

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



Nomor : PP.08.02/6.3/2905/2022 09 Februari 2023
 Lampiran : -
 Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Probolinggo
 di

Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2022/2023, maka bersama ini kami mengharapkan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa atas nama

Nama : Uswatun Hasanah
 NIM : P17430201021
 Judul Penelitian : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJAMSOSTEK TERHADAP APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE) DI BPJAMSOSTEK KCP PROBOLINGGO
 Periode Penelitian : Desember 2022 - Februari 2023
 Metode Penelitian : Kuesioner

Untuk melakukan survey pendahuluan dan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Program Studi
 D3 Asuransi Kesehatan

 Ngesti W. Utami, S.Kp, M.Pd
 NIP. 196801181992032001

- Kampus Utama : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp (0341) 566075, 571388
 - Kampus I : Jl. Srikoyo No. 106 Jember, Telp (0331) 486613
 - Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847
 - Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp. (0342) 801043
 - Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095
 - Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791293
 - Kampus VI : Jl Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792



Lampiran 2. Surat Balasan Ijin Penelitian



Nomor : B /4583/022023
Lampiran : -

23 Februari 2023

Yth.
Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
di
Jl. Besar Ijen No 77
Malang

Perihal : Ijin Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya pengajuan kegiatan Ijin Penelitian sesuai dengan surat Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Malang No.PP.08.02/6.3/2905/2022, kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengajuan kegiatan Ijin Penelitian kami terima, terkait dengan pelaksanaan kegiatan tersebut sesuai dengan jadwal pada proposal kegiatan terhitung mulai tanggal 27 Februari sampai dengan 31 Maret 2023
2. Kegiatan Ijin Penelitian mengikuti jam operasional kantor
3. Isi kuisisioner sudah sesuai dan tidak ada perubahan

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Lesmana Dwi Putra
Kepala

Tembusan :
- Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan

NU/LE/HL 03.00

Lampiran 3. Lembar Pernyataan Persetujuan Partisipan

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PARTISIPAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Dengan ini saya menyatakan persetujuan untuk berpartisipasi sebagai informan dalam penelitian yang berjudul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta Bpjamsostek Terhadap Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) Di Bpjamsotek KCP Probolinggo**” yang diselenggarakan oleh Uswatun Hasanah.

Dalam kegiatan ini, saya secara sadar memahami dan menerima bahwa :

1. Saya diminta untuk memberikan informasi sejujur-jujurnya
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.
3. Guna menunjang kelancaran penelitian yang akan dilaksanakan, maka segala hal yang berkaitan dengan waktu dan tempat akan disepakati bersama.

Dalam menandatangani lembar ini, saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun.

Probolinggo, Februari 2023

Mengetahui,

Peneliti

Informan

Uswatun Hasanah

(.....)

Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJAMSOSTEK
TERHADAP APLIKASI JMO (JAMSOSTEK *MOBILE*)
DI BPJAMSOTEK KCP PROBOLINGGO**

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :

PETUNJUK PENELITIAN

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan “Pernyataan” yang diterima dalam penggunaan aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*)

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

PERNYATAAN		PILIHAN JAWABAN				
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)		SS	S	N	TS	STS
1	Konten pada aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>) telah disajikan dalam tampilan / <i>design</i> / format yang menarik					
2	Desain tampilan menu dan fitur layanan pada aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>) sudah sesuai kebutuhan					
3	Tampilan menu dan <i>icon</i> pada aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>) sudah sangat jelas					
4	Konten pada aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>) mudah dipahami					
5	Aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>) mudah digunakan, mudah diakses di mana saja dan kapan saja					
TOTAL						
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>) sudah memberikan informasi yang benar dan akurat					
2	Informasi yang dicari pada aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>) mudah dipahami					

3	Informasi pada aplikasi JMO (Jamsostek <i>Mobile</i>) sudah cukup lengkap					
4	Informasi (Berita & Promosi) yang saya butuhkan pada aplikasi JMO (Jamsostek <i>Mobile</i>) langsung dapat diakses					
5	Aplikasi JMO sudah lengkap dalam memberikan informasi (Besaran Tabungan JHT, informasi JKK, JKM, dll)					
TOTAL						
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)		SS	S	N	TS	STS
1	Fitur layanan dalam aplikasi JMO (Jamsostek <i>Mobile</i>) sudah sesuai kebutuhan					
2	Penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek <i>Mobile</i>) sangat lancar dan tepat waktu					
3	Respon dari keluhan peserta pada fitur pengaduan dan pelaporan dapat diatasi					
4	Aplikasi JMO (Jamsostek <i>Mobile</i>) selalu memberikan informasi terbaru (Berita & Promosi)					
5	Penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek <i>Mobile</i>) bertransaksi sangat lancar dan tepat waktu					
TOTAL						

Lampiran 5: Tabulasi Data

No	Kualitas Sistem (System Quality) (X1)					TOTAL	Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)					TOTAL	Kualitas Layanan (Service Quality) (X3)					TOTAL	JUMLAH SKOR
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		X3.1	X3.2	X3.4	X3.4	X3.5		
1	4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	4	22	66
2	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	5	4	3	5	4	21	67
3	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	4	22	70
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
5	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	69
6	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	69
7	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	57
8	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	4	19	4	3	4	4	3	18	57
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
10	5	3	5	4	4	21	4	2	4	5	3	18	3	3	4	4	4	18	57
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
15	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22	67
16	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	3	16	54
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
18	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	5	20	63
19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	66
20	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	63
21	5	4	4	4	5	22	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	4	16	56
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	65
23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	70
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
29	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	61
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
31	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
33	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	62
34	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	62
35	3	5	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21	5	3	4	3	3	18	61
36	5	4	5	5	5	24	5	5	4	3	5	22	3	3	5	3	4	18	64
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
38	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	73
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	58
40	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22	68

Lampiran 6: Data Hasil SPSS

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	35,0	35,0	35,0
	2	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	32	80,0	82,1	82,1
	2	5	12,5	12,8	94,9
	4	2	5,0	5,1	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Missing	System	1	2,5		
Total		40	100,0		

Pernyataan 1 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	10,0	10,0	10,0
	S	14	35,0	35,0	45,0
	SS	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 2 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	5,0	5,0	5,0
	S	20	50,0	50,0	55,0
	SS	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 3 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	2,5	2,5	2,5
	S	18	45,0	45,0	47,5
	SS	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 4 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	18	45,0	45,0	45,0
	SS	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 5 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	2,5	2,5	2,5
	S	14	35,0	35,0	37,5
	SS	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

KUALITAS SISTEM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	39	97,5	97,5	97,5
	Cukup Puas	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 1 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	2,5	2,5	2,5

	S	22	55,0	55,0	57,5
	SS	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 2 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	2,5	2,5	2,5
	S	19	47,5	47,5	50,0
	SS	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 3 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	5,0	5,0	5,0
	S	22	55,0	55,0	60,0
	SS	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 4 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	5,0	5,0	5,0
	S	21	52,5	52,5	57,5
	SS	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 5 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	5,0	5,0	5,0
	S	20	50,0	50,0	55,0
	SS	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

KUALITAS INFORMASI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	38	95,0	95,0	95,0
	Cukup Puas	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 1 Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	10,0	10,0	10,0
	S	16	40,0	40,0	50,0
	SS	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 2 Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	17,5	17,5	17,5
	S	15	37,5	37,5	55,0
	SS	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 3 Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	7,5	7,5	7,5
	S	20	50,0	50,0	57,5
	SS	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 4 Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	10,0	10,0	10,0
	S	17	42,5	42,5	52,5

	SS	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Pernyataan 5 Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	10,0	10,0	10,0
	S	18	45,0	45,0	55,0
	SS	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

KUALITAS LAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	33	82,5	82,5	82,5
	Cukup Puas	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian

