

# Kualitas Aplikasi JakSehat dari Sudut Pandang Pengguna = The Quality of JakSehat Application from User's Point of View

Maranatha Ellyda Fabrina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538391&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

JakSehat adalah aplikasi milik Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang berfungsi sebagai media bagi masyarakat untuk mendapatkan akses layanan kesehatan secara mudah dan nyaman. Dalam rangka mengembangkan pelayanan kesehatan di DKI Jakarta menggunakan aplikasi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas aplikasi JakSehat dari sudut pandang pengguna. Analisis dalam skripsi ini menggunakan empat dimensi kualitas e-government dari teori E-Government Quality (E-GovQual) yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012). Terdapat dua teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data secara kuantitatif, yakni melalui survei, dan teknik pengumpulan data secara kualitatif, yakni melalui wawancara mendalam dan studi kepustakaan. Survei dilaksanakan secara online melalui platform Google Form dengan menjangkau 140 responden. Wawancara mendalam dilakukan dengan beberapa pihak, yaitu Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, akademisi, dan masyarakat selaku pengguna aplikasi JakSehat. Studi kepustakaan dilakukan dengan menggali informasi yang tersedia di jurnal, buku, media sosial, serta laporan suatu lembaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 75,7 persen memandang kualitas aplikasi JakSehat berada pada kategori baik dan hasil tersebut selaras dengan temuan peneliti di level dimensi yang menyatakan keempat dimensi penelitian juga dipandang pengguna berada pada kategori baik. Penelitian ini juga memuat beberapa saran berupa upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas aplikasi.

.....JakSehat is an application belonging to Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta as a medium for public to get health services access easily and comfortably. In order to develop health services in DKI Jakarta using this application, this research aims to describe the quality of JakSehat application from user's point of view. In carrying out this study, researchers used four dimensions of e-government quality from the E-Government Quality (E-GovQual) theory proposed by Papadomichelaki & Mentzas (2012). There are two data collection techniques used in this research, namely quantitative data collection techniques, through surveys, and qualitative data collection techniques, through in-depth interviews and literature studies. The survey was carried out online via Google Form and collecting 140 respondents. In-depth interviews were conducted with several parties, namely Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, academics, and citizens as users of JakSehat application. Literature research is carried out by exploring information available in journals, books, social media, and reports from an institution. The research results show that most of respondents, namely 75.7 percent, view the quality of JakSehat application as being in the good category and these results are in line with researchers' findings at the dimension level which states that the four research dimensions are also seen by users as being in the good category. This research also contains several suggestions in order to improve the quality of the application.