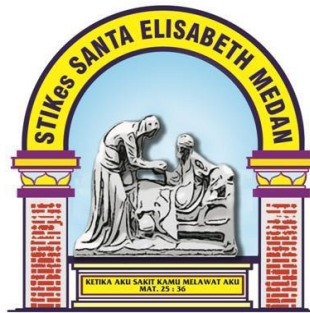




**STIKes Santa Elisabeth Medan**

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN LAYANAN APLIKASI *MOBILE*  
JKN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH  
MEDAN TAHUN 2024**



**Oleh:**

**Erlinien Telaumbanua**

**NIM. 032020038**

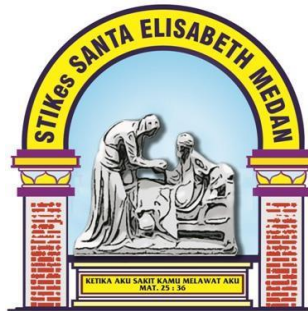
**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2024**



**STIKes Santa Elisabeth Medan**

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN LAYANAN APLIKASI *MOBILE*  
JKN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH  
MEDAN TAHUN 2024**



Memperoleh Untuk Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Dalam Program Studi Ners  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh:

Erlinien Telaumbanua  
NIM. 032020038

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2024**



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Erlinien Telaumbanua  
NIM : 032020038  
Program Studi : Ners  
Judul Skripsi : Tingkat kepuasan layanan aplikasi  
mobile JKN di Rumah Sakit Santa  
Elisabeth Medan Tahun 2024

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIKes Santa Elisabeth Medan.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

Erlinien Telaumbanua



# STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### PROGRAM STUDI NERS SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

#### Tanda Persetujuan

Nama : Erlinien Telaumbanua  
NIM : 032020038  
Judul : Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Di Rumah Sakit  
Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Skripsi Jenjang Sarjana Keperawatan  
Medan, 14 Juni 2024

Pembimbing II

Pembimbing I

(Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN)

(Jagentar P. Pane, S.Kep., Ns., M.Kep)

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

(Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep)

STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### STIKes Santa Elisabeth Medan

#### PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Telah diuji

Pada tanggal 14 Juni 2024

#### PANITIA PENGUJI

**Ketua** : Jagentar P. Pane, S.Kep., Ns., M.Kep

**Anggota** : 1. Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

2. Friska Sri H. Ginting, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ners

(Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep)

STIKes Santa Elisabeth Medan



# STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### PROGRAM STUDI NERS SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

#### Tanda Pengesahan

Nama : Erlinien Telaumbanua  
NIM : 032020038  
Judul : Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile JKN* Di Rumah Sakit  
Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji  
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada 14 Juni 2024 Dan Dinyatakan LULUS

#### TIM PENGUJI:

#### TANDA TANGAN

Penguji I : Jagentar P. Pane, S.Kep., Ns., M.Kep

Penguji II : Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

Penguji III : Friska Sri H. Ginting, S. Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

Mengesahkan  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Santa Elisabeth Medan

(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep)

(Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc)

STIKes Santa Elisabeth Medan



### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIKA

Sebagai sivitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erlinien Telaumbanua  
Nim : 032020038  
Program Studi : Ners  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKes Santa Elisabeth Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STIKes Santa Elisabeth berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 14 Juni 2024

Yang menyatakan

Erlinien Telaumbanua



### ABSTRAK

Erlinien Telaumbanua 032020038  
Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Di Rumah Sakit Santa  
Elisabeth Medan Tahun 2024

( viii + 74+ lampiran )

Kepuasan adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN. Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden merasa puas sebanyak 88 orang (97,8%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (2,2%). Ketidakpuasan responden berasal dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Untuk meningkatkan kepuasan dan penggunaan aplikasi *mobile* JKN maka dilakukan sosialisasi. Perlu diteliti tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Swasta dan Negeri yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

Kata Kunci : layanan aplikasi *mobile* JKN, tingkat kepuasan  
Daftar Pustaka (2012 - 2024)





### ABSTRACT

*Erlinien Telaumbanua 032020038*

*Level of Satisfaction with JKN Mobile Application Services at Santa Elisabeth Hospital Medan 2024*

*(viii + 74 attachments)*

*Satisfaction is the level of patient feelinga that arise as a result of the perfoemance of the health services they obtain after the patient compares them with what they expected. New patients will feel satisfied if the performance of the health services that receive is the same or exceeds what thay expected and conversely, dissatisfaction will arise or the patient will feel disappointed if the performance of the health services they receive does not match their expectations. This research aims to identify the level of satisfaction with the Mobile JKN application service. The research design uses is descriptive. The sampling technique used is puposive sampling with a sample size of 90 respondents. Data is collected using a questionnaire on the level of satisfaction with the JKN mobile application service. The research results show that the majority of respondents are satisfied, 88 people (97,8%) and 2 people dissatisfied (2,2%). Respondents dissatisfaction comes from the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. To increase satisfaction and use of the JKN mobile application, outreach is carried out. It is necessary to examine the level of satisfaction of patients who receive treatment at private and state hospitals that use JKN mobile application.*

*Keywords : JKN mobile application services, satisfaction level  
Bibliography(2012-2024)*



### KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah **“Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang S1 Ilmu Keperawatan Program Studi Ners Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Santa Elisabeth Medan.

Pada penyusunan skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri melainkan juga berkat bantuan, bimbingan, perhatian, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis secara khusus mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Mestiana Br. Karo, M. Kep.,DNSc selaku Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah mengizinkan dan menyediakan fasilitas untuk mengikuti pendidikan di STIKes Elisabeth Medan.
2. Dr. Eddy Jefferson Ritonga, SpOT (K) Sports Injury selaku Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
3. Lindawati F. Tampubolon, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Ketua Program Studi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Jagentar Perlindungan Pane, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen akademik sekaligus pembimbing I saya yang telah membantu, membimbing dan



mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Samfriati Sinurat, S.Kep.,Ns.,MAN selaku dosen akademik dan sekaligus pembimbing II yang telah memberi waktu dalam membimbing dan memberi arahan dengan sangat baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Friska Sri Handayani Ginting, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen penguji III yang telah bersedia membantu dan membimbing, mengarahkan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pomarida Simbolon, SKM,M.Kes selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh tenaga pengajar dan tenaga kependidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing dan mendidik penulis hingga pada semester ini. Terimakasih untuk motivasi, dukungan dan kasih yang telah tcurah sehingga penulis dapat sampai pada penyelesaian skripsi ini.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Baziduhu Telaumbanua dan Ibunda tersayang Muliani Zalukhu yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang yang selalu memberi dukungan baik materi, doa dan motivasi. Kepada saudara saya Erwin Damai Telaumbanua, Evan Yuliana Telaumbanua, Endi Samudra Telaumbanua dan seluruh keluarga besar serta sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat.



10. Seluruh teman seperjuangan Program Studi Ners Tahap Akademik Stambuk 2020 yang telah memberikan semangat dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini serta semua orang yang penulis sayangi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna, baik isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati dan memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam profesi keperawatan.

Medan, 14 Juni 2024

Penulis

(Erlinien Telaumbanua)



## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
PERSETUJUAN .....	v
PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI .....	vi
PENGESAHAN .....	vii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR BAGAN .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN .....	9
2.1.1 Defenisi Aplikasi <i>Mobile</i> JKN .....	9
2.1.2 Prinsip-prinsip Jaminan Kesehatan Nasional .....	11
2.1.3 Manfaat Aplikasi <i>Mobile</i> JKN .....	12
2.1.4 Cara Pendaftaran Aplikasi <i>Mobile</i> JKN .....	14
2.1.5 Berkas Pendukung Pembuatan <i>Mobile</i> JKN .....	15
2.1.6 Fitur - Fitur Aplikasi <i>Mobile</i> JKN .....	15
2.1.7 Pemilihan Fasilitas Kesehatan .....	18
2.2 Kepuasan .....	18
2.2.1 Defenisi Kepuasan .....	18
2.2.2 Indikator Kepuasan Pasien .....	20
2.2.3 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	21
2.2.4 Aspek - Aspek Kepuasan Pasien .....	22
2.2.5 Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien .....	23
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	25
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>



4.1 Rancangan Penelitian .....	27
4.2 Populasi dan Sampel .....	27
4.2.1 Populasi .....	27
4.2.2 Sampel .....	28
4.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	29
4.3.1 Variabel Penelitian .....	29
4.3.2 Defenisi Operasional .....	30
4.4 Instrumen Penelitian .....	30
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
4.5.1 Lokasi .....	32
4.5.2 Waktu Penelitian .....	32
4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data .....	32
4.6.1 Pengambilan Data .....	32
4.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	33
4.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
4.7 Kerangka Operasional .....	35
4.8 Analisis Data .....	35
4.9 Etika Penelitian .....	36
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	40
5.2 Hasil Penelitian .....	40
5.3 Pembahasan .....	42
<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
6.1 Simpulan .....	50
6.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>
Lampiran 1 Pengajuan Judul .....	55
Lampiran 1 Usulan Judul Skripsi Dan Tim Pembimbing .....	56
Lampiran 3 Surat Survei Awal .....	57
Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data Awal .....	60
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Proposal .....	62
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Revisi Proposal .....	65
Lampiran 7 Surat Permohonan Ijin Penelitian .....	68
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian .....	70
Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian .....	71
Lampiran 10 Surat Etik .....	72
Lampiran 11 Lembar Bimbingan Skripsi .....	73
Lampiran 12 Lembar Bimbingan Revisi Skripsi .....	76
Lampiran 13 Persetujuan Menjadi Responden .....	78
Lampiran 14 <i>Informed Consent</i> .....	79
Lampiran 15 Kuesioner .....	80
Lampiran 16 Hasil Kuesioner .....	83



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Defenisi Operasional Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi <i>Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun</i> <i>2024</i> .....	53
Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Demografi <i>Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 (n = 90)</i> ...	63
Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi <i>Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun</i> <i>2024 (n = 90)</i> .....	63



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	33
Bagan 4.2. Kerangka Operasional Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	57





## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan, kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Oleh karenanya, kesehatan bukan hanya menjadi tanggung jawab masing-masing masyarakat, namun juga diperlukan adanya sebuah regulasi oleh pemerintah sebagai bentuk perlindungan terhadap kesehatan seluruh warganya (Pramana & Chairunnisa Widya Priastuty, 2023).

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat adalah dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Yunita & Ningsih, n.d.). Pada tanggal 1 Januari 2014 pemerintah menjalankan BPJS kesehatan atau perintah UU BPJS. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), hal ini tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.24 tahun 2011 tentang BPJS (Bancin et al., 2023).

BPJS Kesehatan kini memiliki terobosan baru melalui aplikasi *mobile* JKN. Pada tanggal 15 November 2017 BPJS Kesehatan meresmikan aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi *Mobile* JKN merupakan transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang digunakan sebagai alat pendaftaran. *Mobile* JKN bertujuan



agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat (Bangsa et al., 2023).

Menurut Oliver 2019

dalam (Yunita & Ningsih, n.d.) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Sedangkan apabila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media (Manek, 2020). Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan melalui pengalaman pasien, seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan, keinginan dan nilai – nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Yunita & Ningsih, n.d.).

