

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian dari Poltekkes Kemenkes Malang



Nomor : PP.08.02/6.3/2883/2022
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Penelitian 22 Januari 2023

Kepada Yth.
BPJS KES : Kepala BPJS kesehatan Kota Batu
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 : Sidqi Ammar Hakim
NIM : P17430203054
Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu
Periode Penelitian : Februari-Maret 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. 19680418199032001

- Kampus Utama : Jl. Besar (an No. 77 C Malang, Telp. (0341) 566075, 571388
- Kampus I : Jl. Seloyo No. 106 Jember, Telp. (0331) 490613
- Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong, Lawang Telp. (0341) 427847
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp. (0342) 601043
- Kampus IV : Jl. KH Wahid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773665
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 751293
- Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A. Ponorogo, Telp. (0352) 461792



Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari BPJS Kesehatan



BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 245/VII-05/0123
Lampiran : satu berkas
Hal : Izin Penelitian an. Sidqi Ammar Hakim

Malang, 31 Januari 2023

Yth. Ketua Prodi D3 Asuransi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
di
Malang

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang Nomor PF.08.02/6.3/2683/2022 Hal Surat Ijin Penelitian, maka Bersama ini kami sampaikan tanggapan sebagai berikut:

1. Pada prinsipnya BPJS Kesehatan Cabang Malang dapat memberikan izin permohonan penelitian kepada:

Nama : Sidqi Ammar Hakim
NIM : P17430203054
Program Studi : D3 Asuransi Kesehatan
Institusi : Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu

2. Pelaksanaan wawancara atau penyebaran kuesioner kepada Peserta BPJS Kesehatan Kantor Kota Batu dapat disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden dengan mempertimbangkan berbagai faktor (kesehatan dan keamanan), serta tidak mengganggu pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Kota Batu.

3. Dalam hal pengumpulan data primer, kesediaan untuk memberikan data/ informasi merupakan hak responden.

4. Terkait jadwal pelaksanaan penelitian mohon dapat disampaikan kepada Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Pes. Kepala,

Eka Nur Kusdarwati

WS/dn/HM.00

KANTOR CABANG MALANG

Jl. Raden Tumenggung Suryo 44 Malang
Telp. +62 341 493026
Fax. +62 341 493802
www.bpjs-kesehatan.go.id

**Lampiran 3 Lembar *Informed Consent* (Surat Pernyataan Persetujuan)
INFORMED COSENT**

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Saya yang tersebut di atas menyatakan **SETUJU/ TIDAK SETUJU***. Apabila saya memilih setuju, maka saya **BERSEDIA** untuk mengisi koesioner penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu”. Diselenggarakan oleh Sidqi Ammar Hakim, mahasiswa dari Poltekkes Kemenkes Malang.

Dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, memahami, dan menerima bahwa :

1. Saya diminta untuk memberikan informasi dan menjawab pertanyaan yang 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 terkait dengan waktu dan tempat akan disepakati bersama.

Dalam menandatangani lembar ini, saya **TIDAK ADA PAKSAAN** dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti penelitian.

Malang,...Maret 2023

Peneliti

Responden

.....

.....

Lampiran 4 Instrumen Penelitian

No.	Pertanyaan	Frekuensi				Skor
		Sangat setuju (4)	Setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)						
1.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat digunakan dengan prosedur yang mudah					
2.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat berfungsi dengan baik					
3.	Akses aplikasi <i>mobile</i> JKN tidak memerlukan waktu yang lama					
4.	Adanya proteksi dan kerahasiaan data terjaga					

No.	Pertanyaan	Frekuensi				Skor
		Sangat setuju (4)	Setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)						
1.	Semua informasi tersedia dengan lengkap dan dapat diakses pada aplikasi <i>mobile</i> JKN					
2.	Bahasa yang digunakan pada aplikasi <i>mobile</i> JKN mudah dipahami semua golongan masyarakat					
3.	Informasi yang dibutuhkan konsumen tersedia pada aplikasi <i>mobile</i> JKN					
4.	Informasi yang tersedia pada aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat dipercaya kebenarannya					
5.	Informasi pada aplikasi <i>mobile</i> JKN selalu diperbaharui setiap waktu					





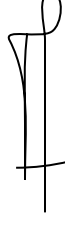
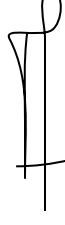
No.	Pertanyaan	Frekuensi				Skor
		Sangat setuju (4)	Setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
Kualitas Layanan (Service Quality)						
1.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN terjamin keamanannya					
2.	Keluhan konsumen pada aplikasi <i>mobile</i> JKN langsung diproses dengan cepat					
3.	Respons yang diberikan terhadap keluhan cepat tanggap					

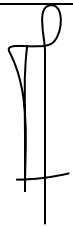
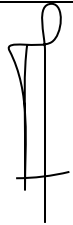

No.	Pertanyaan	Frekuensi				Skor
		Sangat setuju (4)	Setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)						
1.	Saya merasa aplikasi <i>mobile</i> JKN sangat membantu kegiatan administratif tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan					

No.	Pertanyaan	Frekuensi				Skor
		Sangat setuju (4)	Setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
Manfaat - Manfaat Bersih						
1.	Penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat melakukan penghematan biaya					
2.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat digunakan dengan mudah					

3.	Penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN hanya membutuhkan waktu yang singkat					
----	--	--	--	--	--	--

Lampiran 6 Lembar Bimbingan

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	21 Juli 2022	Konsultasi Judul LTA	
2	24 Oktober 2022	Penetapan Judul LTA	
3	22 November 2022	Pengajuan BAB 1 dan BAB 2	
4	24 November 2022	Revisi BAB 1 dan BAB 2, melanjutkan BAB 3	
5	3 Januari 2023	Konsultasi BAB 3	
6	11 Januari 2023	Seminar Proposal	

7	17 Juni 2023	Mengirimkan BAB 1-5	
8	19 juni 2023	Menemui Pak Eko untuk membahas LTA, dan acc maju semhas	
9	27 juni 2023	Seminar Hasil	

Lampiran 7 Tabulasi Data

NO.	RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	SCORE KUALITAS SISTEM	KATEGORI	SCORE KUALITAS INFORMASI	KATEGORI	SCORE KUALITAS LAYANAN	KATEGORI	SCORE KEPUASAN PENGGUNA	KATEGORI	SCORE MANFAAT-MANFAAT BERSIH	KATEGORI
1	D	21	laki - laki	Mahasiswa	13	EFEKTIF	10	EFEKTIF	8	TIDAK EFEKTIF	3	EFEKTIF	9	EFEKTIF
2	A	23	Laki - laki	Mahasiswa	13	EFEKTIF	10	EFEKTIF	14	TIDAK EFEKTIF	2	TIDAK EFEKTIF	10	EFEKTIF
3	B	28	Laki - laki	Karyawan	12	EFEKTIF	9	EFEKTIF	18	EFEKTIF	3	EFEKTIF	12	EFEKTIF
4	Y	24	Perempuan	Pedagang	16	EFEKTIF	6	TIDAK EFEKTIF	20	EFEKTIF	3	EFEKTIF	8	EFEKTIF
5	F	22	Perempuan	Mahasiswa	15	EFEKTIF	9	EFEKTIF	17	EFEKTIF	4	EFEKTIF	6	TIDAK EFEKTIF
6	W	25	Laki - laki	Pedagang	12	EFEKTIF	6	TIDAK EFEKTIF	19	EFEKTIF	3	EFEKTIF	9	EFEKTIF
7	A	21	Perempuan	Mahasiswa	14	EFEKTIF	8	EFEKTIF	18	EFEKTIF	3	EFEKTIF	6	TIDAK EFEKTIF
8	A	24	Perempuan	Karyawan	12	EFEKTIF	12	EFEKTIF	9	TIDAK EFEKTIF	2	TIDAK EFEKTIF	9	EFEKTIF
9	A	23	Laki - laki	Mahasiswa	16	EFEKTIF	9	EFEKTIF	16	EFEKTIF	4	EFEKTIF	10	EFEKTIF
10	D	20	Perempuan	Mahasiswa	8	TIDAK EFEKTIF	6	TIDAK EFEKTIF	14	TIDAK EFEKTIF	2	TIDAK EFEKTIF	8	EFEKTIF
11	Kirana	24	Perempuan	Karyawan	15	EFEKTIF	6	TIDAK EFEKTIF	20	EFEKTIF	3	EFEKTIF	9	EFEKTIF
12	N	22	Perempuan	Mahasiswa	16	EFEKTIF	9	EFEKTIF	18	EFEKTIF	3	EFEKTIF	8	EFEKTIF
13	D	21	Perempuan	Mahasiswa	8	TIDAK EFEKTIF	10	EFEKTIF	14	TIDAK EFEKTIF	3	EFEKTIF	12	EFEKTIF
14	D	21	Perempuan	Mahasiswa	16	EFEKTIF	6	TIDAK EFEKTIF	15	EFEKTIF	4	EFEKTIF	9	EFEKTIF
15	A	24	Laki - laki	Karyawan	16	EFEKTIF	12	EFEKTIF	20	EFEKTIF	4	EFEKTIF	8	EFEKTIF
16	N	27	Perempuan	Pedagang	8	TIDAK EFEKTIF	9	EFEKTIF	16	EFEKTIF	4	EFEKTIF	12	EFEKTIF
17	S	28	Laki - laki	Pedagang	4	TIDAK EFEKTIF	9	EFEKTIF	17	EFEKTIF	2	TIDAK EFEKTIF	9	EFEKTIF
18	T	26	laki - laki	Karyawan	8	TIDAK EFEKTIF	9	EFEKTIF	14	TIDAK EFEKTIF	3	EFEKTIF	10	EFEKTIF
19	R	27	Perempuan	Pedagang	4	TIDAK EFEKTIF	8	EFEKTIF	15	TIDAK EFEKTIF	3	EFEKTIF	8	EFEKTIF
20	K	27	Perempuan	Karyawan	8	TIDAK EFEKTIF	8	EFEKTIF	20	EFEKTIF	2	TIDAK EFEKTIF	12	EFEKTIF
21	N	20	Laki - laki	Mahasiswa	13	EFEKTIF	12	EFEKTIF	19	EFEKTIF	4	EFEKTIF	12	EFEKTIF
22	A	23	Perempuan	Karyawan	15	EFEKTIF	11	EFEKTIF	19	EFEKTIF	4	EFEKTIF	11	EFEKTIF
23	B	22	laki - laki	Pedagang	15	EFEKTIF	11	EFEKTIF	19	EFEKTIF	4	EFEKTIF	9	EFEKTIF
24	L	20	Perempuan	Mahasiswa	14	EFEKTIF	10	EFEKTIF	18	EFEKTIF	3	EFEKTIF	9	EFEKTIF
25	A	24	Laki - laki	Karyawan	14	EFEKTIF	12	EFEKTIF	20	EFEKTIF	4	EFEKTIF	12	EFEKTIF
26	B	23	Perempuan	Mahasiswa	14	EFEKTIF	12	EFEKTIF	16	EFEKTIF	3	EFEKTIF	12	EFEKTIF
27	D	21	Perempuan	Mahasiswa	15	EFEKTIF	11	EFEKTIF	18	EFEKTIF	4	EFEKTIF	12	EFEKTIF
28	A	20	Laki - laki	Mahasiswa	15	EFEKTIF	12	EFEKTIF	19	EFEKTIF	4	EFEKTIF	11	EFEKTIF
29	H	26	Laki - laki	Karyawan	14	EFEKTIF	12	EFEKTIF	17	EFEKTIF	4	EFEKTIF	12	EFEKTIF
30	S	22	Perempuan	Mahasiswa	14	EFEKTIF	11	EFEKTIF	19	EFEKTIF	4	EFEKTIF	12	EFEKTIF
31	B	27	Laki - laki	Pedagang	14	EFEKTIF	10	EFEKTIF	15	TIDAK EFEKTIF	3	EFEKTIF	10	EFEKTIF
32	G	26	Laki - laki	Karyawan	12	EFEKTIF	9	EFEKTIF	16	EFEKTIF	3	EFEKTIF	9	EFEKTIF
33	I	27	Perempuan	Karyawan	12	EFEKTIF	10	EFEKTIF	17	EFEKTIF	4	EFEKTIF	11	EFEKTIF
34	R	24	Perempuan	Pedagang	15	EFEKTIF	10	EFEKTIF	15	TIDAK EFEKTIF	4	EFEKTIF	9	EFEKTIF
35	Y	26	Perempuan	Karyawan	14	EFEKTIF	11	EFEKTIF	17	EFEKTIF	4	EFEKTIF	11	EFEKTIF
36	D	22	Perempuan	Pedagang	15	EFEKTIF	11	EFEKTIF	15	TIDAK EFEKTIF	3	EFEKTIF	8	EFEKTIF
37	I	21	Laki - laki	Pedagang	16	EFEKTIF	9	EFEKTIF	18	EFEKTIF	3	EFEKTIF	10	EFEKTIF
38	B	21	Laki - laki	Mahasiswa	15	EFEKTIF	10	EFEKTIF	19	EFEKTIF	3	EFEKTIF	9	EFEKTIF
39	E	26	Perempuan	Karyawan	11	EFEKTIF	8	EFEKTIF	13	TIDAK EFEKTIF	2	TIDAK EFEKTIF	7	EFEKTIF
40	A	28	Perempuan	Pedagang	10	EFEKTIF	8	EFEKTIF	16	EFEKTIF	3	EFEKTIF	8	EFEKTIF
41	S	27	Perempuan	Pedagang	11	EFEKTIF	10	EFEKTIF	15	TIDAK EFEKTIF	3	EFEKTIF	9	EFEKTIF
42	F	22	Laki - laki	Mahasiswa	16	EFEKTIF	12	EFEKTIF	20	EFEKTIF	4	EFEKTIF	11	EFEKTIF
43	N	23	Perempuan	Mahasiswa	16	EFEKTIF	11	EFEKTIF	20	EFEKTIF	4	EFEKTIF	12	EFEKTIF
44	A	21	Laki - laki	Pedagang	15	EFEKTIF	9	EFEKTIF	19	EFEKTIF	3	EFEKTIF	10	EFEKTIF
45	D	24	laki - laki	Karyawan	14	EFEKTIF	10	EFEKTIF	19	EFEKTIF	4	EFEKTIF	12	EFEKTIF
					E	37	E	32	E	39	E	38	E	42
					T	7	T	12	T	5	T	6	T	2

Lampiran 8 Output dari SPSS

Statistics

		USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN
N	Valid	44	44	44
	Missing	0	0	0

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	30	68.2	68.2	68.2
	26-30	14	31.8	31.8	100.0
Total		44	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	19	43.2	43.2	43.2
	PEREMPUAN	25	56.8	56.8	100.0
Total		44	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEDAGANG	12	27.3	27.3	27.3
	MAHASISWA	18	40.9	40.9	68.2
	KARYAWAN	14	31.8	31.8	100.0
Total		44	100.0	100.0	

Statistics

		KUALITAS SISTEM	KUALITAS LAYANAN	KUALITAS INFORMASI	MANFAAT BERSIH	KEPUASAN PENGGUNA
N	Valid	44	44	44	44	44
	Missing	0	0	0	0	0

KUALITAS SISTEM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EFEKTIF	37	84.1	84.1	84.1
	TIDAK EFEKTIF	7	15.9	15.9	100.0
Total		44	100.0	100.0	

KUALITAS LAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EFEKTIF	39	88.6	88.6	88.6
	TIDAK EFEKTIF	5	11.4	11.4	100.0
Total		44	100.0	100.0	

KUALITAS INFORMASI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EFEKTIF	32	72.7	72.7	72.7
	TIDAK EFEKTIF	12	27.3	27.3	100.0
Total		44	100.0	100.0	

MANFAAT BERSIH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EFEKTIF	42	95.5	95.5	95.5
	TIDAK EFEKTIF	2	4.5	4.5	100.0
Total		44	100.0	100.0	

KEPUASAN PENGGUNA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EFEKTIF	38	86.4	86.4	86.4
	TIDAK EFEKTIF	6	13.6	13.6	100.0
Total		44	100.0	100.0	

Lampiran 9 Pengambilan Data di BPJS Kesehatan Batu

