LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Fakultas

UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Akreditasi :
Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik)
Magister Ilmu Komunikasi (Baik) - Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (B)
Sarjana Sosiologi (Unggul) - Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp.(021) 70737624, 7806700 Ext.146,
Fax. 7802718-7802719 Homepage : http//www.unas.ac.id Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 14 Januari 2025

Nomor : 13/WD/I/2025
Lamp : -
Perihal : **Permohonan Penelitian Dan Informasi Data**

Kepada Yth : Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Cipayung Jakarta Timur
Di Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa berikut:

Nama	:	Syifa Sabrina
Nomor Pokok Mahasiswa	:	213515516021
Prodi, Konsentarasi	:	Administrasi Publik
Semester	:	7 (Ganjil), T.A 2024/2025
Alamat Rumah	:	Jl. Amil Sa'ali, Rt 006/Rw 005, No. 6
Nomor Telepon	:	081385046348
Email	:	syifasabrina03@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan wawancara penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : **"Pelayanan Kesehatan Denga Aplikasi JakSehat Pada Poli Umum Cipayung Jakarta Timur "** Dengan pembimbing/ penanggung jawab penelitian: **Drs. Didit Setiabudi, M.Si** Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/ Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wakil Dekan

Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P.,M.Si

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Informan 1 Pasien atau masyarakat

Nama Informan : Caca

Jabatan/Pekerjaan : Karyawan Swasta

Tanggal : 12 Februari 2025

Pukul : 10.00 WIB

Tempat Wawancara : Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur

Keterangan	Materi Wawancara
Peneliti	Pertanyaan ***Tangibles*** **(Bukti Fisik)** 1. Apakah tampilan aplikasi Jaksehat mudah digunakan dan dimengerti? 2. Apakah informasi yang diberikan jelas dan mudah diakses?
Informan	1. Menurut saya, tampilannya cukup sederhana dan ikon-ikonnya mudah dikenali. Saya tidak kesulitan untuk mencari informasi yang saya butuhkan. 2. Serta informasinya jelas dan terstruktur dengan baik. Saya bisa dengan mudah menemukan jadwal dokter, informasi obat, dan lain-lain.
Peneliti	Pertanyaan ***Reliability (Kehandalan)*** 1. Apakah informasi yang Anda peroleh

	dari aplikasi Jaksehat akurat dan dapat diandalkan? 2. Apakah aplikasi Jaksehat selalu tersedia saat Anda membutuhkannya?
Informan	1. Sejauh ini, informasi yang saya dapatkan selalu akurat dan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh dokter atau petugas puskesmas. 2. 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.
Peneliti	Pertanyaan ***Responsiveness (Ketanggapan)*** 1. Apakah aplikasi Jaksehat membantu Anda mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien di Puskesmas? 2. Apakah petugas Puskesmas responsif terhadap pertanyaan atau masalah Anda terkait penggunaan aplikasi?
Informan	1. Sangat membantu, saya bisa daftar online tidak perlu antri lama di Puskesmas. 2. Petugas sangat membantu dan sabar dalam menjelaskan cara penggunaan aplikasi. Mereka juga cepat tanggap jika ada masalah.

Peneliti	Pertanyaan ***Assurance (Jaminan)*** 1. Apakah Anda merasa aman menggunakan aplikasi Jaksehat terkait dengan kerahasiaan data pribadi Anda? 2. Apakah Anda percaya bahwa informasi kesehatan Anda dikelola dengan baik melalui aplikasi Jaksehat?
Informan	1. Saya percaya bahwa data saya aman, karena ada pemberitahuan tentang kebijakan privasi dan perlindungan data. 2. Ya, saya percaya karena semua riwayat kesehatan saya tercatat dengan lengkap di aplikasi.
Peneliti	Pertanyaan ***Empathy (Empati)*** 1. Apakah Anda merasa bahwa Puskesmas peduli terhadap kebutuhan Anda sebagai pengguna aplikasi Jaksehat? 2. Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya aplikasi Jaksehat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang Anda terima di Puskesmas Cipayung?
Informan	1. Iya, saya merasa diperhatikan. Puskesmas sering mengadakan sosialisasi dan pelatihan tentang

	penggunaan aplikasi. 2. Sangat terbantu, saya bisa mendapatkan informasi kesehatan dengan mudah dan cepat, serta memantau kondisi kesehatan saya secara mandiri.

