

DAFTAR PUSTAKA

- **Buku**

- Azwar, Asrul. (1994). *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet*. Jakarta: APTIKOM
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang)*. *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 35–39.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sinambela, LijanPoltak.2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Wicaksono, F. (2018). *Dilema Implementasi E-Goverment : Analisis Partisipasi Masyarakat – Ferri Wicaksono*. 2(3), 227–236.

- **Jurnal**

- Deni Triyanto. (2019). *Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan Di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu*. Bengkulu: Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.
- Febrianti Wulandari. (2016). *Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas Di Kota Makasar*. Universitas Hasanuddin Kota Makasar.
- Maryam Siti Neneng, 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Volume VI No.1.

- **Undang-Undang**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SL/II/2004, Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, media dan informatika).
- Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

LAMPIRAN

Lembar Pedoman Wawancara

Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur

A. Lembar Wawancara Untuk Kepala Puskesmas, Pegawai Puskesmas, Masyarakat.

| | | |
|----|---|--|
| 1) | Dukungan (<i>support</i>): Dukungan untuk diterapkannya E-government, baik dukungan dari pemerintah, masyarakat setempat, maupun pihak stakeholder atau swasta. | <ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan yang berbasis e-government?2. Apa tanggapan anda mengenai aplikasi jaksehat?3. Menurut anda Aplikasi Jaksehat dalam melakukan pendaftaran secara online sangat efektif?4. Menurut anda apakah pelayanan kesehatan melalui aplikasi jaksehat sangat membantu dalam meningkatkan pelayanan di puskesmas kecamatan cipayung?5. Apakah ibu/bapak sangat mendukung pelayanan berbasis e-government dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan cipayung? |
| 2) | Kapasitas (<i>Capacity</i>): Anggaran, sarana dan prasarana | <ol style="list-style-type: none">1. Dari segi finansial, Apakah anggaran dalam meningkatkan pelayanan tersalurkan dengan tepat untuk mengatasi kendala para operator?2. Apakah petugas operator/pendaftaran betul-betul bisa mengoperasikan komputer dengan baik agar proses pengimputan pada pasien yang melakukan pendaftaran online maupun offline bisa berjalan lancar?3. Kendala apa yang biasanya dialami oleh petugas operator?bagaimana mengatasinya?4. Apakah fitur Jaksehat sangat berguna digunakan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan cipayung?5. Bagaimana puskesmas menyelesaikan masalah jika terjadinya kendala pada pendaftaran yang dilakukan secara |

| | | |
|----|---|---|
| | | online namun tidak sesuai pada saat datang ke puskesmas? |
| 3) | <p>Nilai dan Manfaat (<i>Value</i>): memastikan banyak kecilnya faedah E-government yaitu warga selaku pemeroleh pelayanan.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak/ibu ke puskesmas mendaftar melalui aplikasi atau datang langsung ke puskesmas? 2. Kenapa bapak/ibu ketika datang ke puskesmas memilih melalui aplikasi jaksehat? 3. Kendala apa saja yang sering terjadi pada saat menggunakan aplikasi jaksehat? 4. Apakah aplikasi Jaksehat sangat bermanfaat bagi masyarakat? Terutama dalam meningkatkan pelayanan kesehatan berbasis online? 5. Apakah aplikasi jaksehat sangat efektif dalam membantu pelayanan kesehatan? 6. Apakah fitur aplikasi jaksehat mudah untuk digunakan? 7. Apakah informasi kesehatan melalui aplikasi jaksehat mudah dipahami dan sangat berguna? 8. Efektifkah aplikasi Jaksehat jika digunakan oleh masyarakat yang lanjut usia? 9. Apakah aplikasi tersebut bisa di terima tidak oleh masyarakat? 10. Didalam fitur aplikasi Jaksehat, fitur apa yang paling menarik menurut bapak/ibu |



DOKUMENTASI



Wawancara pada tanggal 18 Januari 2023. Dengan Dr Apriyani selaku KASATPEL di Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.



Pada tanggal 19 desember 2022. Kondisi antrian di Puskesmas Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.



Wawancara pada tanggal 17 Januari 2023 oleh mba rika.



Wawancara pada tanggal 17 Januari 2023 oleh mba regita.



