

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Syahmardi Yacob, & Edward. (2022). Kualitas Layanan *Mobile* Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Bpjs Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 845–896.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Aditia Khafliyani, F. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Aplikasi Mobile Jkn Di Kantor Bpjs Wonogiri* (Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
- Agustina, R. & Gustina, O. A. (2021). *Akuntansi Pada Pt Indomarco Prismatama Cabang. 14*(1).
- Anggreni, Ni Kadek Widya And Widiantera, I Made And Lasmini, N. K. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar*, 15(2), 1–7
- Ardianto, I. (2023) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN Di Wilayah Kota Depok* (Bachelor's Thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A. and Hadianor, H., 2019. Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 6(2), 40-45
- Artha, M. A. P. P. *Analisis Kualitas Mobile-JKN dan Layanan Care-Center terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS dengan Metode PLS-SEM* (Doctoral dissertation, IPB University). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4).
- Awali, H. (2020). Urgensi Pemanfaatan E-Marketing Pada Keberlangsungan Umkm Di Kota Pekalongan Di Tengah Dampak Covid-19. *BALANCA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 1–14.
- Badan Pusat Statistik (2023). Jumlah Peserta Program Kaminan Kesehatan Nasional (JKN) Tahun 2023
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
- Baskila, N. A., Farisni, T. N., & Jihad, F. F. (2023). Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan *Mobile* Jkn Pada Masyarakat Di Kota Meulaboh. *Kesehatan Masyarakat*, 4(September), 2859–2870.
- BPJS Kesehatan (2023). Pertumbuhan Cakupan Peserta JKN Di Indonesia
- BPJS Kesehatan (2024). Jumlah Pengguna *Mobile* JKN Di Kota Makassar
- BPJS Kesehatan (2024). Jumlah Peserta Aktif BPJS Kesehatan Kota Makassar
- Br Pakpahan, D. M. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Pt Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Delmaifanis, D., Siregar, K., & Prabawa, A. (2021). *Mhealth Conceptual Model For Providing Quality Antenatal Care In Health Centers During The Coronavirus*

- Disease 2019 Pandemic. *Open Access Macedonian Journal Of Medical Sciences*, 9, 828–834. <https://doi.org/10.3889/Oamjms.2021.7061>
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9- 30.
- Deputi Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan, “Data Jumlah Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*”, 2022
- Devi, B. A., & Untoro, W. (2019). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Proses, Kualitas Infrastruktur, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 36. <https://doi.org/10.22441/Mix.2019.V9i1.003>
- Fardhoni, Yusuff, A. A., Kamasturyani, Y., Setyo, C., & Andhini, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan. *Sinas Tampan*,
- Ferniawan, K., Sugiarsi, S., & Sutrisno, T. A. (2024). Hubungan Kualitas Sistem dan Informasi dengan Kepuasan Pengguna Simkes di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Ngawi: The Relationship Of System Quality And Information With Simkes User Satisfaction In Karanganyar Health Center, Ngawi District. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 4(2).
- Fina Khoy Rona, F. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Pengguna Di Bpjs Kesehatan Kabupaten Sukoharjo* (Doctoral Dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
- Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (2023). Analisis Kepuasan Layanan *Mobile Jkn* Pada Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Wonogiri Dengan Metode Servqual (Service Quality). *Doctoral Dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta*.
- Habena, A. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(2), 50–57. <https://doi.org/10.36982/Jpg.V4i2.687>
- Hapsari, N. M., Prawiradilaga, R. R. S., & Muhandi, M. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor Dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(3), 100–119.
- Hussein, S., Shiddieqy, H. A., & Mubarak, M. K. (2022). Analisis Manajemen Syariah Peran Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Kantor Cabang Kota Bogor. *Sahid Business Journal*, 2(01), 79-90.
- Ibrahim, A., Elisa, F. S., Fernando, J., Salsabila, L., Anggraini, N., & Arifah, S. N. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(3), 302-311.
- Idris, A. M., Mustakim, M., Fajrini, F., & Latifah, R. (2020). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020. *Jurnal Dunia Kesmas*, 9(4), 470–479
- Indriani, N., Duana, M., Fitriani, F., Yulizar, Y., & Murdani, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Bpjs Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile Jkn. *An Idea Health Journal*, 4(03),

- Jufri, M (2019). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan Dan Kualitas Usability Terhadap Minat Beli (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Bukalapak.com di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung)
- Kertawijaya. (2023). *Pengaruh Fitur Poin Dalam Penggunaan Dompot Digital: Analisis Gamifikasi Dan UTAUT 2 Pada Pengguna Dari Kalangan Generasi Z*. 1–114.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi *Mobile Jkn* Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/Jaman.V2i2.182>
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi *Mobile Jkn* Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (Jifosi)*, 2(2), 152–161.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J. Ilmu Manaj. Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188-199.
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2016. *Manajemen pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- Kumar A, Lata S. The System Quality and Customer Satisfaction with Website Quality as Mediator in Online Purchasing: A Developing Country Perspectives. *J Oper Strateg Plan*. 2021;4(1):7-26. [doi:10.1177/2516600x21991945](https://doi.org/10.1177/2516600x21991945) .
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022, June). Efektivitas *Mobile JKN* Bagi Masyarakat: Literature Review. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (Pp. 64-69).
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/Jd.V9i2.117>
- Manik, K. R. S. Br. (2023). *Analisis Pengaruh E-Govqual Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Mobile Jkn*. 31–41.
- Mastuti, S., Nurul, F., & Kusumastuti, K. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Bpjs Pbi Dan Pasien Bpjs Non Pbi Yang Dirawat Di Kelas III Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171–177.
- Mohan, D. R., & Kumar, K. S. (2011). A study on the satisfaction of patients with reference to hospital services. *ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research*, 1(3), 15.
- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., Thaha, R. M., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi *Mobile Jkn* Di Kota Makassar. *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*, 1(3), 196–204.
- Oppong, E., Hinson, R. E., Adeola, O., Muritala, O., & Kosiba, J. P. (2021). The Effect Of *Mobile Health Service Quality* On User Satisfaction And Continual Usage. *Total Quality Management And Business Excellence*, 32(1–2), 177–198. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1541734>
- Oxtavina, A. S., & Noor, F. A. (2022). *Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Peserta Bpjs Kesehatan*. 1–9.
- Patalo, R. G., Rachmawati, I. K., Alvianna, Stella, D., & Hidayatullah, S. (2021). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan

- Pengguna Sosial Media Instagram Pada Akun @Bbtbnbromotenggersemeru. *Seminar Nasional Kepariwisataaan*, 2(1), 65–77.
- Prabowo, A. (2023). Determinan Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Mondelez Internasional Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 4(2), 83-97.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.
- Rahmat, P.S., 2021. Psikologi pendidikan. Bumi Aksara, Jakarta.
- Razak, W. A. (2022). Analisa kualitas informasi, kualitas teknikal & fungsional, kualitas keamanan, kemudahan penggunaan mobile aplikasi Gojek terhadap kegunaan, kepuasan dan loyalitas pengguna. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 39-54.
- Riri, T., Sari, R. P., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Model Kano (Studi Kasus : Kantor BPJS Kesehatan Kota Pontianak) Pengumpulan Data [1] . Suatu Proses 2 . 2 Kualitas Pelayanan Kualitas Jasa Atau Service Quali. *Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 10(03).
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25-34.
- Rona, F. K., & Surya, N. T. (2023). *Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Pengguna Di Bpjs Kesehatan Kabupaten Sukoharjo Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan Program Sarjana , Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta . * Dosen Program Studi Administrasi Kesehata*. 1–9.
- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Journal Of Community Services And Development*, 2(09), 1902–1908. <https://doi.org/10.59141/Comserva.V2i09.587>
- Saputra, H. (2023). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Kota Jambi* (Doctoral Dissertation, Ilmu Pemerintahan).
- Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Coverage: Journal Of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/Coverage.V10i1.1232>
- Sari, M. K. (2021). *Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kota Jambi* (Doctoral dissertation, Kesehatan Masyarakat).
- Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 21(2), 157-166.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/Jtos.V3i1.560>
- Sharma, V. (2017). Patient Satisfaction And Brand Loyalty In Health-Care Organizations In India. *Journal Of Asia Business Studies*, 11(1), 73–87.

- <https://doi.org/10.1108/JABS-09-2015-0157>
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80-88.
- Supriyanto, S. and Ernawaty., 2010. Pemasaran industri jasa kesehatan. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tiranda, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Cv. Rizqy Mobile & Comp)* (Doctoral Dissertation, Universitas Pgris Adi Buana Surabaya).
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4929>
- Urbach, N., & Müller, B., "Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society", Vol. 1,, 1-14, 2012
- Wardiah, R., Izhar, M. D., & Lanita, U. (2022). Studi Efektivitas Aplikasi *Mobile Jkn* Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Kota Jambi. *Jurnal Endurance*, 7(3), 607–614. <https://doi.org/10.22216/jen.v7i3.1664>
- Widodo, W., Dahlia, A. S., & Ardiansyah, D. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Open Source Menggunakan Webqual. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 3(2), 81-86.
- Yeni, Y. S., Nabela, D., Safrizal, S., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Informasi Mobile Jkn Dengan Kepuasan Pengguna Pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1132-1138.
- Yunansyah, T. B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Grabfood (Studi Kasus Mahasiswa Stiesia Surabaya) Yahya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*.
- Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201–206.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

LEMBAR INFORMED CONNSENT

Kepada Yth

Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN.

Dengan Hormat,

Saya Wulan Aprilia Utami, mahasiswa S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dan membutuhkan kesediaan dari Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Peserta BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Makassar".

Informasi yang saudara/i berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. Pengisian bersifat sukarela dan memakan waktu sekitar 10-15 menit, tanpa konsekuensi apapun. Atas perhatian, partisipasi dan waktu yang telah diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Apakah Anda bersedia mengisi kuesioner ini?

- Iya
- Tidak

Apakah saya dapat memberikan kuesioner ini kepada Anda?

- Iya
- Tidak

Makassar, Juli 2024

Wulan Aprilia Utami
(K011201050)

Nama Responden :

Tanda Tangan :

KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENDAFTARAN
ONLINE PESERTA BPJS KESEHATAN PADA APLIKASI *MOBILE* JKN DI
KOTA MAKASSAR

Diharapkan kesediannya Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuisisioner ini dengan kondisi yang sebenar-benarnya dirasakan oleh responden.

- A. Jenis Kelamin
- Laki-laki
 - Perempuan
- B. Umur:
- 18-24
 - 25-34
 - 35-44
 - 45-54
 - >55
- C. Pendidikan Terakhir
- SMP/MTS/Sederajat
 - SMA/MA/Sederajat
 - Akademi (D1/D2/D3)
 - Sarjana (D4/S1)
 - Pascasarjana (S2/S3)
- D. Pekerjaan
- Tidak Ada
 - Ibu Rumah Tangga
 - Pelajar/Mahasiswa
 - PNS/TNI/POLRI
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - Pedagang
- E. Jenis Kepesertaan
- PBI
 - Non-PBI
- F. Lama penggunaan *Mobile* JKN
- Kurang dari 6 bulan
 - Lebih dari 6 bulan

Petunjuk Pengisian :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju (TS)

S = Setuju (S)

SS = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Skor Penelitian			
		STS	TS	S	SS
Kualitas Sistem (<i>system quality</i>)					
1.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan				
2.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran dapat diakses dengan mudah dan nyaman				
3.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran dapat digunakan dengan prosedur yang mudah				
4.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memiliki proteksi dan kerahasiaan data yang terjaga				
5.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran JKN dapat menghemat waktu dan biaya				
6.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja				
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)					
7.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memiliki reputasi yang bagus				
8.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memberikan keamanan saat melakukan transaksi iuran BPJS				
9.	Personalisasi sangat diperhatikan pada fitur pendaftaran dalam aplikasi <i>mobile</i> JKN				
10.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memberikan perhatian terhadap pengguna				
11.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memudahkan untuk berkomunikasi dengan pihak BPJS Kesehatan				
12.	Yakin dengan layanan atau informasi yang disediakan fitur pendaftaran pada aplikasi <i>mobile</i> JKN				
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)					
12.	Informasi yang ada pada fitur pendaftaran aplikasi <i>mobile</i> JKN bisa dipercaya kebenarannya				
13.	Informasi yang dibutuhkan pada fitur pendaftaran tersedia dalam aplikasi <i>Mobile</i> JKN				
14.	Informasi dalam aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran selalu diperbarui tiap waktu				
15.	Seluruh informasi pada fitur pendaftaran dalam aplikasi <i>Mobile</i> JKN disajikan dengan lengkap dan jelas.				
16.	Bahasa yang digunakan dalam aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran mudah				

