

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL APLIKASI *MOBILE* JKN
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KEBOMAS GRESIK**

PENELITIAN *CROSS-SECTIONAL*



Oleh :

RIZMA DWI ADY SAPUTRA

211103033

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2024**

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL APLIKASI *MOBILE* JKN
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KEBOMAS GRESIK

PENELITIAN *CROSS-SECTIONAL*

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gresik



Oleh :

RIZMA DWI ADY SAPUTRA
211103033

PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Layanan Digital Aplikasi *Mobile JKN* Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Kebomas”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.

Bersama ini perkenankan saya untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Nadhirotul Laily, S.Psi., M.Psi., Ph.D., Psikolog, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Siti Hamidah, SST., Bd., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Diah Fauzia Zuhroh, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Diah Jerita Eka Sari, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku ketua dewan penguji yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberikan masukan, saran, dan bimbingannya.
5. Ervi Suminar, S.Kep., Ns., M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
6. Dr. Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku dosen pembimbing 2 telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

7. Ibu dosen program S1 Ilmu Keperawatan yang telah memberikan bimbingannya selama ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan, semangat, dan do'a.
9. Semua teman-teman seangkatan ilmu keperawatan Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan semangat dan motivasi demi terselesaikannya skripsi ini.
10. Untuk diri saya sendiri, saya ucapkan terima kasih karena sudah berjuang sejauh ini.

Apabila belum ada kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini, peneliti mengucapkan minta maaf. Apabila adanya kritik dan saran pembaca demi kesempurnaan skripsi penelitian ini. Akhir kata saya ucapkan terim a kasih

Gresik, 2024

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KEBOMAS GRESIK

Oleh : Rizma Dwi Ady Saputra

Latar Belakang : Peserta BPJS Kesehatan Juli 2024 sebesar 31.770 orang, sedangkan pengguna *Mobile* JKN 184 orang. Berdasarkan studi pendahuluan 5 Agustus 2024 dengan 10 responden, 6 kurang puas dalam penggunaan *Mobile* JKN karena tidak ada poli KIA, pendaftaran tidak terbaca sistem Puskesmas. Tetapi 4 puas karena mudah dan mendapat pelayanan medis, tanpa membawa fisik kartu BPJS.

Metode : Penelitian menggunakan pendekatan secara kuantitatif. Desain penelitian ini *cross-sectional study*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 184. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, pengambilan sampel dengan kriteria tertentu sejumlah 128 sampel. Instrumen menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan uji korelasi *spearman rank*.

Hasil : Sebagian besar (68,0%) menyatakan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile* JKN baik sebanyak 87 pasien. Hampir seluruhnya (73,4%) menyatakan puas sebanyak 97 pasien. Hasil analisis uji *spearman rank* $p\text{ value } 0.00 < \text{nilai } \alpha 0,05$.

Kesimpulan : Ada hubungan antara kualitas layanan digital aplikasi *Mobile* JKN dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik 2024. Diharapkan kualitas layanan digital bisa ditingkatkan agar penggunaan dan penilaian pasien semakin tinggi.

Kata kunci : Layanan digital, kepuasan pasien, *Mobile* JKN

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF DIGITAL SERVICES OF THE MOBILE JKN APPLICATION AND BPJS PATIENT SATISFACTION AT THE KEBOMAS GRESIK HEALTH CENTER

By : Rizma Dwi Ady Saputra

Background: BPJS Kesehatan July 2024 participants are 31,770 people, while Mobile JKN users are 184 people. Based on a preliminary study on August 5, 2024 with 10 respondents, 6 were not satisfied with the use of Mobile JKN because there was no KIA poly, registration was not readable in the Puskesmas system. But 4 was satisfied because it was easy and received medical services, without carrying a physical BPJS card.

Method: The research uses a quantitative approach. The design of this study is a cross-sectional study. The population in this study is 184. This study uses the purposive sampling method, sampling with certain criteria for a total of 128 samples. The instrument uses a questionnaire. Data analysis uses a spearman rank correlation test.

Results: Most (68.0%) stated that the quality of the digital services of the Mobile JKN application was good as many as 87 patients. Almost all (73.4%) expressed satisfaction with 97 patients. The results of the spearman rank p value test analysis were $0.00 < \alpha$ value 0.05.

Conclusion: There is a relationship between the quality of digital services of the Mobile JKN application and BPJS patient satisfaction at the 2024 Kebomas Gresik Health Center. It is hoped that the quality of digital services can be improved so that the use and assessment of patients is even higher.

Keywords: Digital services, patient satisfaction, Mobile JKN.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM DAN PRASYARAT GELAR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	6
2.1.1 Pengertian.....	6
2.1.2 Tujuan.....	7
2.1.3 Prinsip	7
2.2 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	8
2.2.1 Pengertian.....	8
2.2.2 Fitur-fitur <i>Mobile</i> JKN	9
2.3 Kualitas Produk.....	10
2.3.1 Pengertian.....	10
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk	11
2.4 Kualitas Layanan.....	15

2.4.1 Pengertian.....	15
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	17
2.5 Kepuasan Pasien.....	21
2.5.1 Pengertian Kepuasan.....	21
2.5.2 Indikator Kepuasan	21
2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.5.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	24
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....	26
3.1 Kerangka Konseptual.....	26
3.2 Hipotesis.....	28
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN	29
4.1 Desain Penelitian.....	29
4.2 Populasi Dan Sampel	29
4.2.1 Populasi.....	29
4.2.2 Sampel.....	29
4.2.3 Metode Sampling	30
4.2.4 Kriteria Inklusi dan Ekskusi.....	31
4.3 Identifikasi Variabel	31
4.4 Definisi Operasional	33
4.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
4.5.1 Instrumen	34
4.5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
4.5.3 Prosedur	34
4.5.4 Metode Pengelolaan Data	35
4.5.5 Analisa Data	37
4.6 Masalah Etik	37
4.6.1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden (<i>Informed Consent</i>)	37
4.6.2 Tanpa Nama (<i>Anonimity</i>)	37
4.6.3 Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>)	38
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
4.7.1 Uji Validitas.....	38
4.7.2 Uji Reliabilitas	40
4.8 Kerangka Operasional.....	41

BAB 5 HASIL PENELITIAN	42
5.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	42
5.2 Data Umum	42
5.2.1 Data Umur	42
5.2.2 Data Jenis Kelamin	43
5.2.3 Data Pekerjaan	43
5.2.4 Data Pendidikan	43
5.3 Data Khusus	44
5.4 Analisis Data	45
BAB 6 PEMBAHASAN	46
6.1 Kualitas Layanan Digital Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	46
6.2 Kepuasan Pasien BPJS	47
6.3 Hubungan Kualitas Layanan Digital Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik	49
6.4 Keterbatasan Penelitian.....	50
BAB 7 PENUTUP.....	51
7.1 Kesimpulan	51
7.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Kebomas	26
Gambar 4. 1	Kerangka Operasional Hubungan Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Kebomas Gresik	41



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Definisi Operasional Hubungan Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Kebomas	33
Tabel 4. 2	Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN	39
Tabel 4. 3	Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	40
Tabel 4. 4	Uji Reliabilitas Hubungan Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Kebomas Gresik	40
Tabel 5. 1	Distribusi Umur Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kebomas Tahun 2024	42
Tabel 5. 2	Distribusi Jenis Kelamin Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Kebomas Tahun 2024	43
Tabel 5. 3	Distribusi Pekerjaan Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Kebomas Tahun 2024	43
Tabel 5. 4	Distribusi Pendidikan Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Kebomas Tahun 2024	43
Tabel 5. 5	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Kebomas Gresik 2024	44
Tabel 5. 6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Kebomas Gresik 2024	44
Tabel 5. 7	Hasil Tabulasi Silang Antara Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Kebomas Gresik 2024	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan.....	56
Lampiran 2 Rincian Biaya	57
Lampiran 3 Kuesioner.....	58
Lampiran 4 Lembar Pemberian Informasi Penelitian	61
Lampiran 5 Lembar Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden	62
Lampiran 6 Rekap Data	63
Lampiran 7 Hasil SPSS.....	84
Lampiran 8 Sertifikat Kelaikan Etik	95
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian BAPPEDA	96
Lampiran 10 Surat Perijinan Penelitian Dinas Kesehatan	98
Lampiran 11 Surat Perijinan Penelitian Puskesmas Kebomas.....	99
Lampiran 12 Surat Balasan Dinas Kesehatan	100
Lampiran 13 Surat Balasan Puskesmas Kebomas	101
Lampiran 14 Lembar Bimbingan Skripsi.....	102
Lampiran 15 Dokumentasi.....	106

