

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintah sehingga publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah melalui sistem berbasis teknologi (*E-government*). Salah satu jenis dari penyelenggaraan pemerintahan, sistem manajemen yang berbasis teknologi disebut dengan E Government. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintah (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.<sup>1</sup> *E Government* adalah suatu sistem penerapan layanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat luas yang menginginkan pengolahan data yang cepat dan informasi yang akurat. Pemerintah saat ini dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk menghilangkan hambatan dalam organisasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang

---

<sup>1</sup> Inpres Republik Indonesia Nomor 3 tahun 20003, Tentang *Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.

merupakan amanah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan pelayanan publik. Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuh kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan juga menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Sistem pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan efisien harus ditetapkan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk menciptakan hidup yang sehat. Dalam pelayanan kesehatan, diharuskan memiliki layanan yang berkualitas. Layanan berkualitas yang dimaksud adalah layanan yang mengutamakan kebutuhan orang tersebut. Sudah pasti disini masyarakat memiliki harapan terhadap adanya layanan kesehatan yang memiliki tanggungjawab, aman, dan bermutu tinggi sehingga masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan merasa terlindungi ketika menggunakannya. Pelayanan kesehatan merupakan hal penting yang harus dipertahankan atau ditingkatkan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang diharapkan.

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan seseorang untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan. Pelayanan publik

yang diharapkan adalah pelayanan yang sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan. Kinerja pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan dan preferensi masyarakat. Undang-undang Pelayanan Publik telah diberlakukannya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dapat memberikan lebih banyak kewenangan kepada organisasi pemerintahan dalam menjalankan fungsi umum pemerintah, yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.<sup>2</sup> Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan lainnya. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Setiap negara, baik negara maju ataupun negara berkembang mengakui bahwa tingkat kesejahteraan suatu bangsa, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan dengan tingkat kemiskinan. Sedangkan tingkat kemiskinan juga terkait dengan tingkat kesejahteraan. Oleh karena itu, kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat maka kesehatan sudah seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan

---

<sup>2</sup> Undang-undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Pembangunan Puskesmas di tingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SL/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Dimana puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan dan merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud kesehatan masyarakat yang optimal, yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota.<sup>3</sup> Pusat kesehatan masyarakat sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan tingkat dasar yang dapat menceminkan kemampuan masyarakat untuk mencapai hidup sehat yang optimal. Sedangkan dalam pelaksanaannya, puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan yang mandiri dan bertanggung jawab terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

---

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SL/II/2004, *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.

Data dan informasi kesehatan memegang peran yang sangat penting untuk menggambarkan situasi dan kondisi kesehatan masyarakat di setiap daerah. Dengan data yang benar-benar akurat, terpercaya, tepat waktu dan sangat diperlukan dalam pengelolaan program, perencanaan, pemantauan pelaksanaan program serta kegiatan yang akan dilakukan.

Puskesmas harus siap dalam melayani pasien rawat jalan sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik. Mereka harus mampu menjawab kebutuhan pengguna dengan mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap keinginan, dan harapan konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik. Dokter, perawat, dan juga tenaga medis atau non medis yang bertugas di Puskesmas harus memahami bagaimana cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien, karena pasien adalah konsumen utama di Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengukur kapasitas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan. Pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima biasanya mengadu ke puskesmas.

Pasien akan kurang puas dengan kemampuan pelayanan kesehatan Puskesmas jika keluhan tidak segera diselesaikan. Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengukur kapasitas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan. Pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima biasanya mengadu ke puskesmas. Pasien akan kurang puas dengan kemampuan pelayanan kesehatan

Puskesmas jika keluhan tidak segera diselesaikan. Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengukur kapasitas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan. Pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima biasanya mengadu ke puskesmas. Pasien akan kurang puas dengan kemampuan pelayanan kesehatan Puskesmas jika keluhan tidak segera diselesaikan.

Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan dasar yang paling dekat dengan masyarakat, untuk itu puskesmas dijadikan tempat untuk rujukan pertama dalam menangani masalah kesehatan yang ada di wilayah kerjanya. Berdasarkan peraturan presiden nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan.<sup>4</sup> Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan. Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

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

---

<sup>4</sup> presiden nomor 12 tahun 2013 tentang *Jaminan Kesehatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

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 jajarannya tersedia dalam satu aplikasi JakSehat. Seperti (Layanan Kesehatan, Skrining kesehatan, Sertifikat elektronik, Tanggapan Covid-19).

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.<sup>5</sup> 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.

---

<sup>5</sup> Peraturan Gubernur (Pergub) DKI Jakarta No. 306 Tahun 2016. *Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City.*

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
2. Menciptakan pelayanan sistem internal terpadu yang berbasis teknologi informatika
3. Menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, kompeten, dan profesional
4. Meningkatkan komunikasi, koordinasi lintas program dan lintas sektor dalam pelaksanaan UKBM (usaha kesehatan bersumberdaya masyarakat)
5. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keselamatan pasien

Fasilitas kesehatan yang ada di wilayah kecamatan cipayung terdiri dari fasilitas kesehatan milik pemerintah dan fasilitas kesehatan milik swasta.

**Tabel 1. 1**  
**Fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Kecamatan Cipayung**

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

Sumber : <https://puskesmascipayung.com/download>. Diakses pada tanggal 15 oktober 2022

Tabel 1. 2  
 Jenis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cipayung

No.	Jenis Nama Pelayanan	Ruang Lingkup Pelayanan
1.	Pelayanan Umum	Pelayanan Kesehatan Umum dan Konsultasi.
2.	Pelayanan Gigi	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan konsultasi kesehatan gigi dan mulut.
3.	Pelayanan Mtbs	Pelayanan pengobatan anak/balita konsultasi.
4.	Pelayanan Lansia	Pelayanan kesehatan Umum dan Konsultasi pada lanjut Usia.
5.	Pelayanan KB	Pelayanan suntik KB, implant/susuk, Pil, IUD, IVA test.
6.	Pelayanan Kesehatan Anak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imunisasi dasar pada bayi (polio, BCG, HB, HIB, DPT, Campak, DT, dan TT).</li> <li>- Imunisasi TT pada ibu hamil.</li> <li>- Imunisasi pada calon (calon penganten).</li> <li>- Imunisasi pada calon jemaah haji.</li> </ul>
7.	Pelayanan Gizi	Konseling Gizi.
8.	Pelayanan Kiss (IMS & HIV)	Pelayanan kesehatan pada pasien HIV dan IMS.
9.	Pelayanan Persalinan	Pelayanan pertolongan persalinan dan perawatan paska persalinan.
10.	Pelayanan KI	Pemeriksaan kehamilan, nifas, kasus gynecologi.
11.	Ruang Bersalin	
12.	Pelayanan Tindakan 24 Jam (IGD)	Pelayanan kesehatan umum dan gawat darurat.
13.	Pelayanan Farmasi	Pelayanan pengambilan obat.
14.	Laboratorium	Pelayanan pemeriksaan laboratorium.

15.

Pelayanan Konseling

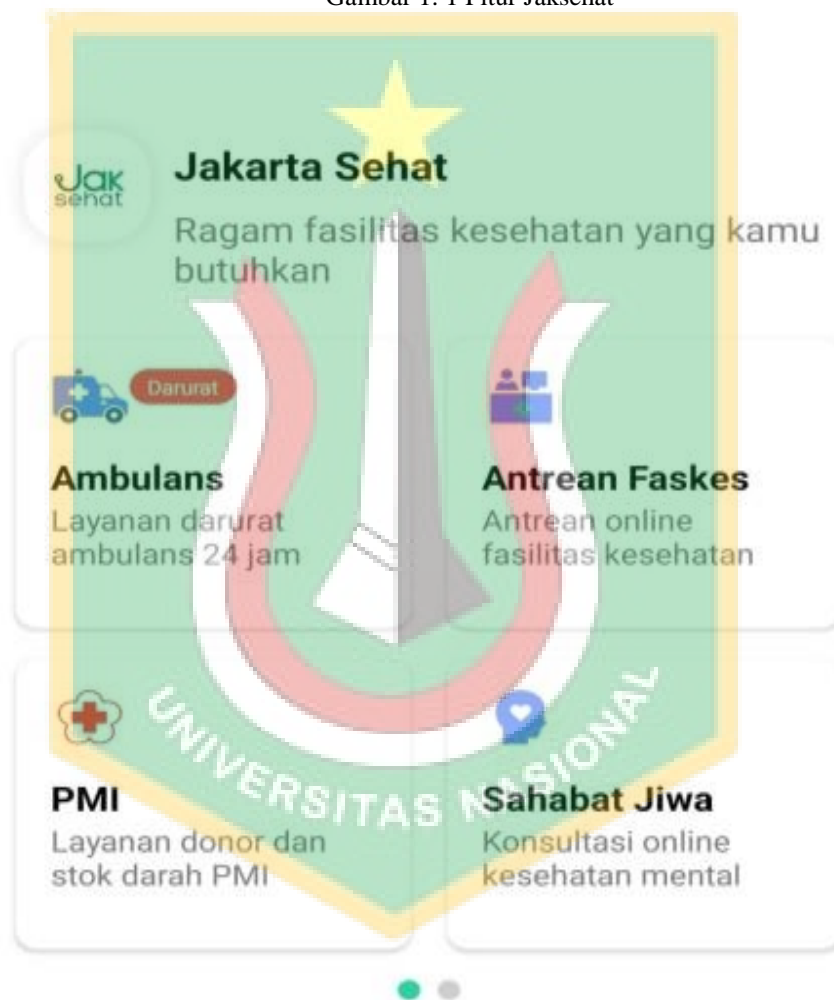
Konseling.