	dipahami oleh semua golongan masyarakat				
Kepuasan Pengguna					
18.	Aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran memberikan kekecewaan kepada pengguna				
19.	Saya merasa puas atas pelayanan informasi aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran secara menyeluruh				
20.	Saya merasa kecewa atas pelayanan informasi aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran secara menyeluruh.				
21.	Saya senang menggunakan aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran karena mudah digunakan				
22.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi <i>mobile</i> JKN pada fitur pendaftaran dikarenakan keamanan privasi yang teraga				

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 08056/UN4.14.1/PT.01.04/2024

8 Agustus 2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan
di-Makassar

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya bantuan Bapak dapat memberikan izin untuk penelitian kepada:

Nama Mahasiswa : Wulan Aprilia Utami
Nomor Pokok : K011201050
Program Studi : S1- Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar
Lokasi Penelitian : BPJS Kesehatan
Tim Pembimbing : 1. Muh. Yusri Abadi, S.KM., M.Kes
2. Ir. Nurhayani, M.Kes
No Telp : 0852-5337-2593

Demikian surat permohonan izin ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan,



Dr. Wahiduddin, S.KM., M.Kes
NIP 19760407 200501 1 004

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
3. Kepala Bagian Tata Usaha
4. Kepala Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 21144/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kepala Kantor BPJS Kesehatan Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 08056/UN4.14/PT.01.04/2024 tanggal 07 Agustus 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: WULAN APRILIA UTAMI
Nomor Pokok	: K011201050
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Peserta BPJS Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Makassar "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 Agustus s.d 11 September 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 08 Agustus 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 4. Surat Keterangan Pengambilan Data Awal/Penelitian



SURAT KETERANGAN

Pada hari ini Rabu, 13 Desember 2023 telah datang ke BPJS Kesehatan Cabang Makassar seorang Mahasiswa :

Nama	: Wulan Aprilia Utami
NIM	: K011201050
NIK	: 5107045204030002
Tempat/Tanggal Lahir	: Makassar, 12 April 2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jl. Politeknik No. 15 Tamalanrea Indah
No. Hp	: 085253372593

Berdasarkan surat permohonan izin penelitian Nomor : 27421/UN4.14.1/PT/2023 dengan judul "**Hubungan kualitas layanan mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di kota Makassar menggunakan metode E-Servqual**" telah menerima data yang diharapkan dari BPJS Kesehatan untuk dipergunakan pada studi penelitian jenjang pendidikan Strata Satu (S1), sesuai dengan permintaan data pada aplikasi E-PPID tanggal 13 Desember 2023.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 13 Desember 2023

Pengolah Data,
Komunikasi dan
Kesekretariatan

Tiara Indah Lestari

Mengetahui,
Kabag. SDM, Umum dan
Komunikasi

Nur Rochman

Penerima

Wulan Aprilia Utami

Kantor Cabang Makassar

Jl. Andi Pangerang Pettarani No.78
Telp. (0411) 456057
Email : kc-makassar@bpjs-kesehatan.go.id
Makassar 90013 - Kotak Pos 1315
www.bpjs-kesehatan.go.id

Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldy Lazuardy Ananda
Pangkat/Gol : Asisten Manager
Jabatan : Kepala Bagian SDM, Umum dan Komunikasi

Dengan ini menerangkan :

Nama : Wulan Aprilia Utami
NIM : K011201050
Asal Institusi : Universitas Hasanuddin
Judul : Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi
Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar pada 14 Agustus 2024 – 27 Agustus 2024

