahami fitur aplikasi secara optimal.

Selain itu, Mas Enay, yang juga merupakan pengguna aplikasi ini, menyampaikan dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025 bahwa masih ada kendala dalam memahami beberapa istilah yang digunakan dalam aplikasi.:

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, Tangibles atau bukti fisik dari aplikasi JakSehat dalam pelayanan kesehatan dinilai baik dari segi tampilan yang sederhana dan kemudahan akses informasi. Namun ada catatan mengenai kejelasan informasi dan kebutuhan akan panduan yang lebih detail agar aplikasi lebih mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan panduan dan kelengkapan informasi agar aplikasi

JakSehat dapat dirasakan manfaatnya secara maksimal oleh masyarakat, termasuk bagi orang tua.

4.2.2 Realibility (keandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Ini mencakup konsistensi dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien atau masyarakat tanpa kesalahan. Jika pasien merasa bahwa aplikasi dan pelayanan yang diberikan dapat diandalkan, mereka akan lebih puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

- **Keahlian Aplikasi JakSehat dalam Menyediakan Layanan Kesehatan**

Aplikasi JakSehat merupakan salah satu inovasi dalam bidang layanan kesehatan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi serta layanan medis secara digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna, terdapat berbagai pengalaman yang berbeda dalam pemanfaatan aplikasi ini. Beberapa pengguna merasakan manfaatnya, sementara yang lain mengalami kendala teknis dalam penggunaannya.

1) Keakuratan Informasi

Keakuratan informasi dalam layanan kesehatan sangat penting untuk memastikan pasien mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan wawancara dengan Mba Caca pada tanggal 12 Februari 2025, ia menyatakan bahwa:

"Sejauh ini, informasi yang saya dapatkan selalu akurat dan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh dokter atau petugas puskesmas."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa aplikasi JakSehat mampu memberikan informasi yang sesuai dengan pelayanan di fasilitas kesehatan. Namun, pengalaman berbeda dirasakan oleh Mas Zidan dan Mas Enay. Dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025, Mas

Zidan mengungkapkan bahwa ia pernah menemukan ketidaksesuaian informasi antara aplikasi dan petugas kesehatan:

"Saya pernah menemukan informasi yang berbeda antara aplikasi dan yang disampaikan petugas. Tapi setelah dikonfirmasi nih ya, ternyata ada kesalahan input di aplikasinya gitu aja sih."

Sementara itu, Mas Enay, dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025, menyatakan kurang percaya dengan keakuratan informasi jadwal dokter dalam aplikasi:

"Aku kurang yakin dengan keakuratannya, terutama informasi tentang jadwal dokter. Seringkali enggak sesuai dengan kenyataan yang ada."

Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam validasi data di aplikasi, terutama terkait jadwal dokter dan informasi lainnya yang bisa berubah sewaktu-waktu.

2) Keandalan dan Ketersediaan Akses

Aksesibilitas menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keandalan aplikasi layanan kesehatan. Dari hasil wawancara pada tanggal 12 Februari 2025, Mba Caca merasa bahwa aplikasi ini selalu tersedia kapan pun ia membutuhkannya::

"Alhamdulillahnya, saya tidak pernah mengalami masalah saat mengakses aplikasi. Selalu tersedia kapanpun saya butuhkan."

Namun, pengalaman berbeda dirasakan oleh Mas Zidan, yang mengeluhkan bahwa aplikasi sering sulit diakses saat jam-jam sibuk. Dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025, ia menyatakan bahwa:

"Hmm kadang-kadang aplikasi itu sulit diakses, terutama saat jam-jam sibuk nih kak. Mungkin servernya sedang down atau overload gitu karena banyak yang pakai jadi, ya gitu suka down."

Mas Enay juga mengeluhkan hal serupa terkait lambatnya aplikasi dalam memproses informasi, dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025:

"Hmm kadang-kadang aplikasi itu sulit diakses, terutama saat jam-jam sibuk nih kak. Mungkin servernya sedang down atau overload gitu karena banyak yang pakai jadi, ya gitu suka down."

Masalah teknis seperti keterlambatan respon aplikasi dan gangguan server menjadi tantangan dalam meningkatkan keandalan layanan aplikasi JakSehat.

Dari hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan pengalaman di antara pengguna aplikasi JakSehat. Terlihat bahwa beberapa pengguna merasa puas dengan keakuratan dan kemudahan akses aplikasi, seperti yang disampaikan oleh Mba Caca. Namun ada juga keluhan mengenai ketidaksesuaian informasi, kesalahan input data, serta masalah teknis seperti lambatnya akses dan error pada aplikasi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Zidan dan Mas Enay. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JakSehat telah membantu sebagian pengguna, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal keandalan informasi dan performa teknis aplikasi.

4.2.3 Responsiveness (ketanggapan)

Merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan serta permintaan pasien. Indikator ini sangat penting karena berfungsi untuk menilai sejauh mana aplikasi dapat memenuhi harapan pengguna terkait dengan kecepatan dan akurasi layanan.

- **Penyediaan Layanan Kesehatan yang Cepat dan Membantu Masyarakat**

Penyediaan layanan kesehatan yang cepat dan efisien merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat yang menggunakan aplikasi JakSehat, terdapat berbagai tanggapan yang mencerminkan manfaat serta tantangan dalam implementasi layanan ini.

Salah satu manfaat utama yang dirasakan oleh masyarakat adalah kemudahan dalam melakukan pendaftaran layanan kesehatan secara cepat melalui online. Sebagaimana yang dikatakan oleh Mba Caca dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025:

"Sangat membantu, saya bisa daftar online tidak perlu antri lama di Puskesmas."

Selain itu, petugas yang bertanggung jawab atas penggunaan aplikasi ini juga dinilai cukup sigap dalam membantu pasien, seperti yang disampaikan oleh Mba Caca. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 Februari 2023:

"Petugas sangat membantu dan sabar dalam menjelaskan cara penggunaan aplikasi. Mereka juga cepat tanggap jika ada masalah."

Kemudahan ini mencerminkan upaya pelayanan kesehatan dalam mengoptimalkan daya tanggap (*responsiveness*) yang merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang dijelaskan dalam model SERVQUAL oleh Parasuraman (2001).

- **Efektivitas Layanan di Fasilitas Kesehatan**

Di sisi lain, terdapat juga masyarakat yang merasa bahwa digitalisasi layanan belum memberikan perubahan signifikan dalam efektivitas pelayanan

kesehatan. Seperti yang disampaikan oleh Mas Enay, berdasarkan wawancara pada tanggal 12 Februari 2025, ia menyatakan bahwa:

"Hmm, menurut aku, engga terlalu berpengaruh. Proses di Puskesmas tetap lama baik daftar online maupun offline."

"Beberapa petugas kurang bisa membantu ketika aku ada masalah dengan aplikasinya. Mereka sepertinya masih kurang mengerti."

Tanggapan ini menunjukkan bahwa implementasi sistem digital saja tidak cukup untuk mempercepat layanan jika tidak dibarengi dengan peningkatan prosedur operasional di fasilitas kesehatan. Dalam hal ini, penyedia layanan kesehatan perlu memastikan bahwa proses pelayanan di tempat tetap berjalan efisien, baik bagi pasien yang mendaftar secara online maupun *offline*.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi JakSehat telah memberikan manfaat bagi sebagian pengguna, terutama dalam kemudahan pendaftaran online. Namun, terdapat beberapa tantangan yang harus diperhatikan, seperti keterbatasan kapasitas antrian online, kurangnya pemahaman petugas terhadap aplikasi, serta ketidakefisienan proses layanan di fasilitas kesehatan yang masih dikeluhkan oleh beberapa pengguna. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan dan pelatihan petugas untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

4.2.4 Assurance (jaminan)

Merupakan aspek penting yang berhubungan dengan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap layanan yang diberikan. Biasanya merujuk pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dapat menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan (*confidence*) dari pasien. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pasien merasa aman dan nyaman saat menerima layanan kesehatan..

- **Keamanan data dalam aplikasi**

Keamanan data dalam aplikasi kesehatan sangat penting untuk melindungi informasi pribadi pasien dan menjaga kepercayaan masyarakat. Dengan menerapkan enkripsi data, autentikasi yang kuat, perlindungan terhadap serangan siber, serta kepatuhan terhadap regulasi, aplikasi dapat memastikan bahwa informasi pengguna tetap aman. Selain itu, edukasi kepada masyarakat tentang cara menjaga keamanan akun juga diperlukan untuk mengurangi risiko kebocoran data akibat kesalahan pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan aplikasi JakSehat, terdapat berbagai pandangan terkait keamanan dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Sebagian masyarakat merasa percaya karena sistem pencatatan dan perlindungan data yang ada, sementara sebagian lainnya masih memiliki kekhawatiran terkait keamanan data pribadi mereka.

Sebagai contoh, salah satu pasien, Mba Caca, dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025, menyampaikan bahwa:

“Saya percaya bahwa data saya aman, karena ada pemberitahuan tentang kebijakan privasi dan perlindungan data.”

“Ya, saya percaya karena semua riwayat kesehatan saya tercatat dengan lengkap di aplikasi.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa adanya transparansi dalam kebijakan privasi serta kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan yang digunakan.

Namun, kekhawatiran tetap muncul dari beberapa pengguna lainnya, seperti yang disampaikan oleh Mas Zidan dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025:

“Kalo masalah privasi saya merasa agak khawatir, karena saya engga tahu bagaimana data saya disimpan dan digunakan gitu. Apakah ada jaminan bahwa data saya engga akan di salah gunakan, saya ngerasa agak was-was juga soal itu.”

“Saya sih berharapnya informasi yang ada di aplikasi bisa di akses oleh dokter di rumah sakit lain, jadi engga perlu membawa berkas-berkas lagi deh.”

Begitu juga dengan Mas Enay, yang dalam wawancara pada tanggal 12 Februari 2025 mengungkapkan kekhawatirannya:

“Aku agak khawatir juga tentang keamanannya, apalagi itu data pribadi aku. Engga ada penjelasan detail tentang bagaimana data pribadi pengguna terlindungi.”

“Aku kurang yakin juga apakah informasi kesehatan aku dikelola dengan baik di aplikasi ini.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun ada aspek kepercayaan terhadap manfaat teknologi dalam pelayanan kesehatan, transparansi tentang keamanan data pribadi yang lebih baik masih dibutuhkan untuk menghilangkan rasa ragu masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara ini, meskipun terdapat keyakinan terhadap fitur dan keuntungan yang ditawarkan oleh aplikasi JakSehat, masih ada kekhawatiran di kalangan beberapa pengguna mengenai keamanan dan pengelolaan data pribadi mereka. Hal ini menandakan perlunya peningkatan transparansi dan langkah-langkah lebih lanjut untuk memperkuat keamanan data oleh pihak pengelola aplikasi.

4.2.5 Empathy (empati)

Merupakan penyedia layanan untuk memberikan respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan dan permintaan pasien. Indikator ini juga salah satu

bagian penting karena berguna untuk mengevaluasi seberapa baik aplikasi tersebut memenuhi harapan pengguna dalam hal kecepatan dan ketepatan layanan.

Pelayanan kesehatan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan teknologi, tetapi juga oleh sikap tenaga medis dalam berinteraksi dengan pasien. Sikap tegas tetapi penuh perhatian menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terdapat berbagai pandangan dari masyarakat mengenai layanan kesehatan, khususnya dalam penerapan aplikasi JakSehat di Puskesmas.

- **Sikap Tegas tetapi Perhatian dalam Sosialisasi Teknologi Kesehatan**

Mba Caca, salah satu penerima layanan kesehatan, mengungkapkan bahwa dirinya merasa diperhatikan oleh petugas karena adanya edukasi mengenai aplikasi layanan kesehatan dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 Februari 2025:

"Iya, saya merasa diperhatikan. Puskesmas sering mengadakan sosialisasi dan pelatihan tentang penggunaan aplikasi."

Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menegaskan pentingnya penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan, tetapi juga memberikan bimbingan kepada masyarakat agar dapat mengakses layanan tersebut dengan mudah.

Selain itu, Mba Caca juga menambahkan bahwa aplikasi ini sangat membantunya dalam mendapatkan informasi kesehatan dengan cepat. Wawancara dengan Mba Caca dilakukan pada tanggal 12 Februari 2025:

"Sangat terbantu, saya bisa mendapatkan informasi kesehatan dengan mudah dan cepat, serta memantau kondisi kesehatan saya secara mandiri."

Ini mencerminkan bahwa sikap petugas yang aktif dalam memberikan sosialisasi terhadap teknologi kesehatan dapat memberikan manfaat langsung bagi pasien.

- **Perhatian dalam Meningkatkan Kualitas Layanan, Bukan Hanya Teknologi**

Namun, tidak semua masyarakat memiliki pengalaman positif terkait layanan kesehatan yang berbasis aplikasi. Mas Zidan, salah satu pengguna layanan, dalam wawancara yang dilakukan pada 12 Februari 2025 menyatakan kritiknya terhadap prioritas yang diberikan oleh Puskesmas.:

"Saya merasa Puskesmas lebih fokus kepada pengembangan aplikasinya daripada memberikan pelayanan yang baik kepada pasien."

"Menurut saya aplikasi ini masih perlu banyak perbaikan agar benar-benar bermanfaat bagi pasien."

Dari pernyataan ini, terlihat bahwa meskipun petugas tegas dalam mendorong pemanfaatan teknologi kesehatan, ada kebutuhan untuk tetap menjaga keseimbangan antara pengembangan sistem digital dan pelayanan langsung kepada pasien. Sikap tegas harus diiringi dengan perhatian terhadap kepuasan dan pengalaman pasien secara keseluruhan.

- **Memahami Kesulitan Pasien dalam Mengakses Layanan Digital**

Tantangan lain dalam penerapan aplikasi kesehatan adalah kesulitan yang dialami oleh kelompok tertentu, terutama lansia. Dalam wawancara yang dilakukan pada 12 Februari 2025, Mas Enay mengungkapkan kekhawatirannya terkait akses layanan bagi ibunya yang lanjut usia.:

"Menurut aku, Puskesmas kurang memahami kesulitan yang dihadapi pada pasien lansia seperti ibu aku dalam menggunakan aplikasi."

Selain itu, Mas Enay juga menyatakan bahwa metode layanan konvensional masih lebih nyaman bagi beberapa orang. Dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 Februari 2025, ia menyampaikan:

"Sejauh ini, aplikasi tersebut belum bisa membantu aku. Aku lebih suka sistem lama yang datang langsung dan berinteraksi dengan petugas."

Pernyataan ini menegaskan bahwa petugas kesehatan perlu memiliki pendekatan yang lebih empati dalam menghadapi berbagai kelompok masyarakat. Meskipun bersikap tegas dalam mendorong penggunaan teknologi, petugas juga harus memahami keterbatasan yang dihadapi oleh pasien tertentu dan tetap menyediakan opsi layanan yang lebih ramah bagi mereka.

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi JakSehat memiliki potensi untuk mempermudah akses layanan kesehatan, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, antara lain: akurasi informasi (terutama untuk mendukung pengguna lansia dan masyarakat dengan keterbatasan digital), fokus layanan (agar pengembangan teknologi sejalan dengan peningkatan pelayanan langsung kepada pasien), dan kemudahan akses (agar seluruh kelompok masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini secara efektif tanpa hambatan teknis atau keterbatasan teknologi). Tanggapan tersebut mencerminkan perlunya evaluasi dan pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi JakSehat.

4.3 Pembahasan

Terkait dengan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Cipayung ini melalui aplikasi JakSehat, penulis memilih teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Anggraini (2021) terdapat 5 Indikator. Beberapa indikator tersebut yaitu : *Tangibles* (yang teramati) merupakan salah satu indikator penting yang menunjukkan untuk memberikan fasilitas fisik, teknologi pendukung, dan tampilan petugas, *Realibility* (keandalan) merupakan indikator yang menunjukkan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara

akurat dan andal, *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan indikator yang ditunjukkan menyediakan untuk membantu masyarakat atau pasien dan memberikan layanan yang cepat, *Assurance* (jaminan) merupakan indikator yang mampu dan ramah serta sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat atau pasien, dan *Empathy* (empati) merupakan indikator berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap masyarakat atau pasien. Kualitas pelayanan kesehatan melalui aplikasi JakSehat terhadap masing-masing dimensi ditetapkan dari jawaban yang diberikan dari tiap dimensi.

