



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN APLIKASI
JAKSEHAT DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Syifa Sabrina

NPM. 213515516027

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Maret, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH THE JAKSEHAT
APPLICATION AT CIPAYUNG HEALTH CENTER, EAST JAKARTA**

THESIS

Submitted As One To Get

Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)

Syifa Sabrina

NPM. 213515516027

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

March, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Nama : Syifa Sabrina

NPM : 213515516027



Tanda Tangan : Syifa Sabrina

Tanggal : 26 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Syifa Sabrina

NPM : 213515516027

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Aplikasi JakSchat
Di Puskesmas Cipayung Jakarta Timur

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D ()

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si ()

Penguji 2 / Pembimbing : Drs. Didit Setiabudi, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Syifa Sabrina
NPM : 213515516043
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Aplikasi JakSehat
Di Puskesmas Cipayung Jakarta Timur
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional.

Disetujui untuk ujian

Jakarta, 8 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ketua Program Studi

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



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syifa Sabrina
NPM : 213515516043
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Aplikasi JakSehat
Di Puskesmas Cipayang Jakarta Timur
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 10 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul “ **Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Cipayung Jakarta Timur** ”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dalam Penulisan Skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik, Universitas Nasional Jakarta.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu sosial dan Ilmu politik, Universitas Nasional.
4. Drs. Didit Setiabudi, M.Si. selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberikan arahan, dan memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
5. Seluruh pengajar di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional Jakarta. Yang telah memberikan Ilmu dan pengalaman berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya di Universitas Nasional
6. Kepada seluruh staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta staf Perpustakaan Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan bantuan selama proses perkuliahan.
7. Kepada orang tua saya, Ibu Suci Mulyati dan Alm.Bapak Fachrurodji, yang telah memberikan kasih sayang, doa, motivasi, serta dukungan baik materiil maupun moril. Terima kasih atas segala pengorbanan dan nasihat yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

8. Kepada kakak - kakak dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, serta semangat tanpa henti selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini, saya sampaikan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya.
9. Kepada pasangan saya, Reynaldi Adnan, atas segala waktu, dukungan, dan kasih sayang yang telah Anda berikan sepanjang perjalanan ini. Kehadiran Anda memberikan saya semangat dan kekuatan, baik di saat-saat penuh tantangan maupun di momen-momen yang penuh kebahagiaan.
10. Teman-teman dan sahabat yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga baik suka maupun duka selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini. Dukungan mereka sangat berarti hingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
11. Kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis, namun tidak tercantum dalam halaman ini, saya ucapkan Terima kasih yang tulus, serta mohon maaf atas segala kekhilafan yang mungkin terjadi.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif, baik bagi dunia akademik, praktisi, maupun Masyarakat umum. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah-Nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Jakarta, Februari 2025

Penulis



Syifa Sabrina

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

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

Nama : Syifa Sabrina

NPM : 213515516027

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : FISIP (Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik)

Jenis karya : Skripsi

demikian 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 DENGAN APLIKASI
JAKSEHAT DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Senin, 03 Februari 2025

Yang menyatakan

()

ABSTRAK

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN APLIKASI
JAKSEHAT DI PUSKESMAS CIPAYUNG JAKARTA TIMUR**

SYIFA SABRINA

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Nasional

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur. Aplikasi JakSehat diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JakSehat memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran dan pemantauan kesehatan, namun masih terdapat beberapa kendala, seperti kesalahan input data dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi. Dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa puas dengan fitur yang disediakan, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kejelasan informasi dan dukungan teknis bagi pengguna. Oleh karena itu, saran diberikan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai aplikasi JakSehat serta memperbaiki sistem server agar lebih responsif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi di masa mendatang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Aplikasi JakSehat, Puskesmas Cipayung, Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of health services through the JakSehat application at the Cipayung Community Health Center, East Jakarta. The JakSehat application is expected to increase the efficiency and accessibility of health services for the community. The method used in this research is descriptive qualitative, with data collection through interviews, observation and documentation. The research results show that the JakSehat application provides convenience in the registration and health monitoring process, but there are still several obstacles, such as data input errors and the public's lack of understanding about using the application. The service quality dimensions analyzed include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research found that although most users were satisfied with the features provided, there was still room for improvement in terms of clarity of information and technical support for users. Therefore, suggestions are given to increase socialization regarding the JakSehat application and improve the server system to make it more responsive. It is hoped that this research can become a reference for the development of technology-based health services in the future.

Keywords: *Service Quality, JakSehat Application, Cipayung Community Health Center, Health Services*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis :.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis :.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14

2.2	Kerangka Teori.....	20
2.2.1	Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.2	Pelayanan	21
2.3	Pelayanan Publik.....	23
2.3.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2.3.2	Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3.3	Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	26
2.3.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	26
2.3.5	Azas-azas Pelayanan Publik	27
2.3.6	Standar Pelayanan Publik	28
2.3.7	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	29
2.4	Definisi Pelayanan Kesehatan.....	30
2.4.1	Penggunaan Aplikasi dalam Pelayanan Publik	31
2.4.2	Program Aplikasi JakSehat.....	33
2.5	Puskesmas	36
2.6	Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III	METODE PENELITIAN	42

3.1	Pendekatan Penelitian	42
3.2	Informan Penelitian	42
3.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.2	Metode pengumpulan data	45
3.4	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	46
3.4.1	Teknik Pengolahan Data	46
3.4.2	Analisis Data	47
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum	50
4.1.1	Profil Puskesmas Kecamatan Cipayung	50
4.1.2	Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Cipayung	52
4.1.3	Tata Nilai Dan Budaya Kerja	53
4.1.4	Jenis Pelayanan	53
4.1.5	Applikasi JakSehat	56
4.2	Hasil Penelitian	66
4.3	Pembahasan	78

4.3.1	Tangibles (Bukti Fisik)	79
4.3.2	Reliability (Keandalan)	80
4.3.3	Responsiveness (Ketanggapan).....	81
4.3.4	Assurance (Jaminan).....	82
4.3.5	Empathy (Empati)	83
BAB V PENUTUP		84
5.1	KESIMPULAN	84
5.2	SARAN	85
5.2.1	Saran Teoritis	86
5.5.2	Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Cipayung, Jakarta Timur	7
TABEL 1.2	Jenis Layanan Puskesmas Cipayung Jakarta Timur	7
TABEL 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	18
TABEL 3.5	Jadwal Penelitian.....	48
TABEL 4.1	Rincian Luas Wilayah Puskesmas Kecamatan Cipayung.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rating Aplikasi JakSehat.....	6
Gambar 1.2	Aplikasi JakSehat	6
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1	Dokumentasi Gedung Puskesmas Cipayung.....	50
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Puskesmas Cipayung	55
Gambar 4.3	Aplikasi JakSehat	60
Gambar 4.4	Fitur JakSehat	61
Gambar 4.5	Registrasi Online	62
Gambar 4.6	Cara pendaftaran menggunakan aplikasi JakSehat	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	90
Lampiran 2	Transkrip Wawancara.....	91
Lampiran 3	Wawancara.....	107
Lampiran 4	Dokumentasi Penelitian Puskesmas Cipayung Jakarta Timur.....	108