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 05 September 2024

Kabag. SDM, Umum dan Komunikasi

Aldy Lazuardy Ananda

AL/mh/OH.02.03

Kantor Cabang Makassar

Jl. Andi Pangerang Pettarani No.78
Telp. (0411) 456057
Email : kc-makassar@bpjs-kesehatan.go.id
Makassar 90013 - Kotak Pos 1315
www.bpjs-kesehatan.go.id

Lampiran 6. Master Tabel

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jenis Kepesertaan	Lama Penggunaan	Kualitas Sistem	Kualitas Interaksi	Kualitas Informasi	Kepuasan
1	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Puas
2	Perempuan	25-34	SMA/MA/SE DERAJAT	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
3	Laki-laki	25-34	SMA/MA/SE DERAJAT	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Kurang Baik	Baik	Kurang Puas
4	Laki-laki	25-34	SMA/MA/SE DERAJAT	Karyawan	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Kurang Puas
5	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Pelajar/Mahasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Kurang Baik	Puas
6	Laki-laki	25-34	Pascasarjana (S2/S3)	Wiraswasta	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
7	Perempuan	45-54	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
8	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Kurang Baik	Kurang Puas
9	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Puas
10	Perempuan	25-34	Sarjana (D4/S1)	Wiraswasta	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
11	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Tidak Ada	PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
12	Perempuan	45-54	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
13	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Kurang Baik	Puas
14	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE	Tidak Ada	Non-PBI	Lebih dari 6	Kurang	Baik	Baik	Puas

			DERAJAT			bulan	Baik			
15	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Kurang Baik	Puas
16	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Wiraswasta	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
17	Perempuan	25-34	Sarjana (D4/S1)	Ibu Rumah Tangga	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Kurang Puas
18	Laki-laki	25-34	Akademi (D1/D2/D3)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
19	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/ Mahasiswa	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Kurang Baik	Puas
20	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Kurang Baik	Puas
21	Laki-laki	25-34	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
22	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
23	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Kurang Baik	Kurang Puas
24	Laki-laki	18-24	Sarjana (D4/S1)	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
25	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Tidak Ada	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Puas
26	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
27	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Tidak Ada	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Puas
28	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Tidak Ada	PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
29	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas

30	Laki-laki	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Puas
31	Perempuan	25-34	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
32	Perempuan	35-44	Akademi (D1/D2/D3)	Wiraswasta	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Kurang Puas
33	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
34	Perempuan	45-54	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
35	Laki-laki	> 55	Pascasarjan a (S2/S3)	PNS/TNI/P OLRI	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Kurang Baik	Kurang Puas
36	Laki-laki	35-44	Akademi (D1/D2/D3)	Ibu Rumah Tangga	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
37	Laki-laki	35-44	SMP/MTS/S EDERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
38	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
39	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Kurang Puas
40	Laki-laki	> 55	Akademi (D1/D2/D3)	Wiraswasta	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Kurang Baik	Puas
41	Laki-laki	35-44	Pascasarjan a (S2/S3)	PNS/TNI/P OLRI	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
42	Laki-laki	25-34	SMP/MTS/S EDERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Kurang Puas
43	Perempuan	45-54	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
44	Laki-laki	> 55	Akademi (D1/D2/D3)	PNS/TNI/P OLRI	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Kurang Puas
45	Laki-laki	45-54	Akademi	PNS/TNI/P	Non-PBI	Lebih dari 6	Baik	Baik	Baik	Puas