4.3.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan berbasis digital, diperlukan penyediaan fasilitas yang memadai untuk mendukung kenyamanan serta kemudahan akses bagi masyarakat. Salah satu aspek yang menjadi indikator kualitas layanan adalah dimensi *Tangibles*, yang mencerminkan tampilan antarmuka aplikasi, kelengkapan fitur, serta aksesibilitas informasi bagi pengguna.

Dalam penelitian ini, dimensi *Tangibles* dianalisis melalui beberapa sub aspek utama, yaitu tampilan aplikasi, kejelasan informasi, serta kemudahan navigasi. Aplikasi JakSehat telah berupaya menyediakan fitur-fitur yang mendukung kemudahan akses layanan kesehatan, seperti pendaftaran online dan informasi jadwal dokter. Antar muka yang sederhana dan ikon yang mudah dikenali menjadi salah satu keunggulan aplikasi ini, sehingga membantu sebagian pengguna dalam memperoleh layanan secara lebih cepat. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah kurangnya kejelasan informasi terkait prosedur medis dan penyakit, yang membuat pengguna mengalami kesulitan dalam memahami isi aplikasi. Selain itu, kurangnya panduan visual atau tutorial penggunaan aplikasi menyebabkan beberapa masyarakat, terutama lansia atau pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi, merasa kesulitan dalam mengakses layanan.

Selain itu, permasalahan lainnya adalah banyaknya menu dan istilah medis yang sulit dipahami, sehingga membuat pengguna kebingungan dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Beberapa pengguna juga menyampaikan bahwa

informasi yang disediakan dalam aplikasi terkadang kurang lengkap dan tidak selalu sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini berpotensi menurunkan efektivitas layanan dan menghambat pemanfaatan aplikasi secara optimal oleh masyarakat.

Dalam dimensi *Tangibles*, tampilan dan kemudahan akses informasi merupakan bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola aplikasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakSehat telah memenuhi kriteria dimensi *Tangibles* terkait penyediaan fitur layanan digital, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam aspek kejelasan informasi dan kemudahan penggunaan bagi seluruh lapisan masyarakat.

4.3.2 Reliability (Keandalan)

Keandalan layanan merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap aplikasi kesehatan. Reliability mengacu pada kemampuan sistem dalam memberikan informasi dan layanan yang akurat, konsisten, serta dapat diandalkan.

Dalam penelitian ini, dimensi *Reliability* dianalisis melalui beberapa subaspek utama, yaitu akurasi informasi, konsistensi layanan, dan kestabilan sistem. Aplikasi JakSehat telah berupaya menyediakan informasi yang relevan dan dapat diakses kapan saja oleh masyarakat. Beberapa pengguna mengungkapkan bahwa informasi yang diperoleh dari aplikasi sesuai dengan yang disampaikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas, serta aplikasi jarang mengalami gangguan teknis. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam implementasi layanan.

Beberapa pengguna melaporkan bahwa terdapat ketidaksesuaian informasi, khususnya terkait jadwal dokter dan ketersediaan layanan, yang terkadang tidak diperbarui secara *real-time*. Selain itu, ada kasus di mana pengguna menemukan perbedaan antara informasi dalam aplikasi dengan yang diberikan oleh petugas secara langsung, yang dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian dalam mengakses layanan.

Selain permasalahan akurasi, beberapa pengguna juga mengeluhkan gangguan teknis seperti lambatnya proses loading, error pada aplikasi, serta sulitnya mengakses layanan saat jam sibuk. Masalah ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi dan menyebabkan mereka lebih memilih datang langsung ke puskesmas untuk mendapatkan layanan secara manual.

Dalam dimensi *Reliability*, konsistensi dalam memberikan informasi yang akurat dan kemudahan akses terhadap sistem merupakan hal yang sangat penting dalam memastikan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakSehat telah memenuhi kriteria dimensi *Reliability* dalam beberapa aspek, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam hal akurasi informasi dan stabilitas sistem untuk memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna.

