

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
MOBILE JKN DI DESA PANDANAN

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S. Kes)
pada Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala



Sekar Arum Kinasih

NIM. S1A2021.012

PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
2025

© 2025

Hak Cipta pada Penulis

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
MOBILE JKN DI DESA PANDANAN**

Oleh:

Nama : Sekar Arum Kinasih

NIM : S1A2021.012

Skripsi ini telah diuji
Pada tanggal, 18 Januari 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep.

Anggota : Anastasia Lina Dwi N., S.K.G., M.H.Kes.

Diyono, S.Kep., Ns., M.Kes.


.....

.....

.....

Mengetahui,

Pembantu Ketua
Bidang Akademik,

Ketua Program Studi
Sarjana Administrasi Rumah Sakit,


(Diyono, S.Kep., Ns., M.Kes.)


(Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep.)


STIKES PANTI KOSALA
KETUA,

(Retno Indriati A., M.Kes.)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sekar Arum Kinasih
NIM : S1A2021.012
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Institusi : STIKES PANTI KOSALA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

"Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan" adalah hasil karya asli saya sendiri. Skripsi ini tidak mengandung karya orang lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di STIKES PANTI KOSALA.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, Januari 2025

Sekar Arum Kinasih
S1A2021.012

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahkan, berikut penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang terkasih dan tersayang yaitu:

1. Kepada kedua orang tua penulis terima kasih atas segala pengorbanan besar yang telah kau dedikasikan kepada penulis, terima kasih untuk setiap pengorbanan tenaga, pikiran, kekuatan, kesabaran dan doa-doa yang selalu kau panjatkan untuk penulis. Terima kasih karena sudah memperjuangkan dan memberikan semangat serta motivasi sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan sangat baik.
2. Untuk diriku sendiri yang telah berjuang melewati berbagai tangisan dan sakit saat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada RM. Bangkit Bara Kristiawan Nugroho, S.Sn yang telah mendampingi, memberikan bantuan, dan menjelaskan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Kurniasih Sholikhah dan Khusnul Mukti Sari yang telah membantu mencari solusi dalam mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun proposal skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan”.

Selama proses penyusunan ini, penulis tentu tidak luput dari pengarahan, bantuan dan dukungan dari pelbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ratna Indriati , A.,M.Kes, selaku Ketua STIKES Panti Kosala.
2. Ibu Lilik Sriwiyati S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku Kepala Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan ketua penguji yang memberikan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Diyono, S.Kep.,Ns., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing senantiasa memberikan saran, bimbingan, nasihat, dan pengarahan dengan penuh kesabaran.
4. Ibu Anastasia Lina Dwi Nursanti, S.KG., M.H.Kes selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIKES Panti Kosala yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
6. Kepala Desa Pandanan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Desa Pandanan.
7. Masyarakat Desa Pandanan yang telah bersedia meluangkan waktunya serta mengisi kuesioner penulis.

Sukoharjo, Januari 2025

Penulis

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI DESA PANDANAN

Sekar Arum Kinasih¹, Diyono², Lilik Sriwiyati³, Anastasia Lina Dwi Nursanti⁴,

¹Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Panti Kosala,

^{2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

*E-mail korespondensi: sekarar1418@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Transformasi kesehatan adalah langkah strategis untuk memastikan pemerataan akses layanan kesehatan di Indonesia, termasuk melalui teknologi. Salah satu inovasi digitalnya adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Klaten. Studi ini merupakan adaptasi dari penelitian sebelumnya dengan perbedaan lokasi dan metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Mayoritas masyarakat Desa Pandanan telah menggunakan aplikasi Mobile JKN, meskipun masih terdapat kendala dalam penggunaannya. Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, hubungan tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan terhadap kepuasan pengguna.

Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan korelasi.

Subyek Penelitian: Subyek dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Pandanan yang berjumlah 111 orang yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner kemudian di analisis dengan uji chi square menggunakan SPSS seri 26

Hasil Penelitian: Hasil Penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin ($p=0,395$), pendidikan ($p=0,892$), dan pekerjaan ($p=0,404$) terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kesimpulan: Jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan tidak memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan.

Kata kunci: Aplikasi Mobile JKN, tingkat kepuasan masyarakat

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION LEVELS TOWARD THE USE OF MOBILE JKN APPLICATION IN PANDANAN VILLAGE

Sekar Arum Kinasih¹ Diyono² Lilik Sriwiyati³ Anastasia Lina Dwi Nursanti⁴

¹Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Panti Kosala,

^{2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

*E-mail korespondensi: sekarar1418@gmail.com

ABSTRACT

Background: Health transformation is a strategic effort to ensure equitable access to healthcare services in Indonesia, including through technology. One of the digital innovations is the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan to facilitate public access to healthcare services. This study aims to evaluate community satisfaction levels regarding the use of the Mobile JKN application in Pandanan Village, Wonosari District, Klaten Regency. This research adapts previous studies, differing in location and sampling methods using purposive sampling. The majority of Pandanan Village residents have used the Mobile JKN application, although challenges in its usage remain. This study is expected to provide recommendations for improving the application's quality to better meet user needs.

Objective: This research aims to determine community satisfaction levels and the relationship between education level, gender, and occupation with user satisfaction.

Research Design: This study employs a quantitative analytical design with a correlational approach.

Subjects: The subjects are 111 residents of Pandanan Village selected using purposive sampling. The primary data were collected through questionnaires and analyzed using chi-square tests with SPSS version 26.

Results: The findings indicate no significant relationship between gender ($p=0.395$), education ($p=0.892$), and occupation ($p=0.404$) with community satisfaction levels.

Conclusion: Gender, education, and occupation do not influence the satisfaction levels of Mobile JKN application users in Pandanan Village.

Keywords: *community satisfaction level, Mobile JKN application users*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	13
A. Latar Belakang	13
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian	19
D. Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Kajian Teori	21
B. Penelitian yang Relevan	39
C. Kerangka Konsep.....	44
D. Hipotesa	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	46
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	46
C. Alat Penelitian	47
D. Metode Pengumpulan Data	50
E. Analisa Data.....	51
F. Analisis Statistik	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan	63

BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
C. Keterbatasan penelitian	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	40
Tabel 3.1 Uji Validitas.....	49
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 3.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	52
Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel 3.5 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	53
Tabel 3.6 Distribusi Frekuensi Pekerjaan.....	53
Tabel 3.7 Tabulasi Silang Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan.....	55
Tabel 3.8 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan.....	55
Tabel 3.9 Tabulasi Silang Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan.....	55
Tabel 4.1 Data Demografi Responden.....	58
Tabel 4.2 Hasil Analisis Univariat Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	59
Tabel 4.3 Hubungan atau Pengaruh Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan.....	60
Tabel 4.4 Hubungan atau Pengaruh Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan.....	61
Tabel 4.5 Hubungan atau Pengaruh Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan.....	74
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	77
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	85
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik.....	96
Lampiran 6 Surat Keterangan <i>Ethical Clearence</i>	101
Lampiran 7 Surat Ijin Melakukan Penelitian.....	102
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	106
Lampiran 9 Lembar Konsultasi Laporan Hasil Skripsi.....	107
Lampiran 10 Bukti Mengikuti Ujian Sidang Proposal.....	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi kesehatan adalah tonggak penting dalam sejarah perjalanan Bangsa Indonesia menuju bangsa yang maju. Transformasi kesehatan harus menjangkau ke seluruh penjuru Indonesia, tidak terkecuali di daerah terpencil, tertinggal, perbatasan, maupun kepulauan. Terdapat 6 (enam) jenis pilar transformasi kesehatan di Indonesia, seperti transformasi layanan primer, transformasi layanan rujukan, transformasi sistem ketahanan Kesehatan, transformasi sistem pembiayaan kesehatan, transformasi Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan, dan transformasi teknologi kesehatan (Kemenkes, 2023).

Transformasi layanan primer menjadi pilar pertama dalam transformasi layanan kesehatan nasional yang berfokus pada preventif dan promotif. Hal ini dilakukan dengan memperbaiki skrining kesehatan dan meningkatkan kapasitas layanan primer melalui edukasi kesehatan, pencegahan primer, pencegahan sekunder, serta revitalisasi layanan kesehatan pada Puskesmas, Posyandu, maupun kunjungan kerumah. Transformasi layanan rujukan menekankan pada peningkatan kualitas dan pemerataan layanan kesehatan di wilayah pelosok Indonesia. Dalam realisasinya, transformasi ini dilakukan melalui pembangunan rumah sakit di kawasan timur Indonesia. Kemenkes Republik Indonesia

telah melakukan berbagai upaya dengan pemerataan layanan rujukan minimal terdapat 1 (satu) rumah sakit tingkat paripurna/purnama di setiap provinsi dan 1 (satu) rumah sakit tingkat madya di setiap kabupaten. Transformasi sistem kesehatan memegang peran penting untuk mempertahankan sistem kesehatan yang baik di tengah ancaman kesehatan global. Transformasi sumber daya manusia kesehatan dititikberatkan oleh pemerataan distribusi tenaga kesehatan di seluruh pelosok yang ada di Indonesia, termasuk di daerah tertinggal perbatasan dan kepulauan. Transformasi teknologi kesehatan memiliki peran dalam pemanfaatan teknologi informasi dan bioteknologi yang berada di sektor kesehatan. Transformasi sistem pembiayaan kesehatan berfokus pada kemudahan dan kesetaraan akses layanan kesehatan, terutama pada masyarakat yang kurang mampu. Pada regulasi pembiayaan kesehatan, terdapat 3 tujuan yang ingin dicapai dengan memastikan ketersediaan, memastikan kecukupan dan berkelanjutan serta teralokasi dengan adil, dan memastikan pemanfaatan yang efektif serta efisien (Kemdikbud, 2023). Salah satu instrumen utama dalam transformasi sistem pembiayaan kesehatan di Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014. Program tersebut selanjutnya disebut sebagai program Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN). Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Permenkes, 2014). Sampai dengan 1 Maret 2023 jumlah penduduk Indonesia yang sudah dijamin akses layanan kesehatan melalui Program JKN-KIS sebanyak 252,1 juta jiwa atau lebih dari 90% dari seluruh penduduk Indonesia (Setneg, 2023).

Populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh generasi muda yang mengikuti perkembangan teknologi oleh karena itu penting bagi BPJS Kesehatan untuk menyesuaikan diri dengan tren teknologi saat ini. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat), BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017. Aplikasi ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Mobile JKN hadir dari transformasinya kegiatan administratif di kantor ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta di mana saja dan kapan pun tanpa batasan waktu. Untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN hanya perlu mengunduh aplikasi melalui *Google Play Store* dan *Apple Store*. Aplikasi ini direkomendasikan untuk

telepon pintar yang menggunakan sistem *Android* versi 4.0 ke atas dan sistem *iOS* 10 (Kominfo, 2017).

Terdapat beberapa fitur aplikasi Mobile JKN yaitu Info JKN berisi informasi lengkap mulai dari pendaftaran, hak dan kewajiban peserta JKN, sanksi, fasilitas dan manfaat yang didapatkan. Peserta yaitu menampilkan informasi peserta JKN mulai dari nama, tanggal lahir, nomor BPJS hingga kelas dan lokasi faskes. Kartu peserta adalah fitur yang menampilkan foto kartu peserta yang dapat digunakan sebagai ganti jika kamu tidak membawa kartu BPJS. Ubah data peserta, fitur ini memungkinkan peserta JKN untuk mengubah data seperti nomor telepon, *email*, alamat surat, faskes, dan kelas BPJS. Pendaftaran peserta untuk mendaftarkan diri menjadi peserta JKN bagi pengguna yang merupakan calon peserta mandiri atau calon Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU). Premi/info iuran menampilkan tagihan iuran BPJS Kesehatan yang harus dibayar oleh peserta kategori peserta mandiri. Catatan pembayaran/ info riwayat pembayaran menampilkan riwayat informasi pembayaran premi, pembayaran denda dan pembayaran mobile. Pendaftaran auto debit, untuk mempermudah peserta JKN KIS dalam membayar iuran setiap bulannya. Riwayat pelayanan menampilkan informasi riwayat kunjungan dan pelayanan peserta BPJS. Skrining adalah fitur pelayanan skrining riwayat kesehatan untuk membantu melihat potensi risiko penyakit peserta. Ketersediaan tempat tidur untuk melihat ketersediaan tempat tidur atau ruang rawat inap.

Pendaftaran pelayanan. Fitur pendaftaran antrian online pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Lokasi fasilitas kesehatan. Memuat informasi mengenai lokasi kantor BPJS, faskes pertama dan lanjutan. Cek *Virtual Account* (VA). Fitur untuk mencari nomor *virtual account* peserta berdasarkan NIK. Fitur pengaduan keluhan merupakan layanan untuk mengajukan aduan dan keluhan yang tersambung ke BPJS Kesehatan *Care Center*. Konsultasi dokter yaitu untuk memudahkan peserta melakukan komunikasi ke dokter di tempat FKTP terdaftar (Siahaan dan Pardede, 2022).

Sebagai suatu aplikasi pelayanan, Mobile JKN tentunya membutuhkan umpan balik dari pengguna. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Salah satu penelitian tersebut adalah dari Herlinawati, et al (2021) yang meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran *online* pada aplikasi Mobile JKN dengan kesimpulan peserta sebagian besar merasa puas terhadap pendaftaran *online* BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN peserta yang tidak puas disebabkan karena masih gagap teknologi, belum memahami dalam penggunaannya dan fitur masih dianggap belum lengkap untuk memenuhi sesuai kebutuhan peserta. Penelitian lain adalah dari Firmana, et al (2023) dalam penelitiannya diperoleh kesimpulan para pengguna aplikasi JKN Mobile tidak semuanya merasa puas dikarenakan terdapat beberapa faktor yaitu dalam hal menu dan fitur yang kurang berfungsi dengan baik dan mengenali penyelesaian masalah atau

kendala yang dihadapi pengguna dalam hal ini petugas kurang merespon kendala dari penggunanya.

Salah satu daerah yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN adalah Desa Pandanan. Desa Pandanan berada di Kecamatan Wonosari, Kabupaten Klaten yang terdiri dari beberapa dukuh yaitu Bendo, Biru, Galan, Ngepringan, Padasan, Pandanan, Tinggen, Waru, dan Wonosari. Lembaga pendidikan yang ada di desa tersebut adalah SD Negeri Pandanan. Fasilitas kesehatan terdekat di desa Pandanan yaitu Puskesmas Wonosari.

Hasil studi awal yang peneliti lakukan, pengguna Mobile JKN di Desa Pandanan sudah cukup merata. Rata-rata pengguna aplikasi tersebut berusia 17-55 tahun. Sebagian masyarakat di Desa Pandanan sudah dapat mengoperasikan aplikasi tersebut dan ada juga masyarakat yang belum dapat mengoperasikan Mobile JKN dikarenakan oleh beberapa faktor. Sampai saat ini belum ada penelitian tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di daerah tersebut.

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian terdahulu namun menggunakan area yang berbeda yaitu di Desa Pandanan. Faktor pembeda yang lain adalah teknik pengambilan sampel, peneliti menggunakan purposive sampling.

Berdasar pemaparan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat

Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di Desa Pandanan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN jika ditinjau berdasarkan faktor tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat di Desa Pandanan, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Klaten terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan.
- b. Mengetahui hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan.
- c. Mengetahui hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan.

- d. Mengetahui hubungan pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan secara bersama sama dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna Mobile JKN.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi Mobile JKN agar dapat memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Secara Praktis

a. Instansi pemerintah

Memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

b. Peneliti Selanjutnya

Sebagai dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

c. Mahasiswa

Untuk menambah wawasan terkait dengan kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan

a. Pengertian

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan muncul pada perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Dailiati, 2018).

Menurut Siagian (2009) sebagaimana dikutip oleh (Parnawi, 2020) kepuasan bersal dari bahasa latin: *satis* yang artinya cukup baik dan *facio* artinya membuat atau melakukan sehingga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan adalah cara pandang seseorang baik bersifat positif atau bersifat negatif tentang sesuatu.

Menurut Kotler (2007) sebagaimana dikutip oleh (Handayany, 2020) Kepuasan adalah tingkat keputusan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara

harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya (Dailiati, 2018).

b. Indeks kepuasan masyarakat

Menurut Peraturan Menteri PAN No. 25 (2004) sebagaimana dikutip (Semil, 2018) tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 14 unsur, diantaranya adalah:

- 1) Prosedur pelayanan, kemudahan tahapan pelayanan diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 13) Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

c. Jenis kepuasan

Menurut Stifani (2002) sebagaimana dikutip (Bafadhal, 2021) kepuasan pelanggan tidak hanya mempengaruhi loyalitas pelanggan, tetapi juga reputasi perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, analisis terhadap jenis-jenis kepuasan pelanggan menjadi krusial dalam penelitian ini. Kepuasan pelanggan dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu:

- 1) Kepuasan fungsional, didapatkan dari fungsi suatu produk karena produk tersebut sesuai dengan fungsi yang diharapkan oleh pelanggan.
- 2) Kepuasan psikologikal, diperoleh dari suatu atribut yang bersifat intangible (tidak berwujud).

d. Harapan

Dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memahami harapan pelanggan. Adapun 3 tingkat harapan tersebut, yaitu:

- 1) Harapan implisit, adalah harapan yang tidak terkait langsung dengan produk atau jasa (harapan dasar).
- 2) Harapan eksplisit, adalah harapan yang tersirat atau dinyatakan dan terkait langsung dengan produk atau jasa.
- 3) Harapan tersembunyi, adalah harapan yang tidak terungkapkan (Kaihatu et al., 2015).

e. Tahapan kepuasan

Dalam menggunakan barang atau jasa, terdapat beberapa tahapan yang terjadi diantaranya:

- 1) Kebutuhan (*need*), merupakan hal dasar yang harus didapatkan seseorang. Seseorang yang sangat menghargai waktu membutuhkan sebuah alat yang mampu menunjukkan waktu dengan sangat akurat.
- 2) Keinginan (*want*), adalah kelanjutan dari tahap kebutuhan, dimana timbul hasrat dalam diri seseorang untuk memastikan kebutuhannya tercukupi.
- 3) Harapan (*hope*), keinginan yang bersifat individu dan spesifik. Ketika yang diharapkan seseorang dipengaruhi baik oleh pengalaman pribadi maupun orang lain.

- 4) Permintaan (*demand*), jumlah keinginan terhadap produk atau jasa pelayanan tertentu yang didukung oleh kemampuan dan kemauan untuk membeli atau memanfaatkan jasa tersebut.
- 5) Pemanfaatan (*utilization*), produk atau pelayanan yang telah diterima. Pada tahap ini apa yang telah diharapkan oleh pelanggan diuji kebenarannya.
- 6) Kepuasan (*satisfaction*), merupakan suatu kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pelanggan dibagi dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Kaihatu et al., 2015).

f. Faktor yang mempengaruhi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut Kotler (2004) sebagaimana dikutip (Daga, 2017):

1) Faktor kebudayaan

Memberikan pengaruh paling luas dan dalam pada tingkah laku konsumen. Pemasar harus mengetahui peran yang dimainkan oleh:

- a) Budaya adalah kumpulan nilai-nilai dasar, persepsi, keinginan dan tingkah laku yang dipelajari oleh seorang anggota masyarakat dari keluarga dan lembaga penting lainnya.

- b) Sub budaya sekelompok orang dengan sistem nilai terpisah berdasarkan pengalaman dan situasi kehidupan yang umum. Sub budaya termasuk nasionalisme, agama, kelompok ras, dan wilayah geografis.
- c) Kelas sosial divisi masyarakat yang relatif permanen dan teratur dengan para anggotanya menganut nilai-nilai, minat dan tingkah laku yang serupa.

2) Faktor sosial

Tingkah laku konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, yaitu:

- a) Kelompok dua orang atau lebih yang berinteraksi untuk mencapai sasaran individu atau bersama.
- b) Keluarga organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan telah diteliti secara mendalam, pemasar tertarik dalam peran dan pengaruh suami, istri dan anak-anak pada pembelian berbagai produk dan jasa.
- c) Peran dan status peran terdiri dari aktivitas yang diharapkan dilakukan seseorang menurut orang-orang yang ada disekitarnya. Setiap peran membawa status yang mencerminkan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat.

3) Faktor pribadi

Didefinisikan sebagai karakteristik psikologis seseorang yang berbeda dengan orang lain yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan. Keputusan membeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, yaitu:

- a) Umur dan tahap daur hidup, orang mengubah barang dan jasa yang mereka beli selama masa hidupnya. Selera akan makanan, pakaian, perabot dan rekreasi sering kali berhubungan dengan umur.
- b) Pekerjaan, seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Pemasar berusaha mengenali kelompok pekerjaan yang mempunyai minat di atas rata-rata akan produk dan jasa mereka.
- c) Situasi ekonomi, mempengaruhi pilihan produk. Pemasar produk yang peka terhadap pendapatan mengamati kecenderungan dalam pendapatan pribadi, tabungan dan tingkat minat.
- d) Gaya hidup, menampilkan pola bereaksi dan berinteraksi seseorang secara keseluruhan di dunia.
- e) Kepribadian, setiap orang mempengaruhi tingkah laku membelinya. Kepribadian mengacu pada karakteristik psikologi unik yang menyebabkan respons yang relatif

konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan dirinya sendiri.

4) Faktor psikologis

Konsumen dapat dipengaruhi perilakunya menurut kehendak pihak yang berkepentingan. Adapun hal tersebut antara lain:

- a) Motivasi
- b) Persepsi
- c) Pengetahuan
- d) Keyakinan dan sikap

g. Metode pengukuran kepuasan

Menurut Kotler, et al (2013) sebagaimana dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2020) dan dikutip lagi oleh Suwitho (2022) terdapat empat metode dalam mengukur kepuasan konsumen diantaranya adalah:

- 1) *Compalint and sugesstion system* (sistem keluhan dan saran), setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan yang dirasakan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran atau dengan saluran telepon khusus.
- 2) *Ghost Shopping* (pembeli bayangan), metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang

(*ghost shopper*) yang berperan sebagai pembeli dan memanfaatkan produk atau jasa dari perusahaan pesaing. Kemudian mereka akan diminta untuk melaporkan mengenai kelemahan dan kekuatan dari produk atau jasa perusahaan pesaing.

3) *Lost Customer Analysis* (analisis pelanggan yang hilang), perusahaan akan mencoba menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4) *Customer Satisfaction Survey* (survey kepuasan pelanggan), dilakukan dengan metode survey, baik melalui pos, telepon, email, website maupun wawancara langsung.

h. Indikator kepuasan

Adapun indikator untuk mengukur kepuasan konsumen menurut Muchsin, et al (2008) sebagaimana dikutip oleh (Fachmi & Setiawan, 2020) diantaranya adalah:

- 1) Perasaan senang terpuaskan dari kinerja jasa.
- 2) Kesesuaian kinerja jasa dengan harapan atas dasar informasi.
- 3) Kinerja dari jasa yang tidak mengecewakan.
- 4) Puas dalam melakukan transaksi.

5) Puas dengan semua jenis layanan yang diberikan.

2. Aplikasi Mobile JKN

a. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Terdapat lima program dalam sistem SJSN yaitu jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Program JKN merupakan suatu program pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (Chumaida et al., 2020)

Menurut Ashari (2012) sebagaimana dikutip Nugraha (2024) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran/iurannya dibayar oleh pemerintah. Sedangkan menurut Tyas (2011) JKN merupakan program pelayanan kesehatan terbaru yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Artinya, seluruh warga

Indonesia nantinya wajib menyisihkan sebagian kecil uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan.

b. Manfaat JKN

Menurut Siswoyo (2015) sebagaimana dikutip Nugraha (2024) JKN memiliki beberapa manfaat untuk masyarakat diantaranya adalah:

- 1) Premi yang terjangkau.
- 2) Asuransi jaminan kesehatan nasional yang menerapkan prinsip kendali mutu dan biaya.
- 3) Asuransi kesehatan sosial yang menjamin kepastian pembiayaan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.
- 4) Asuransi kesehatan sosial yang dapat digunakan diseluruh Indonesia.

c. Jenis BPJS

Menurut Herlambang (2016) BPJS adalah badan hukum yang dibentuk dengan UU BPJS untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 membentuk dua BPJS yaitu:

- 1) BPJS Kesehatan, berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
- 2) BPJS Ketenagakerjaan, berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kesehatan, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun.

d. Tugas BPJS

Dalam melaksanakan fungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan sosial, BPJS Kesehatan mempunyai tujuh tugas utama, yaitu:

- 1) Menerima pendaftaran peserta JKN.
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran JKN dari peserta, pemberi kerja, dan pemerintah.
- 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- 4) Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
- 5) Mengumpulkan dan mengelola data peserta JKN.
- 6) Membayarkan manfaat, dan atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat (Herlambang, 2016).

e. Pengertian Mobile JKN

Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan wajib mengikuti pelayanan berjenjang sistem rujukan yang dilakukan yaitu rujukan poli dan *emergency*. Salah satu aplikasi yang mendekati dengan sistem rujukan adalah Mobile JKN. Mobile JKN merupakan suatu aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan sebagai bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan serta membantu

pesertanya untuk mendaftar antrean di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang terdaftar (Handayani et al., 2022)

Menurut Wulanadaryi, et al (2019) sebagaimana dikutip Setianingrum (2024) Mobile JKN adalah aplikasi yang dapat diakses pada smartphone. Terobosan terbaru BPJS melalui aplikasi supaya memudahkan dalam pendaftaran online, serta memudahkan dalam akses informais terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Pelayanan dikatakan cepat dan efektif apaabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan tersebut dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

f. Tujuan Mobile JKN

Menurut BPJS Kesehatan (2017) sebagaimana dikutip Handayani (2021) Aplikasi Mobile JKN di luncurkan pada tanggal 15 November 2017. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital yang semula berupa kegiatan administratif di kantor cabang

dan fasilitas kesehatan, di transformasi kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan tanpa batasan waktu. Tercatat pengguna aplikasi Mobile JKN versi *Android* sebanyak lebih dari satu juta pengguna dan di *iOS* lebih dari 2000 pengguna pada tahun 2017. Tujuan awal adanya Mobile JKN untuk memberikan pengalaman kemudahan dalam mengakses layanan program JKN dalam satu pintu. Mulai dari pelayanan informasi dan administrasi peserta, perubahan data peserta, pembayaran iuran, informasi fasilitas kesehatan, layanan antrean *online*, konsultasi layanan kesehatan, hingga skrining kesehatan (Indriyani, 2023)

g. Manfaat Mobile JKN

Dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan BPJS Kesehatan mempunyai suatu inovasi terbaru terkait JKN-KIS yaitu aplikasi Mobile JKN, tujuan dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi antrian masyarakat di kantor BPJS Kesehatan selain itu banyak juga manfaat yang didapat melalui aplikasi ini mulai dari mendaftar dan mengubah data kepersertaan, untuk mendapatkan informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi informasi terkait tagihan iuran, untuk mendapatkan pelayanan Fasilitas Kesehatan (KIS Digital), dan menyampaikan keluhan dan

permintaan informasi seputar JKN-KIS (Siahaan & Pardede, 2022).

h. Fitur Mobile JKN

Terdapat beberapa fitur menarik dan bermanfaat yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan para peserta JKN-KIS dalam mengakses layanan kesehatan secara praktis dan efisien diantaranya adalah (Siahaan & Pardede, 2022):

- 1) Info JKN berisi informasi lengkap mulai dari pendaftaran, hak dan kewajiban peserta JKN, sanksi, fasilitas dan manfaat yang didapatkan.
- 2) Peserta yaitu menampilkan informasi peserta JKN mulai dari nama, tanggal lahir, nomor BPJS hingga kelas dan lokasi faskes.
- 3) Kartu peserta adalah fitur yang menampilkan foto kartu peserta yang dapat digunakan sebagai ganti jika kamu tidak membawa kartu BPJS.
- 4) Ubah data peserta, fitur ini memungkinkan peserta JKN untuk mengubah data seperti nomor telepon, email, alamat surat, faskes, dan kelas BPJS.
- 5) Pendaftaran peserta untuk mendaftarkan diri menjadi peserta JKN bagi pengguna yang merupakan calon peserta mandiri atau calon Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU). Premi/info iuran menampilkan tagihan iuran

BPJS Kesehatan yang harus dibayar oleh peserta kategori peserta mandiri.

- 6) Catatan pembayaran atau info riwayat pembayaran menampilkan riwayat informasi pembayaran premi, pembayaran denda dan pembayaran mobile.
- 7) Pendaftaran auto debit, untuk mempermudah peserta JKN KIS dalam membayar iuran setiap bulannya.
- 8) Riwayat pelayanan menampilkan informasi riwayat kunjungan dan pelayanan peserta BPJS.
- 9) Skrining adalah fitur pelayanan skrining riwayat kesehatan untuk membantu melihat potensi risiko penyakit peserta. Ketersediaan tempat tidur untuk melihat ketersediaan tempat tidur atau ruang rawat inap.
- 10) Pendaftaran pelayanan, fitur pendaftaran antrian online pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).
- 11) Lokasi fasilitas kesehatan, memuat informasi mengenai lokasi kantor BPJS, faskes pertama dan lanjutan.
- 12) Cek *Virtual Account* (VA). Fitur untuk mencari nomor virtual account peserta berdasarkan NIK.
- 13) Fitur pengaduan keluhan merupakan layanan untuk mengajukan aduan dan keluhan yang tersambung ke BPJS Kesehatan *Care Center*.

14) Konsultasi dokter yaitu untuk memudahkan peserta melakukan komunikasi ke dokter di tempat FKTP terdaftar.

i. Cara daftar dan *login*

Menurut BPJS Kesehatan (2017) adapun cara yang dilakukan untuk mendaftar sebagai pengguna Mobile JKN:

- 1) Buka aplikasi Mobile JKN, kemudian tap tombol daftar
- 2) Setelah form pendaftaran ditampilkan, isi form pendaftaran sesuai kebutuhan yang diminta: NIK (Nomor Induk Kependudukan), nama, tanggal lahir, kode *captcha*.
- 3) Kemudian klik verifikasi data, lalu akan dilanjutkan pada form lanjutan pendaftaran
- 4) Isikan nomor *handphone* yang aktif kemudian klik kirim kode verifikasi
- 5) Kemudian muncul halaman syarat dan ketentuan, klik ceklist saya setuju, kemudian klik selanjutnya
- 6) Pada halaman verifikasi *One Time Password* (OTP) nomor *handphone*, kode OTP akan dikirimkan ke *handphone* pengguna, jika sudah muncul kode OTP maka masukkan kode OTP pada form verifikasi OTP
- 7) Setelah semua berhasil di *input*, klik registrasi untuk menyelesaikan registrasi pengguna akan diarahkan ke halaman utama.

Apabila telah terdaftar berikut cara pengguna Mobile JKN untuk masuk atau *login* kedalam aplikasi:

- 1) Buka aplikasi Mobile JKN yang sudah terinstal, kemudian akan menampilkan halaman awal. Pilih masuk/daftar yang terletak pada pojok kiri atas
- 2) Selanjutnya pilih masuk
- 3) Pilih jenis identitas, masukan NIK atau nomor BPJS sesuai identitas yang dipilih
- 4) Masukkan password dan *captcha* lalu klik masuk.

j. Hambatan dan masalah

Menurut Siahaan & Pardede (2022) dengan adanya inovasi dalam bidang kesehatan, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat banyak hambatan dan masalah. Masalah yang sering terjadi diantaranya:

- a. Masalah koneksi jaringan.
- b. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya paham dalam penggunaan Mobile JKN.
- c. Efektivitas dalam aplikasi Mobile JKN.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah peneliti yang mengemukakan hasil penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yang dilaksanakan, hasil penelitian yang relevan bertujuan untuk menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan diantara penelitian

yang berkaitan yang pernah dilakukan. Penelitian yang relevan biasanya digunakan untuk mencari persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang lainnya. Adapun penelitian yang relevan adalah sebagai berikut (Latif et al., 2017):

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
1	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang	Ragil Ayu Wigatie dan Intan Zainafree	2023	Desain: Kuantitatif Sampling:100 Variabel: Variabel terikat: kepuasan pengguna Variabel bebas: content, accuracy, format, ease of use, timeliness Instrumen: Kuesioner Analisa: regresi linear berganda	Sebagian besar responden merasa puas terhadap digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN.	Terdapat perbedaan pada teknik pengambilan sampel. Peneliti sebelumnya menggunakan simple random sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Perbedaan pada penelitian sebelumnya berlokasi di kantor cabang sedangkan penelitian ini berlokasi di desa.

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
2	Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Kesehatan Kantor Kabupaten Tegal	Rindha Mareta Kusumawati, Apriyani, Kartina Wulandari, Suwignyo	2024	Desain: Kuantitatif Sampling: 96 Variabel: Variabel terikat: pemanfaatan Variabel bebas: penggunaan aplikasi JKN mobile Instrumen: Kuesioner dengan menggunakan google form Analisa: univariat dan bivariat	Banyak mahasiswa yang memiliki pengetahuan baik dan aksesibilitas yang mudah untuk menggunakan aplikasi mobile JKN, namun belum memanfaatkan aplikasi tersebut karena beberapa faktor. Salah satu faktornya adalah mereka belum memiliki aplikasi mobile JKN.	Terdapat perbedaan pada pengambilan sampel. Peneliti sebelumnya menggunakan accidental sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan simple random sampling. Populasi pada penelitian sebelumnya adalah mahasiswa, sedangkan penelitian ini populasinya adalah masyarakat

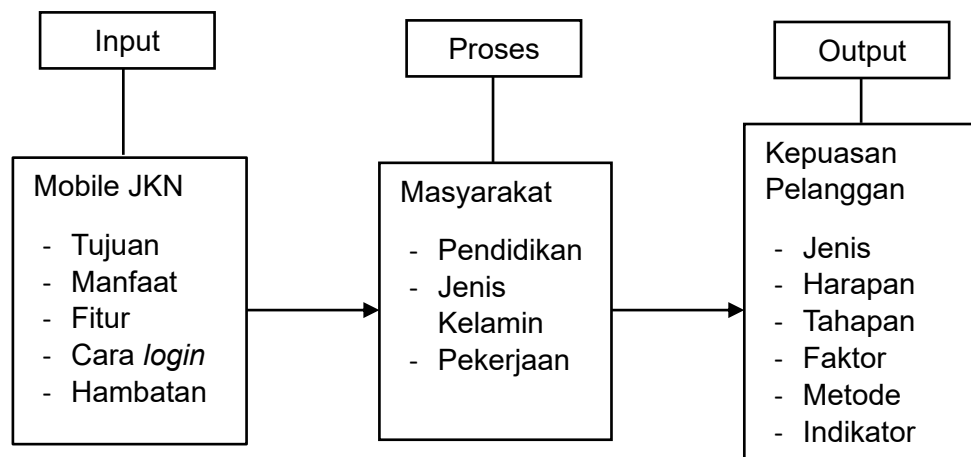
No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
3	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftar Online Bpjs Pada Aplikasi Mobile Jkn	Herlinawati, Lilis Banowati, Devi Revilia	2021	Desain: Kuantitatif Sampling: 100 Variabel terikat: Tingkat kepuasan masyarakat Variabel bebas: Pendaftar online pada aplikasi mobile jkn Instrumen: Kuesioner Analisa: Univariat.	Sebagian besar (73%) responden merasa puas terhadap pendaftar online BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN	Terdapat perbedaan pada teknik pengambilan sampel. Peneliti sebelumnya menggunakan teknik accidental sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Pada penelitian sebelumnya melakukan penelitian terhadap pendaftar online yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN, sedangkan penelitian ini meneliti penggunaan aplikasi Mobile JKN secara keseluruhan

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
4	Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Tegal	Deva Amanda Putri dan Chatila Maharani	2023	Desain: Kuantitatif Sampling: 135 Variabel: Variabel terikat: karakteristik responden dan kualitas layanan Variabel bebas: Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Instrumen: Kuesioner Analisa: univariat dan bivariat	Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan segmen peserta terhadap tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa fitur perubahan data peserta menjadi fitur yang paling memuaskan dan tidak ada fitur yang tidak memuaskan.	Terdapat perbedaan pada Teknik pengambilan sampel. Penelitian sebelumnya menggunakan accidental sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan simple random sampling. Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya berlokasi di klinik dan dokter praktik perorangan, sedangkan penelitian ini berlokasi di desa.

C. Kerangka Konsep

Menurut Creswell (2009) sebagaimana dikutip (Iriani et al., 2022) kerangka konsep ialah suatu uraian tentang hubungan atau kaitan antara variabel yang akan diamati atau diukur melalui riset yang akan dilakukan. Kerangka konsep pada dasarnya merupakan kerangka berfikir mengenai alur sebuah riset dimana alur tersebut dapat dibuat suatu hubungan antara variabel maupun konsep yang diamati. Dengan kata sederhana, kerangka konsep memetakan bagaimana berbagai konsep dan variabel dalam riset yang dilakukan berhubungan satu sama lainnya.

Kerangka konsep pada penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Desa Pandanan”



D. Hipotesa

Menurut (Amirrullah, 2022) hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah yang diajukan,

dan jawaban itu masih akan diuji secara empirik kebenarannya. Jawaban yang diungkapkan dalam hipotesis masih didasarkan atas teori-teori yang relevan dan belum dilakukan suatu pengujian terhadap data-data yang dikumpulkan. Karena masih dilakukan pengujian, maka hasilnya dapat menyimpang dari pernyataan hipotesis (hipotesis ditolak) atau sesuai dengan jawaban sementara (hipotesis diterima).

Hipotesa alternative (H_a) pada penelitian ini adalah terdapat hubungan tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan menggunakan desain korelasi. Penelitian ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan. Penelitian terdiri dari 3 variabel bebas yaitu pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan dan 1 variabel terikat yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN.

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Klaten. Studi awal populasi target berjumlah 155 dengan kriteria populasi menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan kriteria inklusi lama kepesertaan minimal 1-5 tahun terakhir dan memiliki usia 17-55 tahun.

2. Sampel

Karena keterbatasan waktu dan biaya dalam pelaksanaan penelitian, peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 111, yang diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = 150 / 1 + 150(0,0025)$$

$$= 111 \text{ responden}$$

3. Teknik Sampling

Penelitian ini menerapkan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling. Sampel dipilih secara acak sederhana melalui undian. Peneliti menuliskan di kertas yang berisikan angka dari 1 hingga 155, selanjutnya kertas tersebut dilipat dan dimasukkan dalam toples, kemudian mengundi hingga diperoleh sebanyak 111 angka. Angka-angka yang terpilih tersebut digunakan untuk menentukan responden dalam penelitian ini.

C. Alat Penelitian

Dalam pengumpulan data, instrumen sangat penting dalam penelitian, karena instrumen merupakan alat ukur dan akan memberikan informasi tentang apa yang kita teliti.

1. Kuesioner tingkat kepuasan

Kuesioner ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Alat ukur terdiri atas 28 pernyataan, dengan skala likert. Pilihan jawaban dan pedoman penilaian terdiri atas pernyataan *favorable* dan *unfavorable*.

Pernyataan *favorable* merupakan pernyataan yang bersifat positif (mendukung) sedangkan pernyataan *unfavorable* merupakan pernyataan yang mengandung unsur negatif yaitu tidak mendukung (Haris et al., 2023).

2. Pedoman penilaian pernyataan *favorable*
 - a. Sangat Setuju dengan bobot nilai 5 (lima)
 - b. Setuju dengan bobot nilai 4 (empat)
 - c. Agak Setuju dengan bobot nilai 3 (tiga)
 - d. Tidak Setuju dengan bobot nilai 2 (dua)
 - e. Sangat Tidak Setuju dengan bobot nilai 1 (satu)
3. Pedoman penilaian pernyataan *unfavorable*:
 - a. Sangat Setuju dengan bobot nilai 1 (satu)
 - b. Setuju dengan bobot nilai 2 (dua)
 - c. Agak Setuju dengan bobot nilai 3 (tiga)
 - d. Tidak Setuju dengan bobot nilai 4 (empat)
 - e. Sangat Tidak Setuju dengan bobot nilai 5 (lima)
4. Hasil pengukuran dibagi menjadi 2 kategori yaitu puas dan tidak puas dengan kategori penilaian:
 - a. Tidak puas: 28-84
 - b. Puas: 85-140

Kategori tersebut diperoleh dari (skor maksimal – skor minimal) :
jumlah kategori.

5. Lembar observasi/ dokumentasi

Berisi data diri responden meliputi jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir, yang diperoleh dengan memeriksa Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) responden.

D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam instrumen benar-benar mencerminkan dan mengukur variabel yang hendak diteliti.

Tabel 3.1
Uji Validitas

Alat Penelitian	Jumlah Item	Indeks Validitas
Kuesioner Tingkat Kepuasan	28	0.399-0.743

r-tabel (n=30): 0,361

Uji validitas instrumen penelitian kuesioner tingkat kepuasan menggunakan teknik *Product Moment Pearson* Hasil uji validitas sebagaimana terlihat pada tabel 3.1 mendapatkan nilai korelasi yang lebih besar dari r-tabel (0,361). Terdapat 30 item pernyataan, terdapat 2 item yang tidak valid karena yaitu nomer 15 dan nomer 25. Untuk kedua nomer yang tidak valid tersebut dieliminasi, namun tidak mengganggu atau mempengaruhi hasil penelitian karena dari 28 pernyataan tersebut sudah mewakili 5 (lima) indikator kepuasan diantaranya:

- 1) Perasaan senang terpuaskan
- 2) Kesesuaian kinerja dengan harapan
- 3) Kinerja yang tidak mengecewakan
- 4) Puas dalam melakukan transaksi
- 5) Puas dengan semua jenis layanan yang diberikan

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan berulang kali pada responden yang sama dalam kondisi serupa.

Tabel 3.2
Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Item	Cronbach's Alpha
30	.882

Tabel 3.2 memberikan gambaran hasil uji reliabilitas, dimana didapatkan hasil lebih besar dari r tabel untuk alpha 5% yaitu 0,7. Maka kuesioner ini dinyatakan reliabel karena nilai yang didapatkan dari uji reliabilitas ini adalah 0,882.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dirancang secara sistematis untuk memastikan data yang diperoleh relevan, akurat, dan dapat mendukung tujuan penelitian. Berikut terdapat langkah-langkah pengumpulan data yaitu:

- a. Peneliti melakukan pembuatan *Ethical Clearance* (EC) di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Moewardi Surakarta.

- b. Peneliti meminta surat izin penelitian dari STIKES PANTI KOSALA.
- c. Setelah mendapatkan surat tersebut, peneliti menyerahkan dokumen permohonan izin penelitian kepada Kepala Desa Pandanan.
- d. Peneliti menyebarkan kuesioner sejumlah 30 di luar Desa Pandanan untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas.
- e. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka dilakukan penyebaran di Desa Pandanan sejumlah 111 kuesioner.
- f. Setelah kuesioner terkumpul maka data tersebut diolah kemudian dilakukan tabulasi data. Kemudian di uji normalitas data menggunakan kolomogorov smirnov.
- g. Kemudian peneliti melakukan analisis univariat, bivariat, dan multivariat.
- h. Setelah semuanya selesai dilanjutkan dengan menyusun hasil penelitian, pembahasan, serta penutup.

4. Analisa Data

a. Tahap Pengolahan Data

1) Editing

Meneliti kembali data yang telah dikumpulkan oleh peneliti untuk mengetahui apakah berkas tersebut sudah dapat dilakukan ke tahap selanjutnya.

2) *Koding*

Melakukan klasifikasi jawaban kedalam kategori sehingga memudahkan dalam melakukan analisis dan pembahasan hasil penelitian, berikut terdapat kategori yaitu:

a) Kategori tingkat kepuasan

(1) Tidak puas: 1

(2) Puas: 2

b) Kategori pendidikan

(1) Dasar dan menengah: 1

(2) Tinggi: 2

c) Kategori jenis kelamin

(1) Perempuan: 1

(2) Laki-laki: 2

d) Kategori pekerjaan

(1) Tidak/ belum bekerja: 1

(2) Bekerja: 2

b. *Tabulating*

Setelah proses koding selesai, langkah berikutnya adalah melakukan tabulasi data. Data yang telah terkumpul disusun dalam bentuk tabulasi untuk mempermudah analisis.

Tabel 3.3

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat Kepuasan Masyarakat	f	%
Puas		
Tidak puas		
Jumlah		

Tabel 3.4
Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan

Pendidikan	f	%
Dasar dan menengah		
Tinggi		
Jumlah		

Tabel 3.5
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki		
Perempuan		
Jumlah		

Tabel 3.6
Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	f	%
Tidak/ belum bekerja		
Bekerja		
Jumlah		

c. Analisis Statistik

1) Analisis univariat

Menurut Lusiana & Mahmudi (2020) analisis univariat digunakan untuk mengetahui ukuran pemusatan dan dispersi data seperti presentase, nilai rata-rata, standar deviasi. Analisis univariat mencakup:

- a) Mean atau rata-rata merupakan ukuran numerik yang paling sering digunakan.

Keterangan:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i \cdot x_i}{\sum f_i}$$

$\bar{x}$: rata-rata

Σ : jumlah

f_i : frekuensi kelas

x_i : titik tengah interval

- b) Median merupakan nilai tengah dari data yang telah diurutkan.

$$Me = Tb + \left(\frac{\frac{n}{2} - f_k}{f_i} \right) p$$

Keterangan:

Me: Median

Tb: Tepi bawah kelas median

n : Banyaknya seluruh data

f_k : Frekuensi kumulatif sebelum kelas median

f : Frekuensi kelas median

p : Panjang kelas interval

- c) Modus yaitu nilai yang paling sering muncul atau nilai yang memiliki frekuensi terbesar

$$Mo = Tb + \left(\frac{b_i}{b_1 + b_2} \right) p$$

Keterangan:

Mo: Modus data kelompok

Tb: Tepi bawah kelas modus

b_1 : Frekuensi kelas sebelumnya

b_2 : Frekuensi kelas sesudahnya

p : Panjang kelas interval

2) Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui keterkaitan dari 2 variabel. Adapun langkah-langkah analisa bivariat yaitu:

a) Menuliskan hipotesa alternatif penelitian

b) Membuat tabel statistik

Tabel 3.7

Tabulasi Silang Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan	
	Puas	Tidak puas
Tidak/ belum bekerja		
Bekerja		
Total		

Tabel 3.8

Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan	
	Puas	Tidak puas
Laki-laki		
Perempuan		
Jumlah		

Tabel 3.9

Tabulasi Silang Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan

Pendidikan	Tingkat Kepuasan	
	Puas	Tidak puas
Dasar dan menengah		
Tinggi		
Jumlah		

c) Menentukan tingkat kepercayaan (*significant*)

Derajat kepercayaan ditulis dengan huruf P atau α .

Derajat *significant* yang sering dipakai adalah

(1) $p = 0,05$ atau 5%: tingkat kepercayaan 95%, atau tingkat kesalahan 5% yang berarti kemungkinan terjadi 5 kesalahan kesimpulan dari 100 kesimpulan yang dibuat.

(2) $\alpha = 0,01$ atau 1%: tingkat kepercayaan 99%, atau tingkat kesalahan 1% yang berarti kemungkinan terjadi 1 kesalahan kesimpulan dari 100 kesimpulan yang dibuat.

d) Menentukan uji statistik yang digunakan

Dikarenakan data adalah skala nominal, maka uji statistik akan menggunakan uji chi square.

(1) Manual

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Keterangan:

χ^2 : Chi Square

f_o : Frekuensi Observasi

f_e : Frekuensi Ekspektasi

(2) Komputer: menggunakan bantuan program SPSS
for windows seri 26

e) Menuliskan kriteria penarikan kesimpulan

Yaitu kriteria yang dipakai untuk menerima atau menolak hipotesa. Kriteria penarikan Kesimpulan dari pengujian chi square adalah:

Jika $\chi^2 \text{ hitung} \leq \chi^2 \text{ tabel}$, maka H_0 diterima.

Jika $\chi^2 \text{ hitung} \geq \chi^2 \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak.

3) Analisis multivariat

Menggunakan regresi logistik ganda, karena penelitian ini terdiri atas 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat dengan skala ukur kategorik dikotomi, untuk mengidentifikasi hubungan atau pengaruh jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan dengan kepuasan masyarakat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan, yakni September 2024 hingga November 2024. Lokasi penelitian berada di Desa Pandanan, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57473.

2. Data Demografi

Penulis menyajikan data demografi responden yang diperoleh dari hasil penelitian. Data ini meliputi karakteristik responden berdasarkan variabel-variabel seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Penyajian data demografi tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang terlibat dalam penelitian.

Tabel 4.1
Data Demografi Responden

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	56	50,5
Perempuan	55	49,5
Tingkat Pendidikan		
Dasar dan menengah	75	67,6
Tinggi	36	32,4

Karakteristik Responden	f	%
Pekerjaan		
Bekerja	74	66,7
Tidak/ belum bekerja	37	33,3

Tabel tersebut menunjukkan distribusi yang hampir merata berdasarkan jenis kelamin, dengan jumlah responden laki-laki (50,5%) sedikit lebih tinggi dibandingkan perempuan (49,5%). Sebagian besar responden (67,6%) memiliki latar belakang pendidikan pada tingkat dasar dan menengah, sementara sisanya (32,4%) telah menyelesaikan pendidikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok dengan tingkat pendidikan yang cenderung menengah ke bawah. Sebagian besar responden (66,7%) merupakan individu yang sudah bekerja, sedangkan (33,3%) lainnya tidak atau belum memiliki pekerjaan.

3. Hasil Penelitian

a. Analisis univariat

Tabel 4.2
Hasil Analisis Univariat Tingkat Kepuasan Masyarakat
(n:111)

Komponen	Hasil
Mean	113.58
Median	119.00
Modus	120
Standar deviasi	15.835

Komponen	Hasil
Minimum	44
Maximum	137

Tabel 4.2 memberikan informasi jumlah sampel yang digunakan adalah 111 responden, berdasar hasil analisis univariat (statistik deskriptif) dengan bantuan SPSS seri 26. Diperoleh hasil nilai rata-rata (*mean*) 113,58, nilai tengah (*median*) sebesar 119,00 dan nilai yang paling sering muncul (*mode*) yaitu 120. Penyebaran data ditunjukkan oleh simpangan baku (*standar deviasi*) sebesar 15,835 yang menggambarkan tingkat variasi dari nilai-nilai dalam data. Nilai minimum yang diamati yaitu 44 dan nilai maksimum 137.

b. Analisis bivariat

Tabel 4.3

Hubungan atau Pengaruh Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan
(n=111)

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan				Total	<i>p- value</i>
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%		
Laki-laki	48	43.24	8	7.21	56	0.395
Perempuan	50	45.05	5	4.50	55	
Total	98	88.29	13	11.71	111	

Tabel 4.3 menyajikan hasil tabulasi silang yang menggambarkan hubungan antara jenis kelamin dengan

tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JKN. Data menunjukkan bahwa dari kelompok laki-laki, terdapat 48 orang (43,24%) yang merasa puas dan 8 orang (7,21%) yang tidak puas. Sementara itu, pada kelompok perempuan, jumlah yang merasa puas sedikit lebih tinggi, yaitu 50 orang (45,05%), sedangkan yang tidak puas hanya 5 orang (4,50%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square dengan bantuan program SPSS seri 26, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan responden. Nilai *p-value* 0.395 lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi tingkat kepuasan responden dalam penelitian ini pada level signifikansi 5%.

Tabel 4.4
Hubungan atau Pengaruh Pekerjaan dengan Tingkat
Kepuasan

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%		
Tidak/ belum bekerja	34	30.63	3	2.70	37	0.404
Bekerja	64	57.66	10	9.01	74	
Total	98	88.29	13	11.71	111	

Tabel 4.4 menyajikan hasil tabulasi silang yang menggambarkan hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JKN. Data menunjukkan bahwa responden yang tidak/ belum bekerja,

terdapat 34 orang (30,63%) yang merasa puas dan 3 orang (2,70%) yang tidak puas. Sementara itu, responden yang sudah bekerja yaitu 64 orang (57,66%), sedangkan yang tidak puas 10 orang (9,01%). Berdasarkan hasil uji statistik, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel yang diuji. Nilai *p-value* 0.404 berada di atas level signifikansi 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat kepuasan dengan pekerjaan tidak memiliki keterkaitan yang signifikan secara statistik.

Tabel 4.5
Hubungan atau Pengaruh Pendidikan dengan Tingkat
Kepuasan

Pendidikan	Tingkat Kepuasan				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%		
Dasar dan menengah	66	59,46	9	8,11	75	0.892
Tinggi	32	28,83	4	3.60	36	
Total	98	88,29	13	11,71	111	

Tabel 4.5 menyajikan hasil tabulasi silang yang menggambarkan hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JKN. Data menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan dasar dan menengah, terdapat 66 orang (59,46%) yang merasa puas dan 9 orang (8,11%) yang tidak puas. Sementara itu, responden yang berpendidikan tinggi yaitu 32 orang (28,83%), sedangkan yang tidak puas 4 orang (3,60%).

Terlihat nilai *p-value* $0.892 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkat Kepuasan dengan Pendidikan. Hal ini dapat diartikan pula bahwa tingkat kepuasan masyarakat tidak mempunyai korelasi dengan pendidikan yang diperolehnya.

c. Analisis multivariat

Pada awalnya, penelitian ini direncanakan menggunakan analisis regresi logistik karena penelitian terdiri atas 3 variabel independen dan 1 variabel dependen, dengan masing masing variabel bersifat kategorik dengan dua kategori (dikotomus). Namun, analisis tersebut tidak dapat dilakukan karena hasil uji bivariat nilai p tiap variabel $> 0,05$ sehingga tidak memenuhi syarat untuk dilakukan analisis multivariat. Syarat untuk melakukan uji regresi logistik adalah setiap variabel independen yang dimasukkan ke dalam model harus memiliki nilai $p < 0,05$ pada uji bivariat, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan variabel dependen.

B. Pembahasan

1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

Menurut Dailiati (2018) kepuasan terbentuk dari perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dialami dengan harapannya juga dapat dipengaruhi oleh faktor jenis kelamin. Pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi sering kali dipengaruhi oleh perbedaan kebutuhan, preferensi, dan harapan

yang berbeda antara laki-laki dan perempuan. Perbedaan sudut pandang ini juga dapat menghasilkan respons yang beragam terhadap aplikasi baik positif (puas) maupun negatif (tidak puas).

Jenis kelamin mengacu pada perbedaan biologis antara laki-laki dan perempuan yang sering dikaitkan dengan karakteristik fisik. Selain itu, jenis kelamin juga dapat mencakup peran sosial dan budaya yang memengaruhi cara individu berperilaku atau merespons suatu pengalaman, meskipun dalam penelitian ini tidak ditemukan perbedaan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan hubungan signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan responden. Berdasarkan hasil uji statistik yang menunjukkan *p-value* $0,395 > 0,05$, hipotesis nol diterima, yang berarti jenis kelamin tidak memengaruhi tingkat kepuasan. Kedua kelompok jenis kelamin (laki-laki dan perempuan) menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif sama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Putri & Maharani (2023) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dengan nilai *p-value* sebesar 0,571. Hasil penelitian ini mendukung teori Lestari & Zulaikha (2022) yang membahas perbedaan gender memengaruhi aspek akses, partisipasi, kontrol, dan manfaat dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk ekonomi. Teori ini

menggarisbawahi bahwa ketidaksetaraan jenis kelamin sering kali muncul karena adanya perbedaan kesempatan dan perlakuan terhadap laki-laki dan perempuan.

Berdasarkan hasil kuesioner, laki-laki cenderung lebih cepat menguasai teknologi baru karena memiliki minat yang lebih besar terhadap eksplorasi fitur aplikasi. Namun, perempuan juga menunjukkan kemampuan yang baik dalam menggunakan aplikasi ini. Secara umum, aplikasi Mobile JKN dinilai mudah digunakan oleh semua kalangan, baik laki-laki maupun perempuan. Hal ini terlihat dari beberapa jawaban pada kuesioner yang menunjukkan kesamaan persepsi antara kedua kelompok. Misalnya, pada pernyataan mengenai kemudahan navigasi menu utama, baik laki-laki maupun perempuan memberikan skor tinggi yang menunjukkan kepuasan serupa.

2. Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler (2007), sebagaimana dikutip oleh Handayani, (2020), kepuasan diartikan sebagai tingkat keputusan individu setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dalam hal ini, tingkat kepuasan responden tidak secara langsung dipengaruhi oleh status pekerjaan. Baik responden yang bekerja maupun yang tidak atau belum bekerja memiliki pengalaman dan harapan yang relatif serupa terhadap layanan yang diterima.

Aplikasi Mobile JKN dirancang untuk mempermudah akses layanan Kesehatan bagi masyarakat baik yang bekerja maupun yang tidak atau belum bekerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan hubungan signifikan antara pekerjaan dan tingkat kepuasan responden. Hasil uji statistik yang menunjukkan *p-value* $0,404 > 0.05$, hipotesis nol diterima, yang berarti status pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan.

Penelitian ini mendukung hasil dari penelitian sebelumnya dari Azza Nursabila (2023) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan pemanfaatan aplikasi JKN Mobile di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan nilai *p-value* sebesar 1,000. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *the expectancy disconfirmation* menjelaskan bahwa kepuasan bisa terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kenyataan saat menggunakan aplikasi (Lesmana et al., 2022).

Berdasarkan hasil kuesioner, ditemukan perbedaan terkait persepsi kenyamanan dalam penggunaan aplikasi ini antara responden yang bekerja dan yang tidak bekerja. Responden yang bekerja umumnya merasa lebih nyaman ketika menggunakan aplikasi karena sudah terbiasa dengan teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Sedangkan responden yang tidak bekerja membutuhkan waktu lebih banyak untuk memahami fitur-

fitur aplikasi, namun responden yang bekerja maupun tidak/ belum bekerja tetap menilai aplikasi ini mudah digunakan.

3. Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan

Menurut Siagian (2009) sebagaimana dikutip oleh Parnawi (2020) kepuasan diartikan sebagai cara seseorang memandang sesuatu, yang dapat berupa penilaian positif maupun negatif. Tingkat kepuasan tidak selalu dipengaruhi oleh pendidikan formal yang dimiliki seseorang, melainkan lebih banyak ditentukan oleh pengalaman hidup, harapan, serta kemampuan untuk mengakses informasi dan sumber daya tertentu.

Tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai *p-value* $0,892 > 0,05$, sehingga hipotesis nol diterima. Sebagian besar responden, baik dengan pendidikan dasar dan menengah maupun pendidikan tinggi, memiliki tingkat kepuasan yang serupa.

Penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan temuan Putri & Maharani (2023) yang melakukan penelitian dengan judul analisis kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan kantor Kabupaten Tegal dengan hasil *p-value* 1,000 diperoleh kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *the expectancy disconfirmation* yang

menjelaskan bahwa kepuasan bisa terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kenyataan ketika menggunakan aplikasi (Lesmana et al., 2022).

Berdasarkan hasil kuesioner, terdapat perbedaan persepsi antara responden dengan tingkat pendidikan yang berbeda. Responden dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih cepat menguasai aplikasi dan menilai aplikasi ini lebih memuaskan, terutama dalam hal kemudahan navigasi dan kejelasan informasi. Sebaliknya, responden dengan tingkat pendidikan lebih rendah mungkin membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami beberapa fitur aplikasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan masyarakat dengan *p-value* 0,892.
2. Jenis kelamin tidak menunjukkan keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat dengan *p-value* 0,395.
3. Pekerjaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan *p-value* 0,404.

B. Saran

1. Pemerintah atau JKN dapat mengadakan pelatihan/sosialisasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama bagi masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah atau kurang familiar dengan teknologi.
2. Masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan bahwa petugas fasilitas kesehatan di aplikasi Mobile JKN pada layanan konsultasi online sering tidak responsif. Oleh karena itu, disarankan agar JKN menetapkan standar waktu tanggapan dan meningkatkan layanan konsultasi *online* kepada masyarakat.

C. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini hanya fokus pada hubungan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan, tanpa meneliti variabel lain misalnya pengalaman pengguna dengan tingkat kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirrullah. (2022). *Metodologi Penelitian Manajemen: Disertai Contoh Judul Penelitian dan Proposal*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
<https://books.google.co.id/books?id=035IEAAQBAJ>
- Azza Nursabila, A. (2023). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Bafadhal, A. S. (2021). *Manajemen Komplain Dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=MS6IEAAQBAJ>
- Chumaida, Z. V., Subagyo, B. S. A., Silvia, F., Usanti, T. P., & Aryatie, I. R. (2020). *Asuransi Kesehatan Dan Bpjs Kesehatan*. Jakad Media Publishing.
<https://books.google.co.id/books?id=G7kSEAAQBAJ>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research And Consulting Institute.
- Dailiati, S. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
<https://books.google.co.id/books?id=WvDXDwAAQBAJ>
- Fachmi, M., & Setiawan, I. P. (2020). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*. CV. Pustaka Learning Center. <https://books.google.co.id/books?id=k-kOEAAQBAJ>
- Handayani, P. W. (2021). *Konsep dan Implementasi E-Health - Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada.
<https://books.google.co.id/books?id=nEwaEAAQBAJ>
- Handayani, P. W., Pinem, A. A., & Pamungkas, W. R. S. (2022). *Konsep Mobile Health dan Studi Kasus Implementasi Mobile Health di Indonesia*. PT. RajaGrafindo Persada.
<https://books.google.co.id/books?id=ZbOAEAAQBAJ>
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
<https://books.google.co.id/books?id=-O9IEAAQBAJ>
- Haris, A., Darmayanti, N., & Effendi, F. (2023). *Positive Self Talk*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=IrlnEQAAQBAJ>
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Indriyani, D. (2023). *Bunga Rampai Manajemen Digital Government Di Indonesia (Kumpulan Kajian Kebijakan)*. Malang: Ae Publishing
- Iriani, N., Dewi, A. K. R. S., Sudjud, S., Talli, A. S. D., Surianti, Setyowati, D. N., Lisarani, V., & Nuraya, T. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN*. RIZMEDIA PUSTAKA INDONESIA. <https://books.google.co.id/books?id=wK-kEAAQBAJ>
- Kaihatu, T. S., Daengs, D. A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=5YuACwAAQBAJ>

- Kementrian Komunikasi Dan Informatika. (2017). Mengakses Pelayanan dalam Genggaman Melalui JKN Mobile. https://www.kominfo.go.id/content/detail/11510/mengaksespelayanandalam-genggaman-melalui-jkn-mobile/0/sorotan_media diakses pada tanggal 2 Mei 2024
- Kementrian Sekretariat Negara RI. (2023). Kejar Target 98% UHC pada Tahun 2024, Wapres Instruksikan Empat Langkah Strategis. https://www.setneg.go.id/baca/index/kejar_target_98_uhc_pada_tahun_2024_Wapres_Instruksikan_Empat_Langkah_Strategis. diakses pada tanggal 29 April 2024.
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI. (2023). Transformasi Layanan Kesehatan Nasional <https://lidi5.kemdikbud.go.id/home/detailpost/transformasi-layanan-kesehatan-nasional> diakses pada 2 Mei 2024.
- Kementrian Kesehatan RI. (2023). 6 Pilar Transformasi Kesehatan. <https://p2p.kemkes.go.id/6-pilar-transformasi-kesehatan/> diakses pada 26 April 2024.
- Latif, M., Us, K. A., & Khafidah, W. (2017). *Pengelolaan Madrasah Bermutu*. PT Salim Media Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=qvq9EAAAQBAJ>
- Lesmana, N., Hakim, I., Riana, Sanjaya, A., Marsin, I. S. M., Safitri, Witiyastuty, H., Prasetyo, E., Jamal, I., Firmanda, R., Suparno, Aman, & Herman, H. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Strategy Cita Semesta.
- Lestari, E. P., & Zulaikha, S. (2022). *Gender Dalam Ekonomi*. Idea Press Yogyakarta.
- Nugraha, A. (2024). *Determinan dalam Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=mylJEQAAQBAJ>
- Parnawi, A. (2020). *Optimalisasi Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=JjP4DwAAQBAJ>
- Putri, D. A., & Maharani, C. (2023). Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency. *Media Ilmu Kesehatan*, 12(3), 289–304. <https://doi.org/10.30989/mik.v12i3.887>
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Kencana. https://books.google.co.id/books?id=76_MDwAAQBAJ
- Setianingrum, P. D. (2024). *Kesehatan Masyarakat dalam Konteks Budaya, Ilmiah, dan Spiritualitas*. CV. Mitra Edukasi Negeri. <https://books.google.co.id/books?id=d8nsEAAAQBAJ>
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). *TRANSFORMASI PEMBANGUNAN MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. CV Pena Persada. <https://books.google.co.id/books?id=J0umEAAAQBAJ>
- Suwitho. (2022). *PENGUSAHA YANG SUKSES PASTI MENJAGA KEPUASAN*

PELANGGANNYA: Sebuah Monograf Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran. CV Pena Persada.
<https://books.google.co.id/books?id=LzacEAAAQBAJ>

**KUESIONER ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI DESA
PANDANAN**

A. Identitas Responden

Nama/ Inisial :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Lama Penggunaan :

Pekerjaan :

B. Kuesioner Tingkat Kepuasan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

SS: Sangat Setuju S: Setuju AS: Agak Setuju
TS: Tidak Setuju STS: Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	AS	TS	STS
1	Layanan yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN sangat bermanfaat.					
2	Tampilan halaman aplikasi Mobile JKN mudah digunakan.					
3	Informasi yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN akurat.					
4	Kinerja aplikasi Mobile JKN konsisten dengan informasi yang diberikan.					
5	Layanan yang diberikan sudah sesuai harapan.					
6	Aplikasi Mobile JKN memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami.					
7	Aplikasi Mobile JKN selalu berfungsi dengan baik.					

No	Pernyataan	SS	S	AS	TS	STS
8	Layanan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN tidak mengecewakan.					
9	Aplikasi Mobile JKN jarang mengalami gangguan atau masalah teknis.					
10	Kemudahan menggunakan fitur transaksi pada aplikasi Mobile JKN.					
11	Aplikasi Mobile JKN memberikan konfirmasi terkait pembayaran premi yang jelas.					
12	Transaksi pembayaran autodebit di aplikasi Mobile JKN sudah memuaskan.					
13	Aplikasi Mobile JKN memberikan layanan konsultasi <i>online</i> yang memuaskan.					
14	Layanan pendaftaran fasilitas kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN sangat memuaskan.					
15	Informasi yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN sering tidak akurat atau tidak dapat diandalkan.					
16	Aplikasi Mobile JKN sering tidak responsif ketika digunakan.					
17	Layanan yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN tidak lengkap					
18	Tampilan halaman aplikasi sulit digunakan.					
19	Informasi tentang aplikasi Mobile JKN tidak sesuai dengan kenyataan.					

No	Pernyataan	SS	S	AS	TS	STS
20	Kualitas kinerja aplikasi Mobile JKN tidak stabil.					
21	Aplikasi Mobile JKN sering <i>error</i> /gangguan ketika digunakan.					
22	Layanan pembayaran autodebit sering gagal.					
23	Layanan konsultasi online sering tidak ada respon dari petugas faskes.					
24	Aplikasi Mobile JKN sering <i>log out</i> ketika lama tidak digunakan.					
25	Proses <i>log in</i> aplikasi Mobile JKN membuang-buang waktu.					
26	Kode OTP sering tidak masuk pada kotak pesan.					
27	Layanan pada aplikasi Mobile JKN tidak sesuai dengan informasi.					
28	Sering terdapat <i>bug</i> ketika menggunakan aplikasi.					

UJI VALIDITAS

		Correlations																														
		P0 1	P0 2	P0 3	P0 4	P0 5	P0 6	P0 7	P0 8	P0 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	TO TAL
P01	Pears on Correl ation	1	0,1 55	0,3 53	.49 8"	0,1 61	0,2 20	0,2 45	0,1 81	0,3 24	0,0 66	.58 9"	0,2 17	0,2 79	.46 6"	0,2 11	- 0,0 54	0,0 51	0,0 30	0,0 40	- 0,0 85	0,2 35	0,2 75	- 0,0 24	- 0,0 25	0,0 45	0,1 84	0,1 80	0,1 95	0,1 61	0,2 70	.448 *
	Sig. (2- tailed)		0,4 14	0,0 56	0,0 05	0,3 95	0,2 43	0,1 93	0,3 39	0,0 81	0,7 28	0,0 01	0,2 48	0,1 35	0,0 09	0,2 64	0,7 75	0,7 88	0,8 74	0,8 35	0,6 54	0,2 11	0,1 41	0,9 01	0,8 95	0,8 14	0,3 31	0,3 42	0,3 02	0,3 96	0,1 49	0,01 3
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P02	Pears on Correl ation	0,1 55	1	.36 7	0,2 25	0,2 44	0,1 88	0,1 69	0,3 07	0,0 00	0,2 14	0,3 48	.42 2	- 0,0 50	0,2 57	0,1 80	- 0,1 05	0,1 86	0,2 92	0,2 41	0,1 03	0,3 26	0,0 51	0,1 15	0,1 83	0,1 09	- 0,0 37	.43 5	0,0 68	0,1 95	0,2 18	.437 *
	Sig. (2- tailed)	0,4 14		0,0 46	0,2 33	0,1 93	0,3 19	0,3 71	0,0 99	1,0 00	0,2 56	0,0 59	0,0 20	0,7 92	0,1 71	0,3 41	0,5 79	0,3 24	0,1 17	0,1 99	0,5 87	0,0 79	0,7 88	0,5 46	0,3 32	0,5 68	0,8 46	0,0 16	0,7 23	0,3 02	0,2 47	0,01 6
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P03	Pears on Correl ation	0,3 53	.36 7	1	.38 0	.45 2	0,2 53	0,2 52	0,3 22	.41 0	0,1 35	.50 3"	.64 5"	0,0 90	.55 1"	- 0,0 64	0,0 00	0,0 58	0,0 86	0,0 55	0,3 35	0,2 81	0,1 40	0,0 84	0,2 52	- 0,0 38	0,1 41	0,0 81	0,1 18	0,1 69	0,1 07	.521 "
	Sig. (2- tailed)	0,0 56	0,0 46		0,0 38	0,0 12	0,1 77	0,1 79	0,0 83	0,0 24	0,4 76	0,0 05	0,0 00	0,6 36	0,0 02	0,7 38	1,0 00	0,7 60	0,6 50	0,7 72	0,0 70	0,1 32	0,4 60	0,6 58	0,1 79	0,8 44	0,4 58	0,6 71	0,5 33	0,3 71	0,5 74	0,00 3
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P04	Pears on Correl ation	.49 8"	0,2 25	.38 0	1	0,0 95	0,2 68	0,3 58	0,2 95	0,1 00	0,1 04	.57 9"	0,3 55	0,2 33	0,3 42	- 0,0 36	0,0 59	- 0,0 05	- 0,0 71	0,0 69	0,1 63	0,0 04	- 0,0 54	0,0 13	0,1 05	0,0 16	0,2 75	- 0,0 25	0,2 48	0,3 26	0,0 98	.418 *
	Sig. (2- tailed)	0,0 05	0,2 33	0,0 38		0,6 17	0,1 53	0,0 52	0,1 13	0,5 98	0,5 84	0,0 01	0,0 54	0,2 16	0,0 64	0,8 50	0,7 56	0,9 81	0,7 09	0,7 19	0,3 91	0,9 83	0,7 78	0,9 46	0,5 80	0,9 32	0,1 41	0,8 94	0,1 87	0,0 79	0,6 06	0,02 2
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P05	Pears on Correl ation	0,1 61	0,2 44	.45 2	0,0 95	1	.55 8"	0,3 34	.64 2"	.49 0"	0,2 86	0,0 88	.46 3"	0,3 07	.47 0"	0,1 72	.46 3"	.38 6	0,1 97	0,0 72	.40 9	0,3 52	0,3 33	.52 7"	.45 2	0,3 20	.38 8	0,2 16	0,1 34	0,2 49	0,2 24	.743 "

Lampiran 2

	Sig. (2-tailed)	0,395	0,193	0,012	0,617		0,001	0,072	0,000	0,006	0,126	0,642	0,010	0,099	0,009	0,363	0,010	0,035	0,296	0,704	0,025	0,057	0,072	0,003	0,012	0,085	0,034	0,252	0,480	0,184	0,235	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P06	Pears on Correlation	0,220	0,188	0,253	0,268	.558**	1	0,255	.495**	.429*	0,309	0,184	.397*	0,076	.445*	0,166	.463**	0,070	0,156	0,145	.435*	0,143	0,329	0,130	0,253	-0,007	.415*	0,018	.500**	-0,065	0,301	.600**
	Sig. (2-tailed)	0,243	0,319	0,177	0,153	0,001		0,174	0,005	0,018	0,097	0,331	0,030	0,692	0,014	0,381	0,010	0,713	0,411	0,443	0,016	0,451	0,076	0,495	0,177	0,971	0,023	0,924	0,005	0,732	0,106	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P07	Pears on Correlation	0,245	0,169	0,252	0,358	0,334	0,255	1	.557**	.362*	0,184	0,319	0,000	0,232	0,142	0,007	0,134	-0,196	0,029	-0,003	0,035	-0,150	0,032	0,058	0,045	0,089	.365*	0,281	0,282	0,227	0,028	.425*
	Sig. (2-tailed)	0,193	0,371	0,179	0,052	0,072	0,174		0,001	0,049	0,330	0,086	1,000	0,217	0,454	0,972	0,480	0,298	0,880	0,989	0,854	0,428	0,867	0,760	0,814	0,640	0,048	0,132	0,131	0,227	0,884	0,019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P08	Pears on Correlation	0,181	0,307	0,322	0,295	.642**	.495**	.557**	1	0,324	0,328	0,122	0,231	0,132	.405*	0,053	0,324	-0,054	0,128	0,000	0,317	0,238	0,135	0,101	0,215	0,238	0,130	0,297	0,118	.399*	0,239	.592**
	Sig. (2-tailed)	0,339	0,099	0,083	0,113	0,000	0,005	0,001		0,081	0,076	0,520	0,219	0,487	0,026	0,782	0,081	0,775	0,500	1,000	0,087	0,205	0,477	0,597	0,255	0,205	0,493	0,111	0,533	0,029	0,203	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P09	Pears on Correlation	0,324	0,000	.410*	0,100	.490**	.429*	.362*	0,324	1	.487**	0,334	.438*	.374*	0,212	0,262	0,195	0,084	0,004	0,229	0,306	.428*	0,262	0,138	.410*	-0,043	.404*	0,191	.382*	0,164	.443*	.651**
	Sig. (2-tailed)	0,081	1,000	0,024	0,598	0,006	0,018	0,049	0,081		0,006	0,071	0,016	0,042	0,261	0,161	0,303	0,659	0,981	0,224	0,101	0,018	0,161	0,468	0,024	0,820	0,027	0,313	0,037	0,387	0,014	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pears on Correlation	0,066	0,214	0,135	0,104	0,286	0,309	0,184	0,328	.487**	1	0,134	.395*	0,336	0,157	0,317	0,113	-0,075	0,099	0,131	0,310	0,298	0,117	-0,160	0,004	-0,318	0,207	.366*	0,255	-0,074	0,187	.428*
	Sig. (2-tailed)	0,728	0,256	0,476	0,584	0,126	0,097	0,330	0,076	0,006		0,480	0,031	0,069	0,406	0,088	0,553	0,692	0,603	0,491	0,096	0,109	0,537	0,400	0,982	0,087	0,274	0,047	0,173	0,697	0,323	0,018

Lampiran 2

N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pears on Correlation	.589 ^{**}	0,348	.503 ^{**}	.579 ^{**}	0,088	0,184	0,319	0,122	0,334	0,134	1	.367 [*]	0,322	.408 [*]	0,218	-0,073	0,061	0,214	0,282	0,223	0,023	0,093	0,192	0,162	-0,098	.398 [*]	0,263	.442 [*]	0,326	0,167	.559 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,059	0,005	0,001	0,642	0,331	0,086	0,520	0,071	0,480		0,046	0,083	0,025	0,248	0,700	0,751	0,257	0,130	0,235	0,905	0,625	0,310	0,393	0,605	0,029	0,160	0,014	0,079	0,377	0,001
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pears on Correlation	0,217	.422 [*]	.645 ^{**}	0,355	.463 ^{**}	.397 [*]	0,000	0,231	.438 [*]	.395 [*]	.367 [*]	1	0,212	.541 ^{**}	0,127	0,000	0,262	0,077	0,254	.382 [*]	.401 [*]	0,108	0,181	.451 [*]	0,057	0,117	0,306	0,071	0,137	0,115	.602 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,248	0,020	0,000	0,054	0,010	0,030	1,000	0,219	0,016	0,031	0,046		0,262	0,002	0,505	1,000	0,162	0,686	0,175	0,037	0,028	0,569	0,337	0,012	0,764	0,537	0,100	0,709	0,471	0,545	0,000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pears on Correlation	0,279	-0,050	0,090	0,233	0,307	0,076	0,232	0,132	.374 [*]	0,336	0,322	0,212	1	0,003	0,213	-0,053	0,191	-0,010	0,278	0,010	0,160	0,100	0,276	0,335	-0,015	0,313	0,217	0,185	0,230	-0,088	.419 [*]
	Sig. (2-tailed)	0,135	0,792	0,636	0,216	0,099	0,692	0,217	0,487	0,042	0,069	0,083	0,262		0,986	0,259	0,781	0,312	0,959	0,137	0,957	0,399	0,601	0,140	0,070	0,939	0,092	0,250	0,327	0,221	0,645	0,021
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pears on Correlation	.466 ^{**}	0,257	.551 ^{**}	0,342	.470 ^{**}	.445 [*]	0,142	.405 [*]	0,212	0,157	.408 [*]	.541 ^{**}	0,003	1	0,169	0,216	-0,002	0,118	-0,142	0,313	0,058	0,054	0,153	0,048	0,147	0,164	0,187	0,183	-0,018	0,045	.494 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,171	0,002	0,064	0,009	0,014	0,454	0,026	0,261	0,406	0,025	0,002	0,986		0,373	0,251	0,991	0,536	0,454	0,092	0,762	0,775	0,419	0,801	0,439	0,387	0,322	0,334	0,926	0,814	0,006
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pears on Correlation	0,211	0,180	-0,064	-0,036	0,172	0,166	0,007	0,053	0,262	0,317	0,218	0,127	0,213	0,169	1	0,253	0,278	0,222	0,178	-0,050	0,213	0,016	0,193	-0,064	-0,191	0,196	.589 ^{**}	0,330	0,068	-0,039	0,354
	Sig. (2-tailed)	0,264	0,341	0,738	0,850	0,363	0,381	0,972	0,782	0,161	0,088	0,248	0,505	0,259	0,373		0,177	0,136	0,238	0,347	0,794	0,258	0,931	0,307	0,738	0,311	0,299	0,001	0,075	0,723	0,837	0,055
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 2

P16	Pears on Correlation	-0,054	-0,105	0,000	0,059	.463*	.463*	0,134	0,324	0,195	0,113	-0,073	0,000	-0,053	0,216	0,253	1	0,196	0,231	-0,102	0,273	0,000	.433	0,302	0,129	0,229	.391	0,051	.427	0,000	0,288	.406*
	Sig. (2-tailed)	0,775	0,579	1,000	0,756	0,010	0,010	0,480	0,081	0,303	0,553	0,700	1,000	0,781	0,251	0,177		0,298	0,219	0,593	0,145	1,000	0,017	0,104	0,497	0,224	0,033	0,789	0,019	1,000	0,123	0,026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pears on Correlation	0,051	0,186	0,058	-0,005	.386*	0,070	-0,196	-0,054	0,084	-0,075	0,061	0,262	0,191	-0,002	0,278	0,196	1	.505**	.428*	0,122	.407*	0,257	.399*	.438*	.380*	0,106	0,166	-0,031	0,301	0,122	.399*
	Sig. (2-tailed)	0,788	0,324	0,760	0,981	0,035	0,713	0,298	0,775	0,659	0,692	0,751	0,162	0,312	0,991	0,136	0,298		0,004	0,018	0,521	0,026	0,170	0,029	0,015	0,038	0,577	0,380	0,872	0,106	0,521	0,029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pears on Correlation	0,030	0,292	0,086	-0,071	0,197	0,156	0,029	0,128	0,004	0,099	0,214	0,077	-0,010	0,118	0,222	0,231	.505**	1	.545**	0,204	0,193	.483**	0,067	0,265	.415*	0,103	0,139	0,023	0,240	0,191	.407*
	Sig. (2-tailed)	0,874	0,117	0,650	0,709	0,296	0,411	0,880	0,500	0,981	0,603	0,257	0,686	0,959	0,536	0,238	0,219	0,004		0,002	0,280	0,307	0,007	0,725	0,157	0,023	0,588	0,464	0,904	0,201	0,311	0,026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pears on Correlation	0,040	0,241	0,055	0,069	0,072	0,145	-0,003	0,000	0,229	0,131	0,282	0,254	0,278	-0,142	0,178	-0,102	.428*	.545**	1	0,270	0,307	0,340	0,144	.527**	0,286	0,315	0,184	0,096	.380*	0,042	.448*
	Sig. (2-tailed)	0,835	0,199	0,772	0,719	0,704	0,443	0,989	1,000	0,224	0,491	0,130	0,175	0,137	0,454	0,347	0,593	0,018	0,002		0,150	0,098	0,066	0,448	0,003	0,125	0,090	0,331	0,615	0,038	0,825	0,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pears on Correlation	-0,085	0,103	0,335	0,163	.409*	.435*	0,035	0,317	0,306	0,310	0,223	.382*	0,010	0,313	-0,050	0,273	0,122	0,204	0,270	1	0,062	0,165	0,344	0,145	-0,006	0,342	0,015	0,203	0,081	0,135	.460*
	Sig. (2-tailed)	0,654	0,587	0,070	0,391	0,025	0,016	0,854	0,087	0,101	0,096	0,235	0,037	0,957	0,092	0,794	0,145	0,521	0,280	0,150		0,746	0,385	0,063	0,443	0,977	0,065	0,937	0,283	0,672	0,476	0,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 2

P21	Pears on Correlation	0,235	0,326	0,281	0,004	0,352	0,143	-0,150	0,238	.428	0,298	0,023	.401	0,160	0,058	0,213	0,000	.407	0,193	0,307	0,062	1	0,277	0,025	.480	0,257	-0,133	0,222	-0,120	0,230	.486	.456
	Sig. (2-tailed)	0,211	0,079	0,132	0,983	0,057	0,451	0,428	0,205	0,018	0,109	0,905	0,028	0,399	0,762	0,258	1,000	0,026	0,307	0,098	0,746		0,139	0,896	0,007	0,170	0,484	0,238	0,529	0,221	0,007	0,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P22	Pears on Correlation	0,275	0,051	0,140	-0,054	0,333	0,329	0,032	0,135	0,262	0,117	0,093	0,108	0,100	0,054	0,016	.433	0,257	.483	0,340	0,165	0,277	1	0,259	0,329	0,355	.446	-0,088	0,233	-0,116	.403	.473
	Sig. (2-tailed)	0,141	0,788	0,460	0,778	0,072	0,076	0,867	0,477	0,161	0,537	0,625	0,569	0,601	0,775	0,931	0,017	0,170	0,007	0,066	0,385	0,139		0,167	0,076	0,054	0,014	0,645	0,214	0,543	0,027	0,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P23	Pears on Correlation	-0,024	0,115	0,084	0,013	.527	0,130	0,058	0,101	0,138	-0,160	0,192	0,181	0,276	0,153	0,193	0,302	.399	0,067	0,144	0,344	0,025	0,259	1	.365	0,224	.579	0,233	0,124	0,208	0,038	.444
	Sig. (2-tailed)	0,901	0,546	0,658	0,946	0,003	0,495	0,760	0,597	0,468	0,400	0,310	0,337	0,140	0,419	0,307	0,104	0,029	0,725	0,448	0,063	0,896	0,167		0,047	0,234	0,001	0,215	0,514	0,269	0,844	0,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P24	Pears on Correlation	-0,025	0,183	0,252	0,105	.452	0,253	0,045	0,215	.410	0,004	0,162	.451	0,335	0,048	-0,064	0,129	.438	0,265	.527	0,145	.480	0,329	.365	1	.494	0,322	0,022	0,118	.408	.440	.571
	Sig. (2-tailed)	0,895	0,332	0,179	0,580	0,012	0,177	0,814	0,255	0,024	0,982	0,393	0,012	0,070	0,801	0,738	0,497	0,015	0,157	0,003	0,443	0,007	0,076		0,047	0,006	0,082	0,909	0,533	0,025	0,015	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P25	Pears on Correlation	0,045	0,109	-0,038	0,016	0,320	-0,007	0,089	0,238	-0,043	-0,318	-0,098	0,057	-0,015	0,147	-0,191	0,229	.380	.415	0,286	-0,006	0,257	0,355	0,224	.494	1	0,012	-0,082	-0,222	0,357	0,225	0,289
	Sig. (2-tailed)	0,814	0,568	0,844	0,932	0,085	0,971	0,640	0,205	0,820	0,087	0,605	0,764	0,939	0,439	0,311	0,224	0,038	0,023	0,125	0,977	0,170	0,054	0,234	0,006		0,949	0,666	0,238	0,053	0,232	0,122
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 2

P26	Pears on Correlation	0,184	-0,037	0,141	0,275	.388*	.415*	.365	0,130	.404*	0,207	.398*	0,117	0,313	0,164	0,196	.391*	0,106	0,103	0,315	0,342	-0,133	.446*	.579*	0,322	0,012	1	0,039	.616**	0,067	0,194	.580**
	Sig. (2-tailed)	0,331	0,846	0,458	0,141	0,034	0,023	0,048	0,493	0,027	0,274	0,029	0,537	0,092	0,387	0,299	0,033	0,577	0,588	0,090	0,065	0,484	0,014	0,001	0,082	0,949		0,836	0,000	0,723	0,303	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P27	Pears on Correlation	0,180	.435*	0,081	-0,025	0,216	0,018	0,281	0,297	0,191	.366*	0,263	0,306	0,217	0,187	.589**	0,051	0,166	0,139	0,184	0,015	0,222	-0,088	0,233	0,022	-0,082	0,039	1	0,094	0,322	-0,021	.416*
	Sig. (2-tailed)	0,342	0,016	0,671	0,894	0,252	0,924	0,132	0,111	0,313	0,047	0,160	0,100	0,250	0,322	0,001	0,789	0,380	0,464	0,331	0,937	0,238	0,645	0,215	0,909	0,666	0,836		0,623	0,082	0,912	0,022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P28	Pears on Correlation	0,195	0,068	0,118	0,248	0,134	.500**	0,282	0,118	.382*	0,255	.442*	0,071	0,185	0,183	0,330	.427*	-0,031	0,023	0,096	0,203	-0,120	0,233	0,124	0,118	-0,222	.616**	0,094	1	-0,082	0,206	.434*
	Sig. (2-tailed)	0,302	0,723	0,533	0,187	0,480	0,005	0,131	0,533	0,037	0,173	0,014	0,709	0,327	0,334	0,075	0,019	0,872	0,904	0,615	0,283	0,529	0,214	0,514	0,533	0,238	0,000	0,623		0,667	0,274	0,017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P29	Pears on Correlation	0,161	0,195	0,169	0,326	0,249	-0,065	0,227	.399*	0,164	-0,074	0,326	0,137	0,230	-0,018	0,068	0,000	0,301	0,240	.380*	0,081	0,230	-0,116	0,208	.408*	0,357	0,067	0,322	-0,082	1	0,170	.412*
	Sig. (2-tailed)	0,396	0,302	0,371	0,079	0,184	0,732	0,227	0,029	0,387	0,697	0,079	0,471	0,221	0,926	0,723	1,000	0,106	0,201	0,038	0,672	0,221	0,543	0,269	0,025	0,053	0,723	0,082	0,667		0,369	0,024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P30	Pears on Correlation	0,270	0,218	0,107	0,098	0,224	0,301	0,028	0,239	.443*	0,187	0,167	0,115	-0,088	0,045	-0,039	0,288	0,122	0,191	0,042	0,135	.486**	.403*	0,038	.440*	0,225	0,194	-0,021	0,206	0,170	1	.429*
	Sig. (2-tailed)	0,149	0,247	0,574	0,606	0,235	0,106	0,884	0,203	0,014	0,323	0,377	0,545	0,645	0,814	0,837	0,123	0,521	0,311	0,825	0,476	0,007	0,027	0,844	0,015	0,232	0,303	0,912	0,274	0,369		0,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 2

TO TAL	Pears on Correl ation	.44 8'	.43 7'	.52 1''	.41 8'	.74 3''	.60 0''	.42 5'	.59 2''	.65 1''	.42 8'	.55 9''	.60 2''	.41 9'	.49 4''	0,3 54	.40 6'	.39 9'	.40 7'	.44 8'	.46 0'	.45 6'	.47 3''	.44 4'	.57 1''	0,2 89	.58 0''	.41 6'	.43 4'	.41 2'	.42 9'	1
	Sig. (2- tailed)	0,0 13	0,0 16	0,0 03	0,0 22	0,0 00	0,0 00	0,0 19	0,0 01	0,0 00	0,0 18	0,0 01	0,0 00	0,0 21	0,0 06	0,0 55	0,0 26	0,0 29	0,0 26	0,0 13	0,0 10	0,0 11	0,0 08	0,0 14	0,0 01	0,1 22	0,0 01	0,0 22	0,0 17	0,0 24	0,0 18	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.737	31

Tabulasi Data

NO	Je nis Ke la min	Pe ndi dik an	Pe ker jaa n	ITEM PERNYATAAN																												Tot al
				FAFVORABLE														UNFAVORABLE														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	4	2	2	2	2	2	3	3	4	1	2	2	4	2	3	63
2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	5	44
3	1	2	2	5	2	1	1	3	1	3	4	5	4	5	5	1	3	3	3	5	3	1	5	5	4	1	1	1	1	2	2	80
4	2	1	1	5	2	1	1	3	1	3	4	5	4	5	5	1	5	1	3	5	3	1	5	5	4	1	1	1	1	5	2	83
5	2	2	2	4	5	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	4	1	4	4	5	4	5	5	2	1	1	1	1	4	3	82
6	1	2	2	2	5	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	4	1	4	4	5	4	5	3	2	1	1	1	1	4	3	78
7	1	1	1	3	5	4	3	4	3	5	4	1	1	1	1	4	5	1	4	5	5	4	4	5	1	1	1	1	1	3	4	84
8	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	5	4	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	84
9	1	1	2	5	2	1	1	3	1	3	4	5	4	5	5	1	5	1	3	5	3	1	5	5	4	1	1	1	1	5	2	83
10	2	2	2	2	5	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	4	1	4	4	5	4	5	3	2	1	1	1	1	4	3	78
11	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110

Lampiran 4

1 2	2	1	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1 1 6
1 3	2	1	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1 2 2
1 4	1	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1 0 7
1 5	2	1	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1 2 5
1 6	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	1 1 9
1 7	2	1	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1 2 4
1 8	2	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 1 7
1 9	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	1 2 0
2 0	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	1 2 0
2 1	2	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	1 2 3

2 2	1	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1 2 8		
2 3	1	1	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	1 2 1	
2 4	1	2	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 1 8	
2 5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 3 7	
2 6	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	2	4	4	2	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	9 9
2 7	1	1	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	1 2 2	
2 8	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1 3 6
2 9	1	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1 1 7
3 0	1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	1 1 9
3 1	1	2	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	1 2 1
3 2	1	2	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1 2 4

3 3	1	1	2	4	1	4	4	4	4	1	2	1	4	4	4	4	2	4	2	2	2	3	3	2	1	3	1	5	4	1	1	7 7
3 4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	1 1 8
3 5	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1 2 0
3 6	1	1	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1 2 3
3 7	2	2	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1 2 6
3 8	2	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	1 2 8
3 9	2	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	1 1 9
4 0	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 1 4
4 1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	1 2 1
4 2	1	2	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1 2 9
4 3	1	1	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1 2 6

4 4	1	1	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	1 2 2
4 5	1	2	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	1 2 3
4 6	2	2	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1 2 2
4 7	1	1	2	5	2	3	3	2	3	4	4	4	2	2	2	1	5	4	4	4	3	3	4	4	2	1	2	2	2	3	4	8 4
4 8	1	2	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1 2 5
4 9	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	1 2 4
5 0	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 3 5
5 1	1	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	3	1 1 7
5 2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1 0 6
5 3	2	1	1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1 2 7
5 4	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	1 2 1

Lampiran 4

5 5	2	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	1 2 8
5 6	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1 1 5
5 7	2	1	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4		5	5	4	5	5	4	5	1 2 1
5 8	1	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	4	1 1 1
5 9	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	1	1	2	4	5	5	5	4	1 0 9
6 0	1	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1 1 7
6 1	1	1	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	3	3	3	2	5	5	4	2	1 1 2
6 2	1	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1 2 2
6 3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	1 0 1
6 4	1	2	2	5	5	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	5	3	1	4	4	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	7 0
6 5	1	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	5	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	9 2

6 6	1	1	1	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	1 1 5	
6 7	1	2	2	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1 1 6
6 8	1	1	1	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	1 1 9	
6 9	1	1	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	1 1 9	
7 0	1	2	2	4	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	1 1 8	
7 1	1	1	1	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	3	2	4	4	5	5	2	5	2	1 0 5	
7 2	2	2	2	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	1 2 0	
7 3	1	2	1	5	5	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1 2 3
7 4	1	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1 2 0	
7 5	1	1	1	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	1 2 6	

Lampiran 4

7 6	1	2	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	1 2 2
7 7	1	1	1	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1 2 4
7 8	1	1	2	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	1 2 1
7 9	1	1	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	1 1 5
8 0	1	1	1	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	1 2 2
8 1	2	1	2	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	1 2 0
8 2	2	2	2	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	1 1 7
8 3	1	1	1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	1 2 1
8 4	2	2	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	1 2 0
8 5	1	2	2	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	1 1 8

Lampiran 4

8 6	2	1	2	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	2	2	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4	5	1 1 3
8 7	2	1	2	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	1 1 8
8 8	2	2	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	1 2 5
8 9	1	2	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1 2 4
9 0	1	1	1	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1 2 3
9 1	1	1	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1 2 4
9 2	2	1	2	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	2	2	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4	5	1 1 3
9 3	1	2	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1 2 4
9 4	1	2	2	5	5	4	4	2	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2	4	5	4	4	1 1 1
9 5	1	1	1	5	5	5	4	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	2	4	4	5	5	1 0 9

Lampiran 4

9 6	1	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	2	5	4	4	3	1 1 2
9 7	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	1 0 9
9 8	1	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1 0 5
9 9	1	2	2	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	1 1 9
1 0 0	1	1	1	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	1 1 9
1 0 1	1	1	1	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1 1 1
1 0 2	2	1	1	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1 1 0
1 0 3	1	2	2	5	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	2	1 1 1
1 0 4	2	1	1	3	4	3	3	2	3	1	1	3	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	1 0 2
1 0 5	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1 1 7

Lampiran 4

1 0 6	1	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	1 1 3
1 0 7	1	2	2	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	1 2 3
1 0 8	1	2	1	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	1 2 0
1 0 9	1	1	1	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1 2 0
1 1 0	2	2	2	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1 2 1
1 1 1	2	1	1	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1 2 1

Jenis kelamin

1: Perempuan

2: Laki-laki

Pendidikan

1: Dasar dan menengah

2: Tinggi

Pekerjaan

1: Belum/ tidak bekerja

2: Bekerja

Univariat

		Statistics			
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
N	Valid	111	111	111	111
	Missing	0	0	0	0
Mean		113.58	1.32	1.50	1.67
Median		119.00	1.00	2.00	2.00
Mode		120 ^a	1	2	2
Std. Deviation		15.835	.470	.502	.474
Range		93	1	1	1
Minimum		44	1	1	1
Maximum		137	2	2	2
Sum		12607	147	167	185

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Bivariat

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tingkat Kepuasan * Pendidikan	111	100.0%	0	0.0%	111	100.0%
Tingkat Kepuasan * Jenis Kelamin	111	100.0%	0	0.0%	111	100.0%
Tingkat Kepuasan * Pekerjaan	111	100.0%	0	0.0%	111	100.0%

Tingkat Kepuasan * Pendidikan

Crosstab

Count

		Pendidikan		
		Dasar dan Menengah	Tinggi	Total
Tingkat Kepuasan	Tidak Puas	9	4	13
	Puas	66	32	98
Total		75	36	111

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.019 ^a	1	.892		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.019	1	.891		
Fisher's Exact Test				1.000	.582
Linear-by-Linear Association	.018	1	.892		
N of Valid Cases	111				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,22.

b. Computed only for a 2x2 table

Tingkat Kepuasan * Jenis Kelamin

Crosstab

Count

		Jenis Kelamin		
		Perempuan	Laki-laki	Total
Tingkat Kepuasan	Tidak Puas	5	8	13
	Puas	50	48	98
Total		55	56	111

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.724 ^a	1	.395		
Continuity Correction ^b	.309	1	.578		
Likelihood Ratio	.730	1	.393		
Fisher's Exact Test				.557	.290
Linear-by-Linear Association	.718	1	.397		
N of Valid Cases	111				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,44.

b. Computed only for a 2x2 table

Tingkat Kepuasan * Pekerjaan

Crosstab

Count

		Pekerjaan		Total
		Tidak/belum Bekerja	Bekerja	
Tingkat Kepuasan	Tidak Puas	3	10	13
	Puas	34	64	98
Total		37	74	111

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.697 ^a	1	.404		
Continuity Correction ^b	.272	1	.602		
Likelihood Ratio	.737	1	.391		
Fisher's Exact Test				.538	.309
Linear-by-Linear Association	.691	1	.406		
N of Valid Cases	111				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,33.

b. Computed only for a 2x2 table

Multivariat

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1 ^a	X1	-.172	.665	.067	1	.796	.842	.229	3.102
	X2	.322	.677	.226	1	.635	1.380	.366	5.200
	X3	.459	.791	.336	1	.562	1.582	.336	7.454
	Constant	-3.079	1.516	4.128	1	.042	.046		

a. Variable(s) entered on step 1: X1, X2, X3.

8/28/24, 3:10 PM

KEPK-RSDM



**HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 2.147 / VIII / HREC / 2024

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to certify
setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
Bahwa usulan penelitian dengan judul

Analisis Tingkat Penggunaan Mobile JKN di Desa Pandanan

Principal investigator : Sekar Arum Kinash
Peneliti Utama S1A2021.012

Location of research : Desa Pandanan
Lokasi Tempat Penelitian

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik

Issued on : 28 Agustus 2024

Chairman
Ketua

Dr. Wahyu Dwi Alimoko, S.P.F
19770224 201001 1 005



YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA

Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedengan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 567/STIKESPK/PEND/IX/2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Pemohonan Izin Penelitian**

Sukoharjo, 2 September 2024

Yang terhormat
 Kepala
 Kelurahan Pandanan
 di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di Kelurahan Pandanan. Berikut ini :

Nama : Sekar Arum Kinasih
 NIM : S1A2021.012
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data untuk penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.





YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA

Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 567/STIKESPK/PEND/IX/2024 Sukoharjo, 2 September 2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yang terhormat
 Kepala
 Kelurahan Pandanan
 di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di Kelurahan Pandanan. Berikut ini :

Nama : Sekar Arum Kinasih
 NIM : S1A2021.012
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data untuk penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.





YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA

Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 567/STIKESPK/PEND/IX/2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Sukoharjo, 2 September 2024

Yang terhormat,
 Kepala
 Kelurahan Pandanan
 di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di Kelurahan Pandanan. Berikut ini :

Nama : Sekar Arum Kinasih
 NIM : S1A2021.012
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data untuk penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.





YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA

Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 567/STIKESPK/PEND/IX/2024
 Lampiran : *
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Sukoharjo, 2 September 2024

Yang terhormat
 Kepala
 Kelurahan Pandanan
 di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di Kelurahan Pandanan. Berikut ini :

Nama : Sekar Arum Kinasih
 NIM : S1A2021.012
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data untuk penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.



Subakin



**PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
KECAMATAN WONOSARI
DESA PANDANAN**

Alamat : Jln. Raya Pakis – Dalem km 5 Desa Pandanan, Kecamatan Wonosari Kode Pos 57473

Nomor : 045-2 / 306 / XII / 2024
Lampiran : -
Perihal : **Keterangan Telah Melakukan Penelitian**

Yang terhormat
KETUA
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PANTI KOSALA
di tempat

Dengan ini kami beritahukan bahwa mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA tersebut dibawah ini:

Nama : SEKAR ARUM KINASIH
NIM : S1A2021.012

Telah melaksanakan penelitian/pengambilan data di Desa Pandanan mulai tanggal 20 September 2024 s.d. 24 November 2024.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas kami secara sukarela seandainya data yang sudah diperoleh dan hasil penelitian yang dilakukan akan dikumpulkan/dipublikasikan oleh STIKES PANTI KOSALA

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terimakasih

Pandanan, 04 Desember 2024



LEMBAR KONSULTASI LAPORAN HASIL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nama Mahasiswa : Sekar Arum Kinasih
 NIM : S1A2021.012
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Desa Pandanan
 Pembimbing : Bp Diyono, S.Kep.,Ns., M.Kes

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1.	11 September 2024	Uji Validitas	✍
2.	24 Oktober 2024	Uji Reliabilitas	✍
3.	26 Oktober 2024	Hasil uji Validitas dan reliabilitas	✍
4.	29 Oktober 2024	Revisi / Uji ulang dan penyebaran ulang kuisioner	✍
5.	19 November 2024	Melakukan uji validitas dan reliabilitas	✍
6.	20 November 2024	Uji Statistik (univariat, bivariat, dan multivariat)	✍
7.	25 November 2024	Uji normalitas data	✍
8.	26 November 2024	Konsultasi terkait uji normalitas data	✍

LEMBAR KONSULTASI LAPORAN HASIL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nama Mahasiswa : Sekar Arum Kinasih
 NIM : S1A2021.012
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Desa Pandanan
 Pembimbing : Bp Diyono, S.Kep.,Ns., M.Kes

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
9.	5 Desember 2024	Konsultasi BAB III - V Revisi	ds
10.	6 Desember 2024	Konsultasi BAB III - V Revisi (Revisi tabel, sub judul terakhir tambah pembahasan)	ds
11.	10 Desember 2024	Konsultasi BAB III - V	ds
12.	12 Desember 2024	Revisi BAB III - V	ds
13.	16 Desember 2024	Perbaiki (kesimpulan, saran, tabel)	ds
14.	19 Desember 2024	Perbaiki Penulisan	ds
15.	22 Desember 2024	Perbaiki Pembahasan Lengkapi	ds
16.	30 Desember 2024	Isi ACC cek baris judul 1.5	ds
17.	11 Januari 2025	Absorak ACC	ds

LEMBAR KONSULTASI LAPORAN HASIL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Name Mahasiswa : Sekar Arum Kinasih
 NIM : S1A2021.012
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap
 Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Desa
 Pandanan
 Pembimbing : Bp Diyono, S.Kep.,Ns., M.Kes

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
18.	20-01-2021	Konsultasi hasil revisi Bab I	d
19.	21-01-2021	Konsultasi Bab IV tambahan Jurnal	d
20.	23-01-2021	Bab II -Perbaiki tabel Grafik	d
21.	24-01-2021	ACC	d
22.	24-01-2021	Pengantar	d
23.	24-01-2021	ACC	d
24.	24-01-2021	Perbaiki abstrak	f
25.	25-01-2021	ACC	f



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
PANTI KOSALA
 PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

BUKTI MENGIKUTI UJIAN SIDANG PROPOSAL

Nama : Sekar Arum Kinasih
 NIM : S1A2021.012
 Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
 Semester : VI

No	Tanggal	Judul Penelitian	Tanda Tangan	
			Mahasiswa	Penguji
1.	Sabtu, 15 Juni 2024	Implementasi Perhitungan biaya satuan (Unit Cost) berdasarkan metode activity based Costing (ABC) Pada Pelayanan Poliklinik Mata Rumah Sakit X		
2	Jumat, 12 Juni 2024	Analisis Finitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap minat kunjungan ulang Pasien rawat inap di rumah sakit		
3.	Jumat, 19 Juni 2024	Determinan faktor yang mempengaruhi Kinerja Perawat di Rumah Sakit		
4.	Jumat, 19 Juni 2024	Hubungan kepuasan kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang rawat inap RSUD Dr. Moewardi Surakarta		