

LAPORAN PENELITIAN
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN
ONLINE MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT ATMA JAYA



JINONG TAMPUBOLON

NPM 202443064

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH
YOGYAKARTA

2025

LAPORAN PENELITIAN
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN
ONLINE MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT ATMA JAYA



JINONG TAMPUBOLON

NPM 202443064

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI RAPIH
YOGYAKARTA

2025

LAPORAN PENELITIAN
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN
ONLINE MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT ATMA JAYA

Disusun Oleh:
Jinong Tampubolon
NIM 202443064

Laporan Penelitian ini Telah Diujikan, Direvisi Dan Disetujui
Tugas Akhir Mahasiswa STIKes Panti Rapih Yogyakarta
Yogyakarta, 20 Agustus 2025

Pembimbing I,



Bernadetta Eka Novianti, S.Kep.,Ns.,M.M.
NIK 201850002

Pembimbing II,



Suparmi CB, M.Kep., Ns.,Sp. KMB.
NIK 201550003

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jinong Tampubolon

NIM : 202443064

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dengan judul:

**“ Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online Mobile JKN* Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Atma Jaya”**

Yang telah saya laksanakan selama 6 bulan dari bulan Maret 2025 sampai dengan bulan Agustus 2025, seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun terhadap bagian-bagian tertentu dalam penulisan hasil penelitian yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung dari hasil karya orang/pihak lain telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian penulisan hasil penelitian ini terbukti bukan karya sendiri atau terdapat indikasi adanya plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi moral, sanksi administratif serta dituntut ganti rugi dan atau pidana sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.

Pernyataan keaslian penelitian ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dari siapapun dan atau dari pihak manapun.

Yogyakarta, 11 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



(Jinong Tampubolon)

SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN
ONLINE MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT ATMA JAYA

Disusun Oleh :
JINONG TAMPUBOLON
NPM 202443064

Telah dipertahankan dan diuji didepan dewan penguji Skripsi STIKes Panti Rapih
Untuk memenuhi Tugas Akhir Mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan
Pada Tanggal 15 Agustus 2025

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta



Penguji:

Ketua : Dr. Ana Setiyorini, M. Kes

Anggota : 1. Bernadetta Eka Noviati, S.Kep.,Ns.,M.M.

2. Suparmi CB, M.Kep., Ns.,Sp. KMB.

HALAMAN MOTTO

TIDAK ADA USAHA YANG MENGKHIANATI HASIL.
SELAGI KITA MAU BERUSAHA, TUHAN PASTI MEMBUKA JALAN.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sumber kehidupan, kekuatan, dan kasih karunia yang memungkinkan penulis menyelesaikan setiap proses dalam penulisan karya ilmiah ini. Dengan penuh kasih dan rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa berjalan bersamaku di setiap musim kehidupan.
2. Orangtua dan adik-adik tercinta, yang tidak pernah berhenti memberikan kekuatan, doa, dan semangat kepada penulis.
3. Suami tercinta, yang selalu setia memberikan semangat di saat lelah, membantu dengan tulus dalam setiap pekerjaan rumah tangga, serta sabar dan penuh kasih.
4. Anakku tersayang, motivasi terbesarku dalam untuk menjadi pribadi yang lebih kuat dan bertanggung jawab.
5. Dosen pembimbing dan seluruh dosen di STIKes Panti Rapih Yogyakarta, atas ilmu, bimbingan, inspirasi yang diberikan selama proses penyusunan karya ilmiah ini.
6. Teman-teman seperjuangan, yang menjadi bagian dari perjalanan ini, menemani, mendukung, berbagi tawa, air mata dan semangat yang tak tergantikan.
7. Seluruh responden penelitian, yaitu 94 pasien rawat jalan yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, dan berpartisipasi dengan penuh kesadaran serta keikhlasan dalam pengisian kuesioner. Dukungan dan keterbukaan yang diberikan menjadi bagian penting dalam keberhasilan penelitian ini.

INTISARI

Nama : Jinong Tampubolon
NIM : 202443064
Judul : Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online Mobile* JKN dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Atma Jaya
Tanggal Ujian : 15 Agustus 2025
Pembimbing : Bernadetta Eka Novianti, S.Kep., Ns., M.M.,
Suparmi CB, M.Kep., Ns., Sp. KMB.
Jumlah Pustaka : 37 pustaka (2013-2025)
Jumlah Halaman : xii, 50 halaman, tabel, lampiran

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan mendorong rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi layanan, salah satunya melalui sistem pendaftaran online. BPJS Kesehatan menghadirkan aplikasi *Mobile JKN* untuk mempermudah proses pendaftaran layanan rawat jalan secara mandiri. Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara kualitas layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Atma Jaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi dan teknik pengambilan *purposive* sampel. Jumlah responden sebanyak 94 pasien rawat jalan yang mendaftar secara mandiri melalui aplikasi *Mobile JKN*. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah melalui validitas dan reliabilitas. Berdasarkan data karakteristik responden, kelompok usia dengan jumlah terbanyak adalah lansia (70,2%), mayoritas berjenis kelamin perempuan (67,0%), dan tingkat pendidikan paling banyak adalah SMA (41,5%). Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas layanan baik (51,1%) dan puas (90,4%) terhadap layanan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN*. Hasil uji statistik Gamma menunjukkan nilai signifikansi sebesar $p=0,001$ ($p\text{-value} < 0,05$) ; $r = 1,0$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pendaftaran *online mobile JKN* dengan kepuasan pasien rawat jalan, kekuatan hubungan sangat kuat dengan arah positif. Rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital guna menunjang kepuasan pasien.

Kata kunci: Mobile JKN, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online Mobile* JKN dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Atma Jaya”** dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas mata kuliah skripsi di STIKes Panti Rapih Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yulia Wardani, MAN selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Rapih Yogyakarta.
2. Ibu Bernadetta Eka Novianti, S.Kep., Ns., M.M., selaku dosen pembimbing I
3. Sr. Lucilla Suparmi CB, M.Kep., Ns., Sp. KMB., selaku dosen pembimbing II

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan mamfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi dasar yang baik untuk pelaksanaan peneitian selanjutnya.

Jakarta, 11 Agustus 2025



(Jinong Tampubolon)