

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Dkk, Andrian. R, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Untuk Digitalisasi Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Manajemen Informasi Dan Adminitrasi Kesehatan*, Vol.4 No.1 (2022)
- Aji, Rustam, 'Digitalisasi, Era Tantangan Media', *Jurnal Komunikasi Islam*, Vol.1 No.1 (2016)
- Dkk, Eprilianto. D, 'Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital', *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4 No.1 (2019)
- Dkk, Eprilianto, Febriyan, 'Inovasi Digital Dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan', *Jurnal EI Riyasah* Vol.13 No.1 Tahun (2022)
- Nengsih K, Mimi. Yustanti V, Nirta. 'Analisis Sistem Antrian Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Padmalalita Muntilan', *Jurnal Manajemen*, Vol.12 No.1 (2016)
- Dkk, Nurrahman, Agung, 'Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik', *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, Vol.3 No.1 (2021)
- Pulungan B, Aman, 'Manfaat dan Kaidah Etik Digitalisasi Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Departemen Ilmu Kesehatan Anak*, Vol.10 No.3 (2022)
- Dkk, Raza, Erwin, 'Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0', *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol.4 No.1 (2020)
- Salsabila P, Niken, Maryani, 'Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru', *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.11 No.2 (2021)
- Dkk, Suhaeman I, 'Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai', *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 13 No.1 (2022)
- Wahyudi, Septian, 'Teori Inovasi: Sebuah Tinjauan Pustaka', *Jurnal Valuta*, Vol.5 No.2 (2019)
- K, Wicaksono, 'Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.14 No. (2016)
- Dkk, Yanuartanti, Suci, 'Evaluasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro Dalam Rangka Menuju Pelayanan Publik Prima', *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.5 No.6 (2019)

### Peraturan Perundang-Undangan

- Kaushik et al., 2009, 'Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009', 2.1 (2009), 1–8
- Keputusan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan  
Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang Dasar Pasal 28C Ayat (1) Tentang Hak Asasi Manusia,  
Undang- Undang Dasar Pasal 31 Ayat (5) tentang Pendidikan dan Kebudayaan  
Peraturan Menteri Pendaya Guna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia  
No. 89 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan  
Publik  
Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta No. 43 Tahun 2022 Tentang  
Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis  
Elektronik

### **Buku**

Lijan Poltak Sinambella, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jepara: Bumi Aksara, 2008)  
Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda, 2011)  
Sedarmayati, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi Dan Manajemen  
Pegawai Negeri Sipil* (Malang: PT. Refika Aditama, 2013)  
Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2013)  
Suwarno, Yogi, *Inovasi Di Sektor Publik* (Jakarta: STIA LAN, 2008)

### **Situs Internet**

Tesaurus, *Lema "ide"*, Kamus Tesaurus Tematis Indonesia, diakses tanggal 20 maret  
2023 pukul 13.25, <https://thesaurus.kemendikbud.go.id>  
Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, 'Gambaran Umum' Portal Puskesmas Kecamatan  
Pasa Rebo, diakses tanggal 25 juni 2023 pukul 22.19,  
<https://puskesmaspasarrebo.com/>



# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### Pedoman Wawancara

Informan Kunci

No	Indikator	Staff Bagian Data dan IT
1	Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> )	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adakah bentuk anggaran yang dikeluarkan dalam administrasi pelayanan kesehatan setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat?</li><li>2. Adakah perbedaan waktu atau durasi dalam melakukan registrasi antrian secara konvensional dengan secara online melalui aplikasi JakSehat?</li><li>3. Apakah sejauh ini inovasi berupa aplikasi JakSehat sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi JakSehat ini?</li></ol>
2	Kesesuaian ( <i>Compatibility</i> )	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apakah inovasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Pasar Rebo saat ini?</li><li>2. Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?</li><li>3. Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah?</li></ol>
3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terkait dengan penggunaa, mekanisme, dan fitur yang ada pada aplikasi JakSehat. Apakah ada kesulitan?</li><li>2. Adakah kendala atau kerumitan yang dialami oleh pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo dalam melaksanakan inovasi tersebut?</li></ol>
4	Kemungkinan Dicoba ( <i>Triability</i> )	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat ini sudah pernah dikenalkan kepada masyarakat sebelum akhirnya diterapkan?</li></ol>