Informan 2 Pasien atau masyarakat

Nama Informan : Zidan

Jabatan/Pekerjaan : Mahasiswa

Tanggal : 12 Februari 2025

Pukul : 11.00 WIB

Tempat Wawancara : Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur

Keterangan	Materi Wawancara
Peneliti	Pertanyaan ***Tangibles*** **(Bukti Fisik)** 1. Apakah tampilan aplikasi Jaksehat mudah digunakan dan dimengerti? 2. Apakah informasi yang diberikan jelas dan mudah diakses?
Informan	1. 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. 2. 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.
Peneliti	Pertanyaan ***Reliability (Kehandalan)***

	1. Apakah informasi yang Anda peroleh dari aplikasi Jaksehat akurat dan dapat diandalkan? 2. Apakah aplikasi Jaksehat selalu tersedia saat Anda membutuhkannya?
Informan	1. 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. 2. 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.
Peneliti	Pertanyaan ***Responsiveness (Ketanggapan)*** 1. Apakah aplikasi Jaksehat membantu Anda mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien di Puskesmas? 2. Apakah petugas Puskesmas responsif terhadap pertanyaan atau masalah Anda terkait penggunaan aplikasi?
Informan	1. Menurut saya sih lumayan membantu, tapi antrian online nya tuh kadang penuh. Tapi, jadinya saya harus menunggu juga.

	2. Beberapa petugas kurang familiar dengan aplikasi ini, jadi kadang saya harus tanya ke petugas lain gitu.
Peneliti	Pertanyaan ***Assurance (Jaminan)*** 1. Apakah Anda merasa aman menggunakan aplikasi Jaksehat terkait dengan kerahasiaan data pribadi Anda? 2. Apakah Anda percaya bahwa informasi kesehatan Anda dikelola dengan baik melalui aplikasi Jaksehat?
Informan	1. 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. 2. 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.
Peneliti	Pertanyaan ***Empathy (Empati)*** 1. Apakah Anda merasa bahwa Puskesmas peduli terhadap kebutuhan Anda sebagai pengguna aplikasi Jaksehat? 2. Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya aplikasi Jaksehat dalam

	meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang Anda terima di Puskesmas Cipayung?
Informan	1. Saya merasa Puskesmas lebih fokus kepada pengembangan aplikasinya daripada memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. 2. Menurut saya aplikasi ini masih perlu banyak perbaikan agar benar-benar bermanfaat bagi pasien.

Informan 3 Pasien atau masyarakat

Nama Informan : Enay

Jabatan/Pekerjaan : Karyawan Swasta

Tanggal : 12 Februari 2025

Pukul : 12.00 WIB

Tempat Wawancara : Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur

Keterangan	Materi Wawancara
Peneliti	Pertanyaan ***Tangibles*** **(Bukti Fisik)** 1. Apakah tampilan aplikasi Jaksehat mudah digunakan dan dimengerti? 2. Apakah informasi yang diberikan jelas dan mudah diakses?
Informan	1. Jujur saja, aku agak kesulitan ya. Terlalu banyak menu dan istilah yang kurang aku pahamin. Biasanya aku lebih suka bertanya langsung ke petugasnya. 2. Aku juga sering bingung dengan istilah-istilah medis yang digunakan. Sebaiknya ada penjelasan yang sederhana atau dalam bahasa kita sehari-hari jadi, masyarakat awam pun juga mengerti.
Peneliti	Pertanyaan ***Reliability (Kehandalan)***

