

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE*
JKN DENGAN METODE ANALISIS *E-SERVQUAL***

SKRIPSI



Oleh:

MEILA NISSA SOLIHAH

202018007

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH
SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA
2024**

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE*
JKN DENGAN METODE ANALISIS *E-SERVQUAL***

SKRIPSI



Oleh:

MEILA NISSA SOLIHAH

202018007

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH
SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA
2024**

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN
DENGAN METODE ANALISIS *E-SERVQUAL***

SKRIPSI

**Disusun untuk memperoleh gelar sarjana administrasi rumah sakit
pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta**



Oleh:

MEILA NISSA SOLIHAN

202018007

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH
SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ‘AISYIAH SURAKARTA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meila Nissa Solihah
Nomer Induk Mahasiswa : 202018007
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Tahun Akademik : 2023/2024

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN METODE ANALISIS *E-SERVQUAL*

Merupakan hasil karya tulis saya sendiri sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Rumah Sakit pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta yang sepenuhnya asli hasil karya ilmiah saya pribadi adapun tulisan dan pendapat orang lain yang terdapat dalam proposal skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah. Penulis setuju dalam memberikan kewenangan kepada Universitas ‘Aisyiyah Surakarta untuk menyimpan, mengalih media, merawat, dan mempublikasikan proposal tugas akhir untuk kepentingan akademis tanpa meminta *royalty* dengan memperhatikan penulis sebagai pemegang hak cipta.

Suarakarta, 31 Juli 2024

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '10.000'. The serial number '31.CB7ALX305467181' is visible at the bottom of the stamp.

Meila Nissa Solihah

202018007

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas ‘Aisyiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meila Nissa Solihah
Nomer Induk Mahasiswa : 202018007
Jenis Karya : Skripsi
Judul : Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile*
JKN dengan Metode Analisis *E-Servqual*

Dengan ini menyetujui dan memberikan Hak Bebas Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas ‘Aisyiyah Surakarta atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada di dalamnya demi pengembangan ilmu pengetahuan. Universitas ‘Aisyiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta

Pada tanggal : 31 Juli 2024

Yang menyatakan



Meila Nissa Solihah

202018007

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE JKN* DENGAN METODE ANALISIS *E-SERVQUAL*

Dinyatakan telah mendapatkan persetujuan untuk diujikan pada sidang skripsi Progam Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 31 Juli 2024

Pembimbing



(Winda Azmi Meisari, S.ST.,M.M.R.,FISQua)

NIDN. 0617059103

Mengetahui

Ketua Progam Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit



(Asti Nurhayati, S.ST.,M.M.R.,FISQua)

NIDN. 0625079402

PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE JKN* DENGAN METODE ANALISIS *E-SERVQUAL*

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Administrasi Rumah Sakit pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta. Skripsi ini telah diujikan pada sidang skripsi dan dinyatakan memenuhi syarat /sah sebagai skripsi Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 31 Juli 2024

Mengesahkan,

Penguji

1. Muhlizardy, S.Kep., M.A.R.S (.....)
NIDN. 0618059203
2. Asti Nurhayati, S.ST.,M.M.R.,FISQua (.....)
NIDN. 0625079402
3. Winda Azmi Meisari, S.ST.,M.M.R.,FISQua (.....)
NIDN. 0617059103

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit


Asti Nurhayati, S.ST.,M.M.R.,FISQua
NIDN. 0625079402

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual” sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Universitas Aisyiyah Surakarta.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Riyani Wulandari, S.Kep.Ns.,M.Kep selaku Rektor Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
2. Ibu Sri Kustiyati, S.ST.,M.Keb selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Surakarta.
3. Ibu Asti Nurhayati, S.ST.,M.M.R.,FISQua Selaku Ketua Progam Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
4. Ibu Winda Azmi Meisari, S.ST.,M.M.R.,FISQua selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan sebaik mungkin, terima kasih atas setiap ketulusan, kesabaran, dukungan, serta masukan Ibu yang membangun.
5. Ibunda Maryanti, S.Pd.AUD dan Ayahanda Wahid Darmawan *حفظهما الله تعالى*, pintu surga paling tengah-orang tua tercinta yang senantiasa memberikan limpahan kasih sayang, dukungan moril, serta materil sehingga penulis dapat bertahan hingga tugas akhir ini selesai disusun.
6. Saudara-saudara penulis, Mifta Aditya Darmawan, Tsalis Luqman Arfian, dan Devan Atharrazka Ramazan selaku adik penulis, Mbak ponakan penulis; Mbak Aisyah Ahiri Astuti, S.Psi dan Mbak Rizki Anggita Saputri, adik ponakan penulis; Kannaka Aghna Putra Pratama, Ceyza Rizky Fazya, Faiq Akbar Supomo, Cielo Yaqhdhan Supomo, Earlyta Arsyfa Salsabila, Arzan Alfarizqi, serta seluruh anggota keluarga penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu *حفظهم الله تعالى*, atas berbagai dukungan hangatnya.

7. *Beautiful souls*; Ajeng Arsita Nur Said, Laily Nur Azizah, Devi Wulandari, dan seluruh anggota Gemah Ripah yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu حفظهم الله تعالى, *for every second, precious, since day one*.
8. Keluarga besar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta angkatan 2020 حفظهم الله تعالى, yang senantiasa menguatkan satu sama lain, saling memberikan bantuan, berbagi semangat, serta ilmu pengetahuan.
9. Satria Wahyu Pratama رحمه الله تعالى, terimakasih sudah memberikan *support* dan juga luka yang diberikan saat proses penyusunan tugas akhir, karena bisa menjadikan pengingat untuk penulis sehingga bisa membuktikan dengan elegan bahwa kesuksesan akan mengundang cinta yang berkelas.
10. Serta seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu حفظهم الله تعالى. Semoga Allah تعالى و سبحانه membalas setiap kebaikan yang diberikan kepada penulis dengan sesuatu yang lebih banyak dan lebih besar.
11. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri, karena telah memiliki kemampuan untuk bangkit setiap kali jatuh, dan setiap kesalahan menjadi pelajaran berharga menuju pencapaian di masa depan. Terima kasih karena tetap teguh dan tidak menyerah. Saya merasa bersyukur atas perjalanan hidup yang telah saya lalui, dan saya berkomitmen untuk terus bergerak maju dengan penuh keberanian, keteguhan, dan rasa syukur. Terima kasih, karena telah menjadi pahlawan sejati dalam menjalani kehidupan ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari terdapat hal-hal yang masih dapat ditingkatkan, maka masukan serta saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kebermanfaatannya yang lebih luas.

Surakarta, 31 Juli 2024



Meila Nissa Solihah

202018007