		2. Bagaimana proses pengujian aplikasi JakSehat ini setelah dikenalkan ke masyarakat?
5	Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah dilakukan dengan sangat baik?</li> <li>2. Apakah setelah adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?</li> <li>3. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo pada inovasi ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo setelah melakukan evaluasi?</li> </ol>



## Pedoman Wawancara

Informan Utama

No	Indikator	Staff Loker dan Informasi
1	Keuntungan Relatfi ( <i>Relative Advantage</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adakah anggaran yang dikeluarkan dalam administrasi pelayanan kesehatan setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat?</li> <li>2. Adakah perbedaan waktu atau durasi dalam melakukan registrasi antrian secara konvensional dengan secara online melalui aplikasi JakSehat?</li> <li>3. Apakah sejauh ini inovasi berupa aplikasi JakSehat sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi JakSehat ini?</li> </ol>
2	Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah inovasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Pasar Rebo saat ini?</li> <li>2. Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?</li> <li>3. Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah?</li> </ol>
3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terkait dengan penggunaa, mekanisme , dan fitur yang ada pada aplikasi JakSehat. Apakah ada kesulitan?</li> <li>2. Adakah kendala atau kerumitan yang dialami oleh pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo dalam melaksanakan inovasi tersebut?</li> </ol>
4	Kemungkinan Dicoba	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat ini sudah pernah</li> </ol>

	<i>(Triability)</i>	<p>dikenalkan kepada masyarakat sebelum akhirnya diterapkan?</p> <p>2. Bagaimana proses pengujian aplikasi JakSehat ini setelah dikenalkan ke masyarakat?</p>
5	Kemudahan Diamati <i>(Observability)</i>	<p>1. Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah dilakukan dengan sangat baik?</p> <p>2. Apakah setelah adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?</p> <p>3. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo pada inovasi ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo setelah melakukan evaluasi?</p>



## Pedoman Wawancara

### Informan Pendukung

No	Indikator	Pertanyaan Untuk Masyarakat
1	Keuntungan Relatfi ( <i>Relative Advantage</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah masyarakat dikenakan biaya dalam administrasi pelayanan kesehatan setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat?</li> <li>2. Terkait waktu atau durasi dalam melakukan registrasi, apakah ada perbedaan jangka waktu antrian secara konvensional dengan secara online melalui aplikasi JakSehat?</li> <li>3. Sejauh ini inovasi berupa aplikasi JakSehat, apakah sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi JakSehat ini?</li> </ol>
2	Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terkait inovasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan berupa aplikasi JakSehat ini, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Pasar Rebo saat ini?</li> <li>2. Inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat, apakah sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah?</li> </ol>
3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi JakSehat?</li> <li>2. Menurut saudara adakah perbedaan terkait dengan antrian konvensional dengan antiran online setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat ini ada?</li> </ol>
4	Kemungkinan Dicoba ( <i>Triability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo melakukan pengenalan dan uji coba aplikasi JakSehat ini?</li> <li>2. Bila pihak puskesmas sudah melakukan pengenalan dan uji coba aplikasi tersebut, apakah saudara sendiri pernah</li> </ol>



		coba menggunakan Kembali aplikasi JakSehat tersebut?
5	Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut saudara apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah dilakukan dengan sangat baik?</li> <li>2. Menurut saudara apakah setelah adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan lebih mudah diamati dan dipahami?</li> <li>3. Menurut saudara, bagaimana dengan adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat tersebut? Apakah sudah memudahkan dalam melakukan registrasi antrian di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo?</li> </ol>