4.3.3 Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan layanan mengacu pada kecepatan dan efisiensi aplikasi dalam merespons kebutuhan serta pertanyaan pengguna. Dimensi ini sangat penting dalam menilai sejauh mana aplikasi dapat memenuhi harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Dalam penelitian ini, dimensi *Responsiveness* dianalisis melalui beberapa subaspek utama, yaitu kecepatan akses layanan, kesiapan petugas dalam memberikan bantuan, dan kemudahan komunikasi. Aplikasi JakSehat telah memberikan manfaat bagi sebagian pengguna dalam mengurangi waktu tunggu dengan fitur pendaftaran online. Pengguna yang terbiasa dengan sistem digital merasa terbantu karena tidak perlu datang lebih awal untuk mengambil nomor antrean secara manual.

Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi layanan. Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa kapasitas antrean online terbatas, sehingga mereka tetap harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan layanan. Selain itu, tidak semua petugas puskesmas memiliki pemahaman yang baik terhadap penggunaan aplikasi, sehingga ketika pengguna mengalami kesulitan, mereka tidak selalu mendapatkan bantuan yang cepat dan efektif.

Selain itu, beberapa pengguna merasa bahwa meskipun telah menggunakan pendaftaran online, proses pelayanan di puskesmas masih lama dan tidak jauh berbeda dengan pendaftaran manual. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah berkontribusi dalam mempermudah akses awal, masih ada aspek teknis dan operasional yang perlu diperbaiki agar sistem dapat berjalan lebih efisien.

Dalam dimensi *Responsiveness*, kecepatan dan ketepatan layanan merupakan indikator penting dalam memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakSehat telah memenuhi kriteria *Responsiveness* dalam menyediakan layanan digital, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam hal efektivitas antrean online serta pelatihan petugas agar lebih siap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat.

4.3.4 Assurance (Jaminan)

Jaminan dalam pelayanan kesehatan berbasis digital mencakup aspek kepercayaan dan keamanan yang diberikan kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hal ini mencakup transparansi informasi, perlindungan data pribadi, serta kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, dimensi *Assurance* dianalisis melalui beberapa subaspek utama, yaitu keamanan data, transparansi informasi, dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Sebagian besar pengguna merasa bahwa aplikasi JakSehat memiliki kebijakan privasi yang cukup jelas dan memberikan rasa aman dalam menyimpan riwayat kesehatan mereka. Namun, masih terdapat kekhawatiran dari beberapa pengguna mengenai bagaimana data mereka dikelola dan apakah informasi pribadi mereka benar-benar terlindungi dari penyalahgunaan.

Beberapa pengguna menyampaikan bahwa tidak adanya informasi yang jelas mengenai sistem keamanan data membuat mereka ragu untuk sepenuhnya percaya pada aplikasi. Selain itu, ada harapan dari pengguna agar data mereka dapat terintegrasi dengan sistem rumah sakit lain untuk mempermudah akses layanan tanpa harus membawa dokumen secara manual.

Dalam dimensi *Assurance*, kepercayaan dan keamanan data merupakan faktor utama yang menentukan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan aplikasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakSehat telah memenuhi kriteria *Assurance* dalam menyediakan perlindungan data, tetapi masih perlu meningkatkan transparansi mengenai sistem keamanan dan perlindungan informasi pribadi pengguna.

4.3.5 *Empathy* (Empati)

Empati dalam pelayanan kesehatan digital mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna secara personal. Aspek ini berkaitan dengan kemudahan akses, perhatian terhadap kelompok rentan, serta fleksibilitas layanan dalam menyesuaikan kebutuhan pasien.

Dalam penelitian ini, dimensi *Empathy* dianalisis melalui beberapa subaspek utama, yaitu kepedulian terhadap kebutuhan pengguna, aksesibilitas layanan bagi kelompok rentan, dan pengalaman pengguna. Beberapa pengguna merasa bahwa aplikasi ini cukup membantu mereka dalam mendapatkan informasi kesehatan dan memantau kondisi mereka secara mandiri.

Namun, ada kritik bahwa aplikasi ini lebih fokus pada pengembangan teknologi daripada meningkatkan pelayanan langsung kepada pasien. Selain itu, beberapa pengguna lansia dan masyarakat dengan keterbatasan digital mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena kurangnya fitur aksesibilitas yang ramah bagi mereka.

Dalam dimensi *Empathy*, perhatian terhadap kebutuhan pengguna menjadi faktor penting dalam menciptakan layanan yang inklusif dan efektif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JakSehat telah memenuhi kriteria *Empathy* dalam memberikan akses informasi, tetapi masih perlu meningkatkan aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.