



UNIVERSITAS NASIONAL

**Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat
Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S. AP)

Alisya Sabrina

NPM: 193515516077

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
TAHUN 2023**



UNIVERSITAS NASIONAL

*Innovation In Digitizing Public Services In The JakSehat Appliction
At Pasar Rebo District Health Center Year 2023*

THESIS

*Submitted as one of the conditions for obraining Bachelor
Degree in Public Administration (S.AP)*

**Alisya Sabrina
NPM: 193515516077**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alisy Sabrina
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516077
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 18 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Drs. Suranto, M.Si.

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alisya Sabrina
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516077
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)
Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Drs. Suranto, M.Si.


Dr. Mary Ismowati, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Alisya Sabrina
NPM : 193515516042
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di
Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Talin 2023

Telah Berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang
diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Ketua Sidang : Sahruddin, S.IP., M.Si.

Pembimbing I/Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Pembimbing II/Penguji II : Drs. Suranto, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 30 Agustus 2023



Sahruddin Julis
.....

Bhakti Nur Avianto
.....

Suranto
.....

SURAT PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alisya Sabrina

NPM : 193515516077

Perguruan Tinggi : Universitas Nasional

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul:

"INOVASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI JAKSEHAT DI PUSKESMAS PASAR REBO TAHUN 2023", adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nasional dicabut/dibatalkan.

Jakarta, 28 Juli 2023


Alisya Sabrina

INOVASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI JAKSEHAT DI PUSKESMAS KECAMATAN PASAR REBO TAHUN 2023

ALISYA SABRINA
193515516077

Pembimbing: Drs. Suranto, M.Si.

ABSTRAK

Pembaruan reformasi pemerintahan, khususnya transformasi pelayanan publik dari sistem tradisional ke sistem yang lebih modern tidak dapat dilepaskan dari perkembangan zaman. Indonesia mulai serius dalam menggarap konsep Revolusi Industri 4.0. Karena masih ditemukan penumpukan antrian pasien yang mengakibatkan panjang dan lamanya antrian Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan pemahaman fenomenasentral pemahaman fenomena, Menganalisa hasil temuan yang ada dan memodifikasi dengan teori yang ada menjelaskan tentang implikasi-implikasi hasil penelitian Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023. Teori Inovasi menurut Everret M.Rogers (2020:16) Keuntungan Relatif(relative advantage) kegiatan inovasi berupa aplikasi JakSehat yang dilakukan oleh pasien dengan dibantu oleh staff bagian loket informasi. Staff yang bertugas menanyakan pasien ingin menuju ke poli apa agar bisa langsung registrasi antrian secara online. Kesesuaian; Kesesuaian (compability) bahwa inovasi pelayanan berupa aplikasi sudah bagus karena semua proses registrasi dilakukan di satu aplikasi yang sudah terintegrasi dengan server Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo bahkan puskesmas kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Pasar Rebo; Kerumitan (complexity) staff dibagian loket dan informasi memang sudah diarahkan oleh atasan mereka untuk terjun langsung dalam inovasi aplikasi JakSehat, kemungkinan dicoba (triability) sosialisasi inovasi tersebut memang lebih gencar dilakukan di media sosial atau internet dengan menampilkan keunggulan yang menarik dan membuat masyarakat merspon dengan sangat baik; kemudahan diamati (observability) keterbukaan dalam proses pelayanan dan kemudahan untuk di akses dan di ikuti perkembangannya. masyarakat bisa mengamati secara langsung proses registrasi antrian online secara transparan atau keterbukaan terhadap publik.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi JakSehat

**Innovation In Digitizing Public Services In The JakSehat Appliction
At Pasar Rebo District Healt Center Year 2023**

**ALISYA SABRINA
193515516077**

Pembimbing: Drs. Suranto, M.Si

ABSTRAC

The renewal of government reform, especially the transformation of public services from a traditional system to a more modern system, cannot be separated from the development of the era. Indonesia has taken serious steps towards embracing the concept of the 4.0 Industrial Revolution. However, issues persist, such as long queues and wait times for patients at the Pasar Rebo District Health Center (*Puskesmas*). Public service is an activity or series of activities that fulfill service demands for every citizen and resident under statutory regulations for commodities, services, and/or administrative services given by public service providers. The researcher used a qualitative research method with a phenomenological approach to comprehend the phenomenon and examined the findings, adjusting them with existing theories to explain the study's implications of research results on Public Service Digitization Innovation in the JakSehat application at the Pasar Rebo District Health Center in 2023. The theory of innovation developed by Everett M. Rogers (2020:16) was used to evaluate the relative advantages of the JakSehat application, which allows patients to register and queue for appointments online with the support of information counter staff. The staff on duty will ask the patient what polyclinic he wants to go to so he can register the queue directly online. The compatibility aspect suggests that the application innovation is good because all registration processes are merged into a single application connected to the Pasar Rebo Sub-District Health Center's server, including local health posts in the area. The complexity aspect refers to the information desk workers being directed by their supervisors to personally engage in JakSehat application developments. The trialability aspect underlines the significance of promoting innovation via social media and the internet, highlighting its appealing advantages to elicit a positive response from the public. The observability aspect emphasizes the transparency and accessibility of the registration process, allowing the general public to directly see the online queue registration process.

keywords: *innovation, jaksehat application, public service*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji peneliti panjatkan atas segala karunia Allah SWT. Yang telah menciptakan makhluk-Nya dengan penuh cinta dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW, para keluarga, para sahabatnya yang mulia serta para umatnya,.