Lampiran 2

**Transkrip Wawancara**

**Informan Kunci**

Nama : Febri Aryanto

Jabatan : Staff Bagian Data & IT

Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> )	
Pertanyaan	Adakah bentuk anggaran yang dikeluarkan dalam administrasi pelayanan kesehatan setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat?
Jawab	Tidak ada anggaran yang dikeluarkan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan aplikasi JakSehat
Pertanyaan	Adakah perbedaan waktu atau durasi dalam melakukan registrasi antrian secara konvensional dengan secara online melalui aplikasi JakSehat?
Jawab	Untuk durasi waktu bila antrian koven ada bagian BPJS maupun non BPJS bila Pasien BPJS dan sudah pernah berobat bisa lebih cepat namun untuk aplikasi relatif lebih cepat karna bisa dilakukan sendiri
Pertanyaan	Apakah sejauh ini inovasi berupa aplikasi JakSehat sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi JakSehat ini?
Jawab	Untuk saat ini sudah cukup membantu dengan ada nya aplikasi Jaksehat

Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	
Pertanyaan	Apakah inovasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Pasar Rebo saat ini?
Jawab	Sudah cukup sesuai dengan inovasi terbaru ini karna cukup bisa diterima masyarakat
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?
Jawab	Infokes mobile: berupa aplikasi Untuk fungsi sudah sama

	Tampilan lebih sederhana dan untuk server lebih stabil aplikasi yang lama
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah?
Jawab	Lebih fleksibel aja bila emang mau antrian konven bisa ke bawa kalo mau online bisa lewat hp. Karna emang aplikasi nya juga server belum cukup stabil

<i>Kerumitan (Complexity)</i>	
Pertanyaan	Terkait dengan penggunaa, mekanisme , dan fitur yang ada pada aplikasi JakSehat. Apakah ada kesulitan?
Jawab	Tidak ada kesulitan dalam penggunaan aplikasi JakSehat
Pertanyaan	Adakah kendala atau kerumitan yang dialami oleh pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo dalam melaksanakan inovasi tersebut?
Jawab	Kendala dalam sosialisasi penggunaan aplikasi karna masyarakat sudah banyak lebih dahulu yang menggunakan aplikasi infokes mobile, kalo bisa aplikasi yg terdahulu di hapus jadi masyarakat akan merasa terpaksa dalam menggunakan aplikasi

<i>Kemungkinan Dicoba (Triability)</i>	
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat ini sudah pernah dikenalkan kepada masyarakat sebelum akhirnya diterapkan?
Jawab	Sudah melakukan sosialisasi pengenalan aplikasi pada awal bulan ini. Kalua untuk di media sosial puskesmas sudah melakukan pengenalan sekitar bulan April dan mei
Pertanyaan	Bagaimana proses pengujian aplikasi JakSehat ini setelah dikenalkan ke masyarakat?
Jawab	Tidak melakukan uji coba karna untuk ujicoba sudah dilakukan oleh dinas kesehatan

<i>Kemudahan Diamati (Observability)</i>	
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah dilakukan dengan sangat baik?

Jawab	Belum cukup baik karna masih proses pengenalan dan masih di bantu oleh staff informasi
Pertanyaan	Apakah setelah adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawab	Belum terlalu mudah mungkin karna emang masih dibantu dalam pendaftaran per tanggal 24 baru 153 orang yang menggunakan
Pertanyaan	Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo pada inovasi ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo setelah melakukan evaluasi?
Jawab	Server terlalu lemot kalo aplikasi tersebut digunakan secara bersamaan dengan memilih faskes yang sama antrian poli suka tidak muncul paling kalo nunggu 5 menit kemudia baru muncul.



## Transkrip Wawancara

Informan Utama

Nama : Sanggar Riyanti

Jabatan : Loket dan informasi

Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> )	
Pertanyaan	Adakah bentuk anggaran yang dikeluarkan dalam administrasi pelayanan kesehatan setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat?
Jawab	Tidak adakarna hanya di fasiliasi saja
Pertanyaan	Adakah perbedaan waktu atau durasi dalam melakukan registrasi antrian secara konvensional dengan secara online melalui aplikasi JakSehat?
Jawab	Antiran online lebih cepat saat datang langsung diberikan slip antrian langsung menuju ke poli yang akan dituju
Pertanyaan	Apakah sejauh ini inovasi berupa aplikasi JakSehat sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi JakSehat ini?
Jawab	Untuk ke efisien waktu sih lebih baik, namun tidak semua usia bisa menggunakan aplikasi tersebut. Karena kalau yang lansia mereka pasti lebih memilih antrian konvensional sih.
Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	
Pertanyaan	Apakah inovasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Pasar Rebo saat ini?
Jawab	Untuk usia muda mungkin sesuai kebutuhan namun kalau untuk usia lanjut sulit karena kita disini jg masih membantu proses pendaftaran
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?
Jawab	Aplikasi JakSehat sama dengan aplikasi sebelumnya / inovasi sebelumnya tapi tergantung yang menggunakan mereka nyamanya dengan yang mana

Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah?
Jawab	Menurut saya kalau untuk selain lansia sudah sesuai karena kebanyakan lansia masih senang menggunakan yang konvensional.

Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	
Pertanyaan	Terkait dengan penggunaa, mekanisme , dan fitur yang ada pada aplikasi JakSehat. Apakah ada kesulitan?
Jawab	Tidak ada kesulitan karna aplikasi JakSehat memang di desain lebih sederhana di banding dengan aplikasi yang lain
Pertanyaan	Adakah kendala atau kerumitan yang dialami oleh pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo dalam melaksanakan inovasi tersebut?
Jawab	Paling dari promkes nya digencarkan lagi karan kalo hanya bagian saya saja yang mengingatkan tidak akan ada perubahan yang besar. banyak kendala dalam server dan aplikasi hanya bisa di instal di android

Kemungkinan Dicoba ( <i>Triability</i> )	
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat ini sudah pernah dikenalkan kepada masyarakat sebelum akhirnya diterapkan?
Jawab	Selalu mensosialisasikan penggunaan aplikasi JakSehat
Pertanyaan	Bagaimana proses pengujian aplikasi JakSehat ini setelah dikenalkan ke masyarakat?
Jawab	Uji coba awal dilakukan petugas lalu dilakukan oleh pasien sendiri dengan cara diarahka petugas

Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> )	
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah dilakukan dengan sangat baik?
Jawab	Cukup baik saja sih karna masih lebih baik inovasi sebelumnya ini hanya kerena arahan saja mewajibkan penggunaan

Pertanyaan	Apakah setelah adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawab	Belum cukup baik tapi udh ada lah 100 pasien perhari dalam penggunaan aplikasi
Pertanyaan	Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo pada inovasi ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo setelah melakukan evaluasi?
Jawab	Evaluasi tentang target lebih sering di rapatkan. Paling setelah ini untuk lebih membantu seluru petugas loket menpromosikan aplikasi tersebut.



## Transkrip Wawancara

Nama : Ayu Setyaningrum

Keterangan : Masyarakat

Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> )	
Pertanyaan	Apakah masyarakat dikenakan biaya dalam administrasi pelayanan kesehatan setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat?
Jawab	Untuk biaya tambahan tidak dikenakan saat sudah adanya jak sehat.
Pertanyaan	Terkait waktu atau durasi dalam melakukan registrasi, apakah ada perbedaan jangka waktu antara antrian secara konvensional dengan secara online melalui aplikasi JakSehat?
Jawab	Durasi dalam registrasi di jak sehat ini sangat membantu sekali karena cukup mudah dan cepat
Pertanyaan	Sejauh ini inovasi berupa aplikasi JakSehat, apakah sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi JakSehat ini?
Jawab	Sangat membantu masyarakat sejak adanya jak sehat ini, karena jika sebelum ada jak sehat ini, kami masyarakat harus rela mengantri dari pagi, saat adanya jak sehat ini sangat membantu masyarakat sekali
Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	
Pertanyaan	Terkait inovasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan berupa aplikasi JakSehat ini, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Pasar Rebo saat ini?
Jawab	Sangat sesuai didalam masuarakat pasar rebo ini, karena inovasi ini pun sangat dibutuhkan oleh masyarakat ditengah tengah semua serba online akhirnya jaki meluncurkan inovasi terbaru dibidang kesehatan
Pertanyaan	Inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat, apakah sudah sesuai dengan keingan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah?
Jawab	Sangat sesuai karena dapat memudahkan masyarakat
Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	
Pertanyaan	Apakah masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi JakSehat?



