

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI *MOBILE*
JKN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS
KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TMC
KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



ANGGIANI MAULIDA WIDIAHESTY

P2.06.37.0.22.043

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
2025**

HALAMAN JUDUL

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI *MOBILE*
JKN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS
KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TMC
KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



DISUSUN OLEH :

ANGGIANI MAULIDA WIDIAHESTY

P2.06.37.0.22.043

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

TASIKMALAYA

2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah 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 Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Dr. M. Ihsan Ramdani, MARS, MH, AAK, FISQua, FRSPH., selaku Direktur Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya;
3. Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Fery Fadly, MKM selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, yang selalu meluangkan waktu, berbagi ilmu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah, Semoga bapak selalu di berikan kesehatan, kelancaran dalam semua urusannya serta semoga Allah SWT membalas semua kebaikan bapak dengan pahala yang berlipat ganda;
5. Ayu Rahayu Lestari, M.M.Kes selaku dosen penguji sidang Karya Tulis Ilmiah ini yang telah memberikan motivasi serta bimbingannya selama proses penyusunannya;
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
7. Seluruh Staff Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya;
8. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendo'akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini;
9. Seluruh mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 13; dan
10. Sahabat-sahabat saya di luar kampus yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, Penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, April 2025

Penulis

PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, atas kuasa dan kehendak-nya telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
2. Untuk orang tua tercinta, Bapak Pendi Hidayat, S.Pd., cinta pertamaku, dan Mamah Wiwin Widaningsih, S.Pd., SD, pintu surgaku yang senantiasa mendoakan dan mendukung, baik secara moril maupun materi. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang tak terhingga, serta atas doa dan pengorbanan yang tiada henti. Semoga hasil dari perjuangan ini dapat berbuah manis dan menjadi bekal yang berarti untuk masa depan. Semoga Allah membalas segala kebaikan Bapak dan Mamah, dan semoga anakmu ini kelak bisa menjadi pribadi yang berguna, membawa kebahagiaan, serta mampu memberikan manfaat bagi diri sendiri dan orang-orang di sekitarnya.
3. Untuk kakak saya, Anggiana Ginajar Adinugraha, S.Hut., M.Si., yang selalu memberikan dukungan secara moril maupun material, terima kasih banyak atas segala hal yang telah diberikan. Terima kasih karena selalu memahami dan menjadi sosok yang penuh pengertian. Semoga adikmu ini bisa menjadi kebanggaan, dan semoga kita bisa selalu rukun seperti sekarang, sampe kapanpun hingga maut memisahkan.
4. Kepada Bapak Fery Fadly, SKM., MKM., yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf apabila selama proses bimbingan ini saya banyak merepotkan. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang Bapak berikan menjadi amal jariyah.
5. Untuk sahabat-sahabat di perkuliahan: Najwa Nur Aziizah, Fadillah Awaliyah, Hilma Nurfadillah, Tia Dwiyaniti, Siti Sabrina, Bahiratul Zahra, dan Yuliani Fatimah, terima kasih karena senantiasa saling mendukung dan bersama-sama melewati suka maupun duka dalam proses perkuliahan maupun penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

6. Sahabat di luar kampus: Dhifa Alivia, Linda Paujiah, Tiara Sani, Ceje, Ifit, Ndin, Rahmi, Puput, Dita, Sanira, Fadila dan rekan-rekan NBP 34, serta semua yang tidak bisa aku sebutkan satu per satu, terima kasih karena selalu memberikan dukungan selama aku menuntut ilmu di Poltekkes dan memberikan apresiasi ketika aku berhasil menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Untuk diri saya sendiri, Anggiani Maulida Widiahesty, terima kasih telah bertahan dan terus melangkah sampai di titik ini. Terima kasih atas setiap air mata yang jatuh diam-diam, atas senyuman yang tetap kamu pasang meski lelah, dan atas keberanian untuk terus berjalan di jurusan yang dulu bahkan tidak pernah ada dalam daftar impianmu. Perjalanan ini tidak mudah, tapi kamu berhasil melewatinya satu per satu. Kamu telah tumbuh, belajar, dan menjadi versi dirimu yang lebih kuat dari hari-hari sebelumnya. Terima kasih karena tidak menyerah, meskipun sempat ragu dan lelah. Semoga langkah ini menjadi awal dari banyak hal baik di masa depan. Percayalah, kamu pantas untuk semua hal indah yang sedang menantimu.

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah 2:286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(Q.S Al-Insyirah : 6-7)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdir ku, dan apa yang ditakdirkan untuk ku tidak akan pernah melewatkan ku”

(Umar Bin Khattab)

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT TMC KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2025**

47 Hal, V Bab, 11 Tabel, 2 Gambar, 19 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Transformasi digital di sektor kesehatan telah memudahkan akses layanan kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan BPJS Kesehatan, terutama bagi pasien rawat jalan. Namun, efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan masih perlu diteliti lebih lanjut.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 83 responden yang merupakan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square untuk mengukur hubungan antara variabel kualitas layanan dan kepuasan peserta.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam aplikasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Simpulan: Kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN berkontribusi terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Peningkatan kualitas layanan, terutama dalam aspek keandalan dan kemudahan penggunaan aplikasi, dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta efektivitas pelayanan kesehatan digital.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Aplikasi *mobile* JKN, Kepuasan Pasien
Daftar Pustaka : 31 (2007-2024)

***THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY ON THE JKN MOBILE APPLICATION
WITH THE LEVEL OF SATISFACTION OF BPJS PARTICIPANTS FOR OUTPATIENT
PATIENTS AT THE TMC HOSPITAL, TASIKMALAYA CITY, 2025***

47 Pages, V Chapter, 11 Table, 2 Images, 19 Attachment

ABSTRACT

Background: Digital transformation in the health sector has facilitated access to health services through the JKN mobile application. This application is expected to improve the quality of BPJS Kesehatan services, especially for outpatients. However, the effectiveness of this application in improving the satisfaction of BPJS Kesehatan participants still needs further research.

Research Methodology: This study uses a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected through questionnaires filled out by 83 respondents who were outpatients of BPJS Kesehatan participants who used the JKN mobile application. Data analysis was carried out using the Chi-Square test to measure the relationship between service quality variables and participant satisfaction.

Research Results: The results showed that the quality of JKN mobile application services has a significant relationship with the level of satisfaction of BPJS Kesehatan participants. The dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence in the application affect the level of satisfaction of outpatients.

Conclusion: The quality of JKN mobile application services contributes to the satisfaction of BPJS Kesehatan participants. Improving service quality, especially in terms of reliability and ease of use of the application, can increase user satisfaction and the effectiveness of digital health services.

Keywords: *Service Quality, JKN Mobile Application, Patient Satisfaction*

Bibliography: 31 (2007-2024)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
UNGKAPAN TERIMA KASIH	vi
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.....	4
D. Manfaat	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Teori.....	18
C. Kerangka Konsep.....	18
D. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis dan Desain Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>.....	20
D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional.....	24
F. Uji Validitas dan Realibilitas	25

G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	25
H. Pengolahan Data.....	25
I. Rencana Analisis Data	27
J. Etika Penelitian	28
K. Jalannya Penelitian	28
L. Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Tasik Medika Citratama (TMC)	30
B. Hasil Penelitian	30
C. Pembahasan Penelitian	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	48
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional.....	24
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia	31
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan.....	31
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	32
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Poli Tujuan.....	32
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan.....	33
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	33
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Hubungan Kualitas dengan Kepuasan.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Toeri	18
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 2 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 3 Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Formulir Penejelasan Untuk Responden
- Lampiran 5 Persetujuan Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 9 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 10 Surat Izin Penelitian Dari Rumah Sakit
- Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Rumah Sakit
- Lampiran 12 Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 13 Hasil Kaji Etik
- Lampiran 14 Data Penelitian
- Lampiran 15 Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 16 Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 17 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 18 Rekomendasi Sidang Hasil Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 19 Dokumentasi Kegiatan Penelitian