

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jozef Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis Karakteristik dan Keunggulannya* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010)
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursapiah. 2020. *Penelitian Kualitatif*, ed. Hasan Sazali (Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020).
- Sawir, Muhammad. 2021. *Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik (Konseptual dan Praktik)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung
- Suwanda, Dadang. 2021. *Mal layanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syahrudin. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Nusa Media
- Zulmashyur, Samodra, Slamet. 2021. *Pengantar Manajemen Publik*. Jakarta: Khalifah Mediatama.

B. Peraturan Undang-Undang

Departemen Kesehatan dan Pelayanan Kemanusiaan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman umum pelayanan penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Pasal 4 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Jurnal:

Dhikasongko, Derry. B. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

Sodani, Merry Putri. 2020. *Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan*. Jurnal Publika: Vol. 8, 1-11.

Puspa, Mellia Fortuna Anggara. 2021. *Aplikasi Matur Dokter Dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten Tahun 2021*. Journal of Politic and Government Studies: Vol. 12;1, 369-382.

Wibowo, Amara Wahdana, Fitri, Widi Yaumul Sentiya, Mega. 2018. *Pelayanan Publik Berbasis E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara: hal.567-619.

C. Website

<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/84/4/BAB%20II.pdf> diakses pada 16 Juni 2023 pukul 14.34 WIB.

<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik> diakses pada 16 Juni 2023 pukul 14.15 WIB.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.myapps.kajejantung> diakses pada tanggal 11 Juni 2023 pukul 10.57 WIB.

KBBI. Pelayanan. <https://kbbi.web.id/pelayanan> diakses pada tanggal 11 Juni 2023 pukul 11.57 WIB.

Nurito. 2021. *RSUD Kramat Jati Launching Aplikasi e-Jantung*.

URL: <https://m.beritajakarta.id/read/88258/rsud-kramat-jati-launching-aplikasi-e-jantung> diakses pada tanggal 27 November 2022 pukul 01.10 WIB.

RSUD Kramat Jati. (2021). *Profil RSUD Kramat Jati*. URL: <https://rsudkramatjati.jakarta.go.id/web/profile> diakses pada tanggal 11 Juni 2023 pukul 10.47 WIB.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian

	UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TERAKREDITASI BAN-PT 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
Nomor : 536 /WD/V/2023	Jakarta, 22 Juni 2023
Lamp : -	
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data	
Kepada Yth. Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Timur Jl. Matraman Raya No. 218, Bali Mester, Kec. Jatinegara, Kota Jakarta Timur 13310	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:	
Nama	: Alfina Rizky Yunita
Nomor Induk Mahasiswa	: 193515516089
Prodi/Konsentrasi	: Administrasi Publik
Alamat Rumah	: Jl. Dukuh 3 Gg. F No.23 Rt.005/Rw.002 Kel. Dukuh, Kec. Kramat Jati, Jakarta Timur
HP	: 085887328286
Email	: rizky.alfina.ar@gmail.com
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: "Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati." Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si.	
Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.	
Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.	
	Wakil Dekan,  Dr. Bakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Menggunakan teori pelayanan menurut Lenvine (Syahrudin, 2019) :

No.	Indikator	Informan Kunci	Informan Utama	Informan Pendukung
1.	Responsiveness (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana respon pegawai terhadap masyarakat yang menggunakan aplikasi e-Jantung ini? 2. Adakah hambatan yang terjadi ketika masyarakat menggunakan aplikasi e-Jantung ini? Jika ada, bagaimana cara penanggulangannya? 3. Adakah pelatihan khusus untuk para pegawai guna merealisasikan pelayanan yang baik kepada masyarakat? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sebagai pengelola aplikasi sudah melakukan pelayanan dengan baik? 2. Apakah sebagai pengelola aplikasi sudah melayani masyarakat sesuai SOP yang berlaku? 3. Bagaimana cara pegawai merespon masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi e-Jantung? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah aplikasi e-Jantung dapat mempercepat pelayanan kesehatan di RSUD KJ? 2. Apakah masyarakat nyaman dengan adanya pelayanan berbasis digital ini?
2.	Responsibility (Responsibilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara RSUD KJ menjamin konsistensi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara memberikan pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelayanan yang diberikan

		<p>pelayanan kepada masyarakat baik dari mutu, waktu dan prosedur?</p> <p>2. Apakah pelayanan yang diberikan RSUD KJ sudah baik dalam melayani masyarakat?</p>	<p>yang baik kepada masyarakat?</p> <p>2. Apakah masyarakat sudah mengikuti aturan yang berlaku dalam menggunakan aplikasi e-Jantung?</p> <p>3. Adakah kendala yang dihadapi dalam mengelola aplikasi e-Jantung? jika ada, bagaimana proses penyelesaiannya?</p>	<p>petugas di RSUD KJ kepada para pasien?</p> <p>2. Apakah proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital ini sudah baik?</p> <p>3. Apakah ada kendala yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Jantung?</p>
3.	Accountability (Akuntabilitas)	<p>1. Bagaimana RSUDKJ mengukur kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan berbasis digital ini?</p> <p>2. Apakah proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital ini sudah baik?</p>	<p>1. Apakah pegawai sudah memberikan arahan yang tepat kepada masyarakat?</p> <p>2. Adakah kotak keluhan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan di RSUD KJ?</p>	<p>1. Apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai SOP yang berlaku?</p> <p>2. Apakah petugas sudah memberikan informasi yang jelas dalam menggunakan aplikasi e-Jantung ini?</p>

		3. Adakah sosialisasi kepada masyarakat setiap tahunnya dalam menggunakan aplikasi e-Jantung ini?	3. Apakah aplikasi e-Jantung berguna dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di RSUD KJ?	3. Apakah sarana dan prasarana dari RSUD KJ cukup bagus?
--	--	---	---	--



Lampiran 3 : Transkrip Wawancara

Nama Informan : dr. Merdina Manik, M.Gizi
Jabatan : Kepala Koordinator Instalasi IGD dan Rawat Jalan
Tanggal : 21 Juli 2023

a. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Bagaimana respon pegawai terhadap masyarakat yang menggunakan aplikasi e-Jantung ini?

Jawab : Karyawan disini cukup antusias ya mba terhadap pekerjaan yang diberikan, memudahkan pegawai serta masyarakat khususnya dengan adanya aplikasi ini jadi mempercepat proses pelayanan juga, jika masyarakat ada kendala pun sebisa mungkin kami tanggapi dengan baik, pasti akan kami bantu jelaskan.

2. Adakah hambatan yang terjadi ketika masyarakat menggunakan aplikasi e-Jantung ini? Jika ada, bagaimana cara penanggulangannya?

Jawab : Hambatan pasti ada, tergantung permasalahan yang dihadapi masyarakat tersebut. Kalau misalkan terkait dengan administrasi biasanya kami merespon dengan cukup baik, memberikan penjelasan, atau bisa juga misalnya pasien tersebut tidak memiliki hp android jadi pegawai disini yang mengisikan, tetapi malah menghambat pelayanan disini ya pasti, jadi ya lebih baik mereka memiliki handphone android sendiri atau misal mereka malas mengisi jadi kita bantu dan dijelaskan apa pentingnya aplikasi ini.

3. Adakah pelatihan khusus untuk para pegawai guna merealisasikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?

Jawab : Untuk pelatihan khusus belum ada, tetapi kita sosialisasikan aplikasi ini, kita sosialisasikan kepada pegawai agar mereka mengerti cara penggunaannya.

b. Responsibility (Responsibilitas)

1. Bagaimana cara RSUD KJ menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat baik dari mutu, waktu dan prosedur?

Jawab : Kita menggunakan Standar Operasional Prosedur sih ya mba, kalo untuk waktunya dilakukan di jam pelayanan yang sudah ditetapkan dalam SOP kami, saya sebagai koordinator biasanya sih monitoring sebulan sekali, untuk menjaga konsistensinya sendiri itu kita memberikan monitoring terhadap pegawai.

2. Apakah pelayanan pada aplikasi e-Jantung yang diberikan RSUD KJ sudah baik dalam melayani masyarakat ?

Jawab : Kalau dari kami sendiri pasti bilang baik ya mba, tapi kan yang menilai masyarakat kita berusaha sebaik mungkin tapi yang menilai penggunaannya, selama ini baik responnya tapi tidak semua bisa kita puaskan, tapi sejauh ini sedikit keluhan dari masyarakat.

c. Accountability (Akuntabilitas)

1. Bagaimana RSUD KJ mengukur kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan berbasis digital ini?

Jawab : Ada surveynya selama 3 bulan sekali, jadi nanti ada linknya, habis menggunakan aplikasi tersebut mereka mengisi di link tersebut.

2. Apakah proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital ini sudah baik?

Jawab : Sesuai dengan namanya prosesnya ya mba, kita usahakan untuk menatanya dan menyelenggarakan sebaik mungkin, tapi pada prakteknya kalau ada kendala akan kita carikan solusi.

3. Adakah sosialisasi kepada masyarakat setiap tahunnya dalam menggunakan aplikasi e-Jantung ini?

Jawab : kalo untuk setiap tahunnya tidak ada, diawal saja secara daring di instagram kami atau secara langsung oleh petugas dan spanduk juga ada.



Nama Informan : 1. Panji Ahmad Pratama, S.T.
2. Mira Dwi Astuti, AMK.
Jabatan : IT (Pengelola Aplikasi) dan Pengelola Keprawatan
Instalasi IGD dan Rawat Jalan RSUD Kramat Jati
Tanggal : Senin, 17 Juli 2023

a. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Apakah sebagai pengelola aplikasi sudah melakukan pelayanan dengan baik?
Jawab : Sudah cukup baik, kami melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku.
2. Apakah sebagai pengelola aplikasi sudah melayani masyarakat sesuai SOP yang berlaku?
Jawab : Sesuai dengan SOP, jadi kami edukasi terlebih dahulu agar pasien bisa daftar dengan aplikasi e-Jantung tapi kalo misalnya ada kendala seperti pasien tersebut sudah lansia pasti akan kita bantu. Jadi untuk SOP disini yang pertama pasien tersebut harus punya handphone ya mba, lalu mendownload aplikasi e-Jantung yang tersedia di playstore, setelah download baru masukan data diri pasien seperti nama, tanggal lahir, setelah data diri lengkap, kemudian pilih poli tujuan, kemudian saat datang kesini nanti dipendaftaran diprintkan bukti registrasi sama sticker, nah nanti akan dibawa pasien untuk ke poli tujuan.
3. Bagaimana cara merespon masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi e-Jantung?
Jawab : Seperti yang sudah saya jelaskan, kami bantu mba apalagi banyak lansianya ya, pasti kami bantu sama semua petugas disini. Kalau mereka pasien baru dibantu oleh staff pendaftaran dibawah atau Bapak Security. Kalau mereka selesai berobat lalu disuruh kontrol kembali, misalnya kalau mereka kesulitan kami bantu kembali sama perawatnya, seperti itu.

b. Responsibility (Responsibilitas)

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?
Jawab : Memberikan pelayanan semaksimal mungkin mba sesuai dengan SOP dan tanggung jawabnya. Kalau untuk sekarang kan kita sudah berbasis digital semua ya. Jadi setiap masyarakat menggunakan aplikasi ini akan langsung ditangani oleh para operator, nah dari operator sendiri sampai sekarang sudah cukup baik melayani masyarakat. Kita juga tetap mengontrol bagaimana kinerja dari operator sendiri.
2. Apakah masyarakat sudah mengikuti aturan yang berlaku dalam menggunakan aplikasi e-Jantung?
Jawab : Sejauh ini sih sudah ya mba, semua pasien sudah kami arahkan bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut, sampai saat ini semua berjalan sesuai aturan yang ada. Karena kalau masyarakat tidak mengikuti aturan yang berlaku itu akan sulit kita proses.

