



**EVALUASI EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI  
*MOBILE JKN* MENGGUNAKAN METODE *PIECES  
FRAMEWORK* TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RSAU DR. ESNAWAN ANTARIKSA TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**HUWAYDI AZZAM YUSUF**

**2010713141**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2024**



**EVALUASI EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI  
*MOBILE JKN* MENGGUNAKAN METODE *PIECES  
FRAMEWORK* TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RSAU DR. ESNAWAN ANTARIKSA TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

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

**HUWAYDI AZZAM YUSUF**

**2010713141**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Huwaydi Azzam Yusuf

NIM : 2010713141

Tanggal : 01 Juli 2024

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

Jakarta, 01 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Huwaydi Azzam Yusuf)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Huwaydi Azzam Yusuf

NIM : 2010713141

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

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

**Evaluasi Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN Menggunakan Metode *PIECES Framework* Terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa Tahun 2024**

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 : 01 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Huwaydi Azzam Yusuf)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Huwaydi Azzam Yusuf

NIM : 2010713141

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Evaluasi Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN  
Menggunakan Metode *PIECES Framework* Terhadap Kepuasan  
Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian  
Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi  
Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jakarta.



Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes.

Ketua Penguji



Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.

Penguji I



Dr. Laily Hanifah, SKM., M.Kes

Penguji II (Pembimbing)



Desmawati, SKp., M.Kep., Sp.Mat., PhD

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Chandrayani Simanjorang, SKM., M.Epid

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat

Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 01 Juli 2024

# EVALUASI EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI *MOBILE JKN* MENGGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSAU DR. ESNAWAN ANTARIKSA TAHUN 2024

Huwaydi Azzam Yusuf

## Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong bidang kesehatan untuk membuat inovasi digital, salah satunya yaitu pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan sistem baru. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* menggunakan metode *PIECES Framework* terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data dilakukan dengan univariat dan bivariat. Hasil menunjukkan terdapat hubungan antara variabel *PIECES* (*Performance* ( $p\text{-value} = 0,011$ ), *Information and Data* ( $p\text{-value} = 0,000$ ), *Economics* ( $p\text{-value} = 0,002$ ), *Control and Security* ( $p\text{-value} = 0,002$ ), *Efficiency* ( $p\text{-value} = 0,002$ ), serta *Service* ( $p\text{-value} = 0,000$ )) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sementara itu, tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Disarankan kepada pihak rumah sakit perlu membuat sarana untuk menyampaikan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi *Mobile JKN* agar dapat memaksimalkan penggunaannya dan meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** *Mobile JKN*, *PIECES Framework*, Kepuasan Pasien

**EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE  
UTILIZATION OF JKN MOBILE APPLICATION USING  
THE PIECES FRAMEWORK METHOD ON PATIENT  
SATISFACTION AT RSAU DR. ESNAWAN ANTARIKSA IN  
2024**

**Huwaydi Azzam Yusuf**

**Abstract**

The development of information technology encourages the health sector to make digital innovations, one of which is the use of the Mobile JKN application. However, in its implementation there are still various obstacles such as the lack of public knowledge about the use of the new system. This study aims to evaluate the effectiveness of the use of the Mobile JKN application using the PIECES Framework method on patient satisfaction at RSAU dr. Esnawan Antariksa. This research method is quantitative with a cross-sectional design. The sample of this study totalled 100 respondents. Data analysis was carried out with univariate and bivariate. The results show that there is a relationship between PIECES variables (Performance (p-value = 0.011), Information and Data (p-value = 0.000), Economics (p-value = 0.002), Control and Security (p-value = 0.002), Efficiency (p-value = 0.002), and Service (p-value = 0.000)) with outpatient satisfaction. Meanwhile, there isn't a relationship between respondent characteristics (age, gender, latest education and occupation) with outpatient satisfaction. It's suggested that the hospital needs to create a means to convey criticism and suggestions to improve the quality of the Mobile JKN application in order to maximize its use and increase patient satisfaction.

**Keywords:** JKN Mobile, PIECES Framework, Patient Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN Menggunakan Metode *PIECES Framework* Terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa Tahun 2024” dengan baik dan tepat waktu. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. **Kedua Orang Tua** yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. **Responden Penelitian** yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner penelitian.
3. **Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa** yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.
4. Ibu **Dr. Laily Hanifah, SKM, M.Kes** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu **Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes.** dan Bapak **Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.** selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis terkait penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 25 Maret 2024

Penulis

Huwaydi Azzam Yusuf



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Manfaat Penelitian .....	4
I.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Kepuasan Pasien .....	7
II.2 Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan .....	10
II.3 Kerangka Teori .....	15
II.4 Tabel Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
III.1 Kerangka Konsep .....	21
III.2 Hipotesis Penelitian .....	22
III.3 Definisi Operasional .....	23
III.4 Desain penelitian .....	27
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
III.7 Sumber Data .....	29
III.8 Instrumen Penelitian .....	29
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
III.10 Pengolahan Data.....	31
III.11 Analisis Data .....	32
III.13 Etika Penelitian .....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
IV.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	34
IV.2 Hasil.....	34
IV.3 Pembahasan .....	41
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	53

BAB V PENUTUP.....	54
V.1 Kesimpulan.....	54
V.II Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2	Definisi Operasional .....	23
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel PIECES Aspek <i>Performance</i> .....	29
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Variabel PIECES Aspek <i>Information and Data</i> ...	30
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Variabel PIECES Aspek <i>Economics</i> .....	30
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Variabel PIECES Aspek <i>Control and Security</i> .....	30
Tabel 7	Hasil Uji Validitas Variabel PIECES Aspek <i>Efficiency</i> .....	30
Tabel 8	Hasil Uji Validitas Variabel PIECES Aspek <i>Service</i> .....	30
Tabel 9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	30
Tabel 10	Hasil Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 11	<i>Coding</i> Penelitian.....	31
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	35
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Variabel PIECES <i>Framework</i> dan Kepuasan.....	36
Tabel 14	Analisis Bivariat Hubungan Variabel Independen terhadap Kepuasan Pasien.....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori Penelitian.....	15
Gambar 2	Kerangka Konsep Penelitian .....	21
Gambar 3	Hasil Perhitungan <i>Software G-Power</i> .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schedule*
- Lampiran 2 Lembar PSP dan *Informed Consent*
- Lampiran 3 Instrumen Penelitian
- Lampiran 4 Surat Lolos Kaji Etik KEPK UPNVJ dan Rumah Sakit
- Lampiran 5 Dokumen Perizinan
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 *Output* Hasil Uji Validitas, Reliabilitas
- Lampiran 8 *Output* Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9 *Output* Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 10 *Output* Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 11 Lembar Monitoring Bimbingan
- Lampiran 12 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 13 Hasil Turnitin