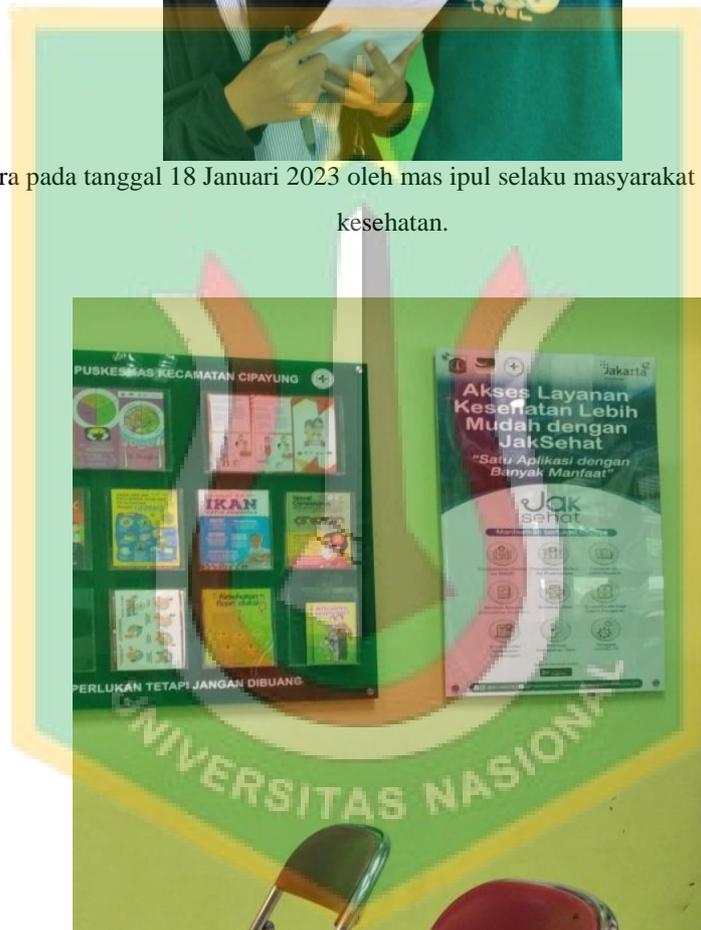
Loket 2 Pendaftaran



Wawancara oleh bu tita selaku pegawai pendaftaran pada tanggal 17 Januari 2023.



Wawancara pada tanggal 18 Januari 2023 oleh mas ipul selaku masyarakat penerima layanan kesehatan.



Informasi mengenai Jaksehat yang sudah diterapkan di puskesmas kecamatan cipayung.



Loket pendaftaran 3 verifikasi daftar online.


PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
SUKU DINAS KESEHATAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
 Jl. Matraman Raya No. 218, Telp. 021-8192202 Fax: 021-8506319
J A K A R T A

Kode Pos : 13310

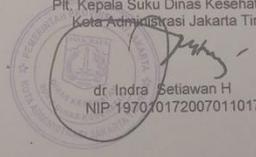
Nomor : 6097 / K/S-02 / 03 / 6 Desember 2022
 Sifat : Biasa
 Lampiran :
 Perihal : Izin Pengambilan Data

Kepada :
 Yth. Dekan
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Nasional
 di Tempat

Menindaklanjuti surat tanggal 28 November 2022 Nomor 659/WD/XI/2022 Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional untuk penyusunan skripsi dengan judul "Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Jak Sehat di Puskesmas Kecamatan Cipayang Kota Jakarta Timur" yang dilaksanakan di Wilayah Jakarta Timur. Maka dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pada prinsipnya kami mengizinkan atas permohonan Pengambilan data yang akan dilaksanakan di wilayah Jakarta Timur tanggal 12 Desember 2022 s.d 12 Januari 2023 dengan mengikuti semua aturan yang berlaku pada Puskesmas tersebut.
2. Apabila dalam pelaksanaan kegiatan terjadi pelanggaran praktik yang diartikan dan tindakan yang tidak sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) oleh mahasiswa / institusi dan terjadi penuntutan dari pihak pasien / yang dirugikan maka hal itu merupakan tanggung jawab mahasiswa dan institusi.
3. Lahan yang kami benarkan untuk melaksanakan kegiatan tersebut adalah Puskesmas Kecamatan Cipayang dan menghubungi koordinator Diklit dengan melampirkan Proposal Kegiatan
4. Melaporkan kembali hasil pelaksanaan kegiatan tersebut kepada Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Timur melalui link <https://bit.ly/LaporanPengambilanDataTahun2022>
5. Mahasiswa yang melakukan praktek lapangan, pengambilan data dan penelitian di Puskesmas, diwajibkan membayar Retribusi sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 143 tahun 2018 tanggal 14 Desember 2018 tentang Tarif Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat.
6. Nama Mahasiswa : Audina Crismantika
NIM : 183112351550302

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Suku Dinas Kesehatan
 Kota Administrasi Jakarta Timur

 dr. Indra Setiawan H
 NIP. 197070172007011017

Tembusan Yth :
Kepala Puskesmas Kecamatan Cipayang

Surat Izin Suku Dinas Kesehatan Jakarta Timur.

Skripsi Audina Crismantikaaaaaa

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

21 %
INTERNET SOURCES

5 %
PUBLICATIONS

10 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



| | | |
|---|--|----|
| 1 | es.scribd.com Internet Source | 4% |
| 2 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | 3% |
| 3 | Submitted to Universitas Nasional Student Paper | 2% |
| 4 | repository.unas.ac.id Internet Source | 1% |
| 5 | digilib.unhas.ac.id Internet Source | 1% |
| 6 | dinkes.jakarta.go.id Internet Source | 1% |
| 7 | puskesmascipayung.com Internet Source | 1% |
| 8 | media.neliti.com Internet Source | 1% |
| 9 | ojs.uma.ac.id Internet Source | 1% |