



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

INOVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN ROKAN HULU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

YOLLA FEBY YUHELMY
11870524342

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yollafeby Yuhelmy
 NIM : 11870524342
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Inovasi Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi
 Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS
 Kesehatan Rokan Hulu

**DISETUJUI OLEH :
DOSEN PEMBIMBING**

Fitria Ramadhani Agusti Nasution, S.IP., M.Si.
 NIP. 19910410 202521 2 016

MENGETAHUI

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. H. Mahvarni, S.E., MM.
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si.
 NIP. 1978102 200604 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yolla Feby Yuhelmy
 Nim : 11870524342
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul skripsi : Inovasi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu
 Tanggal Ujian : Kamis, 19 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua Penguji
Astuti Meflinda, SE, MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I
Dr. Mashuri, MA
 NIP. 19770721 201411 1 002

Penguji II
Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si
 NIP. 19640508 199303 2 002

Sekretaris
Zikri Aidilla Syarli, SE, M.Ak
 NIP. 19940523 202203 2 004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yolla Feby Yuhelmy

NIM : 11870524342

Tempat/Tgl. Lahir : Pasir Pengaraian, 09 Februari 2000

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

INOVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN

TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN ROKAN HULU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Yolla Feby Yuhelmy

11870524342



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

INOVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN ROKAN HULU”

OLEH:

YOLLA FEBY YUHELMY

NIM: 11870524342

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh inovasi dan efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Rokan Hulu. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 97 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode random sampling. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Analisis data menggunakan metode regresi linier berganda menggunakan SPSS. Hasil analisis menunjukkan secara parsial variabel inovasi aplikasi mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, variabel efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Secara simultan variabel inovasi dan efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN berpengaruh terhadap kepuasan. Variabel inovasi dan efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN pada penelitian memiliki kontribusi r-square sebesar 57,6% terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Rokan Hulu.

Kata Kunci : Inovasi, Efektivitas, Kepuasan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

“INNOVATION AND EFFECTIVENESS OF USING JKN MOBILE APPLICATION ON BPJS HEALTH PARTICIPANT SATISFACTION IN ROKAN HULU”

BY:

YOLLA FEBY YUHELMY

NIM: 11870524342

This study is a quantitative study that aims to determine how the influence of innovation and effectiveness of the use of JKN mobile applications on the satisfaction of BPJS health participants in Rokan Hulu. The number of samples in this study was 97 respondents with a sampling method using the random sampling method. This study uses primary data obtained through questionnaires. Data analysis uses multiple linear regression methods using SPSS. The results of the analysis show that partially the JKN mobile application innovation variable has a significant effect on satisfaction, the JKN mobile application effectiveness variable has a significant effect on satisfaction. Simultaneously, the variables of innovation and effectiveness of the use of JKN mobile applications affect satisfaction. The variables of innovation and effectiveness of the use of JKN mobile applications in the study have an r-square contribution of 57.6% to the satisfaction of BPJS health participants in Rokan Hulu.

Keyword: Innovation, Effectiveness, Satisfaction



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“INOVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN ROKAN HULU”**

Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafaat dan termasuk golongan Ahli Surga. Aamiin.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menghadapi banyak tantangan, namun berkat kerja keras, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini, baik secara moril maupun materiil kepada:

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Prof. Dr. Leny Nofia, M.S., S.E., M.Si., Ak., CA, beserta jajarannya yang telah memberi kesempatan penulis untuk menimba ilmu di Universitas ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak dan Ibu Wakil Dekan I, II, III, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Mashuri, MA, sekretaris Prodi Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nasution, S.IP, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberi bimbingan, pengarahan dan nasehat serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak Rony Jaya, S.Sos., M.Si, selaku Penasehat Akademik yang selalu membantu dalam perkuliahan.

Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.

Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

10. Teristimewa ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada yang tersayang dan terhormat Ayahanda Jhon Helmy, dan Ibunda Yusdawati



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang senantiasa mencurahkan perhatian dan kasih sayang serta do'a bagi kebahagiaan dan kesuksesan penulis sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan S1 di UIN SUSKA RIAU.

11. Untuk teman-teman yaitu Fitri, Arum, Silfia, Boy, Indah dan Arin yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

12. Seluruh pihak-pihak lain yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, saudara, dan teman-teman dengan balasan yang terbaik. Aamiin.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa depan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi pendidikan. Aamiin.

Wassalammualaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, 12 Juni 2025

Penulis

UIN SUSKA RIAU

YOLLA FEBY YUHELMY

NIM. 11870524342



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).....	7
2.2 Aplikasi Mobile JKN	14
2.3 Inovasi	16
2.4 Efektivitas	17
2.5 Kepuasan	19
2.6 Pandangan Islam Tentang Inovasi, Efektifitas, dan Kepuasan .	22
2.7 Penelitian Terdahulu	24
2.8 Definsi Operasional.....	26
2.9 Kerangka Pemikiran.....	30
2.10 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Instrumen Penelitian.....	32
3.3 Skala Pengukuran	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7 Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Analisis Responden	41
4.2 Uji Kualitas Data	42
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	44
4.4 Uji Asumsi Klasik	46
4.5 Uji Hipotesis.....	48
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.5.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	49
4.5.3 Uji Signifikansi Keseluruhan (Uji Statistik F)	51
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.6 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Rokan Hulu Tahun 2018-2020	1
Tabel 1.2	Jumlah Peserta JKN Rokan Hulu Tahun 2018-2021	3
Tabel 1.3	Jumlah Pengguna Mobile JKN Rokan Hulu Tahun 2018-2021	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2	Definisi Operasional	27
Tabel 3.1	Skala Likert.....	33
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	41
Tabel 4.2	Rekapitulasi Uji Validitas Inovasi	42
Tabel 4.3	Rekapitulasi Uji Validitas Efektivitas.....	43
Tabel 4.4	Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan	43
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Regresi Berganda	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Hipotesis Parsial	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan	51
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52

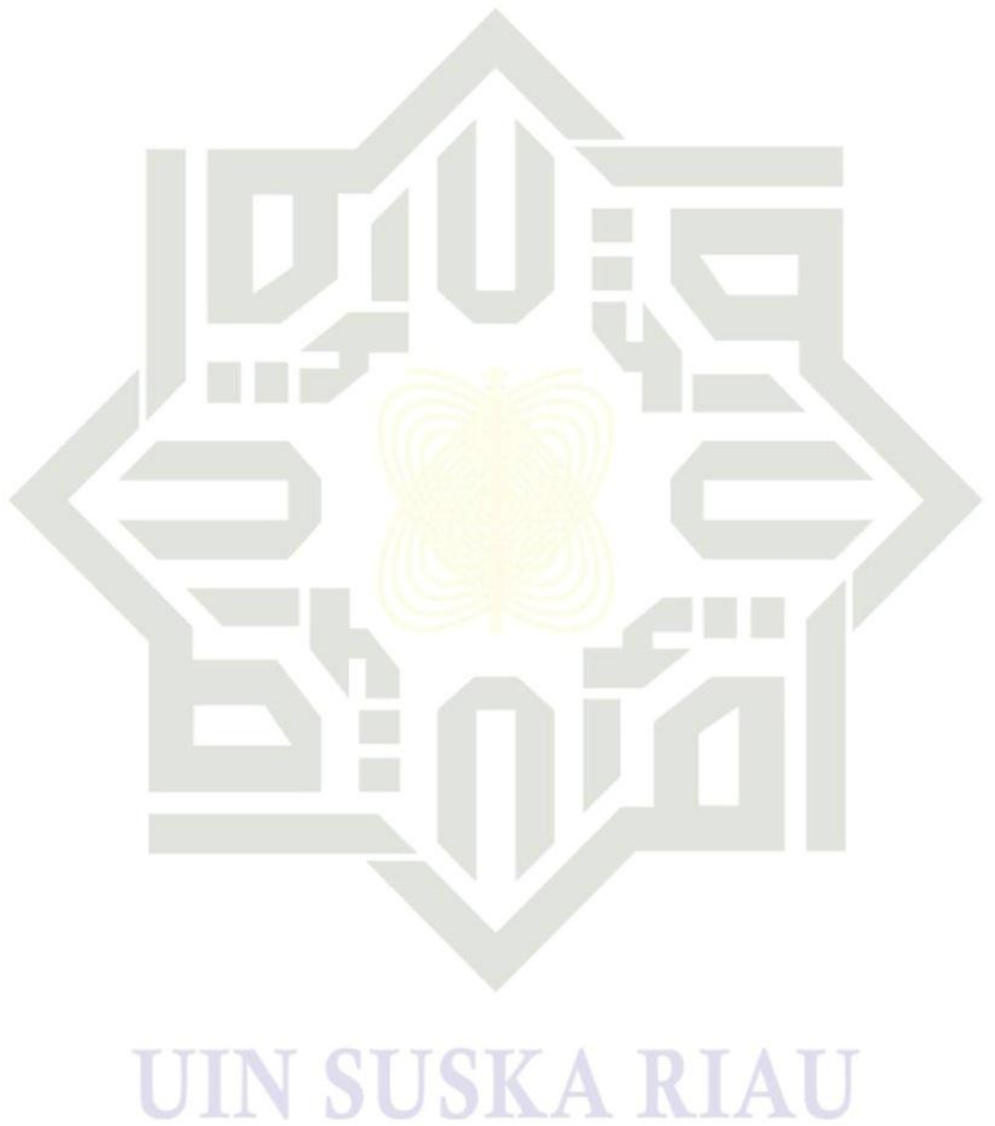
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1	Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>	47





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital, teknologi informasi dan komunikasi menjadi kunci kesuksesan organisasi dan bisnis saat ini. Banyak perusahaan dan organisasi menggunakannya untuk meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, sehingga penerapan teknologi menjadi kebutuhan bagi setiap pelaku bisnis dan organisasi.

Saat ini, mayoritas penduduk Indonesia adalah masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi. Maka dari itu, penting untuk mengikuti perkembangan teknologi terkini. Penerapan teknologi dan informasi juga sangat dibutuhkan dalam sistem jaminan kesehatan

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Rokan Hulu Tahun 2018-2020

No.	Tahun	Jumlah Penduduk
1.	2018	666.410
2.	2019	692.120
3.	2020	718.321

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Rokan Hulu

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dilakukan melalui penyediaan jaminan sosial. Pemerintah menyediakan jaminan sosial sebagai bentuk perlindungan untuk memastikan masyarakat memenuhi kebutuhan dasar yang layak. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).

UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS “Membentuk dua Badan Penyelenggaraan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan” BPJS



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kesehatan menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimulai pada 1 Januari 2014 (Syauqi, 2016). Berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional “Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*)” Melalui sistem asuransi, pemerintah bertujuan memenuhi kebutuhan kesehatan dasar yang layak bagi seluruh penduduk Indonesia (Sari dkk, 2019).

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dan informasi berkualitas kepada masyarakat. BPJS Kesehatan senantiasa mengikuti kemajuan teknologi untuk meningkatkan pelayanannya. Terlihat inovasi-inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan menunjukkan komitmennya untuk terus maju. Contohnya adalah aplikasi mobile JKN yang diluncurkan untuk meningkatkan pelayanan bagi peserta JKN-KIS. Dengan aplikasi mobile JKN, BPJS Kesehatan menghadirkan kemudahan akses bagi peserta untuk melakukan proses administrasi secara digital. Aplikasi mobile JKN memudahkan peserta, seperti pembayaran dan perubahan data kepesertaan, pengecekan data keluarga, informasi tagihan iuran, pencarian Fasilitas Kesehatan, serta pengaduan dan permintaan informasi tentang JKN-KIS. (Wulandari, n.d.).

Aplikasi ini bisa diakses lewat smartphone. Aplikasi Mobile JKN memiliki berbagai fitur bermanfaat bagi peserta, seperti informasi JKN, pencarian faskes terdekat, skrining kesehatan, perubahan data peserta, dan pengaduan keluhan. Melalui Mobile JKN, peserta bisa langsung melihat informasi tagihan BPJS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kesehatan. Mobile JKN juga menyediakan e-ID kartu peserta, sehingga lebih efisien daripada kartu fisik biasa (Pertiwi, 2011). Berikut data jumlah peserta JKN-KIS dan pengguna Mobile JKN di Kabupaten Rokan Hulu dari tahun 2018 hingga 2021.

Tabel 1.2
Jumlah Peserta JKN Rokan Hulu Tahun 2018-2021

No.	Tahun	Jumlah Peserta JKN*)
1.	2018	251.541
2.	2019	253.442
3.	2020	306.232
4.	2021	320.699

Sumber: *) Aplikasi BI BPJS Kesehatan **) BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Tabel 1.3
Jumlah Pengguna Mobile JKN Rokan Hulu Tahun 2018-2021

No.	Tahun	Jumlah Pengguna Mobile JKN**)
1.	2018	1.674
2.	2019	3.364
3.	2020	5.402
4.	2021	3.776

Sumber: *) Aplikasi BI BPJS Kesehatan **) BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Namun, aplikasi Mobile JKN juga memiliki beberapa kelemahan, seperti banyak masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi monil JKN, dan sering terjadi ketidaksesuaian data saat registrasi awal.

Dari kutipan wawancara diatas, bahwasanya tidak pahamnya masyarakat menggunakan aplikasi Mobile JKN tersebut sehingga peserta harus melakukan konfirmasi kembali tentang informasi kepesertaan di kantor BPJS Kesehatan cabang terdekat. Aplikasi mobile JKN mengalami gangguan. Masalah login pada mobile JKN membuat pengguna harus menghubungi call center berulang kali



untuk mendapatkan informasi kepesertaan serta tagihan yang dibutuhkan. Masalah ini menimbulkan keraguan tentang efektivitas aplikasi monil JKN di masa depan.

Pemerintah saat ini tengah memperkuat jaminan kesehatan masyarakat miskin melalui JAMKESMAS sebagai langkah menuju sistem jaminan kesehatan yang lebih komprehensif. JAMKESMAS adalah program bantuan sosial yang menyediakan layanan kesehatan bagi warga kurang mampu. Dengan cakupan nasional, JAMKESMAS memungkinkan subsidi silang dan memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat kurang mampu. Program ini dimulai pada 2005 dengan nama ASKESKIN dan berganti nama menjadi JAMKESMAS pada 2008. Tujuan JAMKESMAS adalah memberikan akses kesehatan yang lebih baik dan meningkatkan mutu layanan bagi pesertanya.

Penerimaan pengguna sangat menentukan keberhasilan suatu sistem. Peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan latar belakang tersebut dengan judul **“Inovasi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini merumuskan permasalahan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan:

1. Bagaimana pengaruh inovasi penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu?

2. Bagaimana pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagaimana pengaruh inovasi dan efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh inovasi penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh inovasi dan efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang variabel dan indikator yang digunakan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan menjadi referensi yang bermanfaat dan menambah wawasan untuk penelitian dilanjutkan.



1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisannya.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teori yang relevan dengan penelitian, mencakup definisi, konsep, teori referensi, pandangan Islam, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, mencakup lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta teknik pengumpulan dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian, termasuk deskripsi responden dan analisis data, serta pembahasan hasil pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

Sebagaimana tercantum di situs resminya, “BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang bertugas mengelola program jaminan sosial” (UU No. 24 Tahun 2011). BPJS memiliki dua jenis: Kesehatan dan Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan mengelola program jaminan kesehatan bagi masyarakat. Bagi individu yang membayar iurannya sendiri atau oleh pemerintah, program jaminan kesehatan memberikan manfaat kesehatan dan pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan (Putra et al., n.d.).

2.1.1 Visi dan Misi BPJS Kesehatan

Visi dan misi BPJS Kesehatan berdasarkan situs <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/> adalah:

1. Visi

Menjadi lembaga yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk memberikan jaminan kesehatan yang berkualitas dan inklusif bagi semua.

Misi

- Memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta melalui integrasi teknologi informasi yang terstruktur.
- Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara Dana Jaminan Sosial dan Biaya manfaat yang terkendali.
- Jaminan kesehatan yang adil dan inklusif bagi semua penduduk Indonesia.



- d) Meningkatkan kolaborasi dan sinergi dalam program JKN-KIS.
- e) Mengelola program JKN-KIS dengan efisien, efektif, dan berinovasi melalui transformasi digital.

2.1 Definisi Penerima Pengguna

Penerimaan mengacu pada kesediaan seseorang untuk menggunakan suatu sistem ketika mereka memiliki akses ke dalamnya. Menurut Dillon dan G. Morris (1996) “Penerimaan pengguna adalah kesediaan yang dapat diverifikasi dalam suatu kelompok pengguna untuk menggunakan alat-alat TI untuk mendukung tugas- tugas yang dirancang”

Penerimaan pengguna adalah sejauh mana pengguna secara sukarela menggunakan sistem dan memiliki kebebasan untuk memilih menggunakannya atau tidak. Dengan memahami penerimaan pengguna, kita bisa menilai potensi keberhasilan sistem baru dan mengidentifikasi peluang teknologi.

Kesimpulan definisi diatas bahwa Penerimaan pengguna adalah ukuran kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan, sehingga mereka mau terus menggunakannya.

2.1.3 Peserta

Menurut situs resmi BPJS Kesehatan <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>, “Peserta JKN-KIS adalah seluruh penduduk Indonesia dan orang asing yang bekerja minimal 6 bulan di Indonesia serta telah membayar iuran” Iuran dibagi sesuai jenis kepesertaan berikut:

- 1. Pekerja Penerima Upah (PPU)
 - a. PPU Penyelenggara Negara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (Pegawai Negeri Sipil) merupakan warga negara Indonesia yang diangkat sebagai aparatur negara dan menerima gaji berdasarkan regulasi yang berlaku.

b. Prajurit

Prajurit merupakan personel yang bertugas di bidang pertahanan negara di bawah komando Panglima TNI.

c. Polri

Anggota Polri merupakan pegawai negeri yang bertugas menjalankan fungsi kepolisian.

d. Pejabat Negara

Pejabat Negara merupakan Lembaga negara terdiri dari pimpinan dan anggota yang diatur berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945.

e. Kepala Desa

Pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa dan perangkat desa yang bertugas membantu dalam menjalankan pemerintahan desa. Berdasarkan Peraturan Peraturan Nomor 82 Tahun 2018, Kepala Desa dan Perangkat Desa menjadi bagian dari segmen Pekerja Penerima Upah dalam Program JKN-KIS.

f. PPNNP

Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNNP) adalah Pegawai tidak tetap, pegawai honorer, staf khusus dan pegawai lain yang dibayarkan oleh Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. PPU Badan Usaha

Pekerja Penerima Upah (PPU) Badan Usaha adalah setiap orang yang bekerja pada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah pada suatu badan usaha.

h. PD Pemda

Penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah (PD Pemda) adalah penduduk yang belum diikutsertakan sebagai Peserta Jaminan Kesehatan, yang didaftarkan dan ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam program jaminan kesehatan pada BPJS Kesehatan. Pendaftaran penduduk dilakukan berdasarkan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BPJS Kesehatan dengan pemerintah daerah provinsi dan/atau pemerintah kabupaten/kota.

i. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP)

1) PBPU merupakan individu bekerja mandiri dan menanggung risiko usaha sendiri.

Bukan Pekerja (BP) terdiri atas:

- a) Investor adalah perorangan yang menanamkan modal dalam investasi, baik jangka pendek atau panjang.
- b) Pemberi Kerja merupakan pihak yang menggaji pekerja sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan.
- c) Penerima Pensiun, terdiri atas:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penerima pensiun pejabat negara mencakup pejabat yang pensiun dan ahli waris yang berhak menerima pensiun, seperti janda, duda, atau anak yatim piatu.
 2. Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil: Pegawai Negeri Sipil yang pensiun beserta ahli warisnya yang berhak menerima pensiun.
 3. Penerima Pensiun Prajurit/anggota Polri: Anggota TNI/Polri yang pensiun beserta ahli warisnya yang berhak menerima pensiun.
 4. Veteran: Warga negara Indonesia yang aktif dalam pertempuran melawan negara lain untuk membela kedaulatan RI, atau yang terlibat dalam misi perdamaian dunia dan telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran RI.
 5. Perintis Kemerdekaan: Pejuang yang diangkat dan diakui sebagai perintis kemerdekaan melalui Surat Keputusan Menteri Sosial RI berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1964.
 6. Ahli waris veteran atau perintis kemerdekaan, yaitu janda, duda, atau anak yatim piatu mereka.
 7. Bukan pekerjayang tidak termasuk angka 1 sampai dengan angka 6 yang mampu membayar iuran.
- d) Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK)



PBI JK adalah program BPJS Kesehatan untuk warga miskin yang iurannya ditanggung pemerintah.

2.1.4 Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan

Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan

(Nurmalasari et al., n.d.) meliputi:

Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama

Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama adalah layanan kesehatan dasar yang meliputi rawat jalan dan inap tanpa layanan spesialis:

- a) Puskesmas
- b) Praktik Dokter Mandiri
- c) Praktik Mandiri Dokter Gigi
- d) Klinik tingkat pertama atau yang setara (termasuk milik TNI/Polri)
- e) Rumah sakit kelas D Pratama atau yang setara
- f) Faskes Penunjang: Apotek dan Laboratorium
 - 1) Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP)
 - a. Manfaat yang ditanggung:
 1. Pelayanan promosi kesehatan dan pencegahan (promotif preventif).
 2. Pelayanan kuratif dan rehabilitatif (pengobatan).
 3. Pemeriksaan, pengobatan dan tindakan pelayanan kesehatan gigi tingkat pertama.
 - b. Prosedur Pelayanan
 1. Peserta BPJS berobat di FKTP terdaftar dengan membawa kartu BPJS dan identitas lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Peserta mendapatkan layanan kesehatan di FKTP terdaftar.
3. Peserta bisa berobat di FKTP lain dalam kondisi darurat atau keperluan tertentu.
4. Peserta menandatangani bukti pelayanan setelah berobat.
5. Jika perlu perawatan lanjutan, peserta dirujuk ke FKRTL yang bekerja sama dengan BPJS.
6. Layanan kesehatan mencakup kebidanan, ibu, bayi, dan balita.
7. Layanan obat dan bahan medis juga tersedia.
8. Pemeriksaan laboratorium dasar juga disediakan.

2) Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan

Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus, yang diberikan oleh:

- a. Klinik utama atau yang setara.
- b. Rumah sakit umum baik milik pemerintah maupun swasta.
- c. Rumah sakit khusus.
- d. Faskes penunjang: Apotek, optik, dan laboratorium.

3) Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL)

Manfaat yang ditanggung:

- a. Layanan administrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Layanan gawat darurat, termasuk pemeriksaan dan pengobatan awal.
 - c. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi dengan dokter spesialis.
 - d. Tindakan medis spesialistik, baik operasi maupun non-operasi, sesuai kebutuhan.
 - e. Penyediaan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.
 - f. Pemeriksaan penunjang, seperti lab dan radiologi, berdasarkan indikasi medis.
 - g. Rehabilitasi medis untuk pemulihan pasien.
 - h. Pelayanan darah untuk transfusi.
- 4) Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL)
- a. Manfaat yang ditanggung:
 1. Perawatan inap non intensif.
 2. Perawatan inap intensif (ICU, ICCU, NICU, PICU).

2.2 Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Aplikasi Mobile JKN diluncurkan oleh Dirut BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan Menteri Kominfo Rudiantara di Jakarta pada 16 November 2017. Dengan Aplikasi Mobile JKN, peserta dapat dengan mudah membayar iuran,



mengubah data, cek tagihan, mencari fasilitas kesehatan, dan menyampaikan keluhan (Permata, n.d.).

Mobile JKN memiliki 15 fitur kemudahan (Dalam Sari dkk, 2019), yaitu:

1. Menampilkan data kepesertaan peserta dan keluarga
2. Mengubah data peserta (nomor HP, email, alamat, faskes, kelas)
3. Mengakses kartu JKN-KIS digital via email
4. Pendaftaran peserta baru dengan nomor Virtual Account via email dan SMS.
5. Menampilkan tagihan iuran
6. Panduan pembayaran
7. Riwayat pembayaran premi
8. Nomor Virtual Account
9. Histori pelayanan peserta
10. Rating dan komentar layanan
11. Pendaftaran antrian online
12. Skrining kesehatan tahunan
13. Informasi program JKN-KIS
14. Deteksi lokasi fasilitas kesehatan terdekat
15. Pengaduan keluhan melalui aplikasi atau Care Center.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat yang bernama Ibu Siti dimana dia mengatakan bahwa:

“Ibu tidak paham menggunakan aplikasi Mobile JKN ini nak, Ibu sangat merasa bingung cara menggunakannya. Asal ibu coba selalu salah.”

(wawancara, 30 Desember 2021).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.3 Inovasi

Inovasi layanan adalah upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja dengan menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat dan efektif melalui kombinasi baru (Owano et al., 2013).

Fontana (2009:20) menyatakan “Inovasi membawa kesuksesan ekonomi dan sosial dengan memperkenalkan cara baru atau kombinasi baru yang mengubah input menjadi output dengan nilai yang lebih besar bagi konsumen dan komunitas” Dapat disimpulkan bahwa inovasi memainkan peran penting dalam menentukan perubahan ekonomi.

Kepuasan konsumen terkait erat dengan inovasi produk, karena konsumen menilai produk berdasarkan pengalaman konsumsinya. Buchari (2014) menyatakan bahwa inovasi produk bertujuan memuaskan pelanggan dengan menawarkan produk baru yang memenuhi kebutuhan mereka.

Delafrooz et al. (2013) menekankan bahwa inovasi layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan mampu meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperbarui layanan melalui teknologi, interaksi, dan pengembangan layanan.

Inovasi layanan dalam penelitian ini diukur (Suwarno, 2015):

1. Penggunaan teknologi
2. Interaksi dengan pelanggan
3. Pengembangan layanan baru
4. Sistem pengiriman layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.4 Efektivitas

Peter Drucker (Dalam Nurrahmi Hayani, SE., MBA, 2014) “Efektifitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*), sedangkan efisiensi adalah melakukan pekerjaan dengan benar (*doing things right*).”

Paramitha (Dalam Sari dkk, 2019) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah tercapai, semakin tinggi efektivitasnya.” Menurut Atik Septi Winarsih dan Ratminto (dalam Abimayu Satria Yoga, 2019), Efektivitas adalah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, selaras dengan visi dan sasaran jangka panjangnya (Prawiro, 2018).

SP. Siagian (Dalam Abimayu Satria Yoga, 2019) “Efektifitas adalah tercapainya berbagai saran yang di tentukan tepat ada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah di alokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan tertentu.”

Gibson (Dalam Abimayu Satria Yoga, 2019) “Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.”

Edy Sutrisno (Dalam Abimayu Satria Yoga, 2019) menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur dengan beberapa indikator:

1. Pemahaman program yang baik
2. Efektif dan tepat sasaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Waktu pelaksanaan yang optimal

Tujuan yang tercapai

Dampak perubahan yang signifikan.

Manahan P. Tampubolon (Dalam Abimayu Satria Yoga, 2019) lebih

menekankan pada kriteria dari efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas: Menghasilkan output yang sesuai kebutuhan.
2. Efisiensi: Mengoptimalkan input dan output.
3. Kepuasan: Memberikan dampak positif bagi pengguna.
4. Adaptasi: Menyesuaikan diri dengan perubahan.
5. Fleksibilitas: Menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kebutuhan.

Selanjutnya menurut Steers, menyatakan 5 (lima) kriteria dalam

pengukuran efektivitas (Sari, 2007) sebagai berikut:

1. Produktivitas.
2. Kemampuan adaptasi kerja.
3. Kepuasan kerja.
4. Kemampuan berlabar.
5. Pencarian sumber kerja.

Duncan (dalam Abimayu Satria Yoga, 2019) mendefinisikan ukuran

efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan.

Upaya menyeluruh untuk mencapai target yang spesifik dalam waktu

tertentu.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Integrasi

Kemampuan organisasi untuk berkolaborasi, membangun kesepakatan, dan berkomunikasi efektif dengan organisasi lain melalui proses sosialisasi.

Adaptasi

Adaptasi organisasi adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Pengadaan sarana, prasarana, dan tenaga kerja dijadikan sebagai tolok ukur.

Dharma (Dalam Mesi Indri Yanti, 2020) Efektivitas diukur dengan berbagai cara, seperti penghematan dan pengurangan kesalahan, untuk menilai sejauh mana target tercapai. Penelitian ini merujuk pada teori efektivitas Dharma berdasarkan definisi yang telah disebutkan berikut:

1. Kuantitas: jumlah target yang harus diselesaikan.

Kuantitas diukur dengan menghitung jumlah hasil atau output.

2. Kualitas: mutu hasil yang diharapkan.

Pengukuran kualitas terkait dengan tingkat kepuasan pengguna.

3. Ketepatan waktu: kesesuaian dengan jadwal yang ditentukan. Ketepatan waktu merupakan bagian dari penyelesaian kegiatan yang efektif.

2.5 Kepuasan

Tjiptono (Dalam Trisnadi Wijaya dan Icha Fajriana, 2018) “Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi pelanggan dimana alternatif yang dipilih bisa memberikan sekurang-kurangnya hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tersebut tidak memenuhi harapan.”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nugroho (dalam Purnomo Edwin Setyo, 2017) menekankan bahwa kepuasan konsumen sangat krusial untuk meningkatkan kinerja pemasaran. Pelanggan yang puas cenderung memiliki intensitas pembelian yang lebih tinggi. Kepuasan pelanggan yang optimal dapat mendorong loyalitas pelanggan.

Ramadhani (Dalam Muhammad Mukhlis, 2021) “Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.” Sikap pengguna terhadap sistem informasi mencerminkan seberapa suka mereka menggunakannya.

Tjiptono (dalam Aufa Tri Hidayat, 2018) “Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.”

2.5.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (dalam Hesty Welmy Messak, 2016), ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen:

1. Kualitas produk, yaitu Kepuasan pelanggan tercapai jika produknya berkualitas.
2. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai harapan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan mereka.
3. Emosi, yaitu Pelanggan merasa puas dan bangga menggunakan produk bermerek tertentu karena meningkatkan citra dirinya. Kepuasan pelanggan bukan hanya dari kualitas produk, tapi juga faktor sosial dan harga diri.
4. Harga, yaitu Produk dengan harga murah tapi kualitas sama akan lebih bernilai bagi pelanggan.



