**LAMPIRAN**

Lampian I. Surat Izin Penelitian



Lampiran II. *Informed Concent*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : \*Nama boleh dikosongkan

Tempat/Tanggal Lahir :

Alamat :

Saat ini tinggal di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Menyatakan bahwa :

1. Saya telah dijelaskan dan paham tentang latar belakang penelitian ini
2. Saya telah mengetahui bahwa informasi yang saya berikan dapat dijadikan sebuah data dalam penelitian ini
3. Saya telah mengerti bahwa penelitian ini akan dijadikan sebuah karya tulis ilmiah
4. Saya telah mengetahui bahwa identitas saya sebagai sumber informasi akan dijaga kerahasiannya
5. Saya bersedia memberikan informasi pada penelitian ini yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang” yang disusun oleh

Nama : Sakinah

Program Studi : D3 Asuransi Kesehatan

Malang, 2023

(………………………..)

# Lampian III. Kuesioner

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kualitas system (system quality) | STP | TP | P | SP |
| 1. | Aplikasi mobile JKN dapat digunakan dengan prosedur yang mudah  |  |  |  |  |
| 2. | Aplikasi mobile JKN dapat berfungsi dengan baik  |  |  |  |  |
| 3. | Proteksi dan kerahasiaan data terjaga |  |  |  |  |
| No | Kualitas informasi (information system) | STP | TP | P | SP |
| 1. | Semua informasi tersedia dengan lengkap dan dapat diakses di aplikasi mobile JKN |  |  |  |  |
| 2. | Bahasa yang digunakan pada aplikasi mobile JKN dapat dipahami semua golongan masyarakat  |  |  |  |  |
| 3. | Informasi di aplikasi mobile JKN dapat dipercaya kebenarannya |  |  |  |  |
| No | Kualitas Layanan (service quality) | STP | TP | P | SP |
| 1. | Aplikasi mobile JKN terjamin keamanannya |  |  |  |  |
| 2. | Keluhan konsumen pada aplikasi mobile JKN langsung diproses dengan cepat |  |  |  |  |
| 3. | Respons yang diberikan terhadap keluhan cepat tanggap |  |  |  |  |
| No | Kepuasan pengguna (user satisfaction) | STP | TP | P | SP |
| 1. | Saya merasa aplikasi mobile JKN sangat membantu kegiatan administrative tanpa perlu datan langsung ke kantor BPJS Kesehatan |  |  |  |  |
| No | Manfaat bersih-bersih (net benefits) | STP | TP | P | SP |
| 1. | Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat menhemat biaya |  |  |  |  |
| 2. | Aplikasi mobile JKN dapat digunakan dengan mudah |  |  |  |  |
| 3. | Penggunaan aplikasi mobile JKN hanya membutuhkan waktu yang singkat |  |  |  |  |

*(Ramadani, afiffatuzahroh, 2020)*

Lampiran IV. Lembar Rekapitulasi Data

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nama | Jenis Kelamin | Usia | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 |
| RE | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| AA | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| PL | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| BG | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| F | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| RE | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| T | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| JK | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| G | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| ML | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| JW | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| H | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| HY | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| S | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| VS | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SS | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| ST | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KA | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| FP | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| DR | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| AB | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| DSP | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SR | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| VE | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| VSS | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| NH | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| DS | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| MT | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| A | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| MA | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| RD | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| S | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| G | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| N | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| MK | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| NI | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| A | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SD | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| FG | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| WR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| C | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| L | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| BB | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| J | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| S | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| DC | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| EP | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SK | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KK | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| BR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| RP | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| MP | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| NT | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SSA | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| GE | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| BJ | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| DH | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SW | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| AF | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| ML | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| GK | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| TH | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| WS | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| J | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| F | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| L | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| I | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| PL | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| R | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| T | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| C | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| N | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| DSP | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| J | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| R | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SH | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| R | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| BR | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SG | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| L | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| F | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| S | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| EP | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| R | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| NN | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| N | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| M | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| F | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| L | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| H | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| S | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| D | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| H | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| K | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| C | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Z | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| V | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| PP | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| RM | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

Ket:

laki laki : 1

perempuan: 2

17-25: 1

26-35: 2

36-45: 3

46-55: 4

56-60: 5