

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN
APLIKASI *MOBILE* JKN PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KESEHATAN DI PUSKESMAS SEYEGAN**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

WENIE FITRIANA
221204018

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI *MOBILE*
JKN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KESEHATAN DI PUSKESMAS SEYEGAN

Diajukan Oleh:

WENIE FITRIANA
221204018


Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan
di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

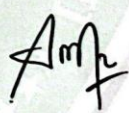
Tanggal : 16 Juli 2025

Menyetujui,

Penguji

Pembimbing


Andi Karisma N, A.Md.Perkes., S.KM., M.K.M
NIDN 05-1107-8602


Rizky Yuspita Sari, S.Kep., Ns., MPH
NIDN 05-2101-9501

Ketua Program Studi

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)



Zakharias Kurnia Purbobimiko, A.Md.RMIK., SIP., MPH
NPP : 2018130114

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Wenie Fitrian
NPM : 221204018
Program Studi : D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Penggunaan Layanan Aplikasi *Mobile JKN* Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Seyegan

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 30 Mei 2025



Wenie Fitriana

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga ilmia dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Tingkat Kepuasan Penggunaan Layanan Aplikasi *Mobile Jkn* Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Seyegan". Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya bagi mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Kami menyadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan, arahan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Zakharias Kunia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., M.P.H selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Rizky Yuspita Sari, Skep., Ns., MPH selaku dosen pembimbing dan koordinator karya tulis ilmiah.
4. Andi Karisma N, AmdPerkes, SKM., MKM selaku dosen penguji.
5. Teruntuk Bapak, Ibu, dan keluarga weni yang selalu memberi dukungan, semangat, serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Teruntuk teman teman yang selalu memberi semangat dan dukungannya sehingga penulis tidak putus asa dan menyerah dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Kami menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangasih yang berharga bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

02 Februari 2025

Penulis

Wenie Fitriana

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR SINGKATAN.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xiii
ABSTRACK.....	xiv
LAMPIRAN.....	59
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Kerangka Teori.....	14
C. Kerangka Konsep.....	14
D. Pertanyaan Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Desain Karya Tulis Ilmiah.....	15
B. Lokasi Dan Waktu.....	15
C. Populasi Dan Sampel.....	16
D. Variabel Penelitian/Kajian Karya Ilmiah.....	17
E. Definisi Operasional.....	17
F. Alat Dan Metode Pengumpulan Data/Informasi.....	18

G. Validitas Dan Reliabilitas.....	19
H. Metode Pengolahan Data.....	20
I. Etika.....	21
J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. HASIL.....	26
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26
B. PEMBAHASAN	34
1. Karakteristik Responden.....	34
2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kategorikal Dimensi Di Puskesmas Seyegan.....	35
3. Hasil Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Puskesmas Seyegan Dengan Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, Dan Usia.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	17
Tabel 3. 2 Pertanyaan Penelitian.....	18
Tabel 3. 3 Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Pasien JKN Di Puskesmas Seyegan.....	26
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	27
Tabel 4. 3 Distribusi Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	28
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	29
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	30
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	31
Tabel 4. 7 Hasil Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Seyegan.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	14

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rencana Pelaksanaan Penelitian.....	48
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Judul.....	49
Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Pendahuluan.....	50
Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data Studi Pendahuluan.....	51
Lampiran 5 Instrumen Penelitian.....	52
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Ujian Proposal.....	53
Lampiran 7 Lembar Pendaftaran Ujian Proposal.....	54
Lampiran 8 Lembar Bimbingan KTI.....	55
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiarisme.....	57
Lampiran 10 Lembar Kuesioner.....	61
Lampiran 11 Halaman Persetujuan Ujian Proposal.....	62
Lampiran 12 Etichal Clearance.....	63
Lampiran 13 Surat Pengantar Izin Penelitian.....	64
Lampiran 14 Surat Keterangan Pengambilan Data Penelitian.....	65
Lampiran 15 Persetujuan Ujian Hasil.....	66
Lampiran 16 Informed Consent.....	67
Lampiran 17 Hasil Rekapitulasi.....	69

DAFTAR SINGKATAN

ASKES	: Asuransi Kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKTL	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut
HFIS	: <i>Health Facilities Information System</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Sosial
JAMSOSTEK	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
KIA	: Kartu Identitas Anak
KB	: Keluarga Berencana
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
SLTA	: Sekolah Lanjut Tingkat Atas
SPSS	: <i>Statistical Product And Service Solutions</i>
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SDM	: Sumber Daya Manusia
TASPEN	: Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah