

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Pengajuan Penelitian



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN**

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG  
Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746  
Website : <http://www.poltekkes-malang.ac.id> E-mail : [direktorat@poltekkes-malang.ac.id](mailto:direktorat@poltekkes-malang.ac.id)



Nomor : PP.08.02/6.3/2332/2022 12 Oktober 2022  
Lampiran : -  
Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
**Kepala BPJS Ketenagakerjaan KCP 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 : CLARASITA  
NIM : P17430204093  
Judul Penelitian : Efektivitas Penggunaan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) bagi Peserta Penerima Upah (PU) Di kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Batu  
Periode Penelitian : Oktober 2022 - November 2022  
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 : Lembar Kuesioner

<b>BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSISL KETENAGAKERJAAN BATU KOTA</b>	<b>KUESIONER SURVEY EFEKTIVITAS PENGUNAAN APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE)</b>
<p><i>Guna meningkatkan mutu dan kualitas Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dan untuk mengetahui efektivitas penggunaan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan Batu Kota, Saya berterima kasih apabila Anda berpartisipasi untuk mengisi Survei terkait aplikasi ini.</i></p>	
Nama : _____	Usia : _____
Alamat : _____	Pekerjaan : _____
Pendidikan Terakhir : _____	Jenis Kelamin : L <input type="checkbox"/> / P <input type="checkbox"/>
<p><b><u>Keterangan Cara Pengisian</u></b></p> <p>Mohon memberikan tanda ceklis ( ✓ ) pada satu dari pilhan jawaban yang tersedia</p>	
	Sangat Tidak Efektif
	Tidak Efektif
	Sangat Efektif
<p><b>1 Efektivitas terkait kualitas Sistem:</b></p>	
a. Kecepatan selama penggunaan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
b. Memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan data pribadi yang dimasukkan kedalam Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>2 Efektivitas terkait Kualitas Informasi:</b></p>	
a. Memberikan pemahaman terkait informasi kepada pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
b. Memenuhi kebutuhan pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
c. Kepercayaan memberikan informasi dari sumber yang jelas dari Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>3 Efektivitas terkait kualitas layanan:</b></p>	
a. Kecepatan menyelesaikan kebutuhan pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
b. Mengatasi keluhan pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>4 Efektivitas terkait kepuasan pengguna:</b></p>	
a. Memberikan kepuasan terhadap pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><b>5 Efektivitas terkait manfaat-manfaat bersih:</b></p>	
a. Menghemat biaya bagi pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
b. Mempersingkat waktu pelayanan administrasi dan mengurangi Antrian bagi pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p><i>Terima kasih atas partisipasi anda yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survey efektivitas terkait penggunaan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile), semoga hasil kuesioner ini dapat menjadi masukan untuk kedepannya.</i></p>	

Lampiran 3 : Hasil Data Profil Responden

<b>N O</b>	<b>NAMA RESPONDEN</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>USIA</b>	<b>PEKERJAAN</b>	<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>
1	R1	Perempuan	28	Guru	D3
2	R2	Perempuan	22	Karyawan Swasta	SMA
3	R3	Perempuan	27	Karyawan Swasta	D3
4	R4	Laki-laki	21	Karyawan Swasta	SMA
5	R5	Laki-laki	43	Karyawan Swasta	SMA
6	R6	Laki-laki	54	Karyawan Swasta	SMK
7	R7	Laki-laki	32	Guru	D3
8	R8	Laki-laki	39	Karyawan Swasta	SMA
9	R9	Laki-laki	42	Karyawan Swasta	SMA
10	R10	Laki-laki	40	Karyawan Swasta	SMA
11	R11	Perempuan	38	Karyawan Swasta	SMA
12	R12	Perempuan	26	Karyawan Swasta	S1
13	R13	Laki-laki	35	Karyawan Swasta	SMA
14	R14	Laki-laki	48	Karyawan Swasta	S1
15	R15	Perempuan	29	Karyawan Swasta	S1
16	R16	Perempuan	22	Karyawan Swasta	SMK
17	R17	Perempuan	29	Karyawan Swasta	SMA
18	R18	Laki-laki	25	Guru	S1
19	R19	Laki-laki	31	Karyawan Swasta	SMA
20	R20	Laki-laki	37	Karyawan Swasta	SMA
21	R21	Laki-laki	31	Karyawan Swasta	SMA
22	R22	Laki-laki	25	Karyawan Swasta	SMA
23	R23	Laki-laki	35	Karyawan Swasta	SMA
24	R24	Laki-laki	43	Karyawan Swasta	SMA
25	R25	Laki-laki	30	Karyawan Swasta	SMA
26	R26	Laki-laki	38	Security	SMA
27	R27	Laki-laki	38	Security	SMA
28	R28	Laki-laki	37	Karyawan Swasta	SMA
29	R29	Laki-laki	51	Karyawan Swasta	SMA
30	R30	Perempuan	35	Karyawan Swasta	SMP

Lampiran 4a : Rekapitulasi Data

Efektifitas terkait Kualitas Sistem (System Quality)								
NO	NAMA RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKRJAAN	ITEM PERTANYAAN		JUMLAH
						P1	P2	
1	R1	28	P	D3	Guru	4	4	8
2	R2	22	P	SMA	Karyawan Swasta	3	3	6
3	R3	27	P	D3	Karyawan RSUD Karsa	4	4	8
4	R4	21	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
5	R5	43	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
6	R6	54	L	SMK	Karyawan Swasta	4	4	8
7	R7	32	L	D3	Guru	4	4	8
8	R8	39	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
9	R9	42	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
10	R10	40	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
11	R11	38	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
12	R12	26	P	S1	Karyawan Swasta	4	4	8
13	R13	35	L	SMA	Pegawai Hotel	3	4	7
14	R14	48	L	S1	Karyawan Swasta	4	4	8
15	R15	29	P	S1	Karyawan Swasta	3	3	6
16	R16	22	P	SMK	Karyawan Swasta	4	3	7
17	R17	29	P	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
18	R18	25	L	S1	Guru	3	4	7
19	R19	31	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
20	R20	37	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	7
21	R21	31	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3	6
22	R22	25	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	7
23	R23	35	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	7
24	R24	43	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3	6
25	R25	30	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
26	R26	38	L	SMA	Security	4	4	8
27	R27	38	L	SMA	Security	4	4	8
28	R28	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
29	R29	51	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
30	R30	35	P	SMP	Karyawan Swasta	3	3	6
<b>TOTAL</b>								<b>222</b>

Keterangan :

Sangat Tidak Efektif : 1

Tidak Efektif : 2

Efektif : 3

Sangat Efektif : 4

Lampiran 4b : Rekapitulasi Data berdasarkan Kualitas Informasi (information quality)

Efektifitas terkait Kualitas Informasi									
NO	NAMA RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKRJAAN	ITEM PERTANYAAN			JUMLAH
						P3	P4	P5	
1	R1	28	P	D3	Guru	4	4	4	12
2	R2	22	P	SMA	Karyawan Swasta	3	3	3	9
3	R3	27	P	D3	Karyawan RSUD Karsa	4	3	3	10
4	R4	21	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	12
5	R5	43	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	12
6	R6	54	L	SMK	Karyawan Swasta	4	4	4	12
7	R7	32	L	D3	Guru	4	3	3	10
8	R8	39	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	12
9	R9	42	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	4	11
10	R10	40	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	3	11
11	R11	38	P	SMA	Karyawan Swasta	3	4	4	11
12	R12	26	P	S1	Karyawan Swasta	4	4	4	12
13	R13	35	L	SMA	Pegawai Hotel	3	3	3	9
14	R14	48	L	S1	Karyawan Swasta	4	4	3	11
15	R15	29	P	S1	Karyawan Swasta	3	4	3	10
16	R16	22	P	SMK	Karyawan Swasta	3	4	3	10
17	R17	29	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	12
18	R18	25	L	S1	Guru	4	3	3	10
19	R19	31	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	3	11
20	R20	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	12
21	R21	31	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	3	10
22	R22	25	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3	3	9
23	R23	35	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	4	11
24	R24	43	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	4	11
25	R25	30	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	12
26	R26	38	L	SMA	Security	4	4	4	12
27	R27	38	L	SMA	Security	4	4	4	12
28	R28	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	12
29	R29	51	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	4	12
30	R30	35	P	SMP	Karyawan Swasta	3	3	3	9
<b>TOTAL</b>									<b>329</b>

Keterangan :

Sangat Tidak Efektif : 1

Tidak Efektif : 2

Efektif : 3

Sangat Efektif : 4



Lampiran 4c : Rekapitulasi Data berdasarkan Kualitas Layanan (service uality)

Efektifitas terkait Kualitas Layanan								
NO	NAMA RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKRJAAN	ITEM PERTANYAAN		JUMLAH
						P6	P7	
1	R1	28	P	D3	Guru	4	4	8
2	R2	22	P	SMA	Karyawan Swasta	3	4	7
3	R3	27	P	D3	Karyawan RSUD Karsa	3	4	7
4	R4	21	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
5	R5	43	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
6	R6	54	L	SMK	Karyawan Swasta	4	4	8
7	R7	32	L	D3	Guru	3	4	7
8	R8	39	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
9	R9	42	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
10	R10	40	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	7
11	R11	38	P	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
12	R12	26	P	S1	Karyawan Swasta	4	4	8
13	R13	35	L	SMA	Pegawai Hotel	3	3	6
14	R14	48	L	S1	Karyawan Swasta	3	3	6
15	R15	29	P	S1	Karyawan Swasta	3	3	6
16	R16	22	P	SMK	Karyawan Swasta	3	4	7
17	R17	29	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
18	R18	25	L	S1	Guru	3	4	7
19	R19	31	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3	6
20	R20	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
21	R21	31	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	7
22	R22	25	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	7
23	R23	35	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
24	R24	43	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
25	R25	30	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
26	R26	38	L	SMA	Security	4	4	8
27	R27	38	L	SMA	Security	4	4	8
28	R28	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
29	R29	51	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
30	R30	35	P	SMP	Karyawan Swasta	3	4	7
<b>TOTAL</b>								<b>215</b>

Keterangan :

Sangat Tidak Efektif : 1

Tidak Efektif : 2

Efektif : 3

Sangat Efektif : 4

Lampiran 4d : Rekapitulasi Data berdasarkan Kepuasan pengguna (user satisfaction)

Efektifitas terkait Kualitas Kepuasan Pengguna							
NO	NAMA RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKRJAAN	ITEM PERTANYAAN	JUMLAH
						P8	
1	R1	28	P	D3	Guru	3	3
2	R2	22	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4
3	R3	27	P	D3	Karyawan RSUD Karsa	3	3
4	R4	21	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3
5	R5	43	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3
6	R6	54	L	SMK	Karyawan Swasta	4	4
7	R7	32	L	D3	Guru	4	4
8	R8	39	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
9	R9	42	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
10	R10	40	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
11	R11	38	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4
12	R12	26	P	S1	Karyawan Swasta	4	4
13	R13	35	L	SMA	Pegawai Hotel	4	4
14	R14	48	L	S1	Karyawan Swasta	4	4
15	R15	29	P	S1	Karyawan Swasta	3	3
16	R16	22	P	SMK	Karyawan Swasta	3	3
17	R17	29	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4
18	R18	25	L	S1	Guru	3	3
19	R19	31	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3
20	R20	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
21	R21	31	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
22	R22	25	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
23	R23	35	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
24	R24	43	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
25	R25	30	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
26	R26	38	L	SMA	Security	4	4
27	R27	38	L	SMA	Security	3	3
28	R28	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
29	R29	51	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4
30	R30	35	P	SMP	Karyawan Swasta	4	4
<b>TOTAL</b>							<b>111</b>

Keterangan :

Sangat Tidak Efektif : 1

Tidak Efektif : 2

Efektif : 3

Sangat Efektif : 4

Lampiran 4e : Rekapitulasi Data berdasarkan Manfaat-manfaat Bersih (net benefits)

Efektifitas terkait Manfaat-Manfaat Bersih								
NO	NAMA RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	ITEM PERTANYAAN		JUMLAH
						P9	P10	
1	R1	28	P	D3	Guru	4	4	8
2	R2	22	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
3	R3	27	P	D3	Karyawan RSUD Karsa	3	3	6
4	R4	21	L	SMA	Karyawan Swasta	3	3	6
5	R5	43	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
6	R6	54	L	SMK	Karyawan Swasta	3	4	7
7	R7	32	L	D3	Guru	4	4	8
8	R8	39	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
9	R9	42	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
10	R10	40	L	SMA	Karyawan Swasta	3	4	7
11	R11	38	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
12	R12	26	P	S1	Karyawan Swasta	4	4	8
13	R13	35	L	SMA	Pegawai Hotel	3	3	6
14	R14	48	L	S1	Karyawan Swasta	4	4	8
15	R15	29	P	S1	Karyawan Swasta	3	4	7
16	R16	22	P	SMK	Karyawan Swasta	4	4	8
17	R17	29	P	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
18	R18	25	L	S1	Guru	3	4	7
19	R19	31	L	SMA	Karyawan Swasta	4	3	7
20	R20	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
21	R21	31	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
22	R22	25	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
23	R23	35	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
24	R24	43	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
25	R25	30	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
26	R26	38	L	SMA	Security	3	4	7
27	R27	38	L	SMA	Security	3	4	7
28	R28	37	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
29	R29	51	L	SMA	Karyawan Swasta	4	4	8
30	R30	35	P	SMP	Karyawan Swasta	4	4	8
<b>TOTAL</b>								<b>227</b>

Keterangan :

Sangat Tidak Efektif : 1

Tidak Efektif : 2

Efektif : 3

Sangat Efektif : 4

Lampiran 5 : Dokumentasi Kegiatan penelitian



Pengisian Kuisisioner