



**EVALUASI IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDAFTARAN
ONLINE MELALUI APLIKASI JAKSEHAT DI PUSKESMAS
KECAMATAN CIPAYUNG**

SKRIPSI

AFIFAH THALIAH PUTRI PRIYONO

2210713122

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**



**EVALUASI IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDAFTARAN
ONLINE MELALUI APLIKASI JAKSEHAT DI PUSKESMAS
KECAMATAN CIPAYUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

AFIFAH THALIAH PUTRI PRIYONO

2210713122

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Afifah Thaliah Putri Priyono

NIM : 2210713122

Tanggal : 09 Juli 2026

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 09 Juli 2026

Yang Menyatakan,



(Afifah Thaliah Putri Priyono)

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platform Claude untuk tujuan pemeriksaan tata bahasa atau parafrase kalimat dan saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi skripsi ini.

Nama : Afifah Thaliah Putri Priyono

NIM : 2210713122

Tanggal : 09 Juli 2026

Jakarta, 09 Juli 2026

Yang Menyatakan



(Afifah Thaliah Putri Priyono)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afifah Thaliah Putri Priyono

NIM : 2210713122

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Evaluasi Implementasi Pelayanan Pendaftaran *Online* melalui Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi 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: 09 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Afifah Thaliah Putri Priyono)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Afifah Thaliah Putri Priyono
NIM : 2210713122
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : "Evaluasi Implementasi Pelayanan Pendaftaran *Online* melalui Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada program studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 09 Juli 2026

Ketua Penguji



Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.
NIP.198307172021211005

Anggota Penguji I



Dr. Hj. Een Kurniasih, S.K.M., M.Kes.
NIP. 196610031986032005

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Sri Yanti, SST.FT.Ftr, M.Si
NIP. 197406102021212005

Anggota Penguji II



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., PhD
NIP. 198801122022031002

Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana



Dr. Suparni, S.T., M.K.K.K
NIP. 197705072024212008

EVALUASI IMPLEMENTASI PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE MELALUI APLIKASI JAKSEHAT DI PUSKESMAS KECAMATAN CIPAYUNG

Afifah Thaliah Putri Priyono

Abstrak

Pendaftaran *online* melalui aplikasi JakSehat merupakan upaya digitalisasi layanan kesehatan untuk mempermudah akses masyarakat dan mengurangi antrean di puskesmas. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti ketidaksinkronan *bridging* antara sistem JakSehat dengan e-Puskesmas dan data kepesertaan BPJS, keterbatasan aksesibilitas platform serta jangkauan sosialisasi yang belum merata sehingga sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan layanan ini. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi implementasi pendaftaran *online* melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei hingga Juni 2026. Evaluasi dilakukan berdasarkan aspek *input*, *process*, dan *output*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pendaftaran *online* melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung telah berjalan cukup baik dan meningkatkan efisiensi pelayanan bagi pasien. Faktor pendukung berupa ketersediaan sarana dan prasarana, stabilitas jaringan, peran aktif petugas, literasi digital dan dukungan keluarga, serta kebijakan wajib *online* di poli tertentu, adapun faktor penghambat meliputi ketidaksinkronan *bridging* BPJS dan ketidakstabilan server, keterbatasan sosialisasi dan aksesibilitas aplikasi, rendahnya literasi digital pasien, serta kompleksitas pendaftaran dan fitur aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian, dirumuskan rekomendasi berupa penguatan infrastruktur teknis, perluasan sosialisasi, pengembangan fitur dan aksesibilitas aplikasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: Evaluasi, JakSehat, Pendaftaran *Online*, Puskesmas

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF ONLINE REGISTRATION SERVICES VIA THE JAKSEHAT APPLICATION AT THE CIPAYUNG DISTRICT COMMUNITY HEALTH CENTER (PUSKESMAS)

Afifah Thaliah Putri Priyono

Abstract

Online registration through the JakSehat application is an effort to digitize healthcare services, aiming to improve public access and reduce queues at community health centers (Puskesmas). However, its implementation still faces various challenges, including synchronization issues between JakSehat, e-Puskesmas, and BPJS membership data, limited application accessibility, and uneven outreach, leaving some members of the public unaware of the service. This study aimed to evaluate the implementation of online registration through the JakSehat application at the Cipayung District Community Health Center. A qualitative method was employed using in-depth interviews, observation, and document analysis. Data were collected from May to June 2026, and the evaluation covered input, process, and output aspects. The results indicate that implementation has generally proceeded well, improving service efficiency for patients. Supporting factors include the availability of facilities and infrastructure, network stability, active staff involvement, digital literacy and family support, and mandatory online registration for specific clinics. Inhibiting factors include BPJS system synchronization issues, server instability, limited outreach and application accessibility, low patient digital literacy, and the complexity of the registration process and application features. Recommendations include strengthening technical infrastructure, expanding outreach, improving application features and accessibility, and enhancing human resource capacity.

Keyword: *Community Health Center, Evaluation, JakSehat, Online Registration*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Implementasi Pelayanan Pendaftaran *Online* melalui Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, serta para sahabatnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan arahan yang diberikan. Terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M. dan Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes., selaku dosen penguji atas saran dan masukan yang berharga dalam penyempurnaan penulisan ini. Selain itu, penulis berterima kasih kepada pihak Suku Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Timur, Puskesmas Kecamatan Cipayung serta seluruh informan yang telah berpartisipasi dan meluangkan waktu dalam penelitian ini.

Disamping itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua atas doa, semangat, dan kasih sayang yang menjadi sumber kekuatan terbesar selama proses perjalanan ini. Terima kasih juga kepada saudara kandung dan sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan sejauh ini, terus bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai, serta tetap teguh menjalani setiap prosesnya dengan sepenuh hati.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 29 Juni 2026
Penulis

Afifah Thaliah Putri Priyono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Puskesmas	8
2.2 Pelayanan Pendaftaran.....	9
2.3 Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i>	10
2.4 Aplikasi JakSehat	11
2.5 Evaluasi.....	12
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Kerangka Teori.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Kerangka Konsep	27
3.3 Definisi Istilah	28
3.4 Informan Penelitian	33
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.6 Sumber Data.....	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Instrumen Penelitian	36
3.9 Analisis Data	37
3.10 Validasi Data	37
3.11 Etika Penelitian	38

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.2 Hasil Penelitian	41
4.3 Pembahasan.....	75
4.4 Keterbatasan Penelitian	87
 BAB 5 PENUTUP	 89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	91
 DAFTAR PUSTAKA.....	 93
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2	Definisi Istilah	28
Tabel 3	Informan Penelitian	34
Tabel 4	Karakteristik Informan.....	42
Tabel 5	Karakteristik Informan Pendukung	43
Tabel 6	Hasil Observasi Lapangan Ketersediaan Sarana dan Prasarana.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	24
Gambar 2	Kerangka Konsep	27
Gambar 3	Puskesmas Kecamatan Cipayung	40
Gambar 4	Alur Pendaftaran	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Time Schedule</i>
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Persetujuan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 5	Surat Persetujuan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 6	Identitas Subjek Penelitian
Lampiran 7	Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 8	Formulir Persetujuan Subjek/Informan (<i>Informed Consent</i>)
Lampiran 9	Pedoman Wawancara
Lampiran 10	Pedoman Telaah Dokumen dan Observasi Lapangan
Lampiran 11	Transkrip Hasil Wawancara
Lampiran 12	Dokumentasi
Lampiran 13	SOP Pendaftaran <i>Online</i>
Lampiran 14	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 15	Lembar Bebas Plagiarisme
Lampiran 16	Hasil Pemeriksaan Similaritas (Turnitin)