



**HUBUNGAN KUALITAS APLIKASI MOBILE JKN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM LAYANAN
PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI**

SKRIPSI

FIRDA SYAFITRI NURANI

2110713088

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**



**HUBUNGAN KUALITAS APLIKASI MOBILE JKN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM LAYANAN
PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI**

SKRIPSI

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

FIRDA SYAFITRI NURANI

2110713088

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Firda Syafitri Nurani

NRP : 2110713088

Tanggal : Jakarta, 24 Juni 2025

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

Jakarta, 24 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Firda Syafitri Nurani

PERNYATAAN PERTUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Firda Syafitri Nurani
NRP : 2110713088
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: "Hubungan Kualitas Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Layanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi".

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 2025

Yang menyatakan,



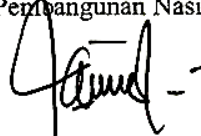
Firda Syafitri Nurani

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Firda Syafitri Nurani
NRP : 2110713088
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Aplikasi Mobile JKN Terhadap
Kepuasan Pasien Dalam Layanan Pendaftaran Online
Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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.



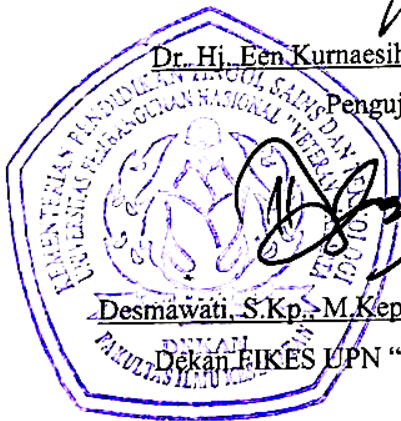
Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD.

Ketua Penguji



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

Penguji I



Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Mat., Ph.D.

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.

Penguji II (Pembimbing)



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

Koordinator Program Studi Kesehatan
Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 24 Juni 2025

HUBUNGAN KUALITAS APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI

Firda Syafitri Nurani

Abstrak

Penggunaan aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu upaya untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran online rawat jalan. Namun, masih ditemukannya berbagai kendala ketidaksinkronan sistem Mobile JKN dengan sistem rumah sakit, kesulitan mengakses aplikasi Mobile JKN, serta informasi jadwal dokter yang tidak akurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien dalam layanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Metode kuantitatif dan desain cross sectional digunakan dalam penelitian ini selama bulan April-Juni 2025. Sampel penelitian diambil dalam teknik non-probability sampling melalui purposive sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan 25 pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian terdahulu. Pengolahan hasil data dilakukan menggunakan SPSS dan analisis bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel e-service quality (efisiensi (p-value = 0,009), ketersediaan sistem (p-value = 0,001), pemenuhan (p-value = 0,005), privasi (p-value = 0,002), responsivitas (p-value = 0,014)). Sementara itu, tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) terhadap kepuasan pasien. Diharapkan dapat memfasilitasi penyaluran aspirasi pasien selama menggunakan aplikasi Mobile JKN agar masukan tersebut menjadi bahan evaluasi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan digital.

Kata Kunci: E-Service Quality, Kepuasan Pasien, Mobile JKN, Pendaftaran Online

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF THE JKN MOBILE APPLICATION AND PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT ONLINE REGISTRATION SERVICES AT RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI

Firda Syafitri Nurani

Abstract

The use of Mobile JKN application is one of the efforts to facilitate patients in conducting outpatient online registration. However, there are still various obstacles in the incompatibility of the Mobile JKN system with the hospital system, difficulty accessing the Mobile JKN application, and inaccurate doctor's schedule information. This study aims to analyse the relationship between the quality of the Mobile JKN application and patient satisfaction in outpatient online registration services at Rumah sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Quantitative method and cross sectional design were used in this study during April-June 2025. The research sample was taken in a non-probability sampling technique through purposive sampling with a sample size of 100 respondents. Primary data was collected through a questionnaire with 25 questions modified from previous research. Processing of data results was carried out using SPSS and bivariate analysis using the chi-square test. The results show that there is a relationship between e-service quality variables (efficiency (p-value = 0.009), system availability (p-value = 0.001), fulfilment (p-value = 0.005), privacy (p-value = 0.002), responsiveness (p-value = 0.014)). Meanwhile, there is no relationship between respondent characteristics (age, gender, education, occupation) and patient satisfaction. It is expected to facilitate the channeling of patient aspirations while using the Mobile JKN application so that the input becomes material for BPJS Health's evaluation in the future.