3. Adakah kendala yang dihadapi dalam mengelola aplikasi e-Jantung? jika ada, bagaimana proses penyelesaiannya?

Jawab : Jarang ya mba, tapi dari segi IT sih memang di maintenance aplikasinya, khususnya dari segi database dan jaringannya, jadi untuk meminimalisir error pada pengguna aplikasinya. Kalau lagi error pada saat berjalan biasanya kita cek errornya dimana, nanti dari IT kita melaksanakan berdasarkan errornya dimana dan penyelesaian berdasarkan hasil error yang ditemukan.

c. Accountability (Akuntabilitas)

1. Apakah pegawai sudah memberikan arahan yang tepat kepada masyarakat?

Jawab : Sejauh ini sudah, apabila ada kesulitan ataupun kendala pada aplikasi, semua akan kami bantu sampai pasien tersebut dapat menggunakan aplikasi tersebut secara mandiri. Salah satu contohnya ada masyarakat yang masih kurang paham dengan teknologi ya mas. Nanti dari pegawai kita membantu mengarahkan apabila masyarakat tersebut tidak bisa melakukan pendaftaran secara online.

2. Adakah kotak keluhan/pengaduan masyarakat terkait aplikasi e-Jantung di RSUD KJ?

Jawab : Ada mba, itu sudah disediakan agar kita juga ada masukan atau saran dari masyarakat terkait dengan aplikasi ini. Terkadang masuk ke google review juga ya mba, kalau dibawah Pemprov DKI biasanya ada Cepat Respon Masyarakat (CRM) laporan aduan kita disitu juga, pokoknya dari manual sampai digital semua ada.

3. Apakah aplikasi e-Jantung berguna dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di RSUD KJ?

Jawab : Iya mba, jadi pasien lebih mudah untuk mendaftarnya. Kalau pasien baru biasanya dia lama nunggu didepan, nah kalo misalnya dia dari rumah sudah berniat kesini pasti kan dia sudah input data dari aplikasi e-jantung dulu jadi disininya tidak menunggu lama, paling disini hanya tinggal verifikasi data sebentar diloket pendaftaran, nah dicek apakah sudah sesuai atau belum datanya. Jadi sebenarnya lebih mempersingkat proses pelayanan ya.

Nama Informan : Yefa Cigintari
Jabatan : Masyarakat pengguna aplikasi
Tanggal : Selasa, 18 Juli 2023

a. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Apakah aplikasi e-Jantung dapat mempercepat pelayanan kesehatan di RSUD KJ?

Jawab : Saya ngerasa sih cepet ya mba, kita bisa daftar online dulu dari rumah nanti sampe sini tinggal verifikasi data saja di pendaftaran bawah, enaknya aplikasi ini lebih spesifik jadi rumah sakitnya udah ini, ngga perlu cari-cari lagi jadi lebih spesifik dan pelayanannya jadi lebih cepat.

2. Apakah masyarakat nyaman dengan adanya pelayanan berbasis digital ini?

Jawab : Nyaman mba, karena ga antri lama ya dan lebih terjadwal aja sih mba.

b. Responsibility (Responsibilitas)

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas di RSUD KJ kepada para pasien?

Jawab : Belum dikatakan sempurna sih mba, cuma sudah standart pelayanan si menurut saya.