Sumber : <https://puskesmascipayung.com/pelayanan/jadwal-pelayanan/> Diakses pada tanggal 23 oktober

2022.

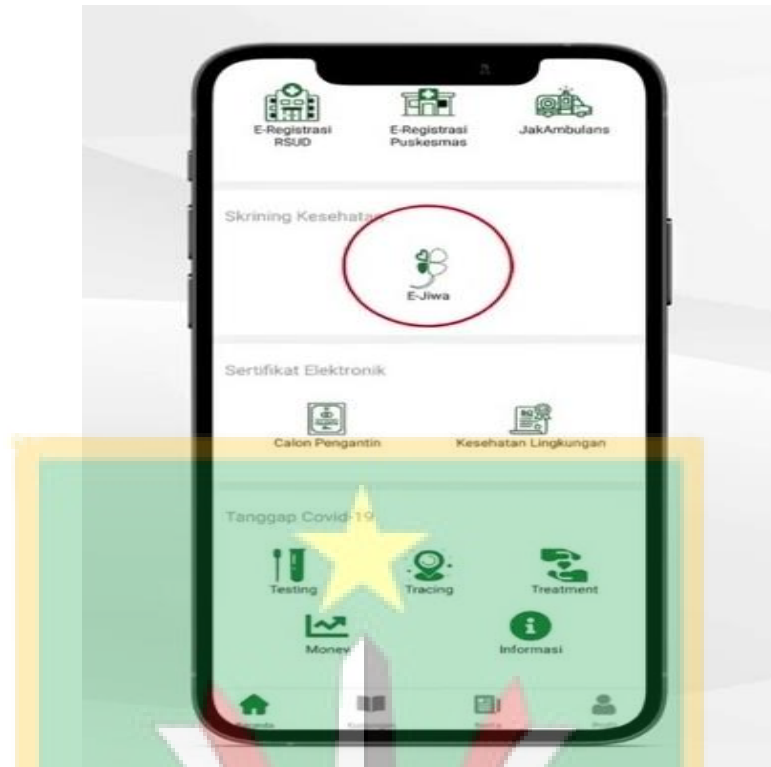
Berikut ini gambar Fitur dari aplikasi Jaksehat yang ada yaitu:

Gambar 1. 1 Fitur Jaksehat



Gambar 1. 2

Jaksehat



Sumber : <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/jaksehat-dinkes-jaki-cara-gampang-akses-layanan-kesehatan/> diakses pada Tanggal 8 Desember 2022.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cipayung dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat beberapa kelemahan. Puskesmas Kecamatan Cipayung dengan harapan pasien yang dapat terpuaskan namun masih terdapat ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan puskesmas yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat, seperti kurangnya informasi yang kurang jelas. Yang peneliti temui pada ulasan di Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur, salah satunya menurut Evi Utari “Percuma sih dikasih pengumuman nomer antrian dibuka jam 6:30 tapi ngambil

antrian harus pagi-pagi buta”. Permasalahan dalam proses pendaftaran menurut Saeful anwardiy yang datang pada tanggal 20-10-2022 “ Pelayanan yang sangat lama di pendaftaran dikarenakan loket pendaftaran hanya ada satu petugas, sedangkan loket ada empat”. Minimnya dan kurangnya perhatian terhadap pelayanan kesehatan ini menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada pasien kurang maksimal. Munculnya permasalahan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur yaitu dikarenakan dengan beberapa aspek yang harus dibenahi dengan cara memperbaiki tata kelola pelayanan kesehatan di Puskesmas Jakarta Timur dengan menggunakan aplikasi Jaksehat. Sejauh ini, ada 317 Puskesmas/klinik serta 32 RSUD yang terintegrasi dengan fitur JakSehat.