			(D1/D2/D3)	OLRI		bulan				
46	Laki-laki	18-24	SMP/MTS/S EDERAJAT	Wiraswasta	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
47	Laki-laki	35-44	Akademi (D1/D2/D3)	PNS/TNI/P OLRI	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
48	Perempuan	18-24	Sarjana (D4/S1)	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Puas
49	Laki-laki	> 55	Sarjana (D4/S1)	PNS/TNI/P OLRI	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
50	Perempuan	> 55	Pascasarjan a (S2/S3)	Tidak Ada	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
51	Laki-laki	45-54	Sarjana (D4/S1)	Pelajar/Ma hasiswa	PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Kurang Baik	Kurang Puas
52	Laki-laki	35-44	Akademi (D1/D2/D3)	PNS/TNI/P OLRI	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Kurang Puas
53	Laki-laki	25-34	Pascasarjan a (S2/S3)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
54	Laki-laki	45-54	Sarjana (D4/S1)	Wiraswasta	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
55	Perempuan	45-54	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
56	Perempuan	25-34	SMP/MTS/S EDERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Puas
57	Perempuan	35-44	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Kurang Baik	Puas
58	Perempuan	25-34	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
59	Perempuan	18-24	SMP/MTS/S EDERAJAT	Ibu Rumah Tangga	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
60	Laki-laki	25-34	Akademi (D1/D2/D3)	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas

61	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
62	Laki-laki	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Puas
63	Laki-laki	35-44	Sarjana (D4/S1)	Wiraswasta	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
64	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
65	Perempuan	25-34	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Kurang Puas
66	Laki-laki	35-44	SMA/MA/SE DERAJAT	Tidak Ada	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Kurang Baik	Puas
67	Laki-laki	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Ma hasiswa	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
68	Perempuan	25-34	Sarjana (D4/S1)	PNS/TNI/P OLRI	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
69	Perempuan	> 55	Akademi (D1/D2/D3)	Tidak Ada	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
70	Perempuan	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Karyawan	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
71	Perempuan	35-44	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Kurang Puas
72	Laki-laki	> 55	Pascasarjan a (S2/S3)	Tidak Ada	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Puas
73	Perempuan	25-34	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
74	Perempuan	25-34	SMA/MA/SE DERAJAT	Ibu Rumah Tangga	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
75	Perempuan	25-34	Sarjana (D4/S1)	Ibu Rumah Tangga	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
76	Perempuan	25-34	SMA/MA/SE	Ibu Rumah	Non-PBI	Lebih dari 6	Baik	Baik	Baik	Puas

			DERAJAT	Tangga		bulan				
77	Laki-laki	25-34	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Kurang Baik	Kurang Puas
78	Perempuan	45-54	Sarjana (D4/S1)	Ibu Rumah Tangga	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
79	Perempuan	25-34	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
80	Perempuan	25-34	Akademi (D1/D2/D3)	Ibu Rumah Tangga	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
81	Perempuan	25-34	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
82	Laki-laki	45-54	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
83	Laki-laki	35-44	Sarjana (D4/S1)	Wiraswasta	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Kurang Puas
84	Laki-laki	35-44	Sarjana (D4/S1)	Wiraswasta	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
85	Perempuan	25-34	Akademi (D1/D2/D3)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
86	Laki-laki	35-44	Akademi (D1/D2/D3)	PNS/TNI/P OLR	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
87	Perempuan	25-34	SMP/MTS/S EDERAJAT	Tidak Ada	PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Baik	Puas
88	Perempuan	18-24	SMP/MTS/S EDERAJAT	Wiraswasta	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
89	Laki-laki	35-44	Sarjana (D4/S1)	PNS/TNI/P OLR	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
90	Laki-laki	18-24	SMA/MA/SE DERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
91	Perempuan	45-54	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Kurang Puas

92	Laki-laki	35-44	Akademi (D1/D2/D3)	PNS/TNI/POLRI	PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
93	Perempuan	25-34	SMA/MA/SEDERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Puas
94	Laki-laki	25-34	Sarjana (D4/S1)	Wiraswasta	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
95	Laki-laki	45-54	Pascasarjana (S2/S3)	PNS/TNI/POLRI	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
96	Perempuan	18-24	SMA/MA/SEDERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Baik	Puas
97	Laki-laki	18-24	SMA/MA/SEDERAJAT	Wiraswasta	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
98	Laki-laki	25-34	Sarjana (D4/S1)	PNS/TNI/POLRI	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Kurang Baik	Baik	Kurang Puas
99	Laki-laki	35-44	Sarjana (D4/S1)	Karyawan	Non-PBI	Lebih dari 6 bulan	Baik	Baik	Baik	Puas
100	Perempuan	18-24	SMA/MA/SEDERAJAT	Pelajar/Mahasiswa	Non-PBI	Kurang dari 6 bulan	Kurang Baik	Baik	Kurang Baik	Kurang Puas