2. Apakah proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital ini sudah baik?

Jawab : Ya ada plus minusnya juga sih mba, plusnya ya kita tinggal masuk masukin data aja dari aplikasi ngga perlu nulis-nulis lagi ya, kalo minusnya paling kadang muter gitu aja mba loading agak lama, tapi ya namanya jaringan ya seperti itu mba.

3. Apakah ada kendala yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Jantung?

Jawab : Kendalanya ya itu penomoran di sistemnya suka error misal kayaknya kita udah daftar deh nomornya juga ngga jauh tapi tiba-tiba nomernya jauh gitu mba. Tapi ya sejauh ini semua dikomunikasikan dengan baik oleh petugas disini dan semua cukup membantu.

c. Accountability (Akuntabilitas)

1. Apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai SOP yang berlaku?

Jawab : Sudah mba, karena kita sendiri memang dilayani petugas dengan baik.

2. Apakah petugas sudah memberikan informasi yang jelas dalam menggunakan aplikasi e-Jantung ini?

Jawab : Sejauh ini sih sudah ya mba, semua dikomunikasikan dengan baik oleh petugas disini semua cukup membantu.

3. Apakah sarana dan prasarana dari RSUD KJ sudah cukup bagus?

Jawab : Menurut saya sudah cukup bagus ya mba.

Nama Informan : Rismawati
Jabatan : Masyarakat pengguna aplikasi
Tanggal : Selasa, 18 Juli 2023

a. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Apakah aplikasi e-Jantung dapat mempercepat pelayanan kesehatan di RSUD KJ?

Jawab : Cepat mba, kita cuma disuruh isi data diri aja dari rumah di aplikasi itu, sampe sini ke pendaftaran buat registrasi aja, respon dari petugas disini juga sudah cukup cepat.

2. Apakah masyarakat nyaman dengan adanya pelayanan berbasis digital ini?

Jawab : Enak mba, apalagi kemarin kita sedang menghadapi masalah pandemi ya, jadi lebih baik online dibanding offline mba.

b. Responsibility (Responsibilitas)

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas di RSUD KJ kepada para pasien?

Jawab : Menurut saya semua baik ya mba, selayaknya pelayanan dirumah sakit semua sesuai prosedur yang berlaku disini ya kami ikutin, kalau kita ngga ngerti kita dibantu dan dikasih tau cara-caranya, gitu sih mba.

2. Apakah proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital ini sudah baik?

Jawab : Yang sudah saya rasakan sih baik-baik saja ya mba, daftar pakai aplikasi ini semua jadi lebih mudah, lumahyan cepat dari sebelumnya, saya daftar juga bisa dirumah tinggal verifikasi saja sampe sini.

3. Apakah ada kendala yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Jantung?

Jawab : Kendala yang cukup serius sih ngga mba, cuma waktu itu pernah aplikasinya error sedikit kayak loading terus gitu, mungkin kendala dari jaringan ya.

c. Accountability (Akuntabilitas)

1. Apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai SOP yang berlaku?

Jawab : Sudah sesuai dengan SOP menurut saya.

2. Apakah petugas sudah memberikan informasi yang jelas dalam menggunakan aplikasi e-Jantung ini?

Jawab : Sudah jelas mba, informasi data apa saja yang harus kita isi di aplikasi tersebut. Dan kalau memang masih belum jelas kita bisa tanya petugas yang ada disini, nanti dibantu mba.

3. Apakah sarana dan prasarana dari RSUD KJ sudah cukup bagus?

Jawab : Sudah sih mba, sudah cukup terstruktur juga sarannya.

Nama Informan : Umi Kulsum
Jabatan : Masyarakat pengguna aplikasi
Tanggal : Selasa, 18 Juli 2023

a. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Apakah aplikasi e-Jantung dapat mempercepat pelayanan kesehatan di RSUD KJ?

