

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN  
DI WILAYAH KOTA BANJARBARU**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat  
Untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Alya Fakhriana  
2010912120003



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
BANJARBARU**

**Juni, 2024**

Skripsi

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN DI  
WILAYAH KOTA BANJARBARU**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Alya Fakhriana**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Pada  
tanggal 27 Juni 2024

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



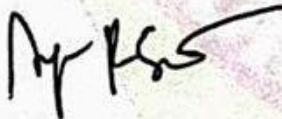
**Nur Laily, SKM., M.Kes**

Anggota Dewan Penguji Lain



**Fauzie Rahman, SKM., MPH**

Pembimbing Pendamping



**Ayu Riana Sari Azwari, SKM., M.Kes**



**Anggun Wilandari, SKM., M.Kes**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



**Laily Khairiyati, SKM., MPH**

**Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Banjarbaru, 19 Juni 2024



Alya Fakhriana

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN DI WILAYAH KOTA BANJARBARU

**Alya Fakhriana**

Kemajuan teknologi informasi memotivasi BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital, diantaranya yaitu aplikasi Mobile JKN. Pada kenyataannya masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan beberapa kendala terkait aplikasi *Mobile* JKN. Di Kalimantan Selatan, khususnya Kota Banjarbaru jumlah pengguna aplikasi *Mobile* JKN tahun 2022 masih belum memenuhi target yaitu 163.693 peserta dari target 175.400 peserta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan *efficiency*, *reliability*, *fulfillment* dan *privacy* dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN di wilayah Kota Banjarbaru. Rancangan penelitian berupa kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan menggunakan instrument kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dan uji *fisher exact* digunakan jika data tidak memenuhi kriteria. Hasil analisis data membuktikan hubungan yang berarti antara *efficiency* ( $p=0,008$ ), *reliability* ( $p=0,000$ ), *fulfillment* ( $p=0,007$ ) dan *privacy* ( $p=0,000$ ) dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Kesimpulan penelitian ini menyatakan adanya hubungan antara kualitas layanan tersebut dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Rekomendasi mencakup optimalisasi informasi dan edukasi terkait penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

**Kata Kunci:** *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Privacy*, **Kepuasan Pengguna Mobile JKN**

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE JKN MOBILE APPLICATION IN THE BANJARBARU CITY AREA**

**Alya Fakhriana**

*Information technology developments motivate BPJS Health to implement digital innovations, such as the Mobile JKN app. In actuality, there are still complaints from users regarding various issues with the Mobile JKN app. The number of Mobile JKN application users in South Kalimantan, particularly in Banjarbaru City, has not yet reached the objective for 2022—that is, 163,693 participants out of a target of 175,400 participants. The purpose of this study is to examine the association between user satisfaction with the Mobile JKN application in the Banjarbaru City region and service quality efficiency, dependability, fulfilment, and privacy. Cross-sectional, quantitative research approach was used. There were 100 responders in the research sample. Using a questionnaire instrument, the sampling strategy employs purposive sampling. Data were analyzed using the Chi-Square test, and if these requirements were not met, the Fisher exact test was used. The results of data analysis prove a significant relationship between efficiency ( $p=0.008$ ), reliability ( $p=0.000$ ), fulfillment ( $p=0.007$ ) and privacy ( $p=0.000$ ) with user satisfaction of the Mobile JKN application. The conclusion of this research states that there is a relationship between service quality and user satisfaction of the Mobile JKN application. Recommendations include optimizing information and education regarding the use of the Mobile JKN application.*

**Keywords: Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Satisfaction Mobile JKN users**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN DI WILAYAH KOTA BANJARBARU”** tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat, Dr. dr. Istiana, M.Kes yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat, Laily Khairiyati, SKM., MPH yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
3. Unit pengelola Skripsi dan P2M, Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
4. Dosen pembimbing utama dan dosen pembimbing pendamping, Nur Laily, SKM., M.Kes dan Ayu Riana Sari Azwari, SKM., M.Kes yang senantiasa memberikan masukan serta arahan dari tahap pengusulan judul penelitian hingga tahap penyelesaian skripsi ini.

5. Kedua dewan penguji, Fauzie Rahman, SKM., MPH dan Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Pimpinan dan seluruh staff BPJS Kesehatan kota Banjarbaru serta Masyarakat di Wilayah Kota Banjarbaru atas izin dan bantuan sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
7. Mamah dan almarhum papah serta adek saya yang selalu memberi semangat, doa, hingga dukungan materil maupun non-materil selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
8. Teman-teman dari Osiris dan peminatan AKK serta sahabat saya yang selalu mendukung, menemani, dan menyemangati dari awal hingga penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat untuk ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 19 Juni 2024



Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Jaminan Kesehatan Nasional .....	8
B. Mobile JKN.....	10
C. Kualitas Layanan Elektronik .....	15

D. Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan.....	19
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	22
A. Landasan Teori .....	22
B. Kerangka Teori .....	24
C. Hipotesis .....	25
BAB IV METODE PENELITIAN .....	26
A. Rancangan Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel .....	26
C. Instrumen Penelitian .....	29
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional .....	31
F. Prosedur Penelitian .....	33
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	34
H. Cara Analisis Data .....	35
I. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Analisis Univariat .....	37
B. Analisis Bivariat .....	43
BAB VI PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
4. 1 Definisi Operasional .....	31
5. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	37
5. 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Peserta .....	39
5. 3 Distribusi Frekuensi Efficiency pada Aplikasi Mobile JKN.....	40
5. 4 Distribusi Frekuensi Reliability pada Aplikasi Mobile JKN .....	41
5. 5 Distribusi Frekuensi Fulfillment pada Aplikasi Mobile JKN .....	42
5. 6 Distribusi Frekuensi Privacy pada Aplikasi Mobile JKN .....	43
5. 7 Hubungan antara Efficiency/Ketepatan dengan Kepuasan Pegguna Aplikasi Mobile JKN .....	44
5. 8 Hubungan antara Reliability/Kandalan dengan Kepuasan Pegguna Aplikasi Mobile JKN .....	47
5. 9 Hubungan antara Fullfillment/Pemenuhan dengan Kepuasan Pegguna Aplikasi Mobile JKN .....	50
5. 10 Hubungan antara Privacy/Kerahasiaan dengan Kepuasan Pegguna Aplikasi Mobile JKN .....	53

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2. 1 Fitur-Fitur Mobile JKN .....	14
3. 1 Kerangka teori Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra (2002) Tentang Kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen.....	24
3. 2 Kerangka konsep hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kota Banjarbaru.....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Kelaikan Etik
2. Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
3. Lembar *Informed Consent*
4. Bukti Kuesioner yang Telah Diisi
5. Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian
6. Rata-Rata Item Pertanyaan
7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
8. Output Hasil Penelitian pada SPSS
9. Dokumentasi Kegiatan