Biaya, yaitu Pelanggan puas jika produk atau jasa mudah didapatkan tanpa biaya tambahan atau waktu yang lama.

2.5.2 Manfaat Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller (2009:164) “Kepuasan konsumen yaitu konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk yang lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain dan tidak terlalu sensitif terhadap harga.” Kekecewaan konsumen dapat menyebabkan dampak negatif bagi perusahaan, termasuk penurunan pelanggan dan laba. Ada dua macam kepuasan yaitu:

1. Kepuasan fungsional, yaitu kepuasan dari penggunaan produk.
2. Kepuasan *psykological*, yaitu kepuasan bersifat non-fisik dari penggunaan produk. Contohnya, kita puas saat dilayani dengan cepat dan ramah di restoran.

Fandy Tjiptono (2008:98), menyatakan Kepuasan konsumen muncul jika produk memenuhi atau melebihi harapan, sebaliknya ketidakpuasan jika tidak memenuhi harapan. Manfaat kepuasan konsumen meliputi:

1. Hubungan yang baik dengan konsumen
2. Pembelian ulang yang meningkat
3. Loyalitas konsumen yang kuat
4. Reputasi perusahaan yang positif
5. Pendapatan perusahaan yang meningkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.5.3 Indikator Kepuasan Konsumen

Fandy Tjiptono (dalam Aufa Tri Hidayat, 2018) menyebutkan beberapa indikator kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Produk berkualitas.
2. Relationship marketing
3. Program loyalitas untuk menghargai pelanggan setia
4. Fokus pada pelanggan terbaik (20% pelanggan yang menyumbang 80% penjualan)
5. Penanganan komplain efektif
6. Jaminan tanpa syarat (*Unconditional Guarantee*) dalam meningkatkan kepercayaan
7. Program berbasis kinerja (*Pay for performance*) dalam mendukung kepuasan pelanggan

2.6 Pandangan Islam Tentang Inovasi, Efektifitas, dan Kepuasan

Inovasi adalah pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menciptakan nilai baru atau meningkatkan produk/jasa yang lebih bermanfaat bagi masyarakat. Islam tidak hanya mengatur hubungan dengan Allah, Serta memberikan petunjuk untuk meraih kebahagiaan di dunia dan akhirat. Berpikir adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Setiap manusia berpikir untuk mengerti dan menghadapi berbagai hal dalam hidupnya. Dalam Islam, akal boleh digunakan untuk berkreasi dan berinovasi dalam bekerja dan mencari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

naflah. Islam memerintahkan untuk memanfaatkan sumber daya alam dengan baik demi kesejahteraan semua makhluk hidup.

Sikap inovatif mendorong pemikiran yang maju dan berorientasi masa depan. Orang inovatif terus berpikir dan berusaha hingga menemukan solusi, tidak mudah menyerah. Allah SWT. berfirman:

قَالَ وَمَنْ يَقْنَطُ مِنْ رَحْمَةِ رَبِّهِ إِلَّا الضَّالُّونَ

Artinya:

“Ibrahim berkata: Tidak ada orang yang berputus asa dari rahmat Tuhan-nya, kecuali orang-orang yang sesat” (QS. Al-Hijr [15]: 56)

Dalam Islam, manajemen yang baik dapat membantu mencapai tujuan yang diinginkan dengan lebih mudah. Manajemen adalah kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. untuk menegakkan keadilan, Allah menciptakan “*mizan*” standar keadilan yang akurat dan objektif. Semua harus patuh pada keadilan agar tidak ada yang dirugikan.

Jika organisasi atau kegiatan tidak sesuai rencana, maka tujuan tidak akan tercapai dan semua usaha menjadi percuma. Firman Allah dalam QS Al-Kahfi ayat 103-104 menyatakan:

قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا ۝٣ الَّذِينَ ضَلَّ سَعْيُهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَهُمْ

يَحْسَبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ صُنْعًا ۝٤

Artinya:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Katakanlah: Apakah akan kami beritahukan kepadamu tentang orang-orang paling merugi perbuatannya? Yaitu orang-orang yang telah sia-sia perbuatannya dalam kehidupan dunia ini, sedangkan mereka menyangka bahwa mereka berbuat sebaik-baiknya”

Islam mendorong umatnya untuk saling membantu dan bekerja sama dalam kebaikan dan urusan duniawi termasuk muamalah. Transaksi ekonomi melibatkan penjualan dan pembelian, yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Firman Allah dalam QS At-Taubah ayat 59:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya:

“Dan sekiranya mereka benar-benar ridho dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata Cukuplah Allah bagi kami, Allah dan Rasul-Nya akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah”

Kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan pembelian berulang dan loyalitas.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menjadi landasan penulis dalam memperkaya teori dan analisis untuk mengembangkan penelitian. Penelitian terfokus pada variabel

Inovasi dan Efektivitas terhadap Kepuasan. Berikut adalah tinjauan penelitian sebelumnya:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Amanda Febry Arani Siti Azizah	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Inovasi dan Kualitas Layanan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta)	<i>Electronic word of Mouth</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Inovasi pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS
2	Muhammad Mukhlis (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model Eucs	Variabel content, isi, accuracy, kemudahan, dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
3	Lilis Banowati & Devi Revilia (2021)	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN	Sebagian besar (73%) responden merasa puas terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN pada masa pandemi Covid-19. Di harapkan kepada BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten Cirebon untuk melakukan sosialisasi dan demonstrasi melalui media cetak, elektronik, dan radio lebih intensifi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN.
4	Trisnadi Wijaya & Icha Fajriana (2018)	Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di Kota Palembang	Tarif iuran, pelayanan fasilitas kesehatan, dan pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

			secara parsial maupun simultan.
5	Sri Sularsih Endartiw, dan Pramukti Dian Setianingrum (2019)	Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta JKN Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	Kualitas pelayanan kesehatan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empathy</i>) berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. FKTP di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta supaya tetap mempertahankan kualitas pelayanan kesehatannya sehingga pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tetap merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.
6	RM Yordan Antanegoro, Djasuro Surya, Fauzi Sanusi (2017)	Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah	Inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2.8 Definsi Operasional

Sugiyono (2015) mendefinisikan definisi operasional sebagai atribut atau sifat objek penelitian yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan peneliti untuk dipelajari. Konsep operasional adalah penjabaran konsep menjadi indikator yang memudahkan penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Tabel 2.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas	Efektivitas adalah kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan tujuan penggunaan teknologi. Efektivitas mencerminkan kemampuan perusahaan mencapai tujuannya secara akurat (Wachidatus & Marlana, 2018)	1. Pemahaman Program	1) Mengetahui jika sistem aplikasi mobile JKN harus diakses dengan menggunakan jaringan internet 2) Mengerti cara log-in aplikasi mobile JKN 3) Mengetahui apa saja pelayananan yang bisa terlayani di aplikasi mobile JKN
		2. Tepat Sasaran	1) Pegawai BPJS berhasil dalam memberikan edukasi kepada anda tentang aplikasi mobile JKN 2) Merasakan kelancaran aplikasi mobile JKN pada saat melakukan berbagai macam transaksi
		3. Tepat Waktu	1) Aplikasi mobile JKN mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi 2) Aplikasi mobile JKN memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan efisien dibandingkan dengan layanan di kantor BPJS
		4. Pencapaian Tujuan	1) Aplikasi mobile JKN berhasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>dalam meminimalkan jumlah konsumen yang datang langsung ke kantor.</p> <p>2) Fungsi Aplikasi mobile JKN sesuai dengan tujuan dari penggunaan aplikasi</p> <p>3) Aplikasi mobile JKN sangat efektif digunakan untuk melakukan transaksi</p>
Inovasi	<p>Inovasi layanan adalah pembaruan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pemasaran melalui sistem pelayanan yang lebih cepat dan kombinasi baru dari elemen pelayanan</p>	<p>1. Penggunaan Teknologi</p> <p>2. Interaksi Dengan Pelanggan</p> <p>3. Pengembangan Layanan Baru</p> <p>4. Sistem Pengiriman Layanan</p>	<p>1) Merasa lebih mudah menggunakan Aplikasi mobile JKN</p> <p>2) Kemudahan akses pada Aplikasi mobile JKN</p> <p>1) Pelayanan lebih cepat melalui Aplikasi mobile JKN</p> <p>2) Informasi lebih lengkap di Aplikasi mobile JKN</p> <p>1) Pengguna Aplikasi mobile JKN tidak perlu antri untuk melakukan transaksi</p> <p>2) Menu transaksi mudah ditemukan pada Aplikasi mobile JKN</p> <p>1) Bukti transaksi akan dikirim melalui invoice</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

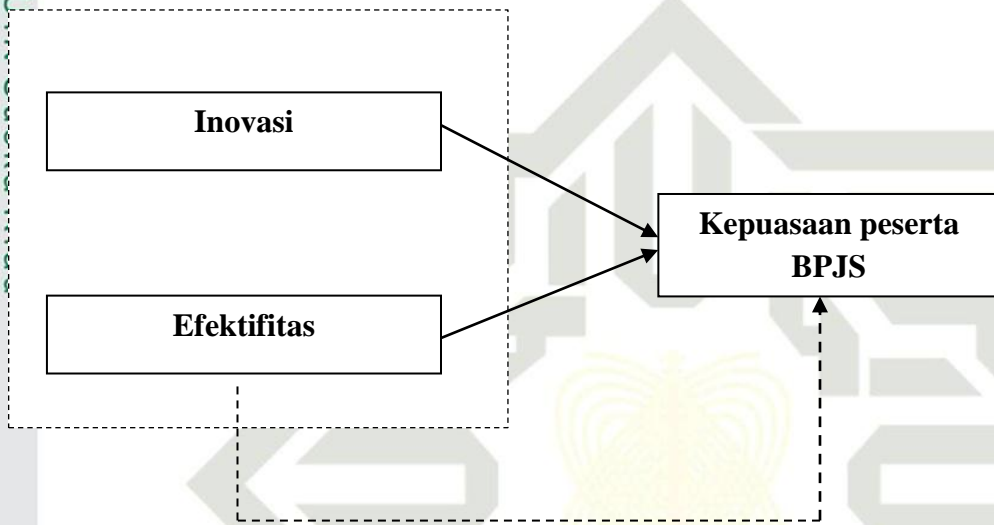
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepercayaan	Persepsi pembeli tentang keseimbangan antara hasil dan pengorbanan	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasi	pesan. 2) Pengiriman layanan menjadi lebih cepat pada Aplikasi mobile JKN
			1) Kinerja Aplikasi mobile JKN sangat sesuai dengan harapan 2) Aplikasi mobile JKN sangat mudah untuk dioperasikan 3) Aplikasi mobile JKN mampu memberikan pelayanan yang terbaik 1) Tertarik untuk menggunakan Aplikasi mobile JKN dimasa yang akan datang 2) Tertarik untuk terus menggunakan Aplikasi mobile JKN dalam bertransaksi 3) Puas dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh Aplikasi mobile JKN 1) Berminat merekomendasikan produk dan layanan Aplikasi mobile JKN kepada orang lain 2) Lebih memilih untuk melakukan transaksi melalui Aplikasi mobile JKN daripada fitur lainnya



2.9 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka berfikir dari penelitian ini yaitu tentang “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile-JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu” sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.10 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2013:93), “Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian yang umumnya disusun dalam bentuk pertanyaan.”

