HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

SKRIPSI

Oleh :

Amanda Dhea Habsari

202218003

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA

2026

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

SKRIPSI

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta

Oleh :

Amanda Dhea Habsari

202218003

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA

2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

Yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Universitas 'Aisyiyah Surakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas 'Aisyiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 22 Juli 2026



Amanda Dhea Habsari

NIM. 202218003

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas 'Aisyiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Amanda Dhea Habsari
NIM	:	202218003
Jenis Karya	:	Skripsi
Judul	:	Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

Dengan ini menyetujui dan memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas 'Aisyiyah Surakarta atas karya ilmiah 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 masih mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surakarta, 22 Juli 2026

Yang Menyatakan



Amanda Dhea Habsari

NIM. 202218003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE JKN* TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

dinyatakan telah disetujui untuk diujikan pada ujian seminar hasil Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 21 Juli 2026

Pembimbing

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

NIDN. 0625079402

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Adiministrasi Rumah Sakit

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

NIDN. 0625079402

PENGESAHAN PENGUJI

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul:

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta. Skripsi ini telah diujikan pada ujian skripsi pada tanggal 23 Juli 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat/sah sebagai Skripsi pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 03 Agustus 2026

Mengesahkan, Penguji

1. Muhlizardy, S.Kep., MARS (.....)
   NIDN. 0618059203
2. Bdn. Sri Kustiyati, S.ST., M.Keb. (.....)
   NIDN. 0610077701
3. Asti Nurhayati, S.ST., M.M.R., FISQua (.....)
   NIDN. 0625079402

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit

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

NIDN. 0625079402

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Hubungan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar**". Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan studi penulis di Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas A'isyiyah Surakarta.

Penulis bahwa penulisan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Dyah Rahmawatie Ratna Budi Utami, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
2. Bdn. Sri Kustiyati, SST., M.Keb., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta, sekaligus dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Asti Nurhayati, S.ST., M.M.R., FISQua selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, dosen pembimbing skripsi sekaligus dosen penguji 3 penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Muhlizardy, S.Kep., M.A.R.S selaku dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. RS PKU Muhammadiyah Karanganyar, sebagai lahan penelitian yang telah menyediakan tempat kepada penulis untuk melakukan penelitian.

6. Kedua orang tua penulis, ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Bapak dan Ibu tercinta. Doa yang tak pernah putus, pengorbanan yang tak pernah diminta balasannya, serta kasih sayang yang selalu menyertai setiap langkah penulis. Dukungan dan kepercayaan Bapak dan Ibu menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak dan adik tercinta, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta doa selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kerelaan hati untuk selalu mengalah kepada penulis, sebuah bentuk kasih sayang yang tidak pernah penulis lupakan. Kepedulian dan kehangatan yang diberikan menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah berjuang sendirian.
8. Kepada teman-teman terdekat sekaligus teman seperjuangan penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun laporan ini. Semoga studi kasus ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surakarta, 22 Juli 2026

Amanda Dhea Habsari

202218003