	1. Apakah informasi yang Anda peroleh dari aplikasi Jaksehat akurat dan dapat diandalkan? 2. Apakah aplikasi Jaksehat selalu tersedia saat Anda membutuhkannya?
Informan	1. Aku kurang yakin dengan keakuratannya, terutama informasi tentang jadwal dokter. Seringkali engga sesuai dengan kenyataan yang ada. 2. Terkadang aplikasinya lambat, loadingnya juga lama banget, dan biasanya suka error. Jadi, aku kurang sabar juga dan lebih memilih datang langsung untuk mengambil nomor antrian secara manual *(offline)*.
Peneliti	Pertanyaan ***Responsiveness (Ketanggapan)*** 1. Apakah aplikasi Jaksehat membantu Anda mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien di Puskesmas? 2. Apakah petugas Puskesmas responsif terhadap pertanyaan atau masalah Anda terkait penggunaan aplikasi?
Informan	1. Hmm, menurut aku, engga terlalu berpengaruh. Proses di Puskesmas tetap lama baik daftar *online* maupun *offline*. 2. Beberapa petugas kurang bisa

	membantu ketika aku ada masalah dengan aplikasinya. Mereka sepertinya masih kurang mengerti.
Peneliti	Pertanyaan ***Assurance (Jaminan)*** 1. Apakah Anda merasa aman menggunakan aplikasi Jaksehat terkait dengan kerahasiaan data pribadi Anda? 2. Apakah Anda percaya bahwa informasi kesehatan Anda dikelola dengan baik melalui aplikasi Jaksehat?
Informan	1. Aku agak khawatir juga tentang keamanannya, apalagi itu data pribadi aku. Engga ada penjelasan detail tentang bagaimana data pribadi pengguna terlindungi. 2. Aku kurang yakin juga apakah informasi kesehatan aku dikelola dengan baik di aplikasi ini.
Peneliti	Pertanyaan ***Empathy (Empati)*** 1. Apakah Anda merasa bahwa Puskesmas peduli terhadap kebutuhan Anda sebagai pengguna aplikasi Jaksehat? 2. Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya aplikasi Jaksehat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang Anda terima di Puskesmas Cipayung?

Informan	1. Menurut aku, Puskesmas kurang memahami kesulitan yang dihadapi pada pasien lansia seperti ibu aku dalam menggunakan aplikasi. 2. Sejauh ini, aplikasi tersebut belum bisa membantu aku. Aku lebih suka sistem lama yang datang langsung dan berinteraksi dengan petugas.

Informan 4 Petugas Puskesmas

Nama Informan : Budi

Jabatan/Pekerjaan : Staf Informasi

Tanggal : 13 Maret 2025

Pukul : 12.00 WIB

Tempat Wawancara : Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur

Keterangan	Materi Wawancara
Peneliti	Pertanyaan ***Tangibles*** **(Bukti Fisik)** 1. Apakah fasilitas di Puskesmas sudah mendukung tugas Bapak/Ibu dalam membantu pasien menggunakan aplikasi? 2. Apakah ada alat bantu lain yang digunakan untuk mengarahkan pasien?
Informan	1. Fasilitasnya cukup memadai, seperti komputer dan jaringan internet. Tapi kadang kalau internet lambat, prosesnya jadi terhambat. 2. Kami biasanya menggunakan mesin antrian untuk menunjukkan langkah-langkahnya kepada pasien secara langsung.
Peneliti	Pertanyaan ***Reliability (Kehandalan)*** 1. Apakah informasi yang diberikan melalui aplikasi JakSehat selalu

