



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH DIGITALISASI DAN AKSESIBILITAS APLIKASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JAKSEHAT DI RSUD  
PASAR MINGGU TAHUN 2025**

**SKRIPSI**

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

Ananta Eka Prastiwi  
NPM. 223515516080

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
FEBRUARI, 2026**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**THE IMPACT OF DIGITALIZATION AND APPLICATION  
ACCESSIBILITY ON USER SATISFACTION OF JAKSEHAT  
AT RSUD PASAR MINGGU IN 2025**

**THESIS**

Submitted as partial fulfilment of the requirements for  
Bachelor Administration Public (S.AP)

Ananta Eka Prastiwi  
NPM. 223515516080

**DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
FEBRUARY, 2026**

## PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

### PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ananta Eka Prastiwi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516080  
Program Studi : Administrasi Publik  
Kekhususan : -  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Aksesibilitas Aplikasi terhadap  
Kepuasan Pengguna JakSehat di RSUD Pasar Minggu  
Tahun 2025  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional


**Disetujui untuk diujikan**

Jakarta, 11 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik

  
Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M

  
Aberar Guridno, M.AP

## PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ananta Eka Prastiwi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516080  
Program Studi : Administrasi Publik  
Kekhususan : -  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Aksesibilitas Aplikasi terhadap Keuasan Pengguna JakSehat di RSUD Pasar Minggu Tahun 2025  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

**Disahkan**

Jakarta, 12 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Aes Vili Firdaus, S.I.P., M.Si.

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Ananta Eka Prastiwi  
NPM : 223515516080  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Aksesibilitas Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna JakSehat di RSUD Pasar Minggu Tahun 2025

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 : Prof. Drs. Rusman Burhanudin

Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D.

Penguji 1 : Aberar Guridno, M.AP.

Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela,  
M.Pd., M.M.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 5 Maret 2026

## PERNYATAAN ORISINALITAS



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Ananta Eka Prastiwi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516080  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Aksesibilitas Aplikasi terhadap  
Kepuasan Pengguna JakSehat di RSUD Pasar Minggu  
Tahun 2025

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis 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 sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, ... Februari 2026  
Yang membuat pernyataan,



Ananta Eka Prastiwi

## ABSTRAK

Nama : Ananta Eka Prastiwi  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi dan Aksesibilitas Aplikasi Terhadap Keuasan Pengguna JakSehat di RSUD Pasar Minggu Tahun 2025  
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong RSUD Pasar Minggu mengimplementasikan aplikasi JakSehat sebagai inovasi layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti gangguan sistem, keterbatasan informasi, serta perbedaan kemampuan pengguna dalam mengakses aplikasi yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden pengguna aplikasi JakSehat, yang selanjutnya dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan (Sig. 0,001;  $\beta = 0,182$ ), aksesibilitas juga signifikan (Sig. 0,019;  $\beta = 0,117$ ), serta berpengaruh simultan Sig.  $< 0,001$ ; Adjusted  $R^2 = 0,288$ . Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas sistem, informasi, layanan, kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** digitalisasi, aksesibilitas, kepuasan pengguna, JakSehat, pelayanan kesehatan digital.

## ABSTRACT

Name : Ananta Eka Prastiwi  
Study Program : Public Administration  
Thesis Title : The Impact Of Digitalization And Application Accessibility  
On User Satisfaction Of Jaksehat At RSUD Pasar Minggu In  
2025  
Counsellor : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M

Digital transformation in healthcare services has encouraged RSUD Pasar Minggu to implement the JakSehat application as a digital-based service innovation aimed at improving efficiency and accessibility. However, in practice, several challenges remain, including system disruptions, limited information availability, and differences in users' digital capabilities, which may affect user satisfaction. This study employed a quantitative approach with an associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to 120 users of the JakSehat application and analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and coefficient of determination analysis. The results indicate that digitalization has a positive and significant effect on user satisfaction (Sig. 0.001;  $\beta = 0.182$ ), accessibility also has a significant effect (Sig. 0.019;  $\beta = 0.117$ ), and both variables simultaneously influence user satisfaction (Sig. < 0.001; Adjusted  $R^2 = 0.288$ ). It can be concluded that improving system quality, information quality, service quality, ease of access, user convenience, and data security can enhance user satisfaction with the JakSehat application.

**Keywords:** digitalization, accessibility, user satisfaction, JakSehat, digital healthcare services.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi dan Aksesibilitas Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna JakSehat di RSUD Pasar Minggu Tahun 2025”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya selama proses penelitian hingga penyusunan laporan akhir ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada, yang terhormat Bapak/Ibu:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;
4. Dr. Mary Ismowati, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan, Sumber Daya Manusia, Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat dan Kerjasama (AKS-PPMK);
5. Aberar Guridno, M.AP., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan Pembimbing Akademik;
6. Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.A.P., M.A.P., selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik;
7. Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelitian selama proses penyusunan skripsi ini;
8. Kepada mama saya, Sumiyati, dan ayah saya, Wanto, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan moral dan material, serta

pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Dukungan dan motivasi yang senantiasa diberikan menjadi kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini;

9. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan yaitu Fidyah Setia Argarini, Salum Rifa Amalia, Arinda Eka Septiani, dan Shafaatha Putri Dean yang telah menjadi bagian penting dalam setiap langkah perkuliahan penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta tawa dan air mata yang kita lalui bersama sejak semester pertama hingga akhir perkuliahan;
10. Seluruh Bapak atau Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik atas pembelajarannya dengan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan;
11. Kepada Ibu dr. Friana Asmely, MARS., Selaku Direktur RSUD Pasar Minggu;
12. Kepada seluruh Responden dalam penelitian ini terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi, waktu, dan kontribusi yang diberikan, sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik;
13. Kepada seluruh staf RSUD Pasar Minggu terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dukungan, serta kerja sama yang diberikan selama proses penelitian ini berlangsung, sehingga seluruh rangkaian kegiatan penelitian dapat berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi kesehatan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah subhanahu wa Ta'ala.

Jakarta, 17 Oktober 2025

Ananta Eka Prastiwi

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TUNJUKAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	13
2.2.1 Digitalisasi .....	13
2.2.2 Aksesibilitas .....	16
2.2.3 Kepuasan Pengguna .....	18
2.2.4 Relevansi Teori dengan Penelitian .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.3 Definisi Konseptual.....	25
3.4 Definisi Operasional.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan data .....	28
3.5.1 Data Primer .....	28
3.5.2 Data Sekunder .....	28

3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.6.1 Populasi Penelitian .....	29
3.6.2 Sampel Penelitian.....	29
3.7 Instrumen Penelitian.....	30
3.8 Uji Instrumen Penelitian .....	31
3.8.1 Uji Validitas.....	31
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	32
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.9.1 Uji Normalitas.....	33
3.9.2 Uji Linearitas.....	33
3.9.3 Uji Multikolinearitas .....	34
3.9.4 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.10 Analisis Data .....	35
3.10.1 Statistik Deskriptif .....	35
3.10.2 Uji Korelasi.....	35
3.10.3 Koefisien Determinasi.....	36
3.10.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.10.5 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1 Profil RSUD Pasar Minggu.....	40
4.1.2 Sejarah Singkat Aplikasi JakSehat.....	41
4.2 Karakteristik Demografi Responden.....	44
4.3 Operasional Variabel .....	46
4.3.1 Variabel Digitalisasi .....	47
4.3.2 Variabel Aksesibilitas .....	49
4.3.3 Variabel Kepuasan Pengguna.....	51
4.4 Uji Instrumen Penelitian .....	53
4.4.1 Uji Validitas.....	53
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	56
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5.1 Uji Normalitas.....	57
4.5.2 Uji Linearitas.....	58
4.5.3 Uji Multikolinearitas .....	59
4.5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.6 Hasil Analisis Data.....	61

4.6.1 Statistik Deskriptif .....	61
4.6.2 Uji Korelasi Pearson Product Moment .....	64
4.6.3 Koefisien Determinasi.....	65
4.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
4.6.5 Uji Hipotesis .....	69
4.7 Pembahasan.....	71
4.7.1 Pengaruh Digitalisasi Aplikasi JakSehat terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Pasar Minggu.....	71
4.7.2 Pengaruh Aksesibilitas Aplikasi JakSehat terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Pasar Minggu.....	73
4.7.3 Pengaruh Digitalisasi dan Aksesibilitas Aplikasi JakSehat secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Pasar Minggu.....	76
4.7.4 Kesesuaian Hasil Penelitian dengan Teori dan Penelitian Terdahulu ..	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Implikasi Penelitian.....	81
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	81
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	82
5.3 Saran.....	83
5.3.1 Saran Teoritis.....	83
5.3.2 Saran Praktis .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur Aplikasi JakSehat.....	2
Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi JakSehat .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	22



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pendaftaran JakSehat di RSUD Tahun 2024.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Kisi–Kisi Indikator Variabel Digitalisasi ( $X_1$ ).....	27
Tabel 3. 2 Kisi–Kisi Indikator Variabel Aksesibilitas ( $X_2$ ).....	27
Tabel 3. 3 Kisi–Kisi Indikator Variabel Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).....	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Digitalisasi ( $X_1$ ) .....	47
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Aksesibilitas ( $X_2$ ).....	49
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) .....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Digitalisasi ( $X_1$ ) .....	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Aksesibilitas( $X_2$ ).....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) .....	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas Digitalisasi ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) ..	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas Aksesibilitas ( $X_2$ ) dan Kepuasan Pengguna ( $Y$ )	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser) .....	61
Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif Digitalisasi ( $X_1$ ) .....	61
Tabel 4. 16 Statistik Deskriptif Aksesibilitas ( $X_2$ ) .....	62
Tabel 4. 17 Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) .....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Korelasi.....	64
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan Digitalisasi ( $X_1$ ) dan Aksesibilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) .....	65

Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Digitalisasi ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Aksesibilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	67
Tabel 4. 22 Hasil Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4. 23 Hasil Uji t (Parsial).....	69
Tabel 4. 24 Hasil Uji F (Simultan).....	70
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Korelasi Indikator Variabel Digitalisasi ( $X_1$ ).....	72
Tabel 4. 26 Hasil Analisis Korelasi Indikator Variabel Aksesibilitas ( $X_2$ ).....	74