Berdasarkan kerangka penelitian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Fontana (2009:20), “Inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial melalui penerapan cara baru atau kombinasi baru yang mengubah input menjadi output dengan nilai tambah bagi konsumen dan masyarakat.” Dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan faktor fundamental dalam penentu perubahan ekonomi.

Inovasi produk berdampak pada kepuasan konsumen karena konsumen menilai kualitas barang atau jasa yang mereka konsumsi. Buchari (2014) “Inovasi produk berarti mengamati pelanggan untuk menemukan dan memuaskan pelanggannya dengan memberikan produk yang baru.”

H₁: Diduga terdapat pengaruh inovasi penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu.

Paramitha (Dalam Lisa Mila Sari dkk, 2019) “efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah tercapai, semakin tinggi efektivitasnya.” Menurut Atik Septi Winarsih dan Ratminto (dalam Abimayu Satya Yoga, 2019), Efektivitas organisasi tercapai ketika tujuan, sasaran jangka panjang, dan visi organisasi dapat diwujudkan (Prawiro, 2018).

H₂: Diduga terdapat pengaruh keefektivitasan penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu.

H₃: Diduga terdapat pengaruh inovasi dan efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah yang dipilih sebagai setting penelitian. Penelitian dilakukan di Kantor BPJS Rokan Hulu. Waktu penelitian ini adalah Maret 2023 sampai Mei 2025.

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk mengumpulkan data secara efektif dan akurat (Arikunto, 2006). Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup sebagai instrumen, di mana responden memilih jawaban yang telah ditentukan.

3.3 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013:107) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.” Dalam penelitian ini, fenomena sosial yang diteliti diidentifikasi sebagai variabel penelitian dan diukur menggunakan skala Likert, yang kemudian dijadikan menjadi indikator dan pernyataan untuk dijawab responden. Instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert dengan pilihan jawaban yang bervariasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Pilihan jawaban menggunakan skala Likert dengan skor sebagai berikut:



Tabel 3.1
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Skor jawaban responden pada skala Likert digunakan untuk menentukan kriteria penilaian indikator dan variabel penelitian dengan menghitung skor total ideal sebagai pembanding. Rumus skor ideal: skor tertinggi \times jumlah pertanyaan \times jumlah responden. Persentase skor tiap variabel dihitung dengan membagi skor yang diperoleh dengan skor total, lalu dikalikan 100% (Sugiyono, 2013:109). Skor persentase setiap variabel diubah menjadi kategori penilaian berdasarkan interval yang telah ditentukan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Sugiyono (2014) mendefinisikan data kuantitatif sebagai data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diberi skor.

3.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya oleh peneliti, sehingga merupakan data asli dan baru (Hasan, 2008:33).

2. Data Sekunder

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti laporan penelitian sebelumnya atau perpustakaan. Data sekunder dikenal sebagai data tersedia (Hasan, 2008:33).

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Sugiyono (2016: 117 “Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari” Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 3.776 responden.

3.5.2 Sampel

Sugiyono (2016:118) “Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama. Sampel yang diambil harus benar-benar mewakili populasi.” Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin mempertimbangkan batas toleransi kesalahan dalam penentuan ukuran sampel. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam presentase, misalnya 10%. Adapun rumus menghitung sampel dari Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3.776}{1 + (3.776 \times 10\%)^2}$$

$$n = \frac{3.776}{1 + (3.776 \times 0,10)^2}$$

$$n = \frac{3.776}{1 + (3.776 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{3.776}{1 + 37,76}$$

$$n = \frac{3.776}{38,76}$$



$n = 97,42$ dibulatkan menjadi 97

Jika dibulatkan jumlah sampel minimal dari 3.776 populasi dengan margin error 10% adalah 97 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner

Sugiyono (2008:162) “Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” Kuesioner dalam penelitian ini berbentuk tertutup dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan, dan responden diminta memberikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang sesuai.

2. Observasi

cara peneliti mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang diteliti. Menurut Bungin (2008:134) “Observasi langsung merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek yang diobservasikan, dalam arti bahwa pengamatan tidak menggunakan media transparan.” Dengan kata lain peneliti secara langsung melihat atau mengamati apa yang terjadi pada objek penelitian.

Wawancara

Menurut Sugiyono (2008:137) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil” fleksibilitas metode wawancara yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, baik dari segi struktur maupun media yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur dengan melakukan tatap muka langsung.

4. Dokumentasi

Bungin (2008) menjelaskan bahwa metode dokumenter berfungsi untuk mencari data historis. Dokumen yang digunakan bisa berupa surat, catatan harian, laporan, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi dipakai untuk mendapatkan data penerima layanan, profil lokasi, dan dokumentasi aktivitas penelitian.

3.7 Analisis Data

Analisis data penelitian dilakukan melalui analisis kuantitatif yang ditunjukkan dengan angka pada perhitungan. Ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dan program SPSS 26. Metode yang digunakan yaitu:

3.7.1 Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi validitas kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya tepat sasaran untuk pengukuran (Ghozali, 2018:51). Validitas dalam penelitian ini diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan item pertanyaan dianggap valid jika nilai r hitung $> r$



Validitas dihitung dengan membandingkan r hitung dan r tabel pada $df = n - 2$, di mana n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2018:51).

2) Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur variabel yang sama (Ghozali, 2018:45). Reliabilitas diukur dengan Cronbach Alpha, dengan batas reliabel $> 0,60$ (Ghozali, 2018:46).

3.7.2 Statistik Deskriptif

Ghozali (2018:19) “Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi.” Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi dan perilaku data sampel.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Model regresi memerlukan pemenuhan asumsi dasar seperti normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi untuk menghasilkan estimasi yang tidak bias dan konsisten, yaitu BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2018:161). Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kolmogrov-sminorv test yaitu jika *p-value* nya menunjukkan lebih besar dari 0,05 berarti hipotesis diterima atau terdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:137). Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2018:107). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada suatu model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Kriteria tidak adanya multikolinearitas adalah $\text{tolerance} > 0,1$ dan $\text{VIF} < 10$, sedangkan tidak ada autokorelasi jika $dU < d < 4-dU$.

3.7.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui analisis regresi linier berganda dan menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Inovasi (X1) dan Efektivitas (X2) terhadap Kepuasan (Y). Persamaan regresi linier berganda untuk dua variabel independen terhadap variabel dependen dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan
X ₁	= Inovasi
X ₂	= Efektivitas
α	= Konstanta
e	= Error atau Variabel gangguan
β_1 - β_3	= Koefisien regresi

2) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Tujuan uji t untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2018:98). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah:

- a. Sig. < 0,05: Hipotesis diterima, pengaruh signifikan.
- b. Sig. > 0,05: Hipotesis ditolak, pengaruh tidak signifikan.

3) Uji Signifikansi Keseluruhan (Uji Statistik F)

Tujuan uji F untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Kriteria sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. $F \text{ signifikan} \leq 0,05$: Variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. $F \text{ signifikan} > 0,05$: Variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan:

1. Hipotesis pertama menunjukkan signifikansi nilai inovasi penggunaan aplikasi mobile JKN $0,000 < 0,05$, dengan koefisien positif 0,493. Disimpulkan bahwa inovasi penggunaan aplikasi mobile JKN berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rokan Hulu.
2. Hipotesis kedua menunjukkan signifikansi nilai efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN $0,000 < 0,05$, dengan koefisien positif 0,315. Disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rokan Hulu.
3. Hipotesis ketiga menunjukkan signifikansi uji F $0,000 < 0,05$, dengan nilai statistik F 63,747. Disimpulkan bahwa inovasi dan efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rokan Hulu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

