



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI
JAKSEHAT DIPUSKESMAS KECAMATAN CIPAYUNG
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

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

Oleh :

Audina Crismantika

183112351550302

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

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

9 FEBRUARI 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**HEALTH SERVICES THROUGH JAKSEHAT APPLICATION
AT PUSKESMAS, CIPAYUNG DISTRICT, EAST JAKARTA**

SKRIPSI

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

Audina Crismantika

183112351550302

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

UNIVERSITAS NASIONAL

FEBRUARY 9, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Audina Crisnantika
NPM : 183112351550302
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Jaksehat di
Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas
Nasional

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 07 Febuari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Ketua

Prodi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Audina Crismantika
NPM : 183112351550302
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Jaksehat di
Puskesmas Kecamatan Cipayang Jakarta Timur.
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP).

Disahkan

Jakarta, 22 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Dekan

Dr. Erna Karmawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Audina Crismantika
NPM : 183112351550302
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Jaksehat di
Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur

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 : Syahrudin Lubis S.IP, M.Si
Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si
Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Ditetapkan di,
Jakarta, 27, Februari, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Audina Crismantika
NPM : 183112351550302
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Jaksehat di
Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur

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 ijasah 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, 07 Februari 2023

Yang membuat pernyataan

Audina Crismantika

ABSTRAK

Kata Kunci Pelayanan Kesehatan, Puskesmas	<p style="text-align: center;">PELAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI JAKSEHAT DIPUSKESMAS KECAMATAN CIPAYUNG JAKARTA TIMUR</p> <p style="text-align: center;">Nama : Audina Crismantika Npm : 183112351550302</p> <p>Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas. Selain menggunakan layanan kesehatan secara langsung masyarakat juga ingin mendapatkan kemudahan untuk mengakses layanan 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.</p> <p>Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk menilai sudah sejauh mana pelayanan kesehatan melalui aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur dengan menggunakan dimensi <i>Support, capacity, dan value</i>.</p> <p>Hasil penelitian yang di dapatkan di lihat dari Indikator <i>Support</i> yang diberikan oleh Pemerintah sudah dikatakan sangat baik, seperti memberikan finansial yang cukup dan memberikan fasilitas yang dapat menunjang kinerja Operator. <i>Capacity</i> di nilai sudah sangat baik, terkait dengan sumber daya finansial atau anggaran. <i>Value</i> dari adanya aplikasi Jaksehat di puskesmas kecamatan cipayung bagi masyarakat belum dapat dirasakan secara maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut dan kurang efektif jika digunakan oleh orang tua. Jadi pelayanan kesehatan melalui aplikasi Jaksehat dinilai belum efektif karena sebagian besar masyarakat menggunakan pelayanan secara datang langsung ke puskesmas Kecamatan Cipayung.</p>
Pembimbing	Dr. Drs Ahmad Muksin, M.Si.

