

### **Lampiran 1. Informed Consent Penelitian**

Nama Peneliti : **Naufal Fathin Mahib Febryanto**

NIM : P17430211023

Judul Penelitian : Studi Efektivitas *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan  
Kabupaten Magetan

Peneliti adalah mahasiswa Program Studi Diploma III Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Saudara telah diminta ikut berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah secara sukarela. Saudara berhak menolak berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan cara pemberian kuesioner oleh peneliti kepada responden untuk selanjutnya diisi berdasarkan pendapat responden. Segala informasi yang saudara berikan akan digunakan sepenuhnya hanya dalam penelitian ini. Peneliti sepenuhnya akan menjaga kerahasiaan identitas saudara dan tidak dipublikasikan dalam bentuk apapun. Jika ada yang belum jelas, saudara boleh bertanya pada peneliti. Jika saudara sudah memahami penjelasan ini dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan saudara menandatangani lembar persetujuan yang akan dilampirkan

Peneliti

**(Naufal Fathin Mahib Febryanto)**

**Lampiran 2. Lembar Informed Consent Penelitian**

Dengan ini, saya :

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Menyatakan bahwa saya setuju untuk berpartisipasi sebagai responden pada penelitian dengan judul “**Studi Efektivitas *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kabupaten Magetan**”. Saya akan mengikuti kegiatan penelitian ini secara sukarela dan tanpa paksaan. Saya bersedia untuk melakukan pengisian kuesioner penelitian yang diberikan oleh peneliti.

Magetan, Desember 2023

Peneliti

Responden

**(Naufal Fathin Mahib Febryanto)**

(.....)

### Lampiran 3. Kuesioner

No	Pertanyaan	Frekuensi				total
		SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	
<b>Kualitas sistem (<i>System Quality</i>)</b>						
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					
5	Penggunaan Aplikasi <i>mobile</i> JKN terjamin keamanannya					
<b>Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)</b>						
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 tersedia pada aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat dipercaya kebenarannya					
4	Informasi pada aplikasi <i>mobile</i> JKN selalu diperbaharui setiap waktu					
5	Informasi yang dibutuhkan konsumen tersedia pada aplikasi <i>mobile</i> JKN					
<b>Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</b>						
1	Saya merasa aplikasi <i>mobile</i> JKN sangat membantu					

	kegiatan administrative					
2	Aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat digunakan dengan mudah					
3	Penggunaan <i>mobile</i> JKN hanya membutuhkan waktu yang singkat					
4	Respon yang diberikan terhadap keluhan cepat					
5	Aplikasi <i>mobile</i> JKN terjamin keamanannya					
<b>Kepuasan pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</b>						
1	Saya merasa aplikasi <i>mobile</i> JKN sangat membantu kegiatan administratif tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan					
2	Aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat digunakan dengan mudah					
3	Penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN hanya membutuhkan waktu yang singkat					
4	Aplikasi <i>mobile</i> JKN dapat melakukan penghematan biaya					
5	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi <i>mobile</i> JKN					

Modifikasi : Sisilia (2023), Elma Pita (2023), Afifatuzahro (2022), Sidqi Ammar (2023), Fania Sevi (2023), Ayu Novita (2023)

## Lampiran 4

### Surat Ijin penelitian

 **BPJS Kesehatan**  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 2014/VII-03/1223 Madiun, 20 Desember 2023  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Surat Jawaban Izin Penelitian

Yth. Ketua Program Studi Diploma 3 Asuransi Kesehatan  
Poltekkes Kemenkes Malang  
di  
Malang

Menindaklanjuti surat Ketua Program Studi Diploma 3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang nomor PP.08.02/F.XXI.18.2/0355/2023 tanggal 08 Desember 2023 hal Surat Ijin Penelitian, maka bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil telaah, BPJS Kesehatan Cabang Madiun memberikan izin penelitian kepada:

Nama	: Naufal Fathin Mahib Febryanto
Institusi	: Poltekkes Kemenkes Malang
Judul Penelitian	: Studi efektivitas Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Magetan
Metode Penelitian	: Wawancara
- Dalam hal melakukan penelitian dengan metode wawancara tersebut, kesediaan untuk memberikan data/informasi mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

  
Kepala  
Henri Army Iriawan

AY/IK/LT.01.03

Cabang Madiun  
Jl. Timor No. 6 Madiun 63116  
Telp. +62 351 463324; Fax. +62 351 494525  
www.bpjs-kesehatan.go.id

Lampiran 5.

DOKUMENTASI PENELITIAN



Kode Responden	Kualitas System					Kualitas Informasi					Kualitas Layanan					Kepuasan Pengguna				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
15	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Kode Responden	Kualitas System					Kualitas Informasi					Kualitas Layanan					Kepuasan Pengguna				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
34	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4



64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Kode Responden	Kualitas System					Kualitas Informasi					Kualitas Layanan					Kepuasan Pengguna				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
77	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
82	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3

84	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
86	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Kode Responden	Kualitas System					Kualitas Informasi					Kualitas Layanan					Kepuasan Pengguna				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
89	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
93	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
97	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
98	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3
100	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3

## Lampiran 7. Hasil Perhitungan SPSS

**Usia**

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
17 – 25 Tahun	15	15	15.0	15.0
26 – 35 Tahun	24	24	24.0	39.0
36 – 45 Tahun	37	37	37.0	76.0
46 – 55 Tahun	24	24	24.0	100.0

**Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Laki-laki	52	52	52.0	52.0
Perempuan	48	48	48.0	100.0

**Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Tidak sekolah	0	0	0	0
SD	11	11	11.0	11.0

SMP	39	39	39.0	50.0
SMA	32	32	32.0	82.0
D-3/Sarjana	18	18	18.0	100.0

### Pekerjaan

#### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	8	8	8.0	8.0
Swasta/Wiraswasta	63	63	63.0	71.0
PNS	12	12	12.0	83.0
Tidak bekerja	17	17	17.0	100.0

### Status Kepesertaan

#### Status Kepesertaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Non PBI	78	78	78.0	78.0
PBI	22	22	22.0	100.0