Seiring dengan perkembangan teknologi pemerintah dituntut untuk mereformasi pelayanan. Reformasi pelayanan pemerintah saat ini yakni dengan penerapan *electronic government*. *Electronic government* merupakan pemanfaatan sistem teknologi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu penerapan *electronic government* adalah dengan menggunakan aplikasi *mobile JKN*. Dimana program aplikasi *mobile JKN* adalah bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang merupakan



program negara dan diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat. Jadi pemerintah menghimbau seluruh masyarakat indonesia mengunduh dan menggunakan aplikasi *mobile* JKN (Julianda & Holiqurrahman, 2023). Berdasarkan data BPJS Kesehatan diketahui bahwa kepuasan peserta dalam periode 3 tahun sejak 2014 secara konsisten menurun. Pada tahun 2014 sebesar 81%, tahun 2015 menurun menjadi 78,90% dan pada tahun 2016 kembali turun menjadi 78,60% (Hussein et al., 2022).

Hasil penelitian Tessya Chaniago dan Dewi Agustina Tahun (2023) dengan judul Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan mengatakan bahwa dari 70 responden didapatkan, 25 orang (35,7%) merasa kurang puas, 23 orang (32,9%) merasa sangat puas dan 22 orang (31,4%) merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan.

Kesehatan telah menjadi kebutuhan dasar bagi seluruh umat manusia. Salah satu hak warga negara Indonesia adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak dari pemerintah. Hal ini diperkuat dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 pasal 2 ayat (2) yang menyatakan setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Mutrofin, 2023).



Pada Tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang menjelaskan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh masyarakat. Berdasarkan perkembangan sekarang, semua jaminan kesehatan diintegrasikan menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

Di era serba digital saat ini, semua penyedia layanan jaminan kesehatan berlomba – lomba memberikan kemudahan akses layanan bagi setiap pesertanya. Untuk program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN - KIS), BPJS Kesehatan sebagai pengelola telah menyediakan aplikasi khusus yaitu aplikasi *Mobile JKN* agar mempermudah peserta JKN - KIS dalam mengakses informasi. Aplikasi *mobile JKN* merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui gadget yang dapat diunduh melalui *playstore* ataupun *appstore* (Pohan et al., 2022).

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan *administrative* dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, di tranformasi dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja, kapan saja dan tanpa batasan waktu. Inovasi terbaru ini mempermudah dalam pendaftaran, memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) dan masyarakat mudah menyampaikan saran maupun keluhan. Pasien yang melakukan pemeriksaan jika tidak membawa kartu BPJS Kesehatan dapat



menggunakan aplikasi *mobile* JKN dan diperlihatkan langsung kepada petugas. Pada aplikasi *mobile* JKN yang terdaftar di masing - masing akun kartu keluarga bukan individu (Pohan et al., 2022).

Melakukan pendaftaran sebagai anggota BPJS Kesehatan untuk saat ini sudah dapat dilakukan dengan beberapa cara. Pertama dapat melakukan pendaftaran dengan cara datang langsung ke kantor BPJS terdekat, yang kedua melakukan pendaftaran secara *online* pada komputer, laptop yang terhubung internet dengan membuka situs <https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/> atau cara ketiga melakukan pendaftaran secara *online* pada aplikasi *mobile* JKN. Cara yang ketiga adalah cara yang paling praktis karena *smartphone* hampir semua kalangan masyarakat mempunyai atau memilikinya (Pohan et al., 2022). BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan kemudahan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN - KIS). Kini BPJS Kesehatan gencar menerapkan sistem antrean online di fasilitas kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN. Pemanfaatan antrean *online* ini, selain akan meningkatkan kepuasan peserta JKN - KIS juga akan meningkatkan penilaian indikator kepatuhan fasilitas kesehatan (Pohan et al., 2022). Untuk

meningkatkan penggunaan pada *Mobile* JKN maka dilakukanlah sosialisasi ke kantor cabang BPJS Kesehatan. Sosialisasi dilaksanakan dengan melalui badan usaha atau instansi - instansi pemerintahan atau perorangan (Br Sagala & Hajad, 2022). Kegiatan sosialisasi JKN berdampak secara kognitif, afektif dan *behavioral* kepada peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi dengan



harapan secara kognitif adanya peningkatan pengetahuan peserta tentang jaminan kesehatan nasional dan secara afektif diharapkan kesadaran masyarakat bersedia mendaftarkan diri untuk mengikuti program JKN dengan menyisakan pendapatan untuk digunakan saat masyarakat sakit (Sundoro et al., 2023). Dengan kehadiran *mobile* JKN ini diharapkan mampu untuk mengurangi tingkat antrean di Kantor BPJS Kesehatan. Sejak aplikasi *mobile* JKN diresmikan peserta pengguna aplikasi *Moile* JKN terus meningkat dari tahun ke tahun karena kerja keras dari pihak BPJS sendiri untuk melakukan edukasi kepada masyarakat. BPJS Kesehatan juga selalu melakukan pemantauan dengan *self-service* sebagai upaya untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi *mobile* JKN. Kualitas yang baik dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atas produk atau jasa yang diberikan maka tingkat kualitas dari produk aplikasi tersebut juga semakin meningkat (Br Sagala & Hajad, 2022).

Hasil penelitian Putri (2019) dengan judul analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile* JKN melalui model *unified theory of acceptance and use of technology* atau UTAUT dengan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 57% responden merasa terbantu dengan adanya aplikasi *mobile* JKN sedangkan sisanya sebanyak 43% tidak menerima aplikasi tersebut. Pada penelitian ini adapun responden yang merasa tidak puas terhadap aplikasi *mobile* JKN karena masih belum paham teknologi, belum memahami penggunaan aplikasi *online*. Kemudian alasan lainnya adalah permasalahan signal dari internet sehingga peserta



terkadang merasa ada kesulitan saat mengakses aplikasi *mobile* JKN.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan jumlah 10 responden peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Didapatkan hasil dari 10 orang ada sebanyak 7 orang mengatakan tidak puas dengan aplikasi *mobile* JKN karena antrean yang sangat lama dimana mereka harus menunggu selama 1 jam, dokter yang datang terlambat, banyaknya yang masih belum paham teknologi apalagi lansia sehingga harus butuh pedampingan, permasalahan signal internet yang membuat peserta sulit mengakses aplikasi JKN dan 3 dari 10 orang mengatakan puas dengan aplikasi *mobile* JKN.

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini yang melatarbelakangi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

### 1.2 Rumusan Masalah

Masalah penelitian yang dirumuskan berdasarkan latar belakang diatas adalah bagaimana tingkat kepuasan layanan aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

### 1.3 Tujuan

Mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis



Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan yang berguna sebagai sumber bacaan mengenai tingkat kepuasan layanan aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini berguna bagi peneliti sehingga peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan layanan aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

#### b. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk peningkatan kepuasan peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN





### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Aplikasi *Mobile* JKN

##### 2.1.1 Defenisi Aplikasi *Mobile* JKN

Pemerintah Indonesia telah bertekad memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh warga negara. Tekad tersebut selain merupakan mandat konsistusi, juga sebuah komitmen internasional yang tertuang dalam pembangunan berkelanjutan *sustainable development goals* (SDGs). SDGs mengharuskan setiap negara mampu mencapai cakupan jaminan kesehatan semesta atau *universal health coverage* (UHC) pada tahun 2030. Jauh sebelum SDGs, pemerintah Indonesia telah membulatkan tekad mencapai UHC ketika amandemen UUD 1945 mencantumkan secara eksplisit hak layanan kesehatan, hak atas jaminan sosial, dan kewajiban negara mengembangkan jaminan untuk seluruh warga sebagaimana dinyatakan dalam pasal 28H ayat (1), pasal 28H ayat (3), dan 34 ayat (2). Amanat UUD 1945 tersebut kemudian dirumuskan lebih lanjut dalam UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU SJSN menjamin hak yang sama bagi setiap orang untuk mengakses pelayanan kesehatan yang komprehensif, aman, bermutu dan terjangkau melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diluncurkan pada tahun



2014 (JKN, 2020). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sebagai jaminan kesehatan sosial. JKN merupakan asuransi sosial kesehatan nasional yang bersifat wajib berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN, UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Program ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak, baik kepada yang telah membayar iuran secara mandiri atau dibayarkan oleh pemerintah. JKN memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui dua fasilitas kesehatan yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) (Djamhari et al., 2020).

Aplikasi *Mobile* – JKN adalah pergantian sistem pelayanan yang berubah ke digital dari BPJS Kesehatan yang awalnya berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. *Mobile* JKN dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan di mana saja, kapan saja, tanpa batasan waktu. Aplikasi ini merupakan inovasi untuk kemudahan peserta BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *mobile* JKN di google playstore atau apps store. Setelah aplikasi *mobile* JKN terunduh, pengguna dapat melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi *mobile* JKN. Setelah berhasil, pengguna dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia pada aplikasi *mobile* JKN (Pohan et al., 2022).

JKN *mobile* adalah aplikasi yang dapat diakses



melalui *smartphone*. Terobosan baru yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah, dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL), serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran (Narmansyah et al., 2022).

### 2.1.2 Prinsip – Prinsip Aplikasi *Mobile JKN*

Prinsip - prinsip pelaksanaan JKN mengacu pada prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sebagai berikut:

- a. Prinsip kegotongroyongan, berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu yang sakit atau yang beresiko tinggi, dan peserta yang sehat membantu yang sakit.
- b. Prinsip nirlaba, berarti pengelolaan dan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah nirlaba bukan untuk mencari laba (*for profit oriented*). Sebaliknya, tujuan utama adalah untuk memenuhi sebesar – besarnya kepentingan peserta.
- c. Prinsip portabilitas, dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah negara kesatuan republik indonesia.



- d. Prinsip kepesertaan bersifat wajib, dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi. Meskipun kepesertaan bersifat bagi seluruh rakyat, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program (Pengantar, n.d.).

### 2.1.3 Manfaat Aplikasi *Mobile* JKN

Manfaat adalah faedah jaminan yang menjadi hak peserta dan anggota keluarganya. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu manfaat medis berupa pelayanan kesehatan yang tidak terkait dengan besaran iuran yang dibayarkan dan manfaat non medis meliputi akomodasi dan ambulans. Ambulans hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang diatur oleh BPJS Kesehatan (Kemenkes RI, 2019). Manfaat JKN mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Termasuk pelayanan obat dan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis.

Manfaat pelayanan promotif dan preventif meliputi:

- Pelayanan kesehatan perorangan, meliputi paling sedikit penyuluhan mengenai pengelolaan faktor resiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat.
- Imunisasi dasar, meliputi Baccille Calmett Guerin (BCG), Difteri Pertusis Tetanus dan Hepatitis B (DPTHB), Polio dan Campak.



- c. Keluarga berencana, meliputi konseling, kontrasepsi dasar, vasektomi dan tubektomi bekerja sama dengan lembaga yang membidangi keluarga berencana. Vaksin untuk imunisasi dasar dan alat kontrasepsi dasar disediakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah.
- d. Skrining Kesehatan, diberikan secara selektif yang ditunjukkan untuk mendeteksi resiko penyakit dan mencegah dampak lanjutan dari resiko penyakit tertentu (Pengantar, n.d.).