Jawab : Iya mba, awal kesini masih manual jadi kelamaan nunggu daftarnya karena kan banyak ya pasiennya yang berobat, kalo sekarang lebih mempersingkat waktu saya, bisa pilih tanggal kedatangan juga kalo mau kesini, paling nunggu disini sebentar buat cek data-data yang udah kita masukan diaplikasi ke pendaftaran aja. Kalo ngga ngerti minta tolong pegawai disini bisa mba, semuanya direspon baik.

2. Apakah masyarakat nyaman dengan adanya pelayanan berbasis digital ini?

Jawab : Saya sendiri nyaman, tapi kan enggak semua punya handphone android ya mba.

b. Responsibility (Responsibilitas)

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas di RSUD KJ kepada para pasien?

Jawab : Saya rasa sudah cukup baik kok mba, dari satpam, petugas loket, sampai dokter-dokternya baik semua disini, ya pastinya semua sudah mengikuti prosedur yang ada, hanya kalau masalah antri ya wajar ya mba, banyak yang berobat disini.

2. Apakah proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital ini sudah baik?

Jawab : Iya, kalau untuk yang masih muda-muda mungkin baik aja ya mba untuk pelayanan seperti ini, tapi kalau lansia ya kasian juga mereka ngga ngerti, paling ya dibantu anak-anaknya sih atau mereka ada yang dampingin ke rumah sakit.

3. Apakah ada kendala yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Jantung?

Jawab : Servernya kadang muter-muter loading, kendala di internet aja sih.

c. Accountability (Akuntabilitas)

1. Apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai SOP yang berlaku?

Jawab : Sudah, kalo yang saya lihat semua sesuai dengan SOP yang ada.

2. Apakah petugas sudah memberikan informasi yang jelas dalam menggunakan aplikasi e-Jantung ini?

Jawab : Awalnya saya dapet info dan diajarin temen sih mba, jadi belajar sendiri cara-caranya, tapi disini juga dibantu mba kalau memang kita belum paham.

3. Apakah sarana dan prasarana dari RSUD KJ sudah cukup bagus?

Jawab : Bagus mba, lengkap sudah ada lift juga.

Nama Informan : Sri
Jabatan : Masyarakat pengguna aplikasi
Tanggal : Seilasa, 29 Agustus 2023

a. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Apakah aplikasi e-Jantung dapat mempercepat pelayanan kesehatan di RSUD KJ?

Jawab : Kalau buat saya cukup membantu mba soalnya kita kan daftar dari rumah ya jadi ngga perlu dateng pagi-pagi buat daftar ngantri lagi kesini, biasanya dari jauh hari sebelum kesini udah daftar, tapi ya itu susahnya saya kurang paham sama android, kalo daftar harus pake hp android jadi paling yang daftarin anak saya atau petugas disini juga bisa mba.

2. Apakah masyarakat nyaman dengan adanya pelayanan berbasis digital ini?

Jawab : Saya sendiri nyaman, tapi kan enggak semua ngerti handphone android ya mba.

b. Responsibility (Responsibilitas)

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas di RSUD KJ kepada para pasien?

Jawab : Belum dikatakan sempurna sih mba, cuma sudah cukup bagi saya, nyaman pegawainya juga ramah ya.

2. Apakah proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital ini sudah baik?

Jawab : Semua kan ngga ada yang sempurna ya mba, tapi ya kalo mempermudah iya. Tapi kadang aplikasinya juga suka error, nunggu dulu nanti bisa lagi, ya paling itu sih mba kurangnya.

3. Apakah ada kendala yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Jantung?

Jawab : Kendalanya ya itu error di sistemnya suka error, muter aja gitu kadang. Kendalanya juga di saya sih ya yang kurang paham teknologi zaman sekarang.

c. Accountability (Akuntabilitas)

1. Apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai SOP yang berlaku?

Jawab : Sudah mba, karena kita sendiri memang dilayani petugas dengan baik.

2. Apakah petugas sudah memberikan informasi yang jelas dalam menggunakan aplikasi e-Jantung ini?

Jawab : Awalnya saya dapat info dan diajarin teman sih mba, jadi belajar sendiri cara-caranya, tapi disini juga dibantu mba kalau memang kita belum paham.

3. Apakah sarana dan prasarana dari RSUD KJ sudah cukup bagus?

Jawab : Menurut saya sudah cukup ya mba.

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian

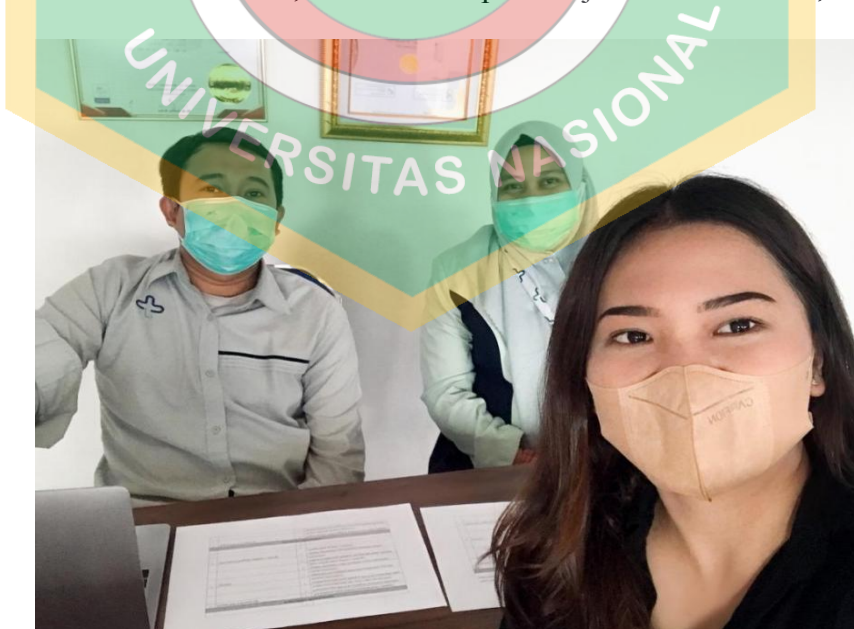
1. Kepala Koordinator Instalasi Gawat Darurat dan Rawat Jalan RSUD Kramat Jati

dr. Merdina Manik



2. Pengelola Keperawatan Instalasi Gawat Darurat dan Rawat Jalan RSUD Kramat Jati serta IT (pengelola aplikasi e-Jantung) RSUD Kramat Jati

Ibu Mira Dwi Astuti, AMK dan Bapak Panji Ahmad Pratama, ST



3. Masyarakat Pengguna Aplikasi e-Jantung di RSUD Kramat Jati

a. Yefa Cigintari



b. Rismawati



c. Umi Kulsum



Lampiran 5 : Hasil Turnitin

Alfina Rizky Yunita

ORIGINALITY REPORT



10	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
11	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1 %
12	m.beritajakarta.id Internet Source	<1 %
13	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1 %
14	docplayer.info Internet Source	<1 %
15	repository.uhn.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
17	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Southville International School and Colleges Student Paper	<1 %
19	id.123dok.com Internet Source	<1 %
20	dinkes.jakarta.go.id Internet Source	<1 %

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alfina Rizky Yunita

NPM : 193515516089

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Juni 2001

Alamat : Jl. Dukuh 3 Gg. F Rt. 005/Rw. 002 No. 23 Kel. Dukuh Kec. Kramat Jati, Jakarta Timur

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Email : rizky.alfina.ar@gmail.com

No. Handphone : 085887328286

Pendidikan Formal :

2007 - 2013 : SD Negeri Dukuh 01 Pagi

2013 - 2016 : SMP Negeri 24 Jakarta Timur

2016 - 2019 : SMA Negeri 93 Jakarta Timur

2019 - 2023 : Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional