



KARYA TULIS ILMIAH

Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi
Mobile JKN pada Fitur Pendaftaran
Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan
Pasien BPJS di Puskesmas Mundu
Kabupaten Cirebon

REVALINA RAMADHANI

NIM: P2.06.37.1.22.069

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan D III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon

REVALINA RAMADHANI

NIM: P2.06.37.1.22.069

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon".

Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian guna mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang terhormat:

1. Ibu drg. Tanti Trislowati selaku Kepala Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon, yang telah mengizinkan saya untuk melakukan kegiatan penelitian;
2. Ibu Ipah, Ibu Dewi, Ibu Ros dan Ibu Yuyu selaku petugas rekam medis Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon, yang telah banyak ikut serta membantu saya dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini di lapangan;
3. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis, dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Ibu Elfi, SST, MPH, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya serta selaku dosen penguji satu yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
6. Bapak Totok Subianto, SKM, MKM selaku ketua dosen penguji serta dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk

membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;

7. Bapak Bambang Karmanto, SKM, M. Kes selaku dosen penguji dua yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
8. Bapak Rachmat Nurwahyudi, Ibu Sariyah, selaku orang tua saya dan Rizki Dwi Putra, selaku adik saya yang selalu mendoakan, mendukung, memberi semangat kepada saya;
9. Teman-teman kelas 3B yang telah berjuang bersama dan memberi dukungan semangat kepada saya;

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 05 Mei 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Revalina' with a stylized flourish and a small star-like mark above the 'i'.

Revalina Ramadhani

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Jurusan Rekam Medis dan Informasi
Kesehatan Program Studi Diploma III RMIK Cirebon

2025

REVALINA RAMADHANI

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN PADA
FITUR PENDAFTARAN PELAYANAN ANTREAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS MUNDU KABUPATEN
CIREBON**

99 Halaman, V Bab, 9 Tabel, 7 Gambar, 14 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : *Mobile* JKN merupakan aplikasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara mandiri, salah satunya melalui fitur pendaftaran pelayanan antrean atau pendaftaran *online*. Meski menawarkan kemudahan, masih sering ditemukan ulasan kendala pemakaian yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Di Puskesmas Mundu, peningkatan jumlah kunjungan mendorong penggunaan aplikasi ini sebagai sarana pendaftaran. Namun, diketahui belum pasti apakah kualitas layanan fitur tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan fitur pendaftaran *Mobile* JKN dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, yang dilakukan pada bulan Maret 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang mendaftar ke Puskesmas Mundu melalui fitur pendaftaran pada aplikasi *Mobile* JKN, dengan jumlah sebanyak 148 orang dan sampel nya berjumlah 60 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala likert 1-4 kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi Square* untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas layanan aplikasi dalam kategori baik (66,7%) dan merasa puas terhadap layanan tersebut (73,3%). Analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,001 yang dimana $\alpha < 0,05$.

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan fitur pendaftaran pelayanan antrean dengan kepuasan pasien BPJS.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Pasien, *Mobile* JKN, Pendaftaran Pelayanan Antrean.

Daftar Pustaka : 48 (2008-2024).

*Ministry of Health Indonesian Republic Health
Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
2025*

REVALINA RAMADHANI

***THE RELATIONSHIP OF JKN MOBILE APPLICATION SERVICE QUALITY
ON THE QUEUE SERVICE REGISTRATION FEATURE TOWARDS BPJS
PATIENT SATISFACTION AT MUNDU PUSKESMAS, CIREBON REGENCY***

99 Pages, V Chapters, 9 Tables, 7 Figures, 14 Appendices

ABSTRACT

Background: Mobile JKN is a digital application developed by BPJS Kesehatan to make it easier for participants to access health services independently, one of which is through the queue service registration feature or online registration. Although it offers convenience, there are still often reviews of usage obstacles that can affect user satisfaction. At the Mundu Health Center, the increase in the number of visits has encouraged the use of this application as a means of registration. However, it is not yet known whether the quality of the feature's service is related to the level of patient satisfaction. Therefore, this study aims to determine the relationship between the quality of the Mobile JKN registration feature service and BPJS patient satisfaction at the Mundu Health Center, Cirebon Regency.

Methods: This study is a quantitative study with a cross-sectional approach, conducted in March 2025. The population in this study were BPJS patients who registered at the Mundu Health Center through the registration feature on the Mobile JKN application, with a total of 148 people and a sample of 60 people. Data collection using a Likert scale questionnaire 1-4 was then analyzed using the Chi Square test to determine the relationship between variables.

Result : The results of the study showed that most respondents rated the quality of application services in the good category (66,7%) and were satisfied with the service (73,3%). Bivariate analysis using the chi-square test produced a p-value of 0.001 where $\alpha < 0,05$.

Conclusions : There is a significant relationship between the quality of service of the queue service registration feature and BPJS patient satisfaction.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Mobile JKN, Queue Service Registration.

Bibliography : 48 (2008-2024).

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori.....	24
C. Kerangka Konsep	25
D. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Desain Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	27
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional.....	30
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	33

H. Pengolahan Data.....	34
I. Analisis Data	35
J. Etika Penelitian	37
K. Keterbatasan Penelitian.....	38
L. Jalannya Penelitian.....	38
M. Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3. 2 Skor skala likert kualitas layanan.....	34
Tabel 3. 3 Skor skala likert kepuasan pengguna	35
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia & jenis kelamin	42
Tabel 4. 2 Kualitas Layanan Mobile JKN.....	43
Tabel 4. 3 Kepuasan Pasien BPJS	43
Tabel 4. 4 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Mobile JKN	20
Gambar 2. 2 Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean	22
Gambar 2. 3 Kerangka Teori	24
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep	25
Gambar 3. 1 Rumus Slovin	28
Gambar 3. 2 Rumus Chi Square.....	36
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Mundu.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan KESBANGPOL Kabupaten Cirebon.....	55
Lampiran 2 Surat Balasan Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon	57
Lampiran 3 Surat Balasan Puskesmas Mundu	58
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Informed Consent	59
Lampiran 5 Lembar Penjelasan Kuesioner	60
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner	66
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	67
Lampiran 9 Tabulasi SPSS Kuesioner	68
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Gambaran Karakteristik Responden	76
Lampiran 11 Hasil Output SPSS Kuesioner Kualitas dan Kepuasan.....	77
Lampiran 12 Hasil Output Hubungan Uji Chi Square	79
Lampiran 13 Lembar Bimbingan Penelitian	80
Lampiran 14 Bukti dokumentasi selama penelitian	81

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	= Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
E-SERVQUAL	= <i>Electronic Service Quality</i>
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKTL	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
KTP	= Kartu Tanda Penduduk
NIK	= Nomor Induk Kependudukan
OTP	= <i>One Time Password</i>
PT	= Perseroan Terbatas
RI	= Republik Indonesia
SPSS	= <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
UHC	= <i>Universal Health Coverage</i>
UKM	= Usaha Kecil dan Menengah
UKP	= Upaya Kesehatan Perseorangan