Jawab	Untuk saya sebagai pengguna online tentu tidak merasakana kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut, karena fitur didalam nya pun sangat mudah di mengerti
Pertanyaan	Menurut saudara adakah perbedaan terkait dengan antrian konvensional dengan antiran online setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat ini ada?
Jawab	Tentu ada perbedaan dalam konvensional dan online jak sehat ini, saat mengantri secara offline kami perlu datang subuh untuk mengambil nomor antrian, sejak menggunakan jak sehat kami bisa datang sesuai jam nya

#### Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Pertanyaan	Apakah pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo melakukan pengenalan dan uji coba aplikasi JakSehat ini?
Jawab	Puskesmas pasar rebo melakukan pengenalan dan uji coba aplikasi jak sehat
Pertanyaan	Bila pihak puskesmas sudah melakukan pengenalan dan uji coba aplikasi tersebut, apakah saudara sendiri pernah coba menggunakan Kembali aplikasi JakSehat tersebut?
Jawab	Sudah, saat itu saya sudah registrasi jak sehat dan menggunakan aplikasi tersebut

#### Kemudahan Diamati (*Observability*)

Pertanyaan	Menurut saudara apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah dilakukan dengan sangat baik?
Jawab	Inovasi pelayanan Kesehatan jak sehat ini sudah dilakukan sangat baik dan bermanfaat
Pertanyaan	Menurut saudara apakah setelah adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan lebih mudah diamati dan dipahami?
Jawab	Iya betul
Pertanyaan	Menrut saudara, bagaimana dengan adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat tersebut? Apakah sudah memudahkan dalam melakukan resgistrasi antrian di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo?

Jawab	Sangat mudah dan efisien ya, karena saya cukup mobile dari jauh untuk registrasi tidak perlu mengantri
-------	--



## Transkrip Wawancara

Nama : Indah Ayu Atikahsari

Keterangan : Masyarakat

Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> )	
Pertanyaan	Apakah masyarakat dikenakan biaya dalam administrasi pelayanan kesehatan setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat?
Jawab	JakSehat memiliki akses yang sangat mudah, dalam adminitrasi pelayanannya tidak ada biaya yang dikenakan untuk masyarakat
Pertanyaan	Terkait waktu atau durasi dalam melakukan registrasi, apakah ada perbedaan jangka waktu antara antrian secara konvensional dengan secara online melalui aplikasi JakSehat?
Jawab	Waktu dalam registrasi antara antrian dengan menggunakan JakSehat sangatlah berbeda jauh, Menggunakan JakSehat lebih efisien karna hanya 1 menit, sedangkan disbanding antri secara konvensional membutuhkan waktu yang sangat Panjang dan tidak kondusif
Pertanyaan	Sejauh ini inovasi berupa aplikasi JakSehat, apakah sudah cukup membantu masyarakt dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi JakSehat ini?
Jawab	Sejauh ini aplikasi JakSehat merupakan inovasi terbaik untuk masyarakat dalam pelayanan kesehatan dan sangat membantu khususnya dalam antrian adminitrasi

Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	
Pertanyaan	Terkait inovasi yang diluncurkan Dinas Kesehatan berupa aplikasi JakSehat ini, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Pasar Rebo saat ini?
Jawab	JakSehat adalah inovasi terbaru dari Dinas Kesehatan yang mengutamakan kebutuhan masyarakat. Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo para pasien sudah sangat terbantu sekali dengan adanya JakSehat ini.
Pertanyaan	Inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat, apakah sudah sesuai dengan keingan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih mudah?

Jawab	Dalam pelayanan JakSehat, warga langsung bisa berkonsultasi dengan nakes professional dengan lebih mudah dan efisien waktu. dan mendapatkan bantuan yang tepat
-------	--

Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	
Pertanyaan	Apakah masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi JakSehat?
Jawab	Tampilan aplikasi JakSehat sudah sangat informatif sehingga, orang yang sudah berumur pun mudah mengerti.
Pertanyaan	Menurut saudara adakah perbedaan terkait dengan antrian konvensional dengan antiran online setelah adanya inovasi berupa aplikasi JakSehat ini ada?
Jawab	Perbedaan setelah adanya inovasi JakSehat ini sangat signifikan. Dalam aplikasi JakSehat warga tidak perlu memakan waktu untuk bisa konsul maupun registrasi dan bisa di akses kapanpun dan dimana saja, sedangkan sebelum adanya inovasi JakSehat, warga harus dating langsung ke pelayanan Kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya dan menguras waktu tidak efisien