	akurat? 2. Bagaimana Bapak memastikan bahwa pasien mendapatkan informasi yang benar?
Informan	1. Sejauh ini informasinya cukup akurat, seperti jadwal dokter dan data pasien. Tapi kadang ada keluhan dari pasien kalau aplikasinya error atau tidak bisa dibuka 2. Kami selalu memeriksa ulang data di aplikasi sebelum memberikan informasi kepada pasien agar tidak terjadi kesalahan.
Peneliti	Pertanyaan ***Responsiveness (Ketanggapan)*** 1. Seberapa cepat Bapak merespons pertanyaan atau keluhan dari pasien terkait aplikasi JakSehat? 2. Apakah ada kendala saat memberikan arahan kepada pasien?
Informan	1. Kami berusaha merespons secepat mungkin, apalagi kalau antrean sedang ramai. Kalau masalahnya teknis, kami arahkan ke bagian IT. 2. Kendalanya biasanya kalau pasien kurang sabar atau tidak membawa perangkat mereka sendiri. Jadi kami harus menjelaskan lebih detail.
Peneliti	Pertanyaan ***Assurance (Jaminan)***

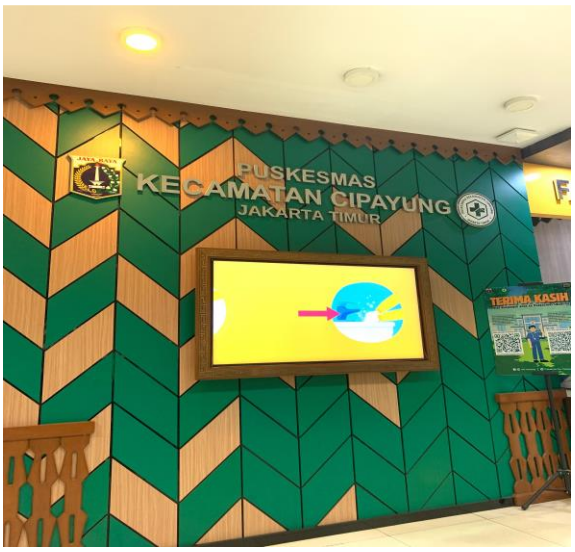
	1. Apakah Anda merasa yakin dengan keamanan data pasien yang disimpan dalam aplikasi JakSehat? 2. Apakah Anda merasa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk menggunakan aplikasi JakSehat?
Informan	1. Kami menerapkan sistem keamanan yang ketat untuk melindungi data pasien. Data dienkripsi dan hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang. 2. Setelah mengikuti pelatihan, saya merasa cukup percaya diri dalam menggunakan aplikasi ini. Namun, saya masih terus belajar agar bisa memaksimalkan penggunaannya.
Peneliti	Pertanyaan ***Empathy (Empati)*** 1. Bagaimana Bapak menunjukkan perhatian kepada pasien saat membantu mereka menggunakan aplikasi? 2. Apakah menurut Bapak semua petugas di sini sudah menunjukkan empati kepada pasien?
Informan	1. Kami selalu berusaha ramah dan sabar saat membantu mereka. Kalau ada

	lansia, kami jelaskan pelan-pelan agar mereka merasa nyaman. 2. Menurut saya sudah cukup baik. Kami semua dilatih untuk bersikap ramah dan memahami kebutuhan pasien.

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

Dokumentasi wawancara pengguna layananan Aplikasi JakSehat

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian Puskesmas Cipayung Jakarta Timur



PROPOSAL SKRIPSI -SYIFA SABRINA - 2.pdf

Universitas Nasional

Document Details

Submission ID
trn:oid:::3618:82400768

Submission Date
Feb 17, 2025, 2:27 PM GMT+7

Download Date
Feb 17, 2025, 2:33 PM GMT+7

File Name
PROPOSAL SKRIPSI -SYIFA SABRINA - 2.pdf

File Size
2.3 MB

79 Pages

20,057 Words

100,304 Characters

23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

9% Internet sources

5% Publications

21% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

Hidden Text

348 suspect characters on 3 pages

Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.