Meskipun manfaat yang dijamin dalam JKN bersifat komprehensif, masih ada manfaat yang tidak dijamin (Kemenkes RI, 2019) meliputi :

- a. Pelayanan di luar prosedur
- b. Pelayanan di luar fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS
- c. Pelayanan bertujuan kosmetik
- d. *General check-up* atau pengobatan *alternatife*
- e. Pengobatan untuk mendapatkan keturunan
- f. Pelayanan kesehatan saat bencana
- g. Percobaan buhuh diri

Pelayanan kesehatan yang dijamin meliputi:

- a). Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu pelayanan kesehatan non spesialisistik mencakup :



1. Administrasi kesehatan
2. Pelayanan promotif
3. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
4. Tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif
5. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
6. Transfusi darah sesuai kebutuhan medis
7. Pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama
8. Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi

b). Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu pelayanan kesehatan mencakup :

1. Rawat jalan yang meliputi :
  - a. Administrasi pelayanan
  - b. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialisik oleh dokter spesialisik dan subspesial
  - c. Tindakan medis spesialisik sesuai dengan indikasi medis
  - d. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
  - e. Pelayanan alat kesehatan implant
  - f. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai indikasi medis
  - g. Rehabilitasi medis
  - h. Pelayanan darah
  - i. Pelayanan dokter forensik
  - j. Pelayanan jenazah di fasilitas kesehatan
2. Rawat inap yang meliputi :



- a. Perawatan inap non intensif
- b. Perawatan inap di ruang intensif
- c. Pelayanan kesehatan lain ditetapkan oleh menteri

### 2.1.4 Cara Pendaftaran Aplikasi *Mobile* JKN

Untuk mendapatkan pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN yang perlu dipersiapkan adalah mengunduh aplikasi *mobile* JKN melalui *play store* atau *apps store*, kemudian siapkan data diri seperti KTP dan kartu BPJS Kesehatan atau JKN. Tata cara pendaftarannya sebagai berikut:

- a. Masukan nomor kartu BPJS atau JKN
- b. Masukan nomor KTP dan NIK
- c. Masukan tanggal kelahiran
- d. Masukan identitas keluarga
- e. Masukan nomor ponsel aktif
- f. Masukan *password* yang digunakan untuk mengkases *mobile* JKN
- g. Masukan alamat email aktif : Setelah semuanya selesai, konfirmasi pendaftaran aktif akan dikirimkan melalui email. Aplikasi *mobile* JKN sudah dapat digunakan untuk berobat.

### 2.1.5 Berkas Pendukung Pembuatan *Mobile* JKN

Berkas pendukung pembuatan *mobile* JKN antara lain:

1. Fotocopy buku rekening beserta fotocopy ATM
2. Fotocopy Kartu Keluarga dan KTP pemilik rekening
3. Mengisi formulir autodebet Bank Mandiri, BNI, BRI, maupun BCA
4. Materai 6000



### 2.1.6 Fitur – fitur Aplikasi *Mobile* JKN

Fitur – fitur dalam aplikasi *mobile* JKN terdiri dari :

- a. Fitur Pendaftaran Peserta : Calon peserta dengan tepat melakukan pendaftaran peserta PBPJ dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan email sesuai yang terdaftar pada aplikasi *mobile* JKN.
- b. Fitur Peserta : Menampilkan informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya.
- c. Fitur Ubah Data Peserta : Menampilkan menu ubah data peserta, meliputi perubahan nomor *handphone*, alamat email, alamat surat, pindah FKTP dan pindah kelas.
- d. Fitur Ketersediaan Tempat Tidur : Menampilkan ketersediaan tempat tidur rumah sakit sesuai kelas yang informasi ketersediaannya di *update* oleh Rumah Sakit.
- e. Fitur Obat Yang Ditanggung : Menampilkan jenis obat yang ditanggung untuk peserta JKN-KIS, meliputi nama, kandungan dan restriksi obat.
- f. Fitur Premi : Menampilkan tagihan iuran peserta PBPJ dan anggota keluarganya.
- g. Fitur Jadwal Tindakan Operasi : Menampilkan jadwal operasi peserta sesuai nama dalam aplikasi *mobile* JKN dan dapat mengetahui jadwal operasi di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, informasi jadwal operasi tersebut di *update* oleh Rumah Sakit.





- h. Fitur Pendaftaran Pelayanan : 1). Menampilkan pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang telah memiliki sistem antrian. 2). Memberikan penilaian dan masukan terhadap pelayanan yang pernah diterima di FKTP melalui *Walk Through Audit* (WTA).
- i. Fitur Pendaftaran Auto Debit : Menampilkan panduan pendaftaran melalui auto debit sesuai *channel* auto debit Bank yang dipilih peserta.
- j. Fitur Pembayaran : Menampilkan panduan pembayaran sesuai *channel autodebet* Bank dan *E-Money*. Dalam fitur ini dapat melakukan top up saldo *E-Money*.
- k. Fitur Catatan Pembayaran : Menampilkan riwayat pembayaran iuran dan denda.
- l. Fitur Riwayat Pelayanan : Menampilkan histori atau riwayat pelayanan yang meliputi diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.
- m. Fitur Skrining Riwayat Kesehatan : Berisi pertanyaan terikat riwayat kesehatan. Hasil skrining riwayat kesehatan adalah resiko rendah/ sedang/ tinggi untuk penyakit DM Tipe 2, Hipertensi, Ginjal Kronik dan Jantung Koroner, serta rekomendasi yang harus dilakukan peserta berdasarkan hasil skrining riwayat kesehatan. Skrining hanya dapat dilakukan 1 (satu) tahun sekali.
- n. Fitur Cek VA : Menampilkan nomor *virtual account* peserta.



- o. Fitur Info JKN : Menampilkan informasi seputar program JKN-KIS, terkait manfaat program JKN-KIS persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban serta sanksi - sanksi yang diberlakukan.
- p. Fitur Lokasi : Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan lokasi (alamat, telepon dan fax) kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan.
- q. Fitur Pengaduan Keluhan : Peserta dapat melakukan pengaduan secara tertulis maupun melalui telepon yang akan tersambung secara otomatis ke BPJS Kesehatan *Care Center* (pusat perawatan) 1500 400.

Di dalam aplikasi *mobile* JKN juga terdapat fitur kartu Peserta berupa KIS Digital yang dapat digunakan sebagai identitas peserta pada saat akan menggunakan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Selain itu, terdapat fitur artikel kesehatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peserta tentang kesehatan, serta fitur FAQ berupa pertanyaan - pertanyaan yang sering ditanyakan oleh peserta lengkap dengan penjelasannya (Iverson & Dervan, n.d.).

### 2.1.7 Pemilihan Fasilitas Kesehatan

Pastikan pemilihan fasilitas kesehatan terdekat dengan domisili peserta untuk mempermudah penindakan pertama peserta yang sakit dengan dokter terdekat sebelum dirujuk ke rumah sakit.

## 2.2 Kepuasan

### 2.2.1 Definisi Kepuasan



Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas , rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan pelayanan yang baik (Ahmad Zikri, 2022). Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja atau suatu produk dan harapan - harapannya. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2014) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman - pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Menurut Yamit (2012), kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2014) ,menyebutkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Manik, 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (MAILA, 2021).



Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan (Karunia et al., 2022). Nursalam (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja *actual* yang diterima pelanggan (Vanchapo, 2022). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

### 2.2.2 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Kottler (Buchari 2007) dalam (Vanchapo, 2022) indikator kepuasan pasien terletak pada 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

- Tangibles* (Bukti Langsung) mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.
- Reliability* (Kehandalan) merupakan keahlian atau skill untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accurately*), cepat dan akurat atau tidak ada kesalahan.
- Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat, tanggap dan bertanggung



jawab dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan.

- d. *Assurance* (Jaminan) merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- e. *Empathy* (Empati) merupakan perhatian individual terhadap pelanggan

### 2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan konsumen (Manek, 2020) diantaranya :

1. *Product quality* (kualitas produk), bagaimana konsumen akan merasa puas atas produk barang yang akan digunakan, beberapa dimensi yang membentuk kualitas barang adalah *performance, reliability, conformance, durability, feature*, dan lain – lain.
2. *Service quality* (kualitas layanan), bagaimana konsumen akan merasa puas atau jasa yang telah dikonsumsi. Dimensi *service quality* yang lebih dikenal dengan serqual meliputi dimensi yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness*.
3. *Emotional Factor* (faktor emosional) adalah keyakinan dan rasa bangga terhadap produk jasa yang digunakan dibandingkan dengan pesaing. *Emotional factor* diukur dari persepsi kualitas terbaik dibandingkan dengan pesaingnya.
4. *Price* adalah harga produk atau jasa yang diukur dari *value* (nilai) manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan konsumen. Harga adalah pelayanan medis yang harus dibayar oleh konsumen



Selain itu menurut Yazid, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kesesuaian harga antara harapan dan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa
- c. Perilaku personal
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan
- e. *Cost* atau biaya
- f. Promosi atau iklan sesuai dengan kenyataan

### 2.2.4 Aspek - Aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat (MAILA, 2021).

Menurut Zeitham dan Berry (Tjiptono, 2012), aspek kepuasan pasien (MAILA, 2021) meliputi:

- a. Keistimewaan yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan
- b. Kesesuaian yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga



- c. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten

Selain itu menurut Krowinski (Suryawati, 2014), terdapat dua aspek kepuasan pasien (MAILA, 2021) yaitu:

- a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi, meliputi : hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan, meliputi : ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan.

### 2.2.5 Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (Buchari 2007) dalam (Vanchapo, 2022), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pasien yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas - luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.



Organisasi yang berorientasi pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telfon langsung dengan pelanggan.

b. *Ghost shopping*

Ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka. Selain itu para *ghost shopping* juga dapat mengamati atau menilai cara persahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

d. *Survei*

Model ini berusaha menggali tingkat kepuasan dengan survei kepada pelanggan mengenai jasa yang selama ini mereka





gunkan. Survei akan mencerminkan kondisi lapangan yang sebenarnya mengenai sikap pelanggan terhadap produk atau jasa yang digunakan.

## BAB 3

### KERANGKA KONSEP PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan model konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seseorang peneliti menyusun teori atau menggabungkan secara logis beberapa faktor yang dianggap penting untuk masalah. Singkatnya, kerangka konsep membahas saling ketergantungan antar variabel yang dianggap perlu untuk melengkapi dinamika situasi atau hal yang sedang atau akan diteliti. Penyusunan kerangka konsep akan membantu peneliti menghubungkan hasil penemuan dengan teori (Nursalam, 2020).

#### **Bagan 3.1 Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

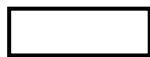
##### **Tingkat Kepuasan Aplikasi *Mobile* JKN**

- *Tangibles* (Bukti Langsung)
- *Realibility* (Kehandalan)
- *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- *Assurance* (Jaminan)
- *Empathy* (Empati)



1. Puas
2. Tidak Puas

Keterangan



: Variabel yang diteliti

Berdasarkan kerangka konsep diatas, peneliti ingin mengetahui kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang memiliki 5 dimensi yaitu *tangibles* (bukti langsung), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).



