



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI  
JAKSEHAT (STUDI PADA PUSKESMAS KECAMATAN  
KRAMAT JATI) TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**ICHA MARLIANA**

**203515516024**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI  
JAKSEHAT (STUDI PADA PUSKESMAS KECAMATAN  
KRAMAT JATI) TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**ICHA MARLIANA**

**203515516024**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***QUALITY OF HEALTH SERVICES THROUGH JAKSEHAT  
APPLICATION (STUDY AT KRAMAT JATI DISTRICT HEALTH  
CENTER) IN 2023***

***SKRIPSI***

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

**ICHA MARLIANA**

**203515516024**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

**DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION**

**JAKARTA**

**2024**



**Universitas Nasional**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Icha Marlina  
Nomor Induk Mahasiwa : 203515516024  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi  
JAKSehat (Studi Pada Puskesmas Kecamatan  
Kramat Jati) Tahun 2023  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik  
(S.AP)

**Disetujui untuk diajukan,  
Jakarta, 31 Januari 2024**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi**

Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.SI.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Icha Marlina  
Nomor Pokok : 203515516024  
Mahasiswa  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi JAKSehat (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati) Tahun 2023  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan  
Jakarta, 4 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**Universitas Nasional**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Jakarta**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Icha Marlina  
NPM : 203515516024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi JAKSehat (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati) Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si

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

Penguji II : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 Maret 2024



**Universitas Nasional**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

### **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Icha Marlina  
NPM : 203515516024  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi JAKSehat  
(Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati) Tahun 2023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 31 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



**Icha Marlina**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Icha Marlina

NPM : 203515516024

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneksklusif (non-exclusive royalty-free right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi JAKSehat (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati) Tahun 2023”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Maret 2024

Yang menyatakan



(Icha Marlina)



## ABSTRAK

Nama : Icha Marlina

NPM : 203515516024

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi JAKSehat (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati) Tahun 2023

Pembimbing : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang paling mengakar dalam pemenuhan kebutuhan publik. Hal tersebut, karena kesehatan termasuk ke dalam faktor penting dalam Indeks Pembangunan Manusia yang menggambarkan sejauh mana tingkat kualitas hidup penduduk dari suatu negara. sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 bahwa tiap-tiap Instansi Pemerintah diminta untuk mengembangkan kemampuan melalui pemanfaatan kemajuan teknologi dalam aktivitas pelayanan publik. Transformasi digital sesuai dengan prinsip E-Government yang diadopsi ke dalam sektor kesehatan tak lain adalah sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas secara efisien dengan melalui inovasi digital berupa kanal website, aplikasi, hingga sistem pelayanan kesehatan. DKI Jakarta menepati urutan pertama sebagai daerah provinsi terpadat di Indonesia dengan kepadatan penduduk mencapai 15.978 jiwa/km<sup>2</sup>. Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta menghadirkan sebuah aplikasi yang diberi nama JAKSehat dalam rangka memudahkan akses dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan. Penelitian ini di latarbelakangi oleh permasalahan masih terdapat banyak keluhan pada pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan Kramat jati terkait antrean meskipun telah terintegrasi dengan aplikasi JAKSehat. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan melalui aplikasi JAKSehat pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode kualitatif deskriptif dengan melakukan Tringulasi data yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan datanya. Penelitian ini menggunakan teori E-GovQual oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada keunggulan fitur e-registrasi pada aplikasi JAKSehat dalam pelaksanaannya telah banyak membawa manfaat sekaligus meningkatkan aksesibilitas pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati juga sangat membantu mempersingkat dan meringkas proses masyarakat dalam mendapatkan antrean dengan memberikan sistem kuota dan jadwal antrean. Namun sayangnya, masih sering terjadi kesalahpahaman dari masyarakat terkait teknis akibat kurangnya keterangan jelas pengelompokan keluhan penyakit serta rentang usia masyarakat pada tiap-tiap poli di dalam fitur E-Registrasi JAKSehat membuat proses antrean menjadi sedikit lebih lama karena kelengkapan data pada form pendaftaran harus diperbaiki kembali oleh petugas Puskesmas.

