



**KEPUASAN MASYARAKAT TIOM TERHADAP APLIKASI MOBILE
JKN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIOM**

SKRIPSI

FITRIYANI SULIHIN

NIM.B01.021.022

**PROGRAM STUDI S 1 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KARANGTURI
SEMARANG
2023**



**KEPUASAN MASYARAKAT TIOM TERHADAP APLIKASI MOBILE
JKN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIOM**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Informasi Kesehatan (S.MIK)

FITRIYANI SULIHIN

NIM.B01.021.022

PROGRAM STUDI S 1 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS KARANGTURI

SEMARANG

2023


PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fitriyani Sulihin

NIM : B01.021.022

Tanggal : 10 Juli 2023

Tanda Tangan : 

**HALAMAN PENGESAHAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

dengan Judul

**KEPUASAN MASYARAKAT TIOM TERHADAP APLIKASI MOBILE JKN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIOM**

Telah diujikan dan dinyatakan Lulus Ujian Proposal Skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 10 Juli 2023 oleh Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Informasi Kesehatan (S.MIK), Fakultas Ilmu Sains dan Teknologi, Universitas Nasional Karangturi Semarang.

Tim Penguji,


Penguji I : Ratih Kumala Dewi, S.Si.T., M.Kes

()

Penguji II : Silvia Nurvita, S.KM., M.K.M

()

Penguji III : Siti Noor Chotimah, S.Kom., M.Kom

()

Semarang, 27 Juli 2023

Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Karangturi Dekan,



(Ratih Kumala Dewi, S.Si.T., M.Kes)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah melimpahkan kekuatan dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Kepuasan Masyarakat Tiom Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Di Rumah Sakit Umum Daerah Tiom”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Informasi Kesehatan (S.MIK) pada Program Studi S1 Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Karangturi, Semarang

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang saya hormati Dosen Pembimbing

Siti Noor Chootimah, S.Kom., M.Kom, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Bimbingan dan dukungan yang diberikan telah mendorong penulis untuk terus melanjutkan penelitian ini dengan baik.

2. RSUD Tiom

Direksi dan seluruh staf RSUD Tiom yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pengumpulan data serta memberikan akses ke sistem rekam medis elektronik. Kontribusi mereka memungkinkan penulis untuk melakukan evaluasi yang komprehensif terhadap penerapan standar variabel data set.

3. Keluarga dan Teman

Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi selama proses penulisan skripsi ini. Terutama istri dan anak-anak tercinta. Terima kasih atas pengertian, doa, dan dukungan moral yang telah diberikan.

4. Semua Responden Penelitian

Masyarakat/Pasien RSUD Tiom dan Staf RSUD Tiom yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang berharga dalam pengumpulan data.

Kontribusi mereka sangat penting untuk menilai keberhasilan penerapan standar variabel data set pada sistem rekam medis elektronik.

Penulis dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang, sebab penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki beberapa kekurangan.

Akhir kata, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang baik, khususnya di RSUD Tiom. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumber pengetahuan yang berharga dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian dan pengembangan selanjutnya.

Terima kasih.

Penulis

HALAMAN RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Fitriyani Sulihin
2. Tempat, Tanggal Lahir : Tiom, 04 Februari 1995
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Status : Menikah
5. Alamat : Aspol Polres Lanny Jaya, Yogobak, Papua
Pegunungan
6. Nama Orang Tua
Ayah : Sulihin (alm)
Ibu : Murniaty
7. Nama Suami : Tri Yudha Argadianto
8. Alamat Email : FitriyaniSulihin@gmail.com
9. Riwayat Pendidikan
2001-2006 : SD INPRES Tiom
2006-2009 : SMP YPPGI Tiom
2009-2012 : SMA N 1 Wamena
2012-2016 : STIKES Panakkukang Makassar (DII
RMIK

KATA PENGANTAR

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh syarat Segala Puji dan Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan hidayahnya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dalam keadaan sehat walafiat dengan judul “Kepuasan Masyarakat Tiom Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Di Rumah Sakit Umum Daerah Tiom”. Penulisan karya tulis ini ditulis dengan tujuan demi memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Informasi Kesehatan di Universitas Nasional Karangturi Semarang. Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan bimbingan semua pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Skripsi ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Harjanto Kusuma Halim, M.Sc. selaku ketua Yayasan Pendidikan Nasional Karangturi.
2. Ibu dra. Lusiana Dewi, M.Sc selaku Rektor Universitas Nasional Karangturi Semarang.
3. Ibu Ratih Kumala Dewi, S.Si.T.,M.Kes, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Nasional Karangturi Semarang. Sekaligus dosen penguji satu.
4. Ibu Silvia Nurvita, S.KM., M.KM selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Infomasi Kesehatan Universitas Nasional Karangturi Semarang, salaku penguji dua dalam Skripsi.
5. Ibu Siti Noor Chotimah, S.Kom., M.Kom terimakasih atas waktu, ilmu dan kesabarannya dalam membimbing hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Praktisi Prodi Manajemen Informasi Kesehatan di Universitas Nasional Karangturi
7. Seluruh Masyarakat/Pasien dan staf di RSUD Tiom yang telah membantu, dan menyediakan tempat selama proses pengambilan data Skripsi ini berlangsung.

8. Kedua orang tua saya Bapak dan Mama (Sulihin (Alm) & Murniaty) yang senantiasa telah membesarkan saya menjadi pribadi yang baik, telah mendoakan dan mencurahkan kasih sayang kepada saya yang tiada hentinya, serta dukungan baik secara moral maupun finansial sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Suami dan Anak-Anak saya (Tri Yudha Argadianto, Raesha & Raneysya) yang telah memberikan semangat dan menghibur disela-sela waktu.
10. Kakak-kakak & adik saya yang telah memberikan dukungan kepada saya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan tenaga kepada saya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan serta saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun untuk perbaikan selanjutnya. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Skripsi ini bias bermanfaat bagi orang lain.

Penulis

**Fakultas Sains dan Teknologi
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi**

Skripsi Juli 2023

Fitriyani Sulihin

**KEPUASAN MASYARAKAT TIOM TERHADAP APLIKASI MOBILE
JKN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIOM**

(xv + 55 halaman + 3 tabel + 5 gambar + 4 lampiran)

ABSTRAK

Latar belakang: Tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan aplikasi *JKN Mobile* masih belum optimal dan berbagai kritikan muncul dari para pengguna layanan, padahal pembentukan dari aplikasi ini diharapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dari BPJS Kesehatan. Hal ini diduga karena peserta tidak bisa menggunakan aplikasi *JKN Mobile* atau kurangnya kualitas dari sistem informasi tersebut. **Tujuan penelitian:** Untuk mengetahui kepuasan masyarakat Tiom terhadap penggunaan aplikasi *mobile JKN* di di Rumah Sakit Umum Daerah Tiom. **Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat/pasien yang berobat di RSUD Tiom dan Sebagian dari petugas administrasi rumah sakit, yaitu berjumlah 6 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan telaah dokumen. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian bahwa masyarakat Tiom merasa tidak puas dengan adanya aplikasi mobile JKN, hal ini disebabkan karena masih terdapat kendala yang dialami oleh pengguna JKN Mobile di masyarakat Tiom yang berobat di RSUD Tiom. Hambatan-hambatan tersebut meliputi kesulitan dan kebingungan saat melakukan registrasi, persyaratan nomor rekening yang menyulitkan masyarakat Tiom, kurangnya pemahaman tentang fitur-fitur aplikasi, minimnya jaringan internet dan aksesibilitas, keterbatasan kepemilikan perangkat *smartphone*, serta kurangnya regulasi, sosialisasi, dan edukasi terkait aplikasi mobile JKN

Kata kunci: Kepuasan, Aplikasi *Mobile JKN*, Layanan Kesehatan

*Faculty Of Sceince and Tecnhnology
Health Information Management Study Program
Karangturi National University*

Thesis July 2023

Fitriyani Sulihin

***THE PEOPLE IN TIOM FEEL STATISFIED TO USE MOBILE
APLICATION JKN AT HOSPITAL OF TIOM***

(xv + 55 pages + 3 tables + 5 figures + 4 appendices)

ABSTRACT

Background: *The level of public satisfaction in utilizing the JKN Mobile application services is still not optimal and various criticisms have arisen from service users, even though the establishment of this application is expected to make it easier for the community to access health services from BPJS Kesehatan. This is allegedly because participants cannot use the JKN Mobile application or the lack of quality of the information system. **Research objectives:** To find out the satisfaction of the Tiom community with the use of the JKN mobile application at the Tiom Regional General Hospital. **Research Method:** This research is a qualitative research with a case study approach. The sample in this study was the community/patients who were seeking treatment at Tiom Hospital and part of the hospital administration staff, namely 6 people. Collecting data in this study using interview techniques, documentation and document review. **Results:** Based on the results of the study, the Tiom community is dissatisfied with the JKN mobile application. These obstacles include difficulties and confusion when registering, account number requirements which make it difficult for the Tiom community, lack of understanding of application features, lack of internet network and accessibility, limited ownership of smartphone devices, and lack of regulation, outreach, and education regarding mobile applications. JKN*

Keywords: *Satisfaction, JKN Mobile Application, Health Services*

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PERNYATAAN ORISINALITAS | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN RIWAYAT HIDUP | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1. Umum | 4 |
| 2. Khusus | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| E. Ruang Lingkup Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Tinjauan Tentang Kepuasan | 9 |
| B. Tinjauan Tentang Pengetahuan | 10 |
| C. Tinjauan Tentang Aplikasi Mobile JKN | 14 |
| 1. Definisi | 14 |
| 2. Fitur-Fitur JKN Mobile | 16 |
| D. Gambaran Masyarakat TIOM | 18 |
| E. Kerangka Teori | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 22 |
| A. Kerangka Konseptual | 22 |
| B. Waktu dan tempat penelitian | 24 |
| C. Jenis dan Rancangan Penelitian | 24 |

| | |
|---|----|
| D. Populasi dan Sampel | 24 |
| E. Variabel Penelitian | 24 |
| F. Sumber Data Penelitian | 25 |
| G. Pengumpulan Data | 25 |
| H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data | 26 |
| 1. Teknik Pengolahan data | 26 |
| 2. Analisis Data | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 29 |
| A. Gambaran Informan Penelitian | 29 |
| B. Hasil Penelitian | 29 |
| BAB V PEMBAHASAN | 43 |
| BAB IV PENUTUP | 51 |
| A. Kesimpulan | 51 |
| B. Saran | 51 |
| LAMPIRAN 1 | 57 |
| DOKUMENTASI LOKASI PENELITIAN | 57 |
| LAMPIRAN 2 | 58 |
| DOKUMENTASI WAWANCARA | 58 |
| LAMPIRAN 3 | 59 |
| HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN | 59 |
| LAMPIRAN 4 | 64 |
| PERIZINAN PENELITIAN | 64 |
| LAMPIRAN 5 | 65 |
| HASIL UJI PALGIASI | 65 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|-----------|-----------------------------------|---------|
| Tabel 1 | Penelitian Terdahulu | 5 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Informan Penelitian | 29 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|------------|------------------------------|---------|
| Gambar 1 | Fitur JKN Mobile | 16 |
| Gambar 2 | Tampilan Aplikasi Mobile JKN | 17 |
| Gambar 2.3 | Kerangka Teori Penelitian | 21 |
| Gambar 3.1 | Kerangka Konsep Penelitian | 22 |