### **BAB 4 METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian adalah sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, memungkinkan pengontrolan maksimal beberapa faktor yang dapat memengaruhi akurasi suatu hasil (Nursalam, 2020).

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mengamati, menggambarkan, dan mendokumentasikan aspek situasi seperti yang terjadi sekarang dan kadang disajikan titik awal untuk hipotesis generasi atau teori pembangunan penelitian (Polit, 2012). Rancangan penelitian ini untuk menggambarkan tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.



### 4.2 Populasi dan Sampel

#### 4.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian adalah subjek (manusia/klien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Nursalam, 2020). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile JKN* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan dari bulan januari sampai desember tahun 2023 berjumlah 8.326 orang. Untuk memperkecil jumlah sampel dalam penelitian ini maka peneliti mengambil rata – rata pasien BPJS di tahun 2023 yang berobat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan setiap bulannya sebanyak 694 orang sehingga populasi dalam penelitian ini berjumlah 694 orang.

#### 4.2.2 Sampel

Sampel adalah sejumlah anggota yang dipilih atau diambil dari suatu populasi. Dengan kata lain sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel terdiri atas bagian populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian (Nursalam, 2020).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/masalah dalam penelitian), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Nursalam, 2020).



## STIKes Santa Elisabeth Medan

Besar sampel dihitung berdasarkan rumus Vincent sebagai

berikut :

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P (1-P)}{N \cdot G^2 + Z \cdot P (1-P)}$$

Keterangan : n = Besar sampel

N = Besar populasi

Z = Tingkat keandalan 95% (1,96)

P = Proposi populasi (0,5)

G = Galat pendugaan (0,1)

$$n = \frac{694 \times 1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{694 \times 0,1^2 + 1,96 \times 0,5 (1-0,5)}$$

$$n = \frac{694 \times 3,8416 \times 0,25}{694 \times 0,01 + 1,96 \times 0,25}$$

$$n = \frac{666,5176}{6,94 + 0,49}$$

$$n = \frac{666,5176}{7,43}$$

$$n = 89,7 \text{ orang}$$

$$n = 90 \text{ orang}$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 orang.

Adapun kriteria inklusi dalam pengambilan sampel pada penelitian ini, yaitu:

1. Peserta yang masih terdaftar aktif dalam BPJS Kesehatan



2. Peserta pengguna aplikasi *mobile* JKN

3. Bersedia menjadi responden

### 4.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

#### 4.3.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain). Variabel juga merupakan konsep dari berbagai level abstrak yang didefenisikan sebagai suatu fasilitas untuk pengukuran dan atau manipulasi suatu penelitian (Nursalam, 2020). Pada penelitian ini hanya menggunakan variabel independen yaitu tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

#### 4.3.2 Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah defenisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefenisikan tersebut. Karakteristik yang dapat diamati (diukur) itulah yang merupakan kunci defenisi operasional (Nursalam, 2020).

**Tabel 4.1 Defenisi Operasional Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Kepuasan layanan aplikasi <i>mobile</i> JKN	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya	Kuesioner yang terdiri dari 16 pertanyaan dengan jawaban : Sangat	L I K E R T 1 - 5	Puas = 48 – 80 Tidak Puas = 16 – 47



terhadap kinerja	Tanggap)	Tidak
atau suatu produk	4. <i>Assurance</i>	Setuju
dan harapan -	(Jaminan)	(STS) = 1,
harapannya ketika	5. <i>Empathy</i>	Tidak
menggunakan	(Empati)	Setuju
aplikasi <i>mobile</i>		(TS) = 2,
JKN		Ragu-ragu
		(RR) = 3,
		Setuju (S)
		= 4,
		Sangat
		Setuju
		(SS) = 5

#### 4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur objek penelitian yang berupa fenomena alam atau fenomena sosial. Jenis instrumen dapat diklasifikasikan menjadi 5 bagian meliputi biofisiologis, observasi, wawancara, kuesioner dan skala (Nursalam, 2020).

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang berisi tentang tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN. Kuesioner diartikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun baik, sudah matang, direspon (dalam hal angket) dan *interview* (dalam hal wawancara), tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda – tanda tertentu sehingga memperoleh data sesuai dengan tujuan penelitian. Pada jenis pengukuran ini, peneliti mengumpulkan data secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2020).

##### 1. Instrumen data demografi

Instrumen penelitian dari data demografi meliputi nama atau inisial, umur,



dan jenis kelamin.

### 2. Instrumen tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN terdiri dari 16 pertanyaan. Pada pernyataan *favorable* (positif) dengan kriteria apabila jawaban sangat setuju (SS) diberi nilai 5, setuju (S) diberi nilai 4, ragu – ragu (RR) diberi nilai 3, tidak setuju (TS) diberi nilai 2 dan sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1. Tetapi pada pernyataan *unfavorable* (negatif) maka jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 5, tidak setuju (TS) diberi nilai 4, ragu – ragu (RR) diberi nilai 3, setuju (S) diberi nilai 2 dan sangat setuju (SS) diberi nilai 1.

$$\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah item} = 5 \times 16 = 80$$

$$\text{Skor terendah} \times \text{jumlah item} = 1 \times 16 = 16$$

$$p = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

$$p = \frac{80 - 16}{2}$$

$$p = \frac{64}{2}$$

$$p = 32$$

Maka didapatkan rentang kelas kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN adalah sebagai berikut dengan kategori:

$$\text{Puas} = 48 - 80$$

$$\text{Tidak puas} = 16 - 47$$





### 4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 4.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan karena jumlah responden sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

#### 4.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan mulai tanggal 17 – 29 april tahun 2024.

### 4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

#### 4.6.1 Pengambilan Data

Adapun pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan data primer dan sekunder.

Data terbagi menjadi dua yaitu :

a. Data Primer adalah data yang didapat langsung dari subjek penelitian

melalui observasi, wawancara, pemeriksaan, kuesioner, angket. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil pengukuran menggunakan kuesioner tingkat kepuasan layanan aplikasi *Mobile JKN*.

b. Data Sekunder adalah data yang diambil dari institusi atau data yang dikumpulkan oleh orang lain contohnya diagnosa medis, test diagnostik, terapi dan lain-lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari rekam medis untuk jumlah peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Elisabeth Medan.

#### 4.6.2 Teknik Pengumpulan Data



Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2020). Dimana jenis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yakni memperoleh data dengan menggunakan kuesioner.

Prosedur pengambilan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data dilakukan setelah peneliti mendapat izin dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan.
- b. Peneliti meminta izin kepada Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
- c. Setelah mendapat izin, peneliti mencari peserta yang telah mendownload, mendaftar dan menggunakan aplikasi *mobile* JKN
- d. Peneliti meminta persetujuan untuk menjadi responden
- e. Peneliti membagikan kuesioner dan responden diminta untuk mengisi kuesioner. Selama pengisian kuesioner berlangsung, peneliti tetap mendampingi responden sampai responden selesai menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti (lembar kuesioner).
- f. Setelah seluruh kuesioner di isi secara lengkap oleh responden maka peneliti dapat merekap, mengolah dan menganalisis seluruh data dengan bantuan komputer

### 4.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah pengukuran dan pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Instrumen harus dapat



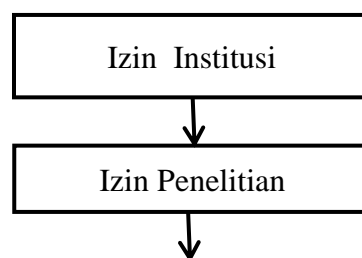
mengukur apa yang seharusnya diukur (Nursalam, 2020).

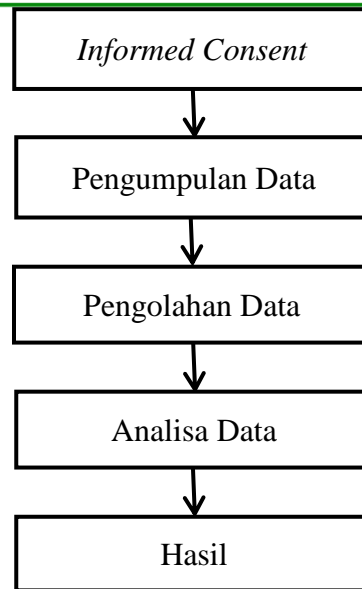
Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu berlainan. Alat dan cara mengukur atau mengamati memegang peranan yang penting dalam waktu yang bersamaan (Nursalam, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner penelitian ini tidak akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas karena kuesioner ini sudah baku atau sudah dinyatakan valid dan reliabel dikarenakan memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dimana nilai Cronbach Alpha = 0,885 dan nilai Reliabel = 0,6.

#### 4.7 Kerangka Operasional

**Bagan 4.2 Kerangka Operasional Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**





#### 4.8 Analisa Data

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian yaitu menjawab pertanyaan - pertanyaan penelitian yang mengungkap fenomena. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat. Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisa univariat digunakan untuk menguraikan tentang data demografi meliputi nama atau inisial, umur, jenis kelamin, dan mengidentifikasi variabel independen yaitu tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN. Analisa univariat dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi dan frekuensi dengan menggunakan program komputerisasi.

Cara yang dilakukan untuk menganalisa data yaitu dengan beberapa tahap :

1. *Editing* yaitu peneliti melakukan pemeriksaan kelengkapan jawaban



responden dalam kuesioner yang telah diperoleh dengan tujuan agar data yang dimaksud dapat diolah secara benar.

2. *Coding* yaitu merubah jawaban responden yang telah diperoleh menjadi bentuk angka yang berhubungan dengan variabel peneliti sebagai kode peneliti.
3. *Scoring* yang berfungsi untuk menghitung skor yang telah diperoleh setiap responden berdasarkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan peneliti.
4. *Tabulating* yaitu memasukkan hasil perhitungan ke dalam bentuk tabel dan melihat presentasi dari jawaban pengolahan data dengan menggunakan komputerisasi.

#### 4.9 Etika Penelitian

Etika penelitian adalah hal yang sangat penting dalam menghasilkan pengetahuan empiris untuk berbasis bukti. Penulis melakukan penelitian dengan memperhatikan masalah etika, antara lain sebagai berikut:

##### 1. *Beneficience* (kebaikan)

Seorang penulis harus memberi banyak manfaat dan memberikan kenyamanan kepada responden serta meminimalkan kerugian. Penulis harus mengurangi, mencegah dan meminimalkan bahaya. Selain itu, jika terdapat resiko berbahaya ataupun kecelakaan yang tidak diduga selama penelitian, maka penelitian dihentikan.

##### 2. *Respect to human dignity* (menghargai hak responden)

Setiap penulis harus memberikan penjelasan kepada responden tentang



keseluruhan tindakan yang dilakukan. Selain itu, jika responden menerima untuk ikut serta dalam penelitian maka dijadikan sebagai sampel penelitian. Tetapi jika responden menolak karena alasan pribadi, maka penolakan harus diterima penulis. Selama penelitian berlangsung tidak ada paksaan dari penulis untuk menjadi responden.

