



**ANALISIS SURVEI KEPUASAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA APLIKASI JKN MOBILE
MENGUNAKAN METODE EUCS**

SKRIPSI

CLARA SEPTARINA

2019.21.0064

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2023

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA APLIKASI JKN MOBILE
MENGUNAKAN METODE EUCS**

SKRIPSI



Oleh :

**NPM : 2019210064
NAMA : CLARA SEPTARINA
JENJANG STUDI : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI
PADA APLIKASI JKN MOBILE MENGGUNAKAN METODE END
USER COMPUTING SATISFACTION**

Oleh :

Clara Septarina
NPM : 2019.2100.64

Palembang, 8 Agustus 2023

Pembimbing I



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

Pembimbing II



Mariska Putri Pratiwi, S.Si., M.IT
NIK: 2019.01.0278

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D.
NIK : 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin, tanggal 17 bulan Juli tahun 2023 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

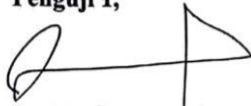
Palembang, 7 Agustus 2023

1. Ketua Penguji,



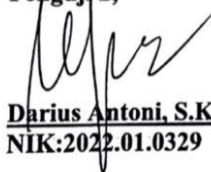
Mariska Putri Pratiwi, S.Si.,M.IT
NIK: 2019.01.0278

2. Penguji 1,



Imelda Saluza, S.Si.,M.Sc
NIK: 2015.01.0103

3. Penguji 2,



Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D
NIK:2022.01.0329

Mengetahui,
Ka.Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom
NIK. 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Clara Septarina

NPM : 2019210064

Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Pada
Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Eucs

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan
SKRIPSI.

Palembang, 7 Agustus 2023

Ketua Penguji,

Mariska Putri Pratiwi, S.Si., M.IT
NIK: 2019.01.0278

Penguji I,

Imelda Saluza, S.Si., M.Sc
NIK: 2015.01.0103

Penguji II,

Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D
NIK: 2022.01.0329

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Ninis Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan dunia teknologi informasi membuat penggunaan teknologi informasi menyebar ke berbagai lapisan masyarakat, khususnya dibidang Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk berdasarkan jaminan sosial. Jaminan sosial didefinisikan sebagai bentuk perlindungan sosial untuk memastikan bahwa semua orang memenuhi kebutuhan dasarnya untuk kehidupan yang layak. Dalam pelaksanaannya, BPJS terbagi menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pada tahun 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi yang bertujuan untuk membantu pelayanan dan sosialisasi dengan nama Mobile JKN. Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, diperoleh informasi yang terdapat pada aplikasi JKN Mobile bahwa hingga saat ini pengguna melaporkan teknis seperti tidak membalas fitur konsultasi dokter, data terkait layanan dan ketersediaan kamar yang masih terbatas dan lainnya, menandakan aplikasi JKN Mobile masih memiliki beberapa kekurangan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan pengguna aplikasi JKN Mobile dengan metode End Using Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode EUCS dan perhitungan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan pengguna pada variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Used, dan Timeliness dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi JKN Mobile berada pada level “Puas” namun masih perlu perbaikan agar dapat digunakan sesuai dengan tugas dan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci : JKN Mobile, Kepuasan, Pelayanan