ABSTRAK

Keywords Health Services, Health Center	<p>HEALTH SERVICES THROUGH JAKSEHAT APPLICATION AT PUSKESMAS, CIPAYUNG DISTRICT, EAST JAKARTA</p> <p>Nama : Audina Crismantika</p> <p>Npm : 183112351550302</p> <p>To realize health services, the government established an institution that handles first-level health problems, namely the Puskesmas. In addition to using health services directly, the community also wants easy access to health services. In the context of transforming health services, the DKI Jakarta Health Service presents an application that facilitates access and fulfills the community's need for health services through Jhealth.</p> <p>In this study, researchers used qualitative methods with a descriptive approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The purpose of this study is to assess the extent to which health services are provided through the Jhealth application at the Cipayung District Health Center, East Jakarta, using the dimensions of support, capacity and value.</p> <p>The research results obtained, seen from the dimensions of the support provided by the government, are said to be very good, such as the provision of sufficient financing and the provision of facilities that can support operator performance. Capacity is considered very good, in terms of financial or budgetary resources. The value of the Healthcare application at the Cipayung District Health Center for the community cannot be felt optimally because there are still many people who do not know about the application and are less effective when used by parents. So that health services through the Jaksehat application are considered ineffective because most people use services by coming directly to the Cipayung District Health Center.</p>
Advisor	Dr. Drs Ahmad Muksin, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya Sehingga Penulis Dapat Menyelesaikan Skripsi Yang Berjudul “Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Jaksehat Dipuskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur” ini. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelengkapan dalam mencapai gelar Sarjana Strata 1 pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Adapun dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan banyak pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung, membantu dan membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun materil demi kelancaran skripsi ini. Untuk itu tepat kiranya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua penulis yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan, motivasi, dan bantuan baik bersifat moril, maupun materil, dan juga peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Aos Yuli Firdaus, S.IP, M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Prof. Dr Lijan Poltak Sinambela , M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademis yang telah memberi arahan dan pembelajaran selama kuliah dari awal hingga akhir.
8. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin selaku dosen pembimbing yang telah memberi masukan, arahan dan pembelajaran selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
9. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poliik Universitas Naional yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pendidikan moral dan pengalaman semenjak semester satu hingga selesai.
10. Saya juga mengucapkan banyak terimakasih kepada sahabat-sahabat saya rizqa, dilla, emia, elsana, sherika, femia, bella dan juga desta yang telah membantu dan mendukung saya selama skripsi ini berjalan.

11. Saya juga mengucapkan terimakasih untuk teman-teman saya yang lain yang telah memberikan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa pada laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 28 Januari 2023

Audina Crismantika



DAFTAR ISI

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1 Latar Belakang Masalah.....	13
1.2 Perumusan Masalah.....	26
1.3 Tujuan Penelitian.....	26
1.4 Manfaat Penelitian.....	26
1.5 Sistematika Penulisan.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2 Kerangka Teori.....	32
2.3 E-Government	33

2.3.1	Pengertian E-Government.....	33
2.4	Pelayanan Publik	37
2.4.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	37
2.4.2	Kualitas Pelayanan Publik.....	39
2.4.3	Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	41
2.4.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	42
2.4.5	Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	43
2.5	Pelayanan Kesehatan	47
2.6	Program Aplikasi Jaksehat	49
2.7	Puskesmas	52
2.7.1	Pengertian Puskesmas	52
2.7.2	Kerangka Berfikir.....	56
BAB III METODELOGI PENELITIAN		58
3.1	Pendekatan Penelitian.....	58
3.1.1	Metode penelitian.....	58
3.2	Sumber Data	58
3.3	Teknik Pengumpulan data	58
3.3.1	Observasi (pengamatan).....	59
3.3.2	Wawancara.....	59
3.3.3	Dokumentasi	59

3.4	Lokasi penelitian	60
3.5	Teknik analisis data	60
3.6	Subjek penelitian	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Gambaran Umum	63
4.1.1	Profil Puskesmas Kecamatan Cipayung.....	63
4.1.2	Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Cipayung.....	66
4.1.3	Tata Nilai Dan Budaya Kerja.....	66
4.1.4	Jenis Pelayanan	67
4.1.5	Aplikasi Jaksehat.....	70
4.2	Hasil Observasi.....	76
4.2.1	Faktor sukses Pelayanan Kesehatan melalui aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.....	76
4.3	Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		88
5.1	Simpulan.....	88
5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fasilitas kesehatan yang ada di kecamatan Cipayung.....	21
Tabel 1. 2 Jenis Pelayanan Kesehatan	22
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	53
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	61
Tabel 4. 1 Puskesmas Kelurahan	65
Tabel 4. 2 Data Kunjungan	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur Jaksehat	23
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	69
Gambar 4. 2 Jaksehat	77
Gambar 4. 3 Jaksehat	73
Gambar 4. 4 Registrasi Online.....	78
Gambar 4. 5 Informasi Kunjungan	78
Gambar 4. 6 Kunjungan.....	79