Kemungkinan Dicoba ( <i>Triability</i> )	
Pertanyaan	Apakah pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo melakukan pengenalan dan uji coba aplikasi JakSehat ini?
Jawab	Di kecamatan pasar rebo sudah melakukan pengenalan
Pertanyaan	Bila pihak puskesmas sudah melakukan pengenalan dan uji coba aplikasi tersebut, apakah saudara sendiri pernah coba menggunakan Kembali aplikasi JakSehat tersebut?
Jawab	Saya sendiri sudah menggunakan Jak Sehat 1 bulan terakhir ini

Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> )	
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat sudah dilakukan dengan sangat baik?
Jawab	Sudah baik ada layanan ambulans, antrian Fasilitas Kesehatan, layanan PMI untuk melihat informasi donor darah dijakarta, konsultasi mengenali kondisi psikologis, ada skrining mengetahui resiko penyakit tidak menular seperti stroke dll

Pertanyaan	Apakah setelah adanya inovasi pelayanan berupa aplikasi JakSehat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawab	Sudah mudah dipahami melalui fitur Jak Sehat
Pertanyaan	Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo pada inovasi ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo setelah melakukan evaluasi?
Jawab	Sudah membantu warga supaya tidak berkerumun dan tidak membuat warga menunggu lama




Lampiran 3

Surat Permohonan Penelitian



Lampiran 4

Surat Izin Penelitian

**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 : 3706 / KI / OR / 17 Juli 2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian dan pengambilan data


Kepada Yth. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Di Tempat

Menindaklanjuti surat tanggal 05 Juli 2023 Nomor :734/WD/VI/2023 Perihal Izin Penelitian dan Informasi Data bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional untuk penyusunan skripsi dengan judul "Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023" 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 17 Juli 2023 s.d 18 Agustus 2023 dengan mengikuti semua aturan yang berlaku pada Puskesmas tersebut.
2. Apabila dalam pelaksanaan kegiatan terjadi tindakan yang tidak sesuai dengan SOP ( Standart Operasional Prosedur ) oleh mahasiswa/ institusi, maka hal itu merupakan tanggung jawab mahasiswa dan institusi.
3. Lahan yang kami berikan untuk melaksanakan kegiatan tersebut adalah Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo dan menghubungi koordinator Dilit dengan **Melampirkan Proposal Kegiatan**
4. Melaporkan kembali hasil pelaksanaan kegiatan tersebut kepada Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Timur melalui link <https://bit.ly/LaporanPengambilanDataJakartaTimur>
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 141 tahun 2018 tentang Tarif Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat.
6. Nama Mahasiswa Alisya Sabrina (085716656437)  
NIM 193515516077

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

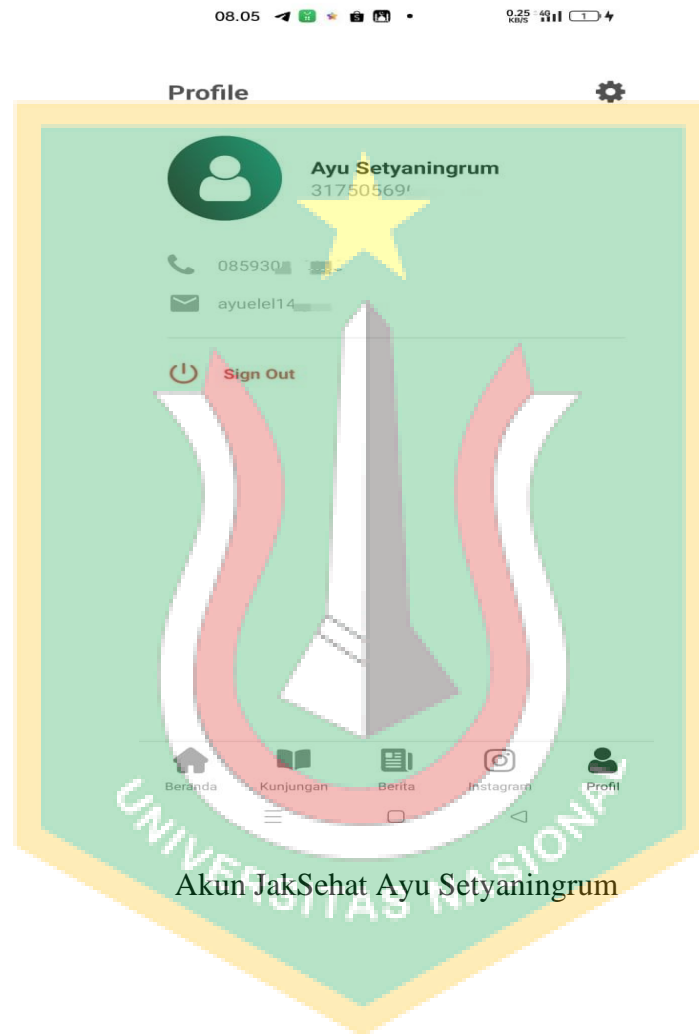
Pt. Kepala Suku Dinas Kesehatan  
Kota Administrasi Jakarta Timur

