



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG INFORMASI
KETERSEDIAAN TEMPAT TIDUR PADA APLIKASI
MOBILE JKN DI RUMAH SAKIT X
TAHUN 2024**

NANDITA FAJRIANI
NIM: P20637021006

**PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**



HALAMAN JUDUL

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG INFORMASI KETERSEDIAAN TEMPAT TIDUR PADA APLIKASI MOBILE JKN DI RUMAH SAKIT X TAHUN 2024

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan



NANDITA FAJRIANI

NIM: P20637021006

**PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Segala rasa puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, suka maupun duka sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien tentang Informasi Ketersediaan Tempat Tidur pada Aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit X Tahun 2024” Penulisan Proposal KTI ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Saya menyadari dalam penyusunan Karya Tulis (KTI) ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
2. dr. M. Ihsan Ramdani, MARS, MH, AAAK, FISQua, FRSPH selaku Direktur Rumah Sakit TMC Tasikmalaya;
3. H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
4. Fery Fadly, MKM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan membantu penulis dalam penyusunan Proposal Penelitian ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
6. Orang tua dan Keluarga yang telah mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proses pendidikan ini;
7. Teman-teman angkatan 12 yang telah membantu dan berbagi ilmu dalam penyusunan KTI ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna karena adanya batasan waktu dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan tulus, penulis meminta kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca agar dapat digunakan untuk perbaikan

lebih lanjut. Harapannya, proposal ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Tasikmalaya, April 2024

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2024
NANDITA FAJRIANI**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG INFORMASI KETERSEDIAAN TEMPAT
TIDUR PADA APLIKASI JKN *MOBILE* DI RUMAH SAKIT X TAHUN 2024**

41 Halaman, V Bab, 11 Tabel, 2 Gambar, 21 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menjadi pelayanan penting bagi masyarakat, karena BPJS merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu aplikasi *Mobile* JKN. Penggunaan fitur informasi salah satunya mengenai ketersediaan tempat tidur, pasien bisa mendapatkan akses lebih cepat dalam perawatan medis. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pasien BPJS terhadap informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile* JKN, yang diukur berdasarkan lima dimensi kepuasan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Metodologi Penelitian: Jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*, dengan metode *accidental sampling*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap di Rumah Sakit TMC Tasikmalaya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Hasil: Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *content* yaitu sebesar 22,6% yang masuk dalam kategori sangat tidak puas, dimensi *accuracy* sebesar 37,3% masuk dalam kategori tidak puas, dimensi *format* sebesar 42,2% yang termasuk pada kategori tidak puas, dimensi *ease of use* sebesar 44,1% yang termasuk pada kategori tidak puas, dimensi *timeliness* sebesar 39,5% yang termasuk dalam kategori tidak puas, dan jumlah kepuasan keseluruhan sebesar 37,1% yang termasuk dalam kategori tidak puas.

Kesimpulan: Kepuasan pasien rawat inap terhadap informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *mobile* JKN menunjukkan hasil yang kurang baik, dan dinilai belum mampu memberikan kemudahan serta tidak dapat meningkatkan efektifitas pelayanan peserta BPJS yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; BPJS; Aplikasi JKN *Mobile*; Ketersediaan Tempat Tidur; dan Model EUCS.

Daftar Pustaka: 35 (2009-2023).

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program
Tasikmalaya
2024
NANDITA FAJRIANI*

**AN OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH BED AVAILABILITY INFORMATION ON
THE JKN MOBILE APPLICATION AT X HOSPITAL IN 2024**

41 Pages, V Chapter, 11 Table, 2 Image, 21 Attachments

ABSTRACT

Background: *The Social Security Administrator (BPJS) Health has become an important service for the community, because BPJS is one of the legal bodies formed to organize health insurance programmes. BPJS Health provides an information technology-based service called the Mobile JKN application. Using one of the bed availability information features, patients can get faster access to medical care. The study aims to describe the satisfaction of BPJS patients with bed availing information on the mobile JKN app, which is measured on the basis of the five dimensions of End User Computing Satisfaction (EUCS).*

Research Methods: *Descriptive quantitative research. The sampling technique used non-probability sampling, with accidental sampling method. The population in this study is a patient hospitalized at TMC Hospital Tasikmalaya. Data collection is done using a questionnaires.*

Results: *The level of satisfaction based on the content dimension is 22.6% which is in the very dissatisfied category, the accuracy dimension is 37.3% which is in the dissatisfied category, the format dimension is 42.2% which is included in the dissatisfied category, the ease of use dimension amounting to 44.1% which is included in the dissatisfied category, the timeliness dimension is 39.5% which is included in the dissatisfied category, and the total satisfaction amount is 37.1% which is included in the dissatisfied category.*

Conclusion: *The satisfaction of inpatients with bed availability information on the JKN mobile application showed poor results, and was deemed unable to provide convenience and unable to increase the effectiveness of services for BPJS participants who used the JKN mobile application.*

Keywords: *Patient Satisfaction; BPJS; JKN Mobile App; Bed Availability; and EUCS Model.*

Bibliography: *35 (2009-2023)*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORSINILITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Teori.....	10
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	22
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional	24
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	27
H. Pengolahan Data	29
I. Analisis Data	30
J. Etika Penelitian.....	30

K. Jalannya Penelitian	31
L. Jadwal Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Rumah Sakit TMC Tasikmalaya	22
B. Hasil Penelitian	23
C. Pembahasan	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3. 2 Persepsi Responden	28
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	23
Tabel 4. 2 Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi <i>Content</i>	24
Tabel 4. 3 Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi <i>Accuracy</i>	26
Tabel 4. 4 Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi <i>Format</i>	27
Tabel 4. 5 Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi <i>Ease Of Use</i>	28
Tabel 4. 6 Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien <i>Timeliness</i>	29
Tabel 4. 7 Hasil Jumlah Kepuasan Keseluruhan	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Proposal KTI
- Lampiran 3 Bimbingan Proposal (SIAK)
- Lampiran 4 Surat Keterangan
- Lampiran 5 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 6 Surat Izin Penerimaan Penelitian
- Lampiran 7 Surat Rekomendasi Sidang Proposal
- Lampiran 8 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 10 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 Surat Izin Uji Validitas
- Lampiran 12 Surat Izin Uji Validitas RSUD Ciamis
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas di RSUD Ciamis
- Lampiran 14 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 15 Lembar Hasil Rekapitulasi Identitas Responden
- Lampiran 16 Lembar Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 17 Lembar Pengolahan Data
- Lampiran 18 Lembar Bimbingan KTI
- Lampiran 19 Lembar Bimbingan KTI (SIAK)
- Lampiran 20 Surat Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 21 Lembar Dokumentasi Kegiatan Penelitian