Dalam penelitian ini peneliti merasa masih banyak kekurangan baik pada teknik penelitian maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki peneliti. Untuk kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan pembuatan rencana proposal penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A. selaku rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Ermawati Chotim M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Firdaus, S.I.P, M.Si., Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Bapak Drs. Suranto, M.Si. selaku dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi.
8. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, khususnya Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan sumbangan wawasan keilmuan dan membimbing peneliti selama melakukan perkuliahan di Universitas Nasional.
9. Kepala Suku Dinas Kesehatan dan staff Suku Dinas Kesehatan Jakarta Timur yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo
10. Kepala Puskesmas kecamatan Pasar Rebo dan staff yang bertugas telah meluangkan waktunya untuk memberikan data berupa informasi terkait penelitian

11. Ibu Firly Angely selaku orang tua peneliti terimakasih atas dukungan dan perjuangannya sampai akhirnya peneliti bisa memberikan persembahan istimewa sebagai bentuk tanggung jawab dan bakti peneliti.
12. Kaka peneliti Muhammad Iqbal Arrafi dan Adik peneliti Audi Larasati Kirana yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat yang luar biasa.
13. Bapak Heru Apriyanto (alm) selaku orang tua peneliti yang tidak bisa melihat putri kecilnya mendapat gelar sarjana, lantunan Doa tidak henti peneliti panjatkan untuk bapak Semoga Allah SWT selalu mengasihi bapak di surga.
14. Prada Bahtiar Adi Wijaya selaku kekasih peneliti yang selalu memberikan semangat, dukungan maupun materi dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga mendapat gelar sarjana.
15. Teman-teman kuliah yang selama ini saling mendukung dan memberi semangat nya satu sama lain.
16. Teman-teman seperbimbingan yang selalu berkerjasama dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-Teman SMK yang saling mendukung dalam mendapatkan gelar sarjana.
18. Teman-teman MTS yang selalu menghibur peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi.
19. Semua pihak yang terlibat di kehidupan peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan selama ini.



Jakarta, 28 Juli 2023

Peneliti
Alisya Sabrina

DAFTAR ISI

COVER.....	i
COVER.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
1.1 Penelitian Terdahulu.....	15
1.2 Inovasi.....	20
2.2.1. Pengertian Inovasi.....	20
2.2.2. Aspek-aspek Inovasi.....	27
1.3 Digitalisasi.....	29
2.3.1 Pengertian Digitalisasi.....	29
2.3.2 Manfaat Digitalisasi.....	29
1.4 Pelayanan Publik.....	31
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	31
2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	33
1.5 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37

1.1	Metodologi Penelitian.....	37
1.2	Penentuan Informan.....	38
1.3	Teknik Pengumpulan Data.....	40
	3.3.1 Observasi.....	41
	3.3.2 Wawancara.....	41
	3.3.3 Dokumentasi.....	42
	3.3.4 Studi Literatur.....	42
1.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
	3.4.1 Pengolahan Data.....	43
	3.4.2 Analisis Data.....	44
1.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....		48
4.1.1	Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	48
4.1.2	Lokasi Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	50
4.1.3	Visi Misi Tugas pokok dan Fungsi Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	50
4.1.4	Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	53
4.1.5	Prosedur dan Mekanisme Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	53
4.1.6	Pesebaran Pengguna Aplikasi JakSehat di wilayah Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	55
4.2	Hasil Penelitian.....	56
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
4.4.1	Indikator Keuntungan Relatif (Relative Advantage) pada Pelayanan Publik berupa Inovasi Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023.....	61
4.4.2	Indikator Kesesuaian (Compability) pada Pelayanan Publik berupa Inovasi Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023.....	69
4.4.3	Indikator Kerumitan (Complexity) pada Pelayanan Publik berupa Inovasi Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	77
4.4.4	Indikator Kemungkinan Dicoba (Triability) pada Pelayanan Inovasi Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	82

4.4.5	Indikator Kemudahan Diamati (Observability) pada Pelayanan Inovasi Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....	86
BAB V PENUTUPAN.....		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		98



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Informan.....	40
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Laporan Pengguna Aplikasi.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....36
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data.....44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.....53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	101
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	107
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian.....	119
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	120