**Kata Kunci:** E-Government, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Aplikasi JAKSehat

## ABSTRACT

*Name* : Icha Marlina

*Study Program* : Public Administration

*Title* : *Quality Of Health Services Through The JAKSehat Application (Study At The Kramat Jati Sub-District Health Center) In 2023*

*Counsellor* : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

Health services are the most rooted in the fulfillment of public needs. This is because health is an important factor in the Human Development Index which illustrates the extent of the quality of life of the population of a country. as mandated in Presidential Instruction number 3 of 2003 that each Government Agency is asked to develop capabilities through the utilization of technological advances in public service activities. Digital transformation in accordance with the principles of E-Government adopted into the health sector is none other than an effort to realize quality health services efficiently through digital innovation in the form of website channels, applications, and health service systems. DKI Jakarta ranks first as the most populous provincial area in Indonesia with a population density of 15,978 people/km<sup>2</sup>. The DKI Jakarta Provincial Health Office presents an application called JAKSehat in order to facilitate access and meet the needs of the community for health services. This research is motivated by the problem that there are still many complaints about health services at the Kramat Jati sub-district health center related to queues even though it has been integrated with the JAKSehat application. The purpose of this study was to determine quality of health services through the JAKSehat application at the Kramat Jati District Health Center, East Jakarta. The method used in the research is descriptive qualitative method by conducting data triangulation which includes interviews, observations, and documentation as data collection techniques. This research uses the E-GovQual theory by Papadomichelaki & Mentzas (2012). The results showed that the advantages of the e-registration feature in the JAKSehat application in its implementation have brought many benefits while increasing accessibility at the Kramat Jati Sub-district Health Center and also greatly helped shorten and summarize the community process in getting a queue by providing a quota system and queue schedule. But unfortunately, there are still frequent misunderstandings from the community regarding technicalities due to the lack of clear information on the grouping of disease complaints and the age range of the community in each poly in the JAKSehat E-Registration feature, making the queuing process a little longer because the completeness of the data on the registration form must be corrected again by the health center staff.

**Keywords:** *E-Government, Public Service, Health Service, Health Center, JAKSehat App*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sholawat serta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta kerabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi dengan baik, walaupun penulisan masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi yang penulis susun dengan judul “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi JAKSehat (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati) Tahun 2023*” disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang Maha Baik dan Maha Penyayang yang telah senantiasa memberikan kekuatan dan kelancaran dalam pembuatan tugas akhir ini hingga selesai;
2. Kedua Orang Tua terkasih, Ayahanda Ade Chandra dan Ibunda Siti Khotimah serta adikku, terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan atas segala kepercayaan, pengorbanan, doa, cinta kasih, serta nasihat yang selalu mengiringi penulis selama berproses. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah & Mama bahagia. Sehat selalu, semoga Allah SWT senantiasa menjaga Ayah & Mama dimanapun kalian berada;
3. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, Selaku Rektor Universitas Nasional;
4. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
5. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, Selaku Wakil Dekan I bidang Akademik dan Keuangan FISIP Universitas Nasional;

