



**ANALISIS KUALITAS PENDAFTARAN ONLINE MOBILE
JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI RSU HGA
DEPOK DENGAN MODEL *END-USER COMPUTING*
*SATISFACTION 2024***

SKRIPSI

**FAZA DUTA PRAMUDYAWARDANI
2010713060**

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



**ANALISIS KUALITAS PENDAFTARAN ONLINE MOBILE
JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI RSU HGA
DEPOK DENGAN MODEL END-USER COMPUTING
SATISFACTION 2024**

SKRIPSI

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

FAZA DUTA PRAMUDYAWARDANI

2010713060

**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 yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Faza Duta Pramudyawardani
NIM : 2010713060
Tanggal : 24 Juni 2024

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

Jakarta, 24 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Faza Duta Pramudyawardani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Faza Duta Pramudyawardani
NRP : 2010713060
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

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

“Analisis Kualitas Pendaftaran Online Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di RSUD HGA Depok dengan Model *End-User Computing Satisfaction 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 : 24 Juni 2024

Yang menyatakan,




(Faza Duta Pramudyawardani)

PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh :

Nama : Faza Duta Pramudyawardani
NIM : 2010713060
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pendaftaran Online Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna dengan Model *End-User Computing Satisfaction* di RSUD HGA Depok 2024

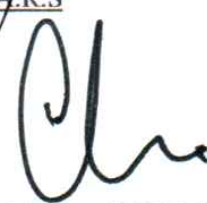
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta


Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S

Ketua Penguji


Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD

Penguji I


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

Penguji II (Pembimbing)


Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat., PhD

Dekan FIKES UPNVJ


Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 24 Juni 2024

ANALISIS KUALITAS PENDAFTARAN ONLINE MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI RSU HGA DEPOK DENGAN MODEL *END-USER COMPUTING SATISFACTION* 2024

Faza Duta Pramudyawardani

Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan penilaian atau asumsi pribadi seseorang melalui pengalaman yang dirasakan dan didapatkan dari penggunaan serta penerimaan suatu produk maupun jasa. RSU Hasanah Graha Afiah menjadi salah satu fasilitas kesehatan di Kota Depok yang sudah terintegrasi dengan pendaftaran online Mobile JKN. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas serta faktor yang berhubungan dalam menentukan kepuasan pengguna pendaftaran online mobile JKN di Kota Depok dengan model *End-User Computing Satisfaction*. Metode kuantitatif dan desain studi *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini selama bulan April – Juni 2024. Sampel penelitian diambil melalui teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pengguna yang didapatkan melalui perhitungan rumus Lemeshow. Data primer dikumpulkan melalui pengisian angket dengan 20 pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian terdahulu. Pengolahan hasil data dilakukan menggunakan SPSS 27 dan analisis bivariat menggunakan pengujian *chi-square*. Penelitian ini menghasilkan sebesar 95% pengguna merasakan kepuasan. Dimensi isi ($p\text{-value} = 0,002$) dan dimensi format ($p\text{-value} = 0,050$) memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna pendaftaran online mobile JKN. Diperlukan peninjauan lebih lanjut mengenai sistem mobile JKN sebagai langkah meminimalisir *error*, dan peningkatan sosialisasi maupun promosi, serta perlunya mendapatkan *feedback* penilaian dari masyarakat sebagai strategi pengevaluasian sistem dan alur pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *End-User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna, Mobile JKN, Pendaftaran Online.

ANALYSIS OF THE QUALITY OF ONLINE MOBILE JKN REGISTRATION ON USER SATISFACTION AT RSU HGA DEPOK WITH THE END-USER COMPUTING SATISFACTION MODEL 2024

Faza Duta Pramudyawardani

Abstract

User satisfaction is a person's personal assessment or assumption through the experience felt and obtained from using and receiving a product or service. RSU Hasanah Graha Afiah is one of the health facilities in Depok City that has been integrated with JKN Mobile online registration. The purpose of this study was to determine the quality and related factors in determining user satisfaction of JKN mobile online registration in Depok City with the End-User Computing Satisfaction model. The quantitative method and cross-sectional study design were used in this study during April - June 2024. The research sample was taken through accidental sampling technique with a sample size of 100 users obtained through the calculation of the Lemeshow formula. Primary data was collected through filling out a questionnaire with 20 questions modified from previous research. Processing of data results was carried out using SPSS 27 and bivariate analysis using chi-square testing. This study resulted in 95% of users feeling satisfaction. The content dimension (p-value = 0.002) and format dimension (p-value = 0.050) have a relationship with JKN mobile online registration user satisfaction. Further review of the JKN mobile system is needed as a step to minimize errors, and increase socialization and promotion, as well as the need to get assessment feedback from the community as a strategy to evaluate the system and the flow of services provided.