Namun terdapat permasalahan yang peneliti temui dalam ulasan *Playstore* Jaksehat. Ada 8 ulasan bintang 3, ada 16 ulasan bintang 2, ada 72 ulasan bintang 1. Salah satunya yang peneliti ambil menurut: Elisabeth Queen “buruk banget aplikasinya, klik daftar poli gigi tidak tersedia terus, kasian lansia kalau mau berobat harus pakai ini, mending pakai cara lama ke puskesmas langsung”. Yang kedua, menurut: Silvia Nurkatika “buruk aplikasinya udah daftar online biar gak ngantri karna hamil udah engap banget buat ngantri, pas udah sampe puskesmas masa belum terdaftar padahal di aplikasi sudah dapet nomor antrian 1 dan akhirnya sama aja lama dapet nomor 13, percuma daftar online”.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, peneliti tertarik ingin melihat bagaimana pendapat atau pandangan masyarakat terhadap pelayanan

kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cipayung. Oleh karena itu peneliti mengambil penelitian yang berjudul : “ **Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung Kota Jakarta Timur** “

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana penerapan pelayanan kesehatan melalui aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung Kota Jakarta Timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui penerapan pelayanan kesehatan melalui aplikasi Jaksehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung Kota Jakarta Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap penelitian ini akan bermanfaat serta bermakna signifikan bagi dunia pendidikan (akademisi). Apa yang terjadi pada saat ini karena kualitas suatu penelitian yang menghabiskan banyak sumber daya, termasuk waktu dan uang, tergantung pada seberapa banyak yang dapat di peroleh tergantung kuantitasnya faedah yang dapat diambil dari penelitian ini. Manfaat yang dapat diharapkan penulis dari penelitian ini antara lain:

### **a. Manfaat teoritis**

- Diharapkan akan memberikan saran untuk kemajuan ilmu social dan ilmu politik dan ilmu pemerintahan secara lebih umum.

- Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai literatur dalam karya ilmiah dan sebagai dasara rekomendasi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memajukan keterampilan penulis dalam bidang ilmu pemerintahan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

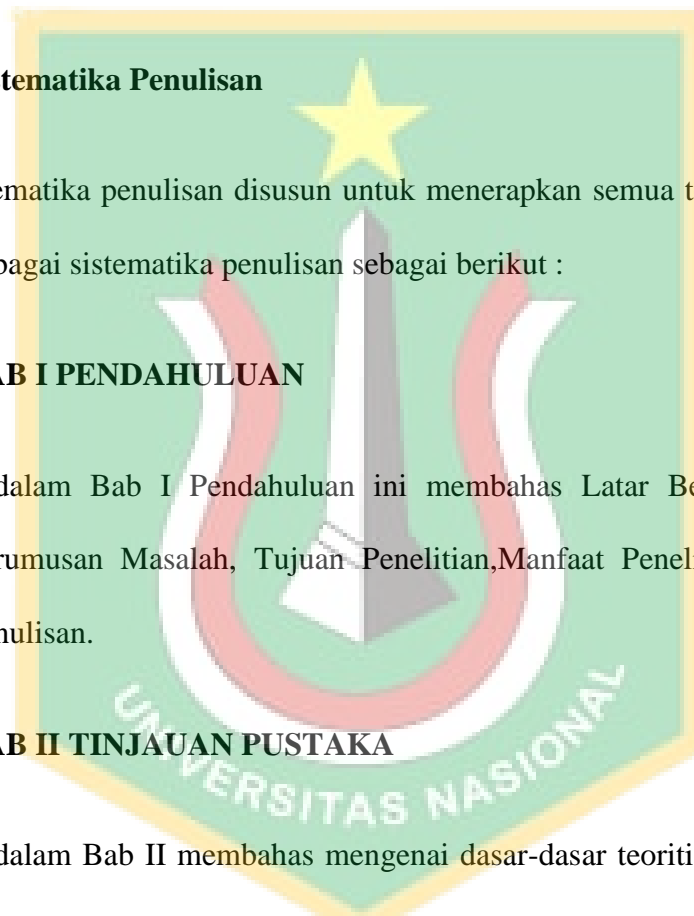
Sistematika penulisan disusun untuk menerapkan semua temuan penelitian, adapun sebagai sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Didalam Bab I Pendahuluan ini membahas Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Didalam Bab II membahas mengenai dasar-dasar teoritis yang digunakan dalam penenlitan ini. Selain itu, terdapat tinjuan pustaka dari berbagai penelitian sebelumnya, yang memiliki relevansi dengan penelitian yang berkhatian dengan penerapan aplikasiJaksehat dalam mewujudkan pelayanan kesehatan. Bab ini terbagi kedalam sub-bab penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka berfikir.



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Didalam bab III membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini terbagi kedalam sub-bagian jenis dan pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan lokasi dan jadwal penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Didalam Bab IV menjelaskan mengenai gambaran umum terkait Puskesmas Kecamatan Cipayung Kota Jakarta Timur dan Pembahasan terkait pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipayung yang telah diperoleh berdasarkan data dan informasi dengan pihak yang bersangkutan.

### **BAB V PENUTUP**

Didalam Bab V menjelaskan mengenai kesimpulan yang merupakan hasil kajian langsung terkait pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Cipayung Kota Jakarta Timur, selain itu diisi dengan saran yang dilakukan oleh penulis.

### **DAFTAR PUSTAKA**