### 3. *Justice* (keadilan)

Selama penelitian tidak terjadi diskriminasi kepada setiap responden. Selain itu, setiap privasi dan kerahasiaan responden harus dijaga oleh penulis. Dalam penelitian ini, penulis tanpa membedakan suku, ras, agama maupun budaya. Selama penelitian ini berlangsung tidak ada perbedaan perlakuan antara responden yang satu dengan yang lainnya. Sedangkan untuk menjaga kerahasiaan penulis tidak mempublikasikan data lengkap responden hanya menampilkannya dalam bentuk kode atau inisial.

### 4. *Informed consent*

Sebelum penelitian dilakukan, penulis membagikan lembaran persetujuan (*informed consent*) kepada responden untuk mengetahui keikutsertaan dalam penelitian serta ikut dalam setiap tindakan. Jika responden menolak, penulis menyetujuinya dan tidak ada paksaan untuk menjadi responden.

Pada tahap awal, peneliti mengajukan permohonan izin penelitian untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Setelah mendapat izin, peneliti akan melaksanakan pengumpulan data penelitian.



Pada pelaksanaan penelitian, calon responden diberikan penjelasan tentang informasi dari penelitian yang akan dilakukan bahwa individu di undang berpartisipasi dalam penelitian dan individu bebas menolak untuk berpartisipasi dan bebas menarik diri dari penelitian. Individu juga berhak mengetahui hasil dari penelitian. Kemudian peneliti memberikan lembar persetujuan berupa *informed consent* yang dimana berisikan tentang persetujuan menjadi responden. Tujuan *informed consent* adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian dan mengetahui dampaknya.

Jika responden bersedia untuk diteliti maka responden terlebih dahulu menandatangani lembar persetujuan. Dalam penggunaan subjek untuk menjaga kerahasiaan responden, peneliti tidak akan mencantumkan nama asli responden pada lembar pengumpulan data yang di isi oleh responden atau lembar penelitian yang disajikan hanya akan diisi dengan nama inisial. Kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden dijamin oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan pada hasil riset.

Penelitian ini juga telah layak etik “*Ethical Exemption*” dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan dengan nomor surat No.088/KEPK-SE/PE-DT/IV/2024.

### **BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**



### 5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan adalah salah satu rumah sakit swasta yang memiliki kriteria Tipe B Paripurna Bintang Lima yang berlokasi di Jl.H.Misbah No.7, JATI, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dibangun pada tanggal 11 Februari 1929 dan diresmikan pada tanggal 17 November 1930. Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dikelola oleh Kongregasi Suster Fransiskanes Elisabeth (FSE). Institusi ini merupakan salah satu institusi yang didirikan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat oleh para biarawati dengan motto “ Ketika Aku Sakit Kamu Melawat Aku (Matius 25 : 36) ”.

### 5.2 Hasil Penelitian

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 17-27 april 2024 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tepatnya diruangan Poli Umum. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi dan frekuensi.

#### 5.2.1 Data Demografi Responden

Data demografi pada penelitian ini meliputi nama atau inisial, umur dan jenis kelamin. Gambaran umum responden berdasarkan umur dan jenis kelamin menggambarkan perbandingan jumlah responden dari masing-masing umur dan jenis kelamin, ditabulasikan sebagai berikut.

**Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Data Demografi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**





## STIKes Santa Elisabeth Medan

(n=90)		
Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
17-25 tahun (Remaja Akhir)	8	8,9
26-35 tahun (Dewasa Awal)	19	21,1
36-45 tahun (Dewasa Akhir)	22	24,4
46-55 tahun (Lansia Awal)	23	25,6
56-65 tahun (Lansia Akhir)	12	13,3
>65 tahun (Manula)	6	6,7
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	35	38,9
Perempuan	55	61,1
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan dari 90 responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ditemukan bahwa lebih banyak responden berumur 46-55 tahun berjumlah 23 orang (25,6%) dan dengan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (61,1%).

### 5.2.2 Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit

Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

**Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 (n = 90)**

Kepuasan	Puas		Tidak Puas	
	F	%	F	%
<b>Tingkat Kepuasan JKN</b>	88	97,8	2	2,2
<i>Tangibles</i>	88	97,8	2	2,2
<i>Reliability</i>	87	96,7	3	3,3
<i>Responsiveness</i>	85	94,4	5	5,6
<i>Assurance</i>	87	96,7	3	3,3
<i>Empathy</i>	88	97,8	2	2,2



Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh hasil penelitian dari 90 responden tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu mayoritas responden merasa puas sebanyak 88 orang (97,8%) sedangkan pada 5 dimensi kepuasan ditemukan mayoritas *tangibles* puas sebanyak 88 orang (97,8), mayoritas *reliability* puas sebanyak 87 orang (96,7%), mayoritas *responsiveness* puas sebanyak 85 orang (94,4%), mayoritas *assurance* puas sebanyak 87 orang (96,7%) dan mayoritas *empathy* puas sebanyak 88 orang (97,8%).

### 5.3 Pembahasan

#### 5.3.1 Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berdasarkan tabel 5.2 tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 dari 90 responden ditemukan mayoritas responden puas sebanyak 88 orang (97,8%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (2,2%) sedangkan pada 5 dimensi kepuasan ditemukan mayoritas *tangibles* puas sebanyak 88 orang (97,8) dan tidak puas sebanyak 2 orang (2,2%), mayoritas *reliability* puas sebanyak 87 orang (96,7%) dan tidak puas sebanyak 3 orang (3,3%), mayoritas *responsiveness* puas sebanyak 85 orang (94,4%) dan tidak puas sebanyak 5 orang (5,6%), mayoritas *assurance* puas sebanyak 87 orang (96,7%) tidak puas sebanyak 3 orang (3,3%), mayoritas *empathy* puas sebanyak 88 orang (97,8%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (2,2%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya dari responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perawat dan tim



medis lainnya. Penelitian (Halawa et al., 2020) di RS Bhayangkara Tingkat II Medan menunjukkan kepuasan pasien sebanyak 71 orang (71%) mengatakan puas dan kurang puas sebanyak 29 orang (29%). Didukung oleh penelitian (Batubara et al., 2023) tingkat kepuasan pasien JKN yang menggunakan pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Provinsi Sumatera Utara sudah masuk kategori puas dimana hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sudah mencapai 90%. Merujuk dari 5 dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, jadi kepuasan pada dimensi *assurance* masih belum bisa memuaskan pasien. Hal ini berhubungan dengan ketersediaan dokter yang belum sesuai dengan jumlah dokter yang disediakan FKTP dan dokter yang datang terlambat. Namun secara keseluruhan pasien JKN mengatakan puas terhadap pelayanan yang ada di FKTP Provinsi Sumatera Utara.

Sejalan dengan penelitian (Made et al., 2023) menunjukkan bahwa kepuasan peserta JKN di FKTP Kabupaten Tabanan dari 200 responden ditemukan mayoritas responden merasa puas sebanyak 190 orang (95%) dan tidak puas sebanyak 10 orang (5%). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih kepada orang lain tentang pengalaman buruknya dan tidak lagi memakai jasa tersebut (MAILA, 2021).

Kualitas kepuasan layanan aplikasi *mobile* JKN dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability*



(kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Pertama dimensi *tangibles* (bukti langsung) ditemukan mayoritas puas sebanyak 88 orang (97,8) dan tidak puas sebanyak 2 orang (2,2%), pasien tidak puas karena aplikasi *mobile* JKN pada fitur pendaftaran tidak memiliki penampilan fisik yang menarik. Asumsi peneliti, pasien tidak puas karena pada saat mendaftar tidak ingin ribet harus menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

Menurut (Kurniasari & Sugiyanto, 2020), bukti nyata kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terlihat dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan. Bukti fisik meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai hingga sarana komunikasi. Dengan bukti fisik yang baik maka harapan pelanggan menjadi lebih tinggi, dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Asumsi peneliti diatas didukung oleh penelitian (RINJANI & Sari, 2022) bahwa masyarakat Subulussalam lebih baik mendapatkan pelayanan secara konvensional dibandingkan melalui aplikasi *mobile* JKN karena mereka merasa ribet menggunakan android.

Kedua dimensi *reliability* (kehandalan) ditemukan mayoritas puas sebanyak 87 orang (96,7%) dan tidak puas sebanyak 3 orang (3,3%), pasien tidak puas karena aplikasi *mobile* JKN pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang sulit, tidak dapat dipahami dan tidak tepat waktu. Asumsi peneliti, pasien tidak puas karena pengguna baru yang tidak paham mengakses aplikasi *mobile* JKN sehingga mereka meminta bantuan kepada petugas untuk mendaftar di aplikasi JKN dan antrean yang sangat lama membuat pasien lama menunggu. Menurut (Kurniasari & Sugiyanto, 2020)



*reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan handal dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi. Semakin baik persepsi terhadap kehandalan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi, selanjutnya jika persepsi terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.

Asumsi peneliti diatas didukung oleh penelitian (RINJANI & Sari, 2022) bahwa ketidakpuasan pengguna JKN disebabkan karena masyarakat sudah mengetahui dan mendownload aplikasi *mobile* JKN akan tetapi mengenai pemahaman dalam menggunakan aplikasi tersebut mereka tidak memahami sama sekali karena gagap teknologi (gaptek) akan teknologi sehingga lebih baik mendapatkan pelayanan secara konvensional.

Ketiga dimensi *responsiveness* (daya tanggap) ditemukan mayoritas puas sebanyak 85 orang (94,4%) dan tidak puas sebanyak 5 orang (5,6%), pasien tidak puas karena aplikasi *mobile* JKN pada fitur pendaftaran tidak memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan dan memberikan layanan yang lambat. Asumsi peneliti, ketidakpuasan disebabkan karena jaringan yang lambat dan tidak semua pasien memiliki *handphone* android sehingga tidak bisa mendaftar melalui aplikasi JKN. Hal tersebut menyebabkan lambatnya pelayanan yang akan didapatkan pasien.

Menurut (Kurniasari & Sugiyanto, 2020) *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.



Daya tanggap menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pelanggan. Pelayanan yang tidak tanggap pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas sedangkan pelayanan yang tanggap akan membuat pelanggan merasa puas. Asumsi peneliti diatas didukung oleh penelitian (RINJANI & Sari, 2022) bahwa sulitnya jaringan yang menyebabkan tidak bisa menggunakan aplikasi *mobile* JKN, memori hp peserta yang tidak memadai, terlebih masyarakat yang masih tinggal jauh dari perkotaan jangankan menggunakan aplikasi tersebut kebanyakan tidak memiliki android dan kendala jaringan di desa yang masih buruk sehingga tidak memungkinkan menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Namun pada masyarakat yang dekat dengan perkotaan mereka tidak terkendala oleh jaringan tetapi kebanyakan dari mereka lebih memilih mendapatkan pelayanan secara langsung.

Keempat dimensi *assurance* (jaminan ) ditemukan mayoritas puas sebanyak 87 orang (96,7%) tidak puas sebanyak 3 orang (3,3%), pasien tidak puas karena aplikasi *mobile* JKN pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu. Asumsi peneliti, pasien tidak puas karena pengetahuan pasien yang kurang akan manfaat teknologi khususnya aplikasi *mobile* JKN sehingga pasien berpikir aplikasi tersebut tidak bermutu. Menurut (Kurniasari & Sugiyanto, 2020) *assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Jika perusahaan menjamin keamanan pelanggan, maka pelanggan akan merasa aman dan tidak ada keraguan lagi untuk memakai produk atau layanan perusahaan. Sebaliknya jika



tidak ada jaminan keamanan, pelanggan akan merasa was-was. Keinginan pelanggan akan jaminan yang dapat dipenuhi oleh perusahaan dapat menimbulkan perasaan puas.

Asumsi peneliti diatas didukung oleh penelitian (Besse Wahyuni et al., 2022) menyebutkan pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk suatu tindakan seseorang (*overt behavior*). Jika seseorang didasari dengan pengetahuan yang baik terhadap kesehatan, maka seseorang tersebut akan memahami pentingnya menjaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan yang baik dapat meningkatkan keinginan dan kesadaran untuk menjadi peserta JKN daripada masyarakat yang memiliki pengetahuan yang kurang baik karena pengetahuan masyarakat tentang asuransi kesehatan mampu menimbulkan kesadaran yang tinggi dalam mengikuti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Sejalan dengan penelitian (Mantiri et al., 2024) menunjukkan bahwa pembaharuan aplikasi *mobile* JKN dilakukan oleh pihak kantor BPJS pusat. Beberapa peserta tidak mengetahui adanya aplikasi *mobile* JKN karena tidak menerima pemberitahuan dari pihak manapun termasuk sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan. Pengetahuan masyarakat sangat bergantung pada pihak BPJS kesehatan itu sendiri.

Kelima dimensi *empathy* (empati) ditemukan mayoritas puas sebanyak 88 orang (97,8%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (2,2%), pasien tidak puas karena aplikasi *mobile* JKN pada fitur pendaftaran memberi perhatian berupa pelayanan dengan memandang status kepesertaan BPJS. Asumsi peneliti, hal



tersebut terjadi karena para petugas medis tidak memberikan kepedulian secara merata kepada semua pasien. Menurut (Kurniasari & Sugiyanto, 2020) kepekaan akan kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memberikan perhatian secara individu terhadap pelanggan merupakan bentuk dari empati. Pelanggan akan merasa puas jika diperhatikan oleh perusahaan. Semakin tinggi kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.

Asumsi peneliti diatas didukung oleh penelitian (Yordan & Novasyra, 2021) bahwasanya pasien mengatakan kepedulian menjadi faktor utama yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien merasa kebutuhannya ditanggapi dengan baik, selanjutnya selama menjalani perawatan petugas kesehatan selalu memberikan motivasi untuk kesembuhan pasien dikarenakan salah satu faktor yang mempengaruhi pasien dapat mempunyai motivasi tinggi untuk sembuh adalah petugas kesehatan baik dokter maupun perawat dan secara psikologis mutu pelayanan yang baik dapat mempercepat kesembuhan pasien. Sejalan dengan penelitian (Asshifa et al., 2020) menunjukkan bahwa empati dikatakan baik dan puas oleh pasien apabila kualitas pelayanan yang dirasakan memberikan pelayanan yang ramah, cara perawat melayani, memperhatikan kebutuhan pasien dan cara dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien.

Untuk meningkatkan kepuasan dan penggunaan aplikasi *mobile* JKN maka dilakukan sosialisasi. Didukung oleh penelitian (Sundoro et al., 2023) menunjukkan bahwa hal penting yang harus digaris bawahi adalah masalah minimalnya sosialisasi dari Pemerintah ataupun pihak BPJS Kesehatan terikat penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Sedangkan masyarakat warga





## STIKes Santa Elisabeth Medan

Dusun Wonolelo sebagian besar masih awam dalam penggunaan aplikasi berbasis *handphone* dan internet sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN dapat membantu responden dalam mendapatkan layanan dari BPJS Kesehatan dan pengguna BPJS kesehatan menerima dengan adanya aplikasi *mobile* JKN.



## BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden mengenai Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024, mayoritas responden puas sebanyak 88 orang (97,8%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (2,2%). Ketidakpuasan pasien berasal dari dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

### 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada 90 responden dengan judul Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile JKN* Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, maka dapat disarankan :

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Perlu peningkatan pelayanan pada dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) dengan cara melakukan sosialisasi pengisian aplikasi *mobile JKN* pada pasien baru.

2. Bagi responden



Rajin mengikuti sosialisasi pengisian aplikasi *mobile* JKN untuk pasien baru guna menghindari keterlambatan dalam hal pendaftaran untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan di Rumah Sakit.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Perlu diteliti tingkat kepuasan pasien yang memiliki aplikasi *mobile* JKN yang mendapat pengobatan dan perawatan di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri yang ada di Kota Medan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *IMPLEMENTASI PROGRAM BPJS KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANGKRAH KOTA SURAKARTA* Nur. July, 1–23.
- Asshifa, N., Noorhidayah, & Aquarista, M. F. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten banjar 2020. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Bancin, Y. S., Nabela, D., Jihad, F. F., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Umar, U. T., & Barat, A. (2023). *HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI MOBILE JKN DENGAN*. 7(April), 1132–1138.
- Bangsa, S. A., Firmana, I. C., Amalia, S. G., Syahputra, T. A., & Lutfiyana, N. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin*. 12(01), 1–10.
- Batubara, S. Della, Lumongga, A., Siregar, Z., & Sitorus, A. R. (2023). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Mutu pelayanan jaminan kesehatan nasional ( JKN ) dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama*. 2(1), 35–42.
- Br Sagala, R., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1), 14–23.
- Djamhari, E. A., Aidha, C. N., Ramdlaningrum, H., Kurniawan, D. W., Fanggidae, S. J., Herawati, Ningrum, D. R., Thaariq, R. M., Kartika', W., & Chrisnahutama, A. (2020). Defisit Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) : Mengapa dan Bagaimana Mengatasinya ? *Prakarsa*, 67–68.



- Halawa, F. Y., Nadapdap, T. P., & Silaen, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 52–61. <https://doi.org/10.34012/jpms.v2i2.1456>
- Hussein, S., Shiddieqy, H. A., & Mubarak, M. K. (2022). Analisis Manajemen Syariah Peran Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Kantor Cabang Kota Bogor. *Sahid Business Journal*, 2(01), 79–90. <https://doi.org/10.56406/sahidbusinessjournal.v2i01.81>
- Iverson, B. L., & Dervan, P. B. (n.d.). *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*.
- JKN, B. Ke. (2020). Statistik JKN 2015-2019. In *Journal of Education College Wasit University* (Vol. 2, Issue 40).
- Julianda, Z., & Holiqurrahman, E. M. (2023). Supply Infrastructure Financing & Kualitas Mutu Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta JKN. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 143–155.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66.
- Kemendes RI. (2019). Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. *Jaminan Kesehatan Nasional*, April, 3–4.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). *DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Padd Pelanggan Hotel X Semarang )*. 3(2), 112–125.
- Made, N., Sukmawati, A., Kurniati, N. M., Dedy, I. P., & Hardy, K. (2023). *Pengaruh Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Perilaku Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kabupaten Tabanan*. 02(02), 19–26.
- MAILA, I. EL. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*.
- Manek, O. (2020). Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Faskes I Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas. In *STRADA Press* (Vol. 5, Issue 3).
- Mutrofin, A. (2023). Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) - BPJS Kesehatan. *Jurnal Informasi Kesehatan & Administrasi Rumah Sakit (IKARS)*, 2(1), 25–28.



- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., Thaha, R. M., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. 1(3)*, 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis* (Edisi 5). Salemba Medika.
- Pengantar, K. (n.d.). *Buku pegangan sosialisasi*.
- Pohan, J. D. H., Meliala, A. S., & Sulisna, A. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan. *Jurnal INFOKES* , 6(2), 102–108.
- Polit, B. &. (2012). *Nursing Research-Principles and Methods*.
- Pramana, P., & Chairunnisa Widya Priastuty. (2023). Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41.
- RINJANI, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223.
- Sundoro, T., Endartiwi, S. S., Suyatno, S., & Mustofa, A. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Pada Warga Dusun Mojosari. *Hikmayo: Jurnal Pengabdian Masyarakat Amayo*, 2(1), 28.
- Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).
- Yordan, G. V. N., & Novasyra, A. (2021). Determinan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Peserta Jkn Penerima Bantuan Iur Di Rsud Cut Meutia Lhokseumawe Tahun 2020. *Ibnu Sina: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan - Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara*, 20(2), 129–141.
- Yunita, N., & Ningsih, E. R. (n.d.). *Tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online*.



**LAMPIRAN**

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL

JUDUL PROPOSAL : Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN Di  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Nama mahasiswa : Eriniën Telaumbanua

N.I.M : 032020038

Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Ners

Lindawati F. Tampubolon, S.Kep, Ns., M.Kep

Medan, 27 April 2024

Mahasiswa,

Eriniën Telaumbanua







## STIKes Santa Elisabeth Medan

### USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Erinien Tiaumbarna
2. NIM : 032020038
3. Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan
4. Judul : Hubungan kualitas layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kerdatan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

5. Tim Pembimbing :

Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	<u>Agustar P. Pane, S.Kep., Ns., M.Kep</u>	
Pembimbing II	<u>Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN</u>	

6. Rekomendasi :

- a. Dapat diterima Judul : Tingkat Kepuasan layanan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024  
.....yang tercantum dalam usulan judul Skripsi di atas
- b. Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
- c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
- d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan, 27 April 2024.....

Ketua Program Studi Ners



Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id

Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 15 November 2023

Nomor: 1501/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2023

Lamp. : 1 (satu) set

Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.:

Direktur

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

di-

Tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin pengambilan data awal bagi mahasiswa tersebut. Adapun nama mahasiswa dan judul proposal terlampir.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terimakasih.



Hormat kami,

STIKes Santa Elisabeth Medan

Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc

Ketua

Tembusan:

1. Ka/CI Ruangan:.....
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Lampiran Nomor: 1501/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2023

Daftar Nama Mahasiswa Yang Akan Melakukan Pengambilan Data Awal Penelitian  
Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1	Elyakim Pasti Selamat Zega	032020003	Pengaruh Terapi Bermain <i>Puzzle</i> Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Ruangan Santa Theresia Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
2	Erlinien Telaumbanua	032020038	Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
3	Nola Yohana Sitanggang	032020064	Pengaruh Perilaku <i>Caring Behavior</i> Perawat Terhadap Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruangan <i>Intensive Care Unit (ICU)</i> Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.
4	Royindah sinaga	032020071	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Di RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
5	Romiani Naibaho	032020027	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
6	Ester Putri Natalia Lase	032020034	Penerapan <i>Caring Behavior</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Ruangan Melania dan Laura Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
7	Rostari Saragih	032020050	Hubungan Sistem <i>Reward</i> Dengan Peningkatan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
8	Clarita FamariraniMargareta El. Hia	032019007	Pengaruh Pemberian <i>Slimber Ice</i> Terhadap Intensitas Rasa Haus Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisa Di RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
9	Patricia Juniati Simarmata	032020067	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kecemasan Anak Yang Mengalami Hospitalisasi Di Ruangan Santa Theresia Di RS Santa Elisabeth Tahun 2024.
10	Elisabeth Zebua	032020014	Pengaruh <i>Caring Behaviors</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Layanan Keperawatan Di Ruangan Ignatius Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
11	Yuni Utami R. Sinaga	032020083	Penerapan <i>Caring Behaviour</i> Perawat dalam Menurunkan Kecemasan Pasien Post Operasi Di Ruangan Maria/Marta Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang


Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

12	Romita L Gaol	032019075	Pengaruh Komunikasi Teraupetik Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Ruang Lidwina-Yosep Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.
13.	Agnes Nuryanti Situmorang	032019015	Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja Dengan Burnout Pada Perawat Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
14	Juni Ratna Sari Zai	032020040	Hubungan <i>Self Compassion</i> Dengan Kecerdasan Emosional Perawat Dirumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
15	Celine Rose Elena Tarigan	032020017	Hubungan Pengetahuan Dengan Sikap Keluarga Mengenai FAST Pada Pasien Stroke Di Poli Rawat Jalan RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
16	Yein Concita Lingga	032020082	Gambaran Pengetahuan Orang Tua Terhadap Pertolongan Pertama Kejang Demam Pada Anak Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.



Hormat kami,  
STIKes Santa Elisabeth Medan

  
Mestiana Br Naro, M.Kep., DNSc  
Ketua





## STIKes Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemdan.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 29 November 2023

Nomor :2070/Dir-RSE/K/XI/2023

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

### **Perihal : Ijin Pengambilan Data Awal**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 1501/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2023 perihal : **Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama – nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO.	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Elyakim Pasti Selamat Zega	032020003	Pengaruh Terapi Bermain <i>Puzzle</i> Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Ruangan Santa Theresia Rumah Sakit santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
2	Erlinien Telaumbanua	032020038	Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
3	Nola Yohana Sitanggang	032020064	Pengaruh Perilaku <i>Caring Behavior</i> Perawat Terhadap Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruangan <i>Intensive Care Unit</i> (ICU) Rumah sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
4	Royinda Sinaga	032020071	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Di RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .
5	Romiani Naibaho	032020027	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
6	Ester Putri Natalia Lase	032020034	Penerapan <i>Caring Behavior</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Ruangan Melania Dan Laura Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
7	Clarita famatirani margareta El. Hia	032019007	Pengaruh Pemberian <i>Slimber Ice</i> Terhadap Intensitas Rasa Haus Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisa Di RS Santa Elisabeth medan Tahun 2024.
8	Patricia Juniati Simarmata	032020067	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kecemasan Anak Yang Mengalami Hospitalisasi Di Ruangan Santa Theresia Di RS Santa Elisabeth Medan 2024.



## STIKes Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH  
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemdan.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
9	Elisabeth Zebua	032020014	Pengaruh <i>Caring Behaviors</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Layanan Keperawatan Di Ruang Ignatius Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
10	Yuni Utami R. Sinaga	032020083	Penerapan <i>Caring Behavior</i> Perawat Dalam Menurunkan Kecemasan Pasien Post Operasi Di Ruang Maria/Marta Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
11	Romita L Gaol	032019075	Pengaruh Komunikasi Teraupetik Terhadap kepuasan pelayanan Keperawatan Pasien Ruang Lidwina-Yosef Di Rumah Sakit santa Elisabeth Medan Tahun 2023.
12	Agnes Nuryanti Situmorang	032019015	Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja Dengan <i>Burnout</i> Pada Perawat Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
13	Juni Ratna sari Zai	032020040	Hubungan <i>Self Compassion</i> Dengan Kecerdasan Emosional Perawat DiRumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
14	Celine Rose Elena Tarigan	032020017	Hubungan Pengetahuan Dengan Sikap Keluarga Mengenai FAST Pada Pasien Stroke Di Poli Rawat Jalan RS Santa Elisabeth medan Tahun 2024.
15	Yein Concita Lingga	032020082	Gambaran Pengetahuan Orang Tua Terhadap Pertolongan Pertama Kejang Demam Pada anak di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Riahsyah Darnas (R) Onk  
Direktur

Cc. Arsip






# STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

## PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Erinien Triambanua  
NIM : 032020038  
Judul : Hubungan kualitas layanan Pada Apikan ..  
Mobie Jku Dengan Tingkat Kepuasan Peserta ..  
Bpss Kesehatan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth  
Medan Tahun 2021  
Nama Pembimbing I : Jagentar P. Pane, S.kep., Ns., M. kep  
Nama Pembimbing II : Samfriati Sinurat, s.kep., Ns., M. kep

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1	Kamis 26 Oktober 2023	Jagentar P. Pane, S.kep., Ns., M. kep	Acc Judul		
2	Kamis 26 Oktober 2023	Samfriati Sinurat, S.kep., Ns., M. kep	Acc Judul, lanjutan bab I		
3	Senin 20 Oktober 2023	Jagentar P. Pane S.kep., Ns., M. kep	Menambahkan Prevalensi pengguna Moblie Jku dan Bpss, Saku' dan penggunaan Moblie Jku bagaimana		



## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
4		Sampriati Sinurat, S.Kep., Ns. M. Kep	Menambahkan Jurnal, Perbaiki bab 1		
5	Sabtu 13 Januari 2024	Sampriati Sinurat, S.Kep., Ns. M. Kep	Bab 1 : Menambahkan jurnal tgg kepuasan tinggi dan rendah bagaimana? Bab 2 : Menambahkan materi Mobile Jku dan Bps Bab 3 : Memperbaiki kerangka konsep		
6	Sabtu 20 Januari 2024	Sampriati Sinurat, S.Kep., Ns. M. Kep	Cara penunjan, Perbaiki bab 1 sampai bab 4		
7	Senin 22 Januari 2024	Jaqentar P. Panc, S.Kep., Ns. M. Kep	Perbaiki bab 3 dan kumone		
8	Selasa 23 Januari 2024	Jaqentar P. Panc, S.Kep., Ns. M. Kep	Perbaiki bab 4 tentang populasi dan rumus		
9	Selasa 23 Januari 2024	Sampriati Sinurat, S.Kep., Ns. M. Kep	Update : Status kepuasan, populasi berdasarkan dengan baik, Perbaiki kerangka operasional, Definisi operasional substansi kefarmasian.		





## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
10	Rabu/ 24 Januari 2024	Jagantar P. Pane, S.Kep., Ns. M. Kep	Perbaikan bab 4 (populasi, Analisa data, Merapikan tulisan)		
11	Rabu/ 24 Januari 2024	Samfriani Sinuat, S.Kep., Ns. M. Kep	Acc Ujian		
12	Rabu/ 24 Januari 2024	Jagantar. P. Pane., Ns. M. Kep	Acc ujian		





# STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

## REVISI PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Erinien Telaumbanua  
NIM : 032020033  
Judul : Tingkat Kepuasan Layanan Apoteker Mobile  
JKU Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan  
Tahun 2024  
Nama Pembimbing I : Jagentar Penindungan Pane, S.kep., Ns., M. kep.  
Nama Pembimbing II : Sampriati Sinurat, S.kep., Ns., M. kep.  
Nama Pembimbing III : Fritika Ginting, S.kep., Ns., M. kep.

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PEMB III
1	Sabtu 3 Februari 2024	Jagentar P. Pane, S.kep., Ns., M. kep	Perbaiki bab 1 bagian skala dan bab 4 pada definisi Operasional			
2	Jumat 9 Februari 2024	Sampriati Sinurat S.kep., Ns., M. Kep	Memperbaiki bab 1			



## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan


3	Kamis 22 Februari 2024	Friska Ginting, S.Kep., Ns., M. Kep	Menambahkan Prevalensi dari RS Elisabeth berdasarkan jumlah peserta Bps keselatan memperbaiki tujuan penelitian dan menambahkan kriteria eksklusi untuk penentuan / Pemilihan sampel.			
4	Kamis 22 Februari 2024	Jagenter P. Pone, S.Kep., Ns., M. Kep	Memperbaiki tujuan analisa Univariat dan cara penulisan. Acc Revisi Uji Plagiat, Etik Penelitian			
5	Jumat 23 Februari 2024	Friska Ginting, S.Kep., Ns., M. Kep	Acc Revisi Uji plagiat etik penelitian			
6	Jumat 22 Maret 2024	Sampriati Simrat, S.Kep., Ns., M. Kep	Memperbaiki Prevalensi SKN dan kepuasan			



## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

7	Sabtu 23 Maret 2024	Samfiani Sinurat S.Kep, Ns., M.Kep	Ace revisi proposal Uji Penguatan dan Etika Penelitian		



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 02 April 2024

Nomor: 0543/STIKes/RSE-Penelitian/IV/2024

Lamp. : 1(satu) lembar

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.:

Direktur

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

di

Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian studi pada Prodi S1 Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa tersebut. Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian terlampir.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

  
Mesrena Br Karo, M.Kep., DNSc  
Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa Yang Bersangkutan
2. Arsip





## STIKes Santa Elisabeth Medan



### SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Lampiran Surat Nomor: 0543/STIKes/RSE-Penelitian/TV/2024

Daftar Nama Mahasiswa Yang Akan Melakukan Penelitian  
Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1.	Ertinien Telaumbanua	032020038	Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
2.	Romita L Gaol	032019075	Hubungan Komunikasi Teraupetik Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Ruang Lidwina-Yosep Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
3.	Nola Yolana Sitanggang	032020064	Pengaruh Perilaku <i>Caring Behavior</i> Perawat Terhadap Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
4.	Dermawati Marbun (Sr.M.Marsella FSE)	032020021	Pengaruh Support Edukasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Kanker Yang Menjalani Kemoterapi Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Hormat kami

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

  
M. Hana Br. Karo, M.Kep., DNSc  
Ketua



## STIKes Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : [http:// www.rssemedan.id](http://www.rssemedan.id)  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 04 April 2024

Nomor : 999/Dir-RSE/K/IV/2024

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

### *Perihal : Ijin Penelitian*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0543/STIKes/RSE-Penelitian/III/2024 perihal : *Permohonan Ijin Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama – nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Erlinien Telaumbanua	032020038	Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
2	Romita L Gaol	032019075	Hubungan Komunikasi Teraupetik Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Ruang Lidwina - Yosep Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
3	Nola Yohana Sitanggang	032020064	Pengaruh Perilaku Caring Behavior Perawat Terhadap kecemasan Keluarga Pasien Di Ruangan Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.
4	Dermawati Marbun (Sr. M. Marsella FSE)	032020021	Pengaruh Support Edukasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Kanker Yang Menjalani Kemoterapi Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth


dr. Eddy Jefferson, Sp.OT(K), Sports Injury  
Direktur

Cc. Arsip



## STIKes Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemdan.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 18 Mei 2024

Nomor : 1177/Dir-RSE/K/V/2024

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

### **Perihal : Selesai Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0327/STIKes/RSE-Penelitian/II/2024 perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian.