Keywords: End-User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Mobile JKN, Online Registration.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis layangkan kepada Allah SWT atas seluruh rahmat dan karunia yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menuntaskan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pendaftaran Online Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di RSUD HGA Depok dengan Model *End-User Computing Satisfaction* 2024**”. Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan tujuan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, saran, dan motivasi yang sangat berguna bagi penulis, tidak lupa juga kepada Bapak Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S. dan Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD selaku dosen penguji sidang yang turut serta memberikan masukan dan saran. Terima kasih penulis ucapkan juga kepada pihak RSUD Hasanah Graha Afiah yang telah membantu jalannya penelitian ini terkhusus Bapak Aji selaku pembimbing lapangan penulis.

Selanjutnya, kepada orang tua peneliti yaitu Ibu Tri Handayani dan Bapak Suradi yang selalu memberikan dukungan penuh kasih sayang baik moril ataupun materil kepada penulis. Lalu, kepada teman-teman seperjuangan yang tanpa pamrih dan sabar membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu terkhusus kepada Shifa Aulia Maghfiroh, Hernisa Shofwatuqolbi, Safinah Annajah, serta lainnya. Ucapan terima kasih terakhir penulis layangkan kepada diri sendiri yang selalu bangkit melawan rasa malas dan rendah diri serta dengan tekad penuh menyelesaikan skripsi ini meskipun dipenuhi tetesan air mata. Besar harapan skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan kepada pembaca.

Jakarta, 13 Juni 2024

Penulis,

Faza Duta Pramudyawardani

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..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang..... | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| I.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| I.5 Ruang Lingkup | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| II.1 Kualitas Pelayanan | 9 |
| II.2 Pengertian Kepuasan | 10 |
| II.3 Aplikasi Mobile JKN..... | 12 |
| II.4 Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)..... | 13 |
| II.5 Penelitian Terdahulu | 17 |
| II.6 Kerangka Teori | 21 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 22 |
| III.1 Kerangka Konsep | 22 |
| III.2 Hipotesis Penelitian | 23 |
| III.3 Definisi Operasional | 24 |
| III.4 Desain Penelitian | 29 |
| III.5 Tempat dan Waktu Penelitian | 29 |
| III.6 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 29 |
| III.7 Sumber Data | 31 |
| III.8 Instrumen Penelitian | 32 |
| III.9 Validitas dan Reliabilitas | 32 |
| III.10 Pengolahan Data | 34 |
| III.11 Teknik Analisis Data..... | 36 |
| III.12 Etika Penelitian..... | 37 |

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| IV.1 Gambaran Umum RSUD Hasanah Graha Afiah (HGA)..... | 39 |
| IV.2 Hasil Penelitian..... | 40 |
| IV.3 Pembahasan Penelitian | 46 |
| IV.4 Keterbatasan Penelitian | 58 |
| | |
| BAB V PENUTUP..... | 60 |
| V.1 Kesimpulan..... | 60 |
| V.2 Saran | 61 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 63 |
| RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 | Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 2 | Definisi Operasional | 23 |
| Tabel 3 | Perhitungan Sampel Minimal | 31 |
| Tabel 4 | Uji Validitas Angket Penelitian | 33 |
| Tabel 5 | Uji Reliabilitas Angket Penelitian | 34 |
| Tabel 6 | Kode Variabel Penelitian | 35 |
| Tabel 7 | Distribusi Frekuensi Variabel Independen dan Dependen | 40 |
| Tabel 8 | Analisis Uji Bivariat Variabel Independen terhadap Dependen | 42 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|-----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 | Model <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | 14 |
| Gambar 2 | Kerangka Teori | 21 |
| Gambar 3 | Kerangka Konsep | 22 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schedule* Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Pemberian Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 5 Surat Permohonan *Ethical Clearance*
- Lampiran 6 Surat Persetujuan *Ethical Clearance*
- Lampiran 7 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian (PSP)
- Lampiran 8 Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 12 Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 13 Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 15 Lembar Monitoring Bimbingan
- Lampiran 16 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 17 Hasil Turnitin