Lampiran 7. Hasil Uji Statistik

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	41	41.0	41.0	41.0
	Perempuan	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Umur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	18-24	36	36.0	36.0	36.0
	25-34	29	29.0	29.0	65.0
	35-44	16	16.0	16.0	81.0
	45-54	12	12.0	12.0	93.0
	>55	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Pendidikan Terakhir			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SMP/MTS/Sederajat	7	7.0	7.0	7.0
	SMA//MA/Sederajat	38	38.0	38.0	45.0
	Akademi (D1/D2/D3)	14	14.0	14.0	59.0
	Sarjana (D4/S1)	34	34.0	34.0	93.0
	Pascasarjana (S2/23)	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak ada	10	10.0	10.0	10.0
	Ibu Rumah Tangga	27	27.0	27.0	37.0
	Pelajar/Mahasiswa	20	20.0	20.0	57.0
	PNS/TNI/POLRI	13	13.0	13.0	70.0
	Karyawan	17	17.0	17.0	87.0
	Wiraswasta	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Jenis Kepesertaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	PBI	36	36.0	36.0	36.0
	Non-PBI	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lama Penggunaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 6 bulan	39	39.0	39.0	39.0
	Lebih dari 6 bulan	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	78	78.0	78.0	78.0
	Kurang Baik	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	84	84.0	84.0	84.0
	Kurang Baik	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	83	83.0	83.0	83.0
	Kurang Baik	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	78	78.0	78.0	78.0
	Kurang Baik	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Pua	21	21.0	21.0	21.0
	Puas	79	79.0	79.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 1 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	13	13.0	13.0	19.0

	S	56	56.0	56.0	75.0
	SS	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 2 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	28	28.0	28.0	33.0
	S	46	46.0	46.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 3 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	29	29.0	29.0	33.0
	S	45	45.0	45.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 4 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	22	22.0	22.0	23.0
	S	61	61.0	61.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 5 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	21	21.0	21.0	25.0
	S	48	48.0	48.0	73.0
	SS	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 6 Kualitas Sistem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	18	18.0	18.0	27.0
	S	45	45.0	45.0	72.0

	SS	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 1 Kualitas Interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	19	19.0	19.0	21.0
	S	60	60.0	60.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 2 Kualitas Interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	17	17.0	17.0	25.0
	S	56	56.0	56.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 3 Kualitas Interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	20	20.0	20.0	22.0
	S	57	57.0	57.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 4 Kualitas Interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	25	25.0	25.0	27.0
	S	50	50.0	50.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 5 Kualitas Interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	24	24.0	24.0	30.0
	S	59	59.0	59.0	89.0
	SS	11	11.0	11.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Pernyataan 6 Kualitas Interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	9	9.0	9.0	11.0
	S	64	64.0	64.0	75.0
	SS	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 1 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	15	15.0	15.0	17.0
	S	52	52.0	52.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 2 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	17	17.0	17.0	18.0
	S	51	51.0	51.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 3 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	21	21.0	21.0	22.0
	S	49	49.0	49.0	71.0
	SS	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 5 Kualitas Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	8	8.0	8.0	12.0
	S	59	59.0	59.0	71.0
	SS	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 1 Kepuasan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	20	20.0	20.0	29.0
	S	50	50.0	50.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 2 Kepuasan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	16	16.0	16.0	19.0
	S	65	65.0	65.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 3 Kepuasan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	19	19.0	19.0	27.0
	S	47	47.0	47.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pernyataan 4 Kepuasan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	9	9.0	9.0	11.0
	S	56	56.0	56.0	67.0
	SS	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Peenyataan 5 Kepuasan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	12	12.0	12.0	13.0
	S	56	56.0	56.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Sistem * Kepuasan Pengguna Crosstabulation