  
dr. Lysbeth Regina Pandjaitan, M.Biomed  
NIP 197503242006042004

Tembusan Yth :  
Kepala Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo

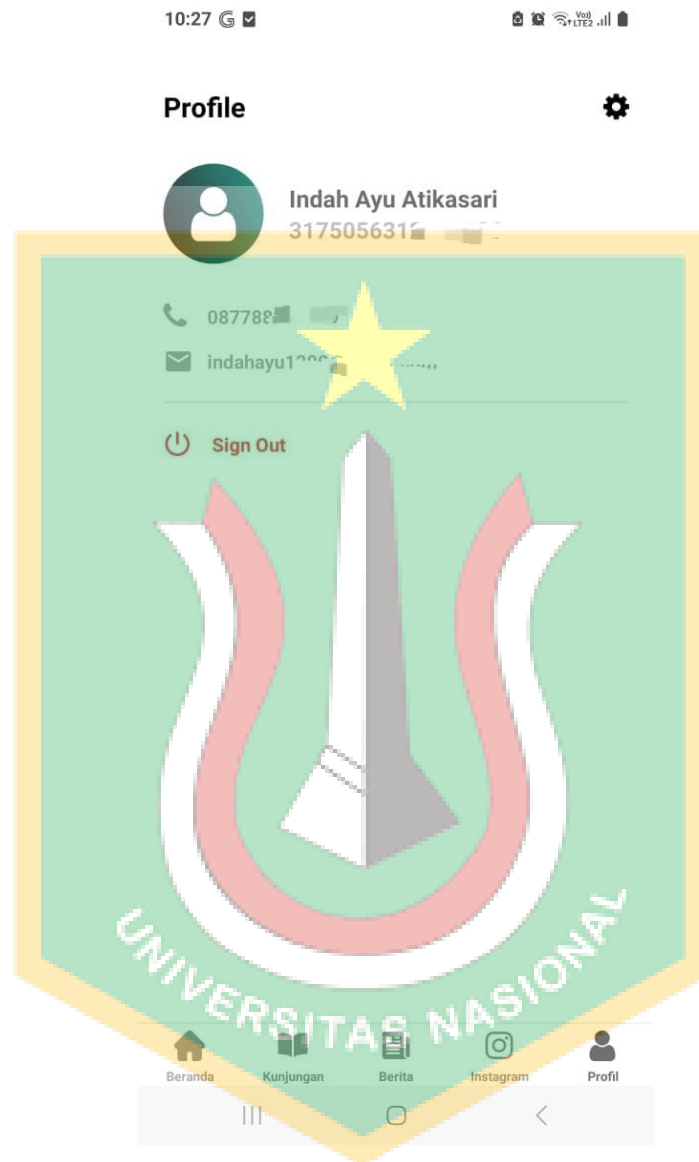
Lampiran 5

**Akun JakSehat Informan Pendukung**



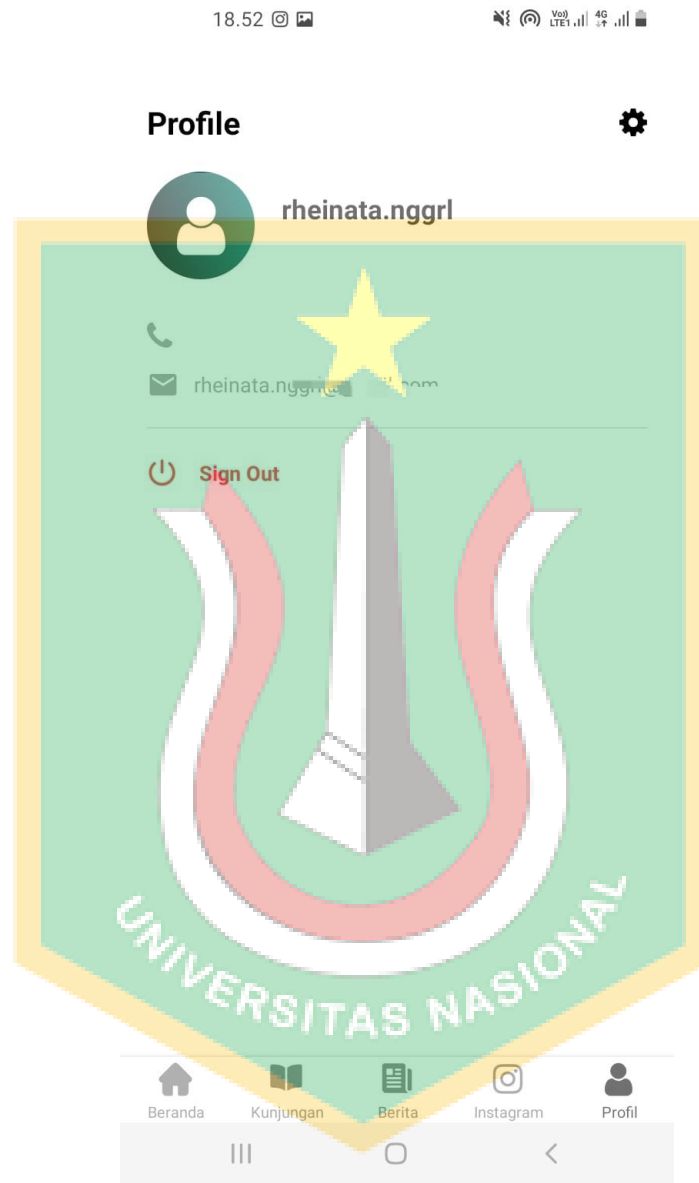


## Akun JakSehat Informan Pendukung



Akun JakSehat Indah Ayu Atikasari

## Akun JakSehat Informan Pendukung



## Akun JakSehat Rheinata Anggrelia

## RIWAYAT HIDUP

Alisya Sabrina, Lahir pada tanggal 6 Februari 2001 di Jakarta. Penulis merupakan Anak kedua dari orang tua Heru Apriyanto dan Firly Angely. Penulis menempuh Pendidikan dasar di SD Negeri 08 Pagi Jakarta pada tahun 2006 dan tamat 2013 pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ke MTsN 33 Jakarta dan tamat pada tahun 2016.

Setelah tamat di MTsN 33 Jakarta, penulis melanjutkan ke SMK Islam PB Soedirman 2 Jakarta dan tamat pada tahun 2019. Dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik dan tamat pada tahun 2023

Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT untuk bisa menimba ilmu yang mejadi bekal dimasa depan. Saat ini penulis berharap dapat mengamalkan ilmu yang telah diperoleh dengan baik dan dapat membahagiakan orang tua serta berusaha menjadi manusia yang berguna bagi Agama, Keluarga, Masyarakat, Bangsa, dan Negara.



# Alisya\_Sabrina\_Skripsi.pdf

## ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
2	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.bsi.ac.id">repository.bsi.ac.id</a> Internet Source	<1%
5	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1%
6	<a href="http://ejournal.pin.or.id">ejournal.pin.or.id</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://digilib.uinsgd.ac.id">digilib.uinsgd.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://lib.ui.ac.id">lib.ui.ac.id</a> Internet Source	<1%