ABSTARCT

The rapid development of the world of information technology has made the use of information technology spread to various levels of society, especially in the health sector. The Social Security Administrative Body (BPJS) is a legal entity formed based on social security. Sosial security is defined as a form of social protection to ensure that all people meet their basic needs for a decent life. In its implementation, BPJS is divided into Health BPJS and Employment BPJS. In 2017 BPJS Health launched an application that aims to assist services and outreach under the name Mobile JKN. Based on the result of the literature study that has been conducted, information is obtained in the JKN Mobile application that until now users have reported technicalities such as not replying to doctor consultation features, data related to services and room availability which are still limited and others, indicating that the JKN Mobile application still has several deficiencies. The purpose of this research is to measure the satisfaction of users of the JKN Mobile application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study used descriptive analysis with a quantitative approach using the EUCS method and Likert Scale calculations. The result of the study shows the user satisfaction index on the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. It can be concluded that the service quality of the JKN Mobile application is at the "Satisfied" level but still needs improvement so that it can be used according to the tasks and needs of the user.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti persembahkan kepada Allah SWT karena akhirnya penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian yang dibuat berjudul “Analisis Kepuasan Pelayanan Administrasi pada Aplikasi JKN Mobile Menggunakan Metode End Using Computing Satisfaction (EUCS)” dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Studi Sistem Informasi. Tidak lupa mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan penelitian ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku rector Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Nining Ariati, M.Kom selaku ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Faradillah, S.Si., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Dr. Terttiavini, S.Kom., M. Kom selaku Dosen Pembimbing I
6. Ibu Mariska Putri Pratiwi, S. Si., M.IT selaku Dosen Pembimbing II
7. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuan dalam berbagai hal
9. Teman saya Deslita, Karina, dan Tri Rizki yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini
10. Ryan Rizqi Mahdani, terimakasih atas dukungan, semangat serta telah menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar dapat digunakan nantinya demi perbaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL LUAR | i |
| HALAMAN JUDUL DALAM | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI | iv |
| SURAT KETERANGAN SIAP SIDANG SKRIPSI..... | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTARGAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat | 4 |
| 1.3.1 Tujuan | 4 |
| 1.3.2 Manfaat | 5 |
| 1.4 Ruang Lingkup | 5 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| 2.1 Landasan Teori | 7 |
| 2.1.1 Analisis | 7 |
| 2.1.2 Kepuasan Pengguna | 7 |
| 2.1.3 Pelayanan | 8 |
| 2.1.4 Admnistrasi | 8 |
| 2.1.5 Aplikasi Mobile | 9 |
| 2.1.6 End User Computing Satisfaction | 9 |
| 2.1.7 Skala Likert | 11 |
| 2.1.8 Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) | 11 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 12 |
| 2.2.1 Kuesioner | 12 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2 Observasi | 13 |
| 2.2.3 Studi Pustaka | 13 |
| 2.3 Populasi dan Sampel | 13 |
| 2.3.1 Populasi | 13 |
| 2.3.2 Sampel | 13 |
| 2.4 Penelitian Sebelumnya | 14 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 19 |
| 3.1 Identifikasi Masalah | 19 |
| 3.1.1 Tahapan Penelitian | 19 |
| 3.1.2 Deskripsi Tahapan Penelitian | 19 |
| 3.2 Penyusunan Rancangan Penelitian | 20 |
| 3.2.1 Penentuan Indikator Penelitian | 20 |
| 3.2.2 Skala Likert | 21 |
| 3.2.3 Instrumen Penelitian | 22 |
| 3.2.3.1 Pengolahan Data | 22 |
| 3.2.3.2 Analisa Data | 22 |
| 3.2.3.3 Metode Analisa Data | 22 |
| 3.3 Pengumpulan Data | 23 |
| 3.3.1 Kriteria Responden | 23 |
| 3.4 Gambaran Umum Perusahaan | 23 |
| 3.4.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 23 |
| 3.4.2 Visi dan Misi | 24 |
| 3.4.2.1 Visi | 24 |
| 3.4.2.2 Misi | 24 |
| 3.4.3 Fungsi, Tugas, dan Wewenang | 25 |
| 3.4.3.1 Fungsi BPJS Kesehatan | 25 |
| 3.4.3.2 Tugas BPJS Kesehatan | 25 |
| 3.4.3.3 Wewenang BPJS Kesehatan | 25 |
| 3.4.3.4 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan | 26 |
| 3.4.3.5 Asas, Tujuan, dan Prinsip BPJS Kesehatan | 27 |
| 3.4.5.1 Asas BPJS Kesehatan | 27 |
| 3.4.5.2 Tujuan BPJS Kesehatan | 27 |
| 3.4.5.3 Prinsip BPJS Kesehatan | 27 |
| 3.5 Populasi dan Sampel | 28 |
| 3.6 Uji Coba Instrumen | 29 |
| 3.6.1 Uji Coba Validitas Kuesioner | 31 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas Kuesioner | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1 Aplikasi JKN Mobile | 35 |
| 4.1.1 Menu Utama Aplikasi..... | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2 Deskripsi Data | 36 |
| 4.2.1 Deskripsi Penarikan Populasi dan Sampel..... | 37 |
| 4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| 4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Umur..... | 39 |
| 4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan | 40 |
| 4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 41 |
| 4.3 Hasil Pengumpulan Data..... | 42 |
| 4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden..... | 42 |
| 4.3.2 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Variabel..... | 44 |
| 4.4 Pengolahan Data Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN Mobile..... | 46 |
| 4.4.1 Uji Normalitas..... | 47 |
| 4.4.2 Regresi Linear Berganda | 48 |
| 4.4.2.1 Uji Simultan(F)..... | 48 |
| 4.4.2.2 Uji Parsial (T) | 49 |
| 4.5 Pengolahan Data Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN Mobile | 50 |
| 4.5.1 Hasil Pengolahan Dta Berdasarkan Variabel Content..... | 50 |
| 4.5.2 Hasil Pengolahan Dta Berdasarkan Variabel Accuraccy..... | 53 |
| 4.5.3 Hasil Pengolahan Dta Berdasarkan Variabel Format..... | 55 |
| 4.5.4 Hasil Pengolahan Dta Berdasarkan Variabel Ease Of use..... | 57 |
| 4.5.5 Hasil Pengolahan Dta Berdasarkan Variabel Timeliness..... | 59 |
| 4.5.6 Hasil Pengolahan Dta Berdasarkan Variabel User Satisfaction..... | 62 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 63 |
| BAB V KESIMPULAN dan SARAN | 65 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 65 |
| 5.2 Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 67 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model EUCS | 10 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian | 19 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan..... | 26 |
| Gambar 4.1 Menu Utama Aplikasi JKN Mobile | 36 |
| Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin Responden Pengguna JKN Mobile | 38 |
| Gambar 4.3 Grafik Berdasarkan Umur Responden Pengguna JKN Mobile | 39 |
| Gambar 4.4 Grafik Status Pekerjaan Responden Pengguna JKN Mobile..... | 41 |
| Gambar 4.5 Grafik Tingkat Pendidikan Responden Pengguna JKN Mobile..... | 42 |
| Gambar 4.6 Grafik Normal Probability | 47 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 14 |
| Tabel 3.1 Indikator Penelitian | 20 |
| Tabel 3.2 Skala Likert | 21 |
| Tabel 3.3 Data Hasil Penyebaran Kuesioner | 29 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas | 31 |
| Tabel 3.5 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas | 33 |
| Tabel 3.6 Cases Processing Summary..... | 34 |
| Tabel 3.7 Reliability Statistics | 34 |
| Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner | 37 |
| Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| Tabel 4.3 Tabel Responden Berdasarkan Umur | 39 |
| Tabel 4.4 Tabel Responden Berdasarkan Status Pekerjaan | 40 |
| Tabel 4.5 Tabel Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 41 |
| Tabel 4.6 Pernyataan dan Variabel | 43 |
| Tabel 4.7 Tabel Rekapitulasi | 45 |
| Tabel 4.8 Rekap Kuesioner Berdasarkan Rata-Rata Vraiebl | 46 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas | 48 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan(F) | 49 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (T) | 49 |
| Tabel 4.12 Pengolahan Data Indikator X1.1 | 51 |
| Tabel 4.13 Pengolahan Data Indikator X1.2 | 51 |
| Tabel 4.14 Pengolahan Data Indikator X1.3 | 52 |
| Tabel 4.15 Pengolahan Data Indikator X2.1 | 53 |
| Tabel 4.16 Pengolahan Data Indikator X2.2 | 53 |
| Tabel 4.17 Pengolahan Data Indikator X2.3..... | 54 |
| Tabel 4.18 Pengolahan Data Indikator X3.1 | 55 |
| Tabel 4.19 Pengolahan Data Indikator X3.2 | 56 |
| Tabel 4.20 Pengolahan Data Indikator X3.3 | 56 |
| Tabel 4.21 Pengolahan Data Indikator X4.1 | 57 |
| Tabel 4.22 Pengolahan Data Indikator X4.2 | 58 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.23 Pengolahan Data Indikator X4.3 | 58 |
| Tabel 4.24 Pengolahan Data Indikator X5.1 | 59 |
| Tabel 4.25 Pengolahan Data Indikator X5.2 | 60 |
| Tabel 4.26 Pengolahan Data Indikator X5.3 | 60 |
| Tabel 4.27 Pengolahan Data Indikator Y.1 | 61 |
| Tabel 4.28 Pengolahan Data Indikator Y.2 | 62 |
| Tabel 4.29 Pengolahan Data Indikator Y.3 | 62 |
| Tabel 4.30 Hasil Penelitian | 63 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Surat Pengantar Survei Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Survei
- Lampiran 4 Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 Surat Pernyataan Tidak Plagiat
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Simlutan (Uji F)
- Lampiran 9 Hasil Uji Parsial (Uji T)
- Lampiran 10 Tabluasi Data