Adapun Nama Mahasiswa, Judul Penelitian dan Tanggal Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	TGL. PENELITIAN
1	Erlinien Telaumbanua	032020038	Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.	17 - 29 April 2024
2	Romita L Gaol	032019075	Hubungan Komunikasi Teraupetik Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Ruang Lidwina - Yosep Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.	27 April - 11 Mei 2024
3	Nola Yohana Sitanggang	032020064	Pengaruh Perilaku Caring Behavior Perawat Terhadap kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.	17 April - 03 Mei 2024
4	Dermawati Marbun (Sr. M. Marsella FSE)	032020021	Pengaruh Support Edukasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Kanker Yang Menjalani Kemoterapi Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.	11 April - 11 Mei 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Eddy Jefferson, SPT (K), Sports Injury  
Direktur

Cc. Arsip





# STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes SANTA ELISABETH MEDAN KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang  
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131  
E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

KETERANGAN LAYAK ETIK  
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION  
"ETHICAL EXEMPTION"  
No.: 088/KEPK-SE/PE-DT/IV/2024

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:  
*The research protocol proposed by*

Peneliti Utama : Erlinein Telaumbanua  
*Principal In Investigator*

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan  
*Name of the Institution*

Dengan judul:  
*Title*

**"Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile Jkn Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024."**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 02 April 2024 sampai dengan tanggal 02 April 2025.

*This declaration of ethics applies during the period April 02, 2024, until April 02, 2025.*



Mestiana Br. Karo, M.Kep. DNSc



# STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

## REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eriniën Telaumbanua  
NIM : 032020038  
Judul : Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN  
DK Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun  
2024  
Nama Pembimbing I : Jagentar P. Pane, S.Kep., Ns., M.Kep  
Nama Pembimbing II : Sampriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN  
Nama Pembimbing III : Friska Sii Handayani Binting, S.Kep., Ns., M.Kep

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PEMB III
1	Kamis 20 Juni 2024	Jagentar P. Pane, S.Kep., Ns., M.Kep	- Perbaiki kembali pembaha- sanmu - Perbaiki kembali dan saranmu - Buat Abstrak penulisan mu.			
2	Kamis 20 Juni 2024	Friska Sii Handayani Binting, S.Kep., Ns., M.Kep	- Menghapus tabel distribusi frekuensi wawancara - Memperbaiki pembahasan bagian ketidakpuasan menjadi 4 dimensi penilaian hasil → Akurasi → Jurnal pendukung			



## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

3	Kamis 20 Juni 2024	Jagantar p. Panc, S.kep., Ns., M. Kep	Sistematika Penulisan Acc Revisi Skripsi			
4	Sabtu 22 Juni 2024	Sampriati Sinurat, S.kep., Ns., MAN	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menambahkan satu tabel distribusi yang mencakup 5 dimensi keparan</li><li>- Pada pembahasan menjelaskan paradigma</li></ul> Hasil data → Asumsi, persepsi, opini → jurnal pendukung.			
5	Senin 24 Juni 2024	Friska Sri. H Ginting, S.kep., Ns., M. Kep	Acc.			
6	Sabtu 29 Juni 2024	Sampriati Sinurat, S.kep., Ns., MAN	Acc uji turutin dan kemudian jilid			



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,

Calon responden penelitian

Di

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erlinien Telaumbanua

Nim : 032020038

Mahasiswa program studi Ners tahap akademik yang sedang mengadakan penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”**. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi anda sebagai responden, segala informasi yang diberikan oleh responden kepada peneliti akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila saudara/i bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, peneliti memohon kesediaan responden untuk menandatangani surat persetujuan untuk menjadi responden dan menjawab pertanyaan serta melakukan tindakan sesuai dengan petunjuk yang ada. Atas perhatian dan kesediaannya untuk menjadi responden saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

(Erlinien Telaumbanua)



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### ***INFORMED CONSENT*** **(Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari Erlinien Telaumbanua yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile JKN* Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”**.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, April 2024

Responden

( )



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### KUESIONER

#### TINGKAT KEPUASAN LAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2024

Nama/Inisial :

Umur :

Jenis Kelamin :

Mohon untuk memberikan tanda  $\surd$  (ceklis) pada setiap pernyataan yang anda pilih.

Keterangan :

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Ragu – Ragu (RR)

Setuju (S)

Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
<b>Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b>						
1	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pelayanan pendaftaran memiliki penampilan fisik yang menarik					
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
2	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang mudah					
3	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang sulit					
4	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memiliki alur pelayanan yang dapat dipahami					
5	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memiliki alur pelayanan					





## STIKes Santa Elisabeth Medan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
	yang tidak dapat dipahami					
6	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan dengan tidak tepat waktu					
7	Saya merasa bahwa aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik					
8	Saya merasa bahwa aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran tidak dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
9	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan					
10	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pelayanan pendaftaran tidak memberikan kemudahan bagi pengguna dalam membuat janji temu program pengobatan					
11	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan layanan yang lambat bagi pengguna					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
12	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan pengetahuan berupa informasi yang tidak bermutu					
13	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pelayanan pendaftaran tidak dapat memberikan nilai etis berkaitan dengan pelayanan yang berkualitas					
14	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pelayanan pendaftaran tidak mampu memberikan kualitas yang terjamin bagi pengguna					
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
15	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memberikan perhatian berupa pelayanan terhadap semua pengguna					
16	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memberikan perhatian					



## STIKes Santa Elisabeth Medan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
	berupa pelayanan dengan memandang status kepesertaan BPJS					

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN





## STIKes Santa Elisabeth Medan

### Hasil Kuesioner

Nama	Umur	Jenis Kelamin
Jannes	34	Laki - laki
Todo	37	Laki - laki
Nelly	51	Perempuan
Robet	42	Laki - laki
Ali	60	Laki - laki
Weli	70	Laki - laki
Suran	26	Laki - laki
Sarianto	43	Laki - laki
Megita	18	Perempuan
Alin	32	Perempuan
Henny	42	Perempuan
S	67	Laki - laki
Yanti	46	Perempuan
Mariauli	51	Perempuan
Budiman	43	Laki - laki
Anton	47	Laki - laki
Rosita	56	Perempuan
Murniati	56	Perempuan
Adelisa	55	Perempuan
Joe	22	Laki - laki
Jonris	40	Laki - laki
Mesta	29	Perempuan
Nofzaida	40	Perempuan
Hanny	40	Perempuan
Sabrina	52	Perempuan
Lana	67	Laki - laki
Sondang	57	Perempuan
Crm	52	Perempuan
Eva	46	Perempuan
Denan	42	Laki - laki
Ariska	27	Perempuan
Mora	30	Perempuan
Hotly	49	Perempuan
Ika	35	Perempuan
Sri	35	Perempuan



## STIKes Santa Elisabeth Medan

M	33	Perempuan
Ruth	26	Perempuan
Makmur	69	Laki – laki
Bisman	63	Laki – laki
Karina	24	Perempuan
Albertina	52	Perempuan
Gaby	23	Perempuan
Nikson	49	Laki – laki
Julia	22	Perempuan
Dewi. S	36	Perempuan
Daniel	23	Laki – laki
Merry	28	Perempuan
Jismen	54	Laki – laki
Edgar	28	Laki – laki
Wahyu	36	Perempuan
Lenni	47	Perempuan
Seri	46	Perempuan
Riris	49	Perempuan
Andar	32	Laki – laki
Chelsea	24	Perempuan
Wati	46	Perempuan
Frans	29	Laki – laki
Dra	36	Perempuan
Elly	53	Perempuan
Nurita	47	Perempuan
Fandusokhi	44	Laki – laki
Djalesdin	69	Laki – laki
Yaredi	60	Laki – laki
Cahaya	40	Perempuan
Abba	60	Laki – laki
A	65	Perempuan
Misniati	54	Perempuan
Rismaida	52	Perempuan
S	65	Laki – laki
Wiro	26	Laki – laki
Dewi	44	Perempuan
Simson	43	Laki – laki
Yunaldi	41	Laki – laki
Regista	54	Perempuan



## STIKes Santa Elisabeth Medan

C	33	Perempuan
Rudina	72	Perempuan
Febina	27	Perempuan
Anton	65	Laki - laki
Edy	37	Laki - laki
Kanina	62	Perempuan
Anna	59	Perempuan
Elia	38	Laki - laki
Sartika	34	Perempuan
Hendra	38	Laki - laki
Hotwaida	52	Perempuan
Sri Hartati	39	Perempuan
Jesika	24	Perempuan
Gerna	55	Perempuan
Melina	28	Perempuan
Jhon	37	Laki - laki



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### MASTER DATA

No	Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN																Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	
1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	67
2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	60
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
6	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	65
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	62
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
9	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	74
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	72
11	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	71
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
13	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	60
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	63
15	4	5	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	55
16	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	67
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	65
19	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	5	59



## STIKes Santa Elisabeth Medan

20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	2	69
21	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	56
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	62
24	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
25	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	60
26	3	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	2	5	2	4	3	5	58
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	66
29	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	68
30	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	56
31	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	64
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
33	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	68
34	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	74
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
36	4	4	2	4	1	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	2	44
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	76
38	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	75
39	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	68
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
41	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	60
42	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	73
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
44	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	58



## STIKes Santa Elisabeth Medan

45	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	58
47	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	49
48	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	67
49	4	4	5	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	55
50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	61
51	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	70
52	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
53	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	72
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	62
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
56	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
57	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	70
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
59	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	69
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
62	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	56
63	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
64	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	61
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
66	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	1	49
67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	75
68	4	4	5	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	52



## STIKes Santa Elisabeth Medan

69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
70	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	62
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	62
74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	65
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	62
76	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	68
77	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	65
78	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
79	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	63
80	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
82	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	54
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	63
84	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
85	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	60
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	76
87	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	60
88	4	5	2	4	2	1	4	2	5	1	2	1	2	1	4	1	41
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	62



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## 1. Data Demografi

### Jenis Kelamin Responden

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Laki-laki	35	38.9	38.9	38.9
Perempuan	55	61.1	61.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

### Kategori Umur

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
17-25	8	8.9	8.9	8.9
26-35	19	21.1	21.1	30.0
36-45	22	24.4	24.4	54.4
46-55	23	25.6	25.6	80.0
56-65	12	13.3	13.3	93.3
>65	6	6.7	6.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

## 2. Kategori Kepuasan JKN

### Kategori Kepuasan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Tidak puas	2	2.2	2.2	2.2
Puas	88	97.8	97.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	





## STIKes Santa Elisabeth Medan

### 3. Kategori Kepuasan Perindikator

#### Kategori *Tangibles*

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Tidak Puas	2	2.2	2.2	2.2
Puas	88	97.8	97.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

#### Kategori *Reliability*

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Tidak Puas	3	3.3	3.3	3.3
Puas	87	96.7	96.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

#### Kategori *Responsiveness*

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Tidak Puas	5	5.6	5.6	5.6
Puas	85	94.4	94.4	100.0
Total	90	100.0	100.0	

#### Kategori *Assurance*

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Tidak Puas	3	3.3	3.3	3.3
Puas	87	96.7	96.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	



## STIKes Santa Elisabeth Medan

	Kategori <i>Empathy</i>			
	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Tidak Puas	2	2.2	2.2	2.2
Puas	88	97.8	97.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	