Keywords: E-Service Quality, Patient Satisfaction, Mobile JKN, Online Registration

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi” dengan tepat waktu. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi dan responden penelitian yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
2. Mama, Papah, Abang, dan Adik penulis yang selalu memberikan dorongan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Putri Permatasari., S.K.M. M.K.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih., S.K.M. M.Kes dan Bapak Apt. Riswandy Wasir., S.Farm., M.P.S., PhD selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis terkait penyusunan skripsi ini.
5. Aisyah, Shoffiyah, Mutia, Anis, Naira, Dewi yang sudah memberikan doa, dukungan, dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menerima kritik dan saran dari berbagai pihak untuk memperbaiki segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 20 Juni 2025

Penulis



Firda Syafitri Nurani

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 SINGKATAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Ruang Lingkup.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
II.1 Aplikasi Mobile JKN	8
II.2 Kualitas Pelayanan Aplikasi	13
II.3 Kepuasan Pasien.....	15
II.4 Penelitian Terdahulu	18
II.5 Kerangka Teori.....	24
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 25
III.1 Kerangka Konsep	25
III.2 Hipotesis Penelitian.....	26
III.3 Definisi Operasional.....	28
III.4 Desain Penelitian.....	36
III.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian	36
III.7 Pengumpulan Data	38
III.8 Instrumen Penelitian.....	38
III.9 Validitas dan Reliabilitas	39

III.10	Pengolahan Data.....	41
III.11	Teknik Analisis Data.....	43
III.12	Etika Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
IV.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	46
IV.2	Hasil Analisis Data Penelitian.....	47
IV.3	Pembahasan.....	54
IV.4	Keterbatasan Penelitian.....	71
BAB V PENUTUP.....		72
V.1	Kesimpulan	72
V.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		74
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2	Definisi Operasional	28
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Angket Penelitian	39
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian	41
Tabel 5	Coding Penelitian	42
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	47
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Variabel <i>E-Service Quality</i> dan Kepuasan Pasien	47
Tabel 8	Analisis Bivariat Hubungan Variabel Independen terhadap Kepuasan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	24
Gambar 2	Kerangka Konsep	25
Gambar 3	Hasil Perhitungan Software G-Power	37

DAFTAR SINGKATAN

- | | | |
|----|-----------------------------------|---|
| 1. | Mobile JKN | Aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan |
| 2. | Pendaftaran <i>online</i> | Fitur pendaftaran pelayanan (antrean) dalam aplikasi <i>Mobile</i> untuk registrasi rawat jalan secara digital di fasilitas kesehatan |
| 3. | <i>Electronic Service Quality</i> | Untuk mengukur kualitas aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan layanan online |
| 4. | <i>Cross Sectional</i> | Jenis desain penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data pada satu waktu tertentu |
| 5. | <i>Chi-square</i> | Uji statistik yang digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara dua variabel |
| 6. | <i>P-value</i> | Nilai probabilitas yang menunjukkan signifikan statistik suatu hubungan dalam analisis data |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Time Schedule</i> Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Permohonan Studi Pendahuluan
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Uji Validitas
Lampiran 4	Surat Pemberian Izin Studi Pendahuluan, Pengambilan data, dan Uji Validitas
Lampiran 5	Surat <i>Ethical Exemption</i>
Lampiran 6	Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian (PSP)
Lampiran 7	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 8	Instrumen Penelitian
Lampiran 9	Master Tabel Penelitian
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 11	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 12	Hasil Analisis Univariat
Lampiran 13	Hasil Analisis Bivariat
Lampiran 14	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 15	Kartu Monitoring Bimbingan
Lampiran 16	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 17	Hasil Turnitin