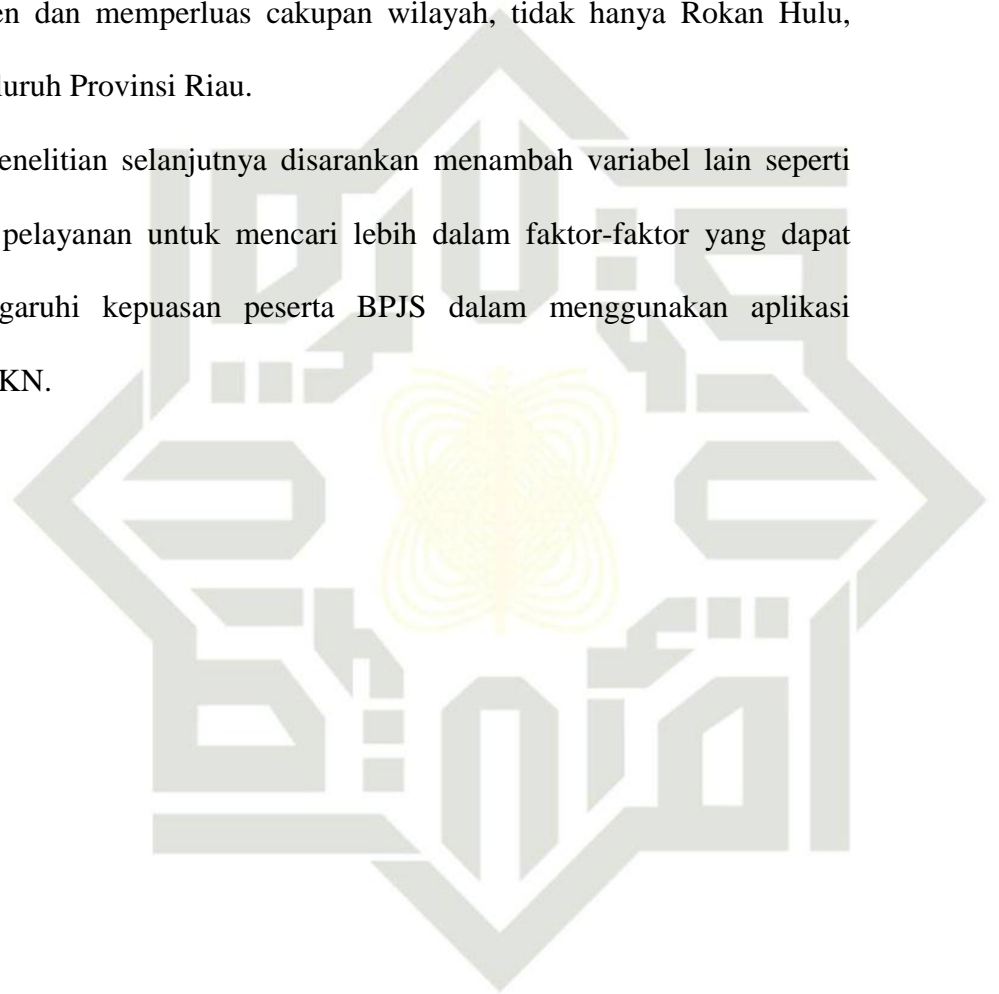
5.2.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

Penelitian ini perlu dikembangkan lebih lanjut dengan menambah jumlah responden dan memperluas cakupan wilayah, tidak hanya Rokan Hulu, tetapi seluruh Provinsi Riau.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel lain seperti kualitas pelayanan untuk mencari lebih dalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Akbar, A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal bisnis dan manajemen*, 3(1).

Hayani, Nurrahmi. (2014). *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Benteng Media

Ira, I. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Kemkes RI, 2012. Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Messakh, H. W. (2016). Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Agora*, 4(1), 350-356.

Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nurrahaini, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.

Nurmalasari, M., Temesvari, N. A., & Maula, S. N. M. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(1), 35-44.

Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas program BPJS kesehatan di kota Semarang (studi kasus pada pasien pengguna jasa BPJS kesehatan di puskesmas Srandol). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416-430.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Prawiro, M. (2018). *Pengertian Efektifitas; Kriteria, Aspek, dan Contoh Efektifitas*.
- Privatno, D. (2012). *Cara kilat belajar analisis data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purbowati, D. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. <https://akupintar.id/info-pintar/-/blogs/metode-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1-13.
- Sari, E. (2007). *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi* (D. A. Haris (ed.)).
- Sari, I. P., Sawiji, H., & Murwaningsih, T. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 3(4), 10-18.
- Sari, L. M., Hartini, S., & Andria, F. (2019). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 4(4).
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755- 764.
- Suharyadi dan Purwanto. (2015). *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern, Edisi 2*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaufiqi. (2016). Implikasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. *Sosio Informasi*, 2(23), 19–32.
- Riyanto, R. (2017). Efektivitas Media Internet Terhadap Kepuasan Khalayak Media. *Inter Komunika*, 2(1), 61-70.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Triadi, D. (2022). Pengaruh Efektivitas Penggunaan Google Classroom Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Mata Kuliah Kewirausahaan. *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 9(3), 886-905.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

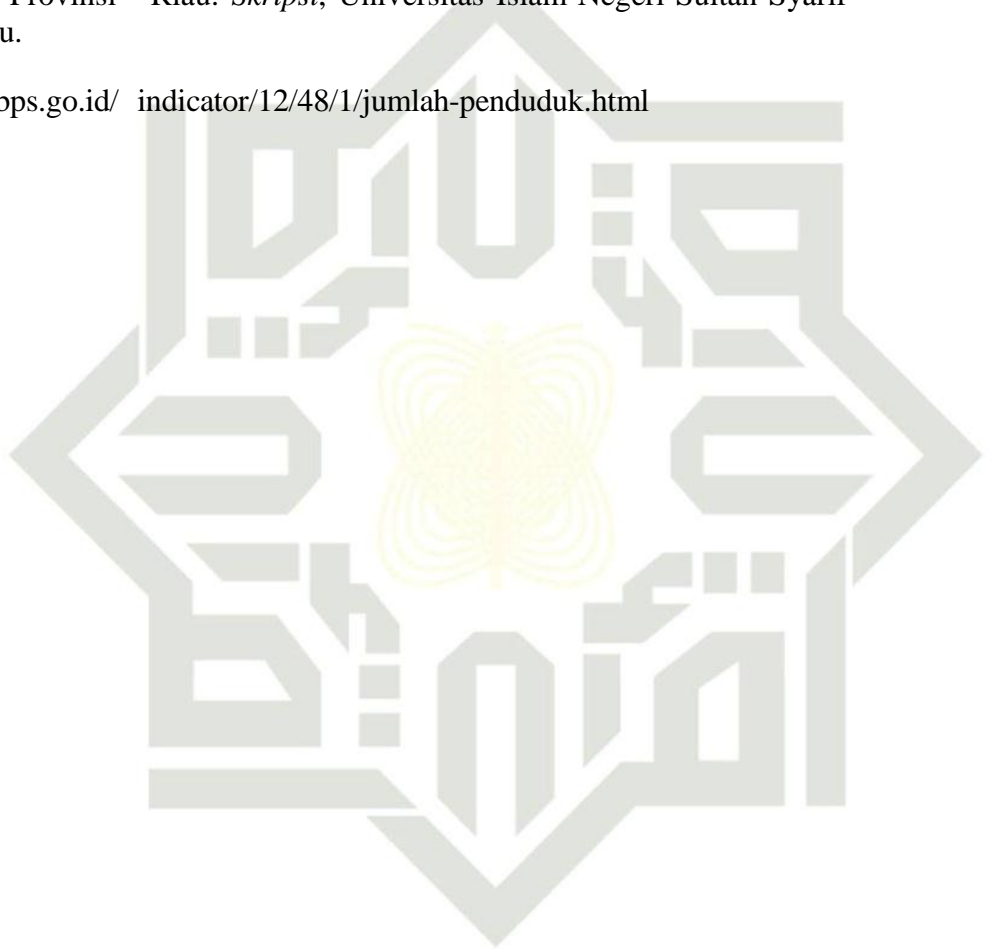
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011

Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107.

Yoga, A. S. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

<https://rohulkab.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk.html>



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, bersama Kusioner ini saya :

Nama : Yolla Feby Yuhelmy

Nim : 11870524342

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Disela-sela kesibukan saudara/i pada saat ini, saya mohon pengorbanan waktu saudara/i untuk mengisi angket yang berisi butir-butir pernyataan dan pertanyaan. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyusun tugas akhir skripsi yang berjudul **“INOVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN ROKAN HULU”** sebagai syarat untuk menyelesaikan studi akhir saya.

Jawaban yang saudara/i berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon saudara/i memberikan jawaban sesuai dengan keadaan sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas saudara/i dijamin kerahasiaanya.

Atas kesediaan saudara/i untuk mengisi angket ini, saya ucapkan terimakasih. Semoga kebaikan saudara/i mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Hormat Saya

Peneliti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUISIONER PENELITIAN

A. INFOMASI UMUM

Judul penelitian: **“INOVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN ROKAN HULU”**

B. Identitas Responden

Nama :
 Umur :
 Pekerjaan :

C. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Beri tanda check list (v) pada jawaban yang Anda anggap benar.
2. Setiap pertanyaan kuesioner hanya memerlukan 1 (satu) jawaban.
3. Setiap pertanyaan kuesioner harus dijawab.
4. Lakukan pengisian kuesioner dengan jawaban yang sesuai dengan kenyataan.

Keterangan: Tidak Setuju (TS) = 1
 Kurang Setuju (KS) = 2
 Cukup Setuju (CS) = 3
 Setuju (S) = 4
 Sangat Setuju (SS) = 5

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. EFEKTIVITAS

NO	PERNYATAAN	TS	KS	CS	S	SS
1.	Anda sudah mengetahui bahwa sistem aplikasi mobile JKN harus diakses dengan menggunakan jaringan internet!					
2.	Anda sudah paham cara log-in aplikasi mobile JKN!					
3.	Anda sudah mengetahui apa saja pelayananan yang bisa terlayani di aplikasi mobile JKN!					
4.	Anda merasa sudah mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh pegawai BPJS dalam memberikan edukasi kepada anda tentang aplikasi mobile JKN!					
5.	Anda sudah merasakan kelancaran aplikasi mobile JKN pada saat melakukan berbagai macam transaksi!					
6.	Anda merasa aplikasi mobile JKN mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi!					
7.	Anda merasakan bahwa aplikasi mobile JKN memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan efisien dibandingkan dengan layanan di kantor BPJS!					
8.	Apakah menurut anda aplikasi mobile JKN berhasil dalam meminimalkan jumlah konsumen yang datang langsung ke kantor!					
9.	Apakah menurut anda fungsi aplikasi mobile JKN sudah sesuai dengan tujuan dari penggunaan aplikasi!					
10.	Apakah menurut anda aplikasi mobile JKN sangat efektif digunakan untuk melakukan transaksi!					