6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, Selaku Wakil Dekan II bidang Kemahasiswaan, Kerjasama, dan SDM FISIP Universitas Nasional;
7. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Publik FISIP Universitas Nasional;
8. Bapak Khoirul Abror Ad'Dluha Ghoni, S.AP., M.AP, Selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Administrasi Publik FISIP Universitas Nasional;
9. Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Terima kasih telah memberi masukan, saran dan pengarahan kepada penulis untuk penyusunan serta penulisan skripsi ini;
10. Bapak Aberar Guridno, M.AP, Selaku Assisten Dosen Pembimbing skripsi yang juga turut meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
11. Jajaran Dosen dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
12. Puskesmas Kecamatan Kramat Jati yang telah memberikan perizinan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian dan telah membantu penulis memperoleh data yang penulis perlukan;
13. Seluruh staff Puskesmas Kecamatan Kramat Jati, dokter, dan masyarakat yang telah membantu penulis dan menyediakan waktu dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis selama proses pengumpulan data dengan ramah dan baik;
14. Terima kasih kepada kerabat dekat, Pakde Rudi, Bude Sri, Mba Indi, Mba Mesti dan Mas Deo yang telah banyak membantu, dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan, dan dilancarkan segala urusannya;
15. Terima kasih kepada teman-teman saya selama masa perkuliahan, yaitu Adriani Resti, Try Aprilia Sabila, Salsabila, Bunga Arya Hakim yang selalu memberikan motivasi, dukungan, do'a, selama masa perkuliahan;

16. Terimakasih kepada Epi Affifah, Miratus Sadiyah dan Kak diyanah, teman-teman seperbimbingan yang telah berbagi suka dan duka serta saling memberikan dukungan, do'a dan motivasi satu sama lain selama proses penyusunan skripsi ini;
17. Seluruh teman-teman Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2020;
18. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang juga telah turut serta dalam proses penulisan skripsi ini;
19. Dan teruntuk diri sendiri, terimakasih sudah bertahan dan berusaha sejauh ini. Terima kasih karena telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan.

Dengan kesadaran diri yang penuh dan hati yang rendah, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum mencapai tingkat kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan serta kesalahan baik dalam penulisan maupun materi yang disajikan. Dengan demikian, penulis berharap agar saran dan kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Jakarta, 31 Januari 2024

**Penulis,**



Icha Marlina

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	13
2.2 Kerangka Teori.....	17
2.2.1 E-Government.....	17
2.2.2 Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Pelayanan Kesehatan.....	26
2.2.4 Aplikasi JAKSehat.....	29
2.2.5 E-Govqual.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Penentuan Informan.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	40
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
4.1.2 Hasil Penelitian.....	51
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>68</b>
4.2.1 Dimensi Efficiency dan Efektivitas.....	70
4.2.2 Dimensi Citizen support (Dukungan Warga Negara).....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>86</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>90</b>
5.2.1 Saran Teoritis.....	90
5.2.2 Saran Praktis.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>153</b>





## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan menurut Kecamatan di Jakarta Timur 2022</b> .....	9
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan</b> .....	16
<b>Tabel 3.1 Informan Penelitian</b> .....	37
<b>Tabel 3.2 Jadwal Penelitain</b> .....	44





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur JAKSehat .....	5
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Jaksehat .....	6
Gambar 1.3 Ulasan Pasien Puskesmas Kecamatan Kramat Jati .....	10
Gambar 1.4 Word Cloud Penilaian Negatif Puskesmas Kecamatan Kramat Jati .....	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 4.1 Tampak Depan Gedung Puskesmas Kecamatan Kramat Jati ..	48
Gambar 4.2 Peta Geografis Kecamatan Kramat Jati .....	49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Kramat Jati .....	50
Gambar 4.4 Laman Pilihan Tanggal Kunjungan Pasien .....	53
Gambar 4.5 Daftar Poli Puskesmas Kec. Kramat Jati pada Aplikasi JAKSehat .....	58
Gambar 4.6 Capaian Target Pendaftaran Melalui JAKSehat .....	58
Gambar 4.7 Alur Pendaftaran Akun Aplikasi JAKSehat .....	63
Gambar 4.8 Alur Pendaftaran Layanan Kesehatan Melalui Aplikasi Jaksehat .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	96
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	101
Lampiran 3 Dokumentasi.....	143
Lampiran 4 Surat Permohonan Penelitian.....	148
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	149
Lampiran 6 Persetujuan Perbaikan Skripsi.....	150
Lampiran 7 Lembar persetujuan judul yang telah direvisi.....	151
Lampiran 8 Hasil Uji Turnitin.....	152