		Kepuasan Pengguna		Total	
		Kurang Pua	Puas		
Kualitas Sistem	Baik	Count	12	66	78
		% of Total	12.0%	66.0%	78.0%
	Kurang Baik	Count	9	13	22
		% of Total	9.0%	13.0%	22.0%
Total		Count	21	79	100
		% of Total	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.739 ^a	1	.009		
Continuity Correction ^b	5.288	1	.021		
Likelihood Ratio	6.050	1	.014		
Fisher's Exact Test				.016	.014
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.62.

b. Computed only for a 2x2 table

Kualitas Interaksi * Kepuasan Pengguna Crosstabulation

		Kepuasan Pengguna		Total	
		Kurang Pua	Puas		
Kualitas Interaksi	Baik	Count	14	70	84
		% of Total	14.0%	70.0%	84.0%
	Kurang Baik	Count	7	9	16
		% of Total	7.0%	9.0%	16.0%
Total		Count	21	79	100
		% of Total	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.942 ^a	1	.015		
Continuity Correction ^b	4.422	1	.035		
Likelihood Ratio	5.167	1	.023		
Fisher's Exact Test				.038	.022
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.36.

b. Computed only for a 2x2 table

Kualitas Informasi * Kepuasan Pengguna Crosstabulation

		Kepuasan Pengguna		Total	
		Kurang Pua	Puas		
Kualitas Informasi	Baik	Count	13	70	83
		% of Total	13.0%	70.0%	83.0%
	Kurang Baik	Count	8	9	17
		% of Total	8.0%	9.0%	17.0%
Total		Count	21	79	100
		% of Total	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	8.384 ^a	1	.004		
Continuity Correction ^b	6.598	1	.010		
Likelihood Ratio	7.234	1	.007		
Fisher's Exact Test				.008	.008
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.57.

b. Computed only for a 2x2 table

Kualitas Layanan * Kepuasan Pengguna Crosstabulation

		Kepuasan Pengguna		Total	
		Kurang Pua	Puas		
Kualitas Layanan	Baik	Count	11	67	78
		% of Total	11.0%	67.0%	78.0%
	Kurang Baik	Count	10	12	22
		% of Total	10.0%	12.0%	22.0%
Total		Count	21	79	100
		% of Total	21.0%	79.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	10.167 ^a	1	.001		
Continuity Correction ^b	8.365	1	.004		
Likelihood Ratio	9.011	1	.003		
Fisher's Exact Test				.003	.003
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.62.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 9. Riwayat Hidup

CURRICULUM VITAE



A. Data Pribadi

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| 1. Nama | : Wulan Aprilia Utami |
| 2. NIM | : K011201050 |
| 3. Tempat, Tanggal Lahir | : Makassar, 12 April 2003 |
| 4. Alamat | : PPN Bukit Indah, Seketeng, Sumbawa |
| 5. E-mail | : wulanutami03@gmail.com |
| 6. Kewarganegaraan | : Warga Negara Indonesia |

B. Riwayat Pendidikan

- | | |
|---|-------------|
| 1. SD Negeri 3 Karangasem | (2008-2013) |
| 2. SD Negeri 3 Belega | (2013-2014) |
| 3. SMP Negeri 3 Gianyar | (2014-2015) |
| 4. MTS Negeri 1 Sumbawa | (2015-2017) |
| 5. SMA Negeri 1 Sumbawa Besar | (2017-2020) |
| 6. S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin | (2020-2024) |

C. Riwayat Magang dan Studi Independen

1. Magang Harisenin.com – Student Succses Administration
2. MSIB 6 Dinas Kesehatan Kota Surabaya – Pelita Emaz
3. Magang BPJS Kesehatan Cabang Makassar
4. MSIB 5 Orbit Future Academy – Artificial Intelligence 4 Jobs

D. Riwayat Organisasi dan Kepanitiaan

1. Health Administration and Policy Student Community (HAPSC)
2. Panitia Webinar Masters of Communication XL Future Leaders
3. Panitia Seminar Kewirausahaan Millenial Entrepreneurship Talk
4. Panitia Kaderisasi Basic Student Leadership Training BEM FKM Unhas
5. Panitia Inaugurasi dan Apresiasi Seni Angkatan 2020 KM FKM Unhas