2. INOVASI

NO	PERNYATAAN	TS	KS	CS	S	SS
1.	Apakah anda merasa lebih mudah menggunakan Aplikasi mobile JKN!					
2.	Apakah anda merasakan lebih mudah menggunakan akses pada Aplikasi mobile JKN!					
3.	Apakah menurut anda pelayanan lebih cepat melalui aplikasi mobile JKN!					
4.	Apakah menurut anda informasi lebih					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	lengkap di aplikasi mobile JKN					
5.	Menurut anda pengguna aplikasi mobile JKN tidak perlu antri untuk melakukan transaksi!					
6.	Menurut anda apakah menu transaksi mudah ditemukan pada Aplikasi mobile JKN!					
7.	Apakah bukti transaksi sudah dikirim melalui invoice pesan!					
8.	Apakah pengiriman layanan menjadi lebih cepat pada aplikasi mobile JKN!					

3. KEPUASAN

NO	PERNYATAAN	TS	KS	CS	S	SS
1.	Menurut anda kinerja aplikasi mobile JKN sudah sesuai dengan harapan!					
2.	Menurut anda aplikasi mobile JKN sangat mudah untuk dioperasikan!					
3.	Menurut anda aplikasi mobile JKN mampu memberikan pelayanan yang terbaik!					
4.	Apakah anda tertarik untuk menggunakan Aplikasi mobile JKN dimasa yang akan datang!					
5.	Apakah anda tertarik untuk terus menggunakan aplikasi mobile JKN dalam bertransaksi!					
6.	Apakah anda puas dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh Aplikasi mobile JKN!					
7.	Apakah anda berminat merekomendasikan produk dan layanan Aplikasi mobile JKN!					
8.	Apakah anda lebih memilih untuk melakukan transaksi melalui Aplikasi mobile JKN daripada fitur lainnya!					



LAMPIRAN 2. REKAPITULASI TABULASI DATA

TABULASI DATA INOVASI										
No	Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1	Responden_1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	Responden_2	5	4	4	4	5	5	5	5	37
3	Responden_3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	Responden_4	5	4	4	4	3	4	5	4	33
5	Responden_5	5	3	3	3	4	4	5	5	32
6	Responden_6	5	5	5	5	4	3	5	5	37
7	Responden_7	5	3	3	3	4	4	4	3	29
8	Responden_8	4	4	4	4	3	3	5	4	31
9	Responden_9	5	5	4	4	4	3	5	3	33
10	Responden_10	5	5	4	5	5	4	5	5	38
11	Responden_11	5	5	5	5	4	5	5	4	38
12	Responden_12	5	4	4	5	4	3	5	3	33
13	Responden_13	5	5	4	5	4	3	5	5	36
14	Responden_14	4	5	4	5	5	3	5	4	35
15	Responden_15	5	3	5	5	4	3	5	4	34
16	Responden_16	5	5	5	5	3	5	5	4	37
17	Responden_17	5	4	4	5	5	3	5	5	36
18	Responden_18	5	4	5	5	4	5	4	4	36
19	Responden_19	4	4	3	4	3	4	4	3	29
20	Responden_20	5	5	5	5	3	5	5	5	38
21	Responden_21	5	5	4	5	3	4	5	5	36
22	Responden_22	5	5	4	4	4	4	5	4	35
23	Responden_23	5	4	4	4	3	4	5	4	33
24	Responden_24	5	5	5	4	4	4	5	4	36
25	Responden_25	5	5	5	4	3	5	5	3	35
26	Responden_26	5	5	5	5	3	5	5	5	38
27	Responden_27	5	4	5	3	4	3	5	3	32
28	Responden_28	5	4	5	5	4	2	5	2	32
29	Responden_29	5	5	4	4	5	4	5	4	36
30	Responden_30	5	5	5	5	4	5	5	5	39
31	Responden_31	5	5	4	5	4	5	5	5	38
32	Responden_32	5	5	4	5	4	5	5	5	38
33	Responden_33	5	4	5	4	5	5	5	4	37
34	Responden_34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	Responden_35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	Responden_36	5	5	5	5	5	5	5	5	40

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

37	Responden_37	4	4	5	4	4	4	3	32
38	Responden_38	4	4	4	4	4	5	5	35
39	Responden_39	5	5	5	4	3	5	5	37
40	Responden_40	5	5	5	3	3	4	5	35
41	Responden_41	5	4	4	5	4	5	5	37
42	Responden_42	4	5	4	4	3	5	5	34
43	Responden_43	5	5	5	5	3	5	5	38
44	Responden_44	5	5	4	5	3	4	5	36
45	Responden_45	5	5	4	4	4	4	5	35
46	Responden_46	5	4	4	4	3	4	5	33
47	Responden_47	5	5	5	4	4	4	5	36
48	Responden_48	5	5	5	4	3	5	5	35
49	Responden_49	5	5	5	5	3	5	5	38
50	Responden_50	5	4	5	3	4	3	5	32
51	Responden_51	4	4	5	5	4	5	5	37
52	Responden_52	5	4	4	5	4	5	5	37
53	Responden_53	5	5	4	5	4	5	5	38
54	Responden_54	5	4	5	4	5	5	5	37
55	Responden_55	5	5	5	5	5	5	5	40
56	Responden_56	5	4	5	5	5	5	5	39
57	Responden_57	5	5	5	5	4	5	5	39
58	Responden_58	4	4	5	4	4	4	4	32
59	Responden_59	4	4	4	4	4	4	5	34
60	Responden_60	5	5	5	4	3	4	5	36
61	Responden_61	5	5	5	3	3	4	5	35
62	Responden_62	5	4	4	5	4	4	5	36
63	Responden_63	4	5	4	4	3	5	5	34
64	Responden_64	5	5	4	5	3	5	5	37
65	Responden_65	5	5	4	5	3	4	5	36
66	Responden_66	5	4	4	4	4	4	5	34
67	Responden_67	5	4	4	4	3	4	5	33
68	Responden_68	5	4	5	4	4	4	5	35
69	Responden_69	5	5	5	4	3	5	5	35
70	Responden_70	4	5	5	5	3	4	5	36
71	Responden_71	4	4	5	3	4	3	4	30
72	Responden_72	4	4	5	5	5	5	5	38
73	Responden_73	5	4	4	4	5	5	5	37
74	Responden_74	4	4	5	5	5	5	5	38
75	Responden_75	5	4	4	4	3	4	5	33
76	Responden_76	4	3	3	3	4	4	5	31
77	Responden_77	4	5	5	4	4	3	5	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

78	Responden_78	5	3	3	3	4	4	4	3	29
79	Responden_79	4	4	4	4	3	3	4	4	30
80	Responden_80	5	5	4	4	4	3	5	3	33
81	Responden_81	5	5	4	4	5	4	4	5	36
82	Responden_82	5	4	5	5	4	5	5	4	37
83	Responden_83	5	4	4	5	4	3	5	3	33
84	Responden_84	5	5	4	4	4	3	5	5	35
85	Responden_85	4	4	4	5	5	3	5	4	34
86	Responden_86	5	3	4	5	4	3	5	4	33
87	Responden_87	5	5	5	5	3	5	5	4	37
88	Responden_88	5	4	4	5	5	3	5	5	36
89	Responden_89	5	4	5	5	4	5	4	4	36
90	Responden_90	4	4	3	4	3	4	4	3	29
91	Responden_91	5	5	5	4	3	5	4	5	36
92	Responden_92	5	5	4	5	3	4	5	5	36
93	Responden_93	5	5	4	4	4	4	5	4	35
94	Responden_94	5	4	4	4	3	4	4	4	32
95	Responden_95	5	5	5	4	4	4	5	4	36
96	Responden_96	5	5	5	4	3	5	5	3	35
97	Responden_97	5	4	5	4	3	5	5	5	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABULASI DATA EFEKTIVITAS

No	Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	Responden_1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
2	Responden_2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	Responden_3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	43
4	Responden_4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	41
5	Responden_5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	39
6	Responden_6	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
7	Responden_7	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
8	Responden_8	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	45
9	Responden_9	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
10	Responden_10	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	41
11	Responden_11	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45
12	Responden_12	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
13	Responden_13	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
14	Responden_14	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	43
15	Responden_15	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	37
16	Responden_16	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	42
17	Responden_17	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
18	Responden_18	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	46
19	Responden_19	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
20	Responden_20	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	41
21	Responden_21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	Responden_22	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
23	Responden_23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
24	Responden_24	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	45
25	Responden_25	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
26	Responden_26	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	37
27	Responden_27	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4	41
28	Responden_28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34
29	Responden_29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
30	Responden_30	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
31	Responden_31	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40
32	Responden_32	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	40
33	Responden_33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
34	Responden_34	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
35	Responden_35	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
36	Responden_36	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	39
37	Responden_37	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	39
38	Responden_38	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
39	Responden_39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
40	Responden_40	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
41	Responden_41	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
42	Responden_42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	Responden_43	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
44	Responden_44	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
45	Responden_45	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
46	Responden_46	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

47	Responden_47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	Responden_48	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	45
49	Responden_49	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
50	Responden_50	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45
51	Responden_51	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
52	Responden_52	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
53	Responden_53	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	42
54	Responden_54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	Responden_55	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
56	Responden_56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	Responden_57	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	44
58	Responden_58	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
59	Responden_59	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	39
60	Responden_60	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	42
61	Responden_61	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	35
62	Responden_62	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
63	Responden_63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	Responden_64	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40
65	Responden_65	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	39
66	Responden_66	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
67	Responden_67	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
68	Responden_68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
69	Responden_69	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	39
70	Responden_70	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	39
71	Responden_71	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
72	Responden_72	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
73	Responden_73	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
74	Responden_74	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
75	Responden_75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
76	Responden_76	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
77	Responden_77	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
78	Responden_78	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
79	Responden_79	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35
80	Responden_80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
81	Responden_81	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	45
82	Responden_82	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
83	Responden_83	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45
84	Responden_84	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
85	Responden_85	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
86	Responden_86	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
87	Responden_87	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	39
88	Responden_88	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	39
89	Responden_89	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
90	Responden_90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
91	Responden_91	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
92	Responden_92	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
93	Responden_93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	Responden_94	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33



95	Responden_95	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
96	Responden_96	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
97	Responden_97	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABULASI DATA KEPUASAN

No	Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1	Responden_1	4	4	3	3	4	4	3	4	29
2	Responden_2	4	4	4	4	4	4	5	5	34
3	Responden_3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	Responden_4	4	5	4	5	4	4	3	4	33
5	Responden_5	4	3	4	3	3	3	4	4	28
6	Responden_6	5	4	5	4	5	5	4	3	35
7	Responden_7	5	4	5	4	3	3	4	4	32
8	Responden_8	5	4	5	4	4	4	3	3	32
9	Responden_9	4	4	4	4	4	4	4	3	31
10	Responden_10	4	4	4	4	4	5	5	4	34
11	Responden_11	4	4	4	4	5	5	4	5	35
12	Responden_12	5	5	5	5	4	5	4	3	36
13	Responden_13	4	5	4	5	4	5	4	3	34
14	Responden_14	4	5	4	5	4	5	5	3	35
15	Responden_15	3	3	4	3	5	5	4	3	30
16	Responden_16	4	5	4	5	5	5	3	5	36
17	Responden_17	5	4	5	4	4	5	5	3	35
18	Responden_18	4	5	4	5	5	5	4	5	37
19	Responden_19	5	4	5	4	3	4	3	4	32
20	Responden_20	5	4	5	4	5	5	3	5	36
21	Responden_21	4	4	4	4	4	5	3	4	32
22	Responden_22	5	4	5	4	4	4	4	4	34
23	Responden_23	4	4	3	4	4	4	3	4	30
24	Responden_24	4	5	4	5	5	4	4	4	35
25	Responden_25	4	5	4	5	5	4	3	5	35
26	Responden_26	4	4	4	4	5	5	3	5	34
27	Responden_27	5	5	5	4	4	4	4	4	35
28	Responden_28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	Responden_29	5	5	5	5	4	4	5	4	37
30	Responden_30	5	4	5	4	5	5	4	5	37
31	Responden_31	4	4	5	4	4	5	4	5	35
32	Responden_32	4	4	4	4	4	5	4	5	34
33	Responden_33	4	4	4	4	5	4	5	5	35
34	Responden_34	5	4	5	4	5	5	5	5	38
35	Responden_35	4	4	4	4	5	5	5	5	36
36	Responden_36	4	4	4	4	4	4	4	5	33
37	Responden_37	5	3	4	5	5	4	4	4	34
38	Responden_38	4	3	3	4	4	4	4	5	31
39	Responden_39	4	4	4	4	5	4	3	5	33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

40	Responden_40	4	4	3	4	5	3	3	4	30
41	Responden_41	4	4	4	4	4	5	4	5	34
42	Responden_42	5	5	5	5	4	4	3	5	36
43	Responden_43	3	3	3	3	5	5	3	5	30
44	Responden_44	4	3	4	4	4	5	3	4	31
45	Responden_45	4	5	5	4	4	4	4	4	34
46	Responden_46	4	3	4	4	4	4	3	4	30
47	Responden_47	5	5	5	5	5	4	4	4	37
48	Responden_48	5	5	5	5	5	4	3	5	37
49	Responden_49	5	4	4	5	5	5	3	5	36
50	Responden_50	5	4	5	5	5	3	4	3	34
51	Responden_51	4	5	4	5	5	5	4	5	37
52	Responden_52	5	5	5	4	4	5	4	5	37
53	Responden_53	5	5	5	4	4	5	4	5	37
54	Responden_54	4	4	4	4	5	4	5	5	35
55	Responden_55	5	4	5	4	5	5	5	5	38
56	Responden_56	4	4	4	4	5	5	5	5	36
57	Responden_57	4	5	4	5	5	5	4	5	37
58	Responden_58	4	5	4	5	5	4	4	4	35
59	Responden_59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	Responden_60	5	5	5	5	5	4	3	4	36
61	Responden_61	4	4	4	4	5	3	3	4	31
62	Responden_62	5	5	5	5	4	5	4	4	37
63	Responden_63	5	5	5	5	4	4	3	5	36
64	Responden_64	4	4	5	4	4	5	3	5	34
65	Responden_65	4	4	4	4	4	5	3	4	32
66	Responden_66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	Responden_67	5	4	5	4	4	4	3	4	33
68	Responden_68	4	4	4	4	5	4	4	4	33
69	Responden_69	3	4	3	3	5	4	3	5	30
70	Responden_70	5	3	4	5	5	5	3	4	34
71	Responden_71	4	3	3	4	5	3	4	3	29
72	Responden_72	4	4	4	4	5	5	5	5	36
73	Responden_73	4	4	3	4	4	4	5	5	33
74	Responden_74	4	4	4	4	5	5	5	5	36
75	Responden_75	5	5	5	5	4	4	3	4	35
76	Responden_76	3	3	3	3	3	3	4	4	26
77	Responden_77	4	3	4	4	5	4	4	3	31
78	Responden_78	4	5	5	4	3	3	4	4	32
79	Responden_79	4	3	4	4	4	4	3	3	29
80	Responden_80	5	5	5	5	4	4	4	3	35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

81	Responden_81	5	5	5	5	4	4	5	4	37
82	Responden_82	5	4	4	5	5	5	4	5	37
83	Responden_83	5	4	5	5	4	5	4	3	35
84	Responden_84	4	4	4	4	4	4	4	3	31
85	Responden_85	5	4	5	4	4	5	5	3	35
86	Responden_86	4	4	4	4	4	5	4	3	32
87	Responden_87	3	4	3	3	5	5	3	5	31
88	Responden_88	5	3	4	5	4	5	5	3	34
89	Responden_89	4	3	3	4	5	5	4	5	33
90	Responden_90	4	4	4	4	3	4	3	4	30
91	Responden_91	4	4	3	4	5	4	3	5	32
92	Responden_92	4	4	4	4	4	5	3	4	32
93	Responden_93	5	5	5	5	4	4	4	4	36
94	Responden_94	3	3	3	3	4	4	3	4	27
95	Responden_95	4	3	4	4	5	4	4	4	32
96	Responden_96	4	5	5	4	5	4	3	5	35
97	Responden_97	4	4	4	4	4	4	4	4	32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 3. OUTPUT HASIL SPSS

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INOVASI

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
P1	Pearson Correlation	1	.205*	.138	.130	.009	.135	.263**	.088	.360**
	Sig. (2-tailed)		.044	.178	.205	.929	.186	.009	.390	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P2	Pearson Correlation	.205*	1	.376**	.282**	-.150	.262**	.299**	.269**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.044		.000	.005	.142	.009	.003	.008	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P3	Pearson Correlation	.138	.376**	1	.235*	.048	.299**	.181	.074	.537**
	Sig. (2-tailed)	.178	.000		.021	.642	.003	.076	.471	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P4	Pearson Correlation	.130	.282**	.235*	1	.203*	.221*	.278**	.381**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.205	.005	.021		.047	.030	.006	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P5	Pearson Correlation	.009	-.150	.048	.203*	1	-.035	.088	.164	.350**
	Sig. (2-tailed)	.929	.142	.642	.047		.733	.392	.108	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P6	Pearson Correlation	.135	.262**	.299**	.221*	-.035	1	.070	.376**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.186	.009	.003	.030	.733		.498	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P7	Pearson Correlation	.263**	.299**	.181	.278**	.088	.070	1	.341**	.489**
	Sig. (2-tailed)	.009	.003	.076	.006	.392	.498		.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P8	Pearson Correlation	.088	.269**	.074	.381**	.164	.376**	.341**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.390	.008	.471	.000	.108	.000	.001		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Total	Pearson Correlation	.360**	.566**	.537**	.649**	.350**	.607**	.489**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	8

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS EFEKTIVITAS

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
P1	Pearson Correlation	1	.566**	.368**	.475**	.490**	.108	.318**	.179	.133	.566**	.624**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.291	.002	.079	.194	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P2	Pearson Correlation	.566**	1	.647**	.458**	.388**	.102	.373**	.241*	.069	1.000**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.320	.000	.018	.500	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P3	Pearson Correlation	.368**	.647**	1	.739**	.512**	.279**	.531**	.416**	.289**	.647**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.006	.000	.000	.004	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P4	Pearson Correlation	.475**	.458**	.739**	1	.685**	.205*	.589**	.385**	.246*	.458**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.044	.000	.000	.015	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P5	Pearson Correlation	.490**	.388**	.512**	.685**	1	.516**	.459**	.669**	.464**	.388**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P6	Pearson Correlation	.108	.102	.279**	.205*	.516**	1	.358**	.779**	.638**	.102	.561**
	Sig. (2-tailed)	.291	.320	.006	.044	.000		.000	.000	.000	.320	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P7	Pearson Correlation	.318**	.373**	.531**	.589**	.459**	.358**	1	.516**	.606**	.373**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P8	Pearson Correlation	.179	.241*	.416**	.385**	.669**	.779**	.516**	1	.449**	.241*	.686**
	Sig. (2-tailed)	.079	.018	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.018	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P9	Pearson Correlation	.133	.069	.289**	.246*	.464**	.638**	.606**	.449**	1	.069	.544**
	Sig. (2-tailed)	.194	.500	.004	.015	.000	.000	.000	.000		.500	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P10	Pearson Correlation	.566**	1.000**	.647**	.458**	.388**	.102	.373**	.241*	.069	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.320	.000	.018	.500	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Total	Pearson Correlation	.624**	.713**	.789**	.769**	.803**	.561**	.732**	.686**	.544**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
P1	Pearson Correlation	1	.351**	.762**	.595**	-.061	.072	.145	-.135	.628**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.550	.483	.157	.188	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P2	Pearson Correlation	.351**	1	.511**	.584**	.001	.057	.046	.147	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.992	.581	.652	.150	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P3	Pearson Correlation	.762**	.511**	1	.425**	-.165	.100	.144	-.125	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.106	.330	.160	.221	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P4	Pearson Correlation	.595**	.584**	.425**	1	.165	.114	.090	-.071	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.106	.266	.381	.487	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P5	Pearson Correlation	-.061	.001	-.165	.165	1	.264**	.027	.340**	.370**
	Sig. (2-tailed)	.550	.992	.106	.106		.009	.796	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P6	Pearson Correlation	.072	.057	.100	.114	.264**	1	.179	.223*	.483**
	Sig. (2-tailed)	.483	.581	.330	.266	.009		.080	.028	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P7	Pearson Correlation	.145	.046	.144	.090	.027	.179	1	-.046	.400**
	Sig. (2-tailed)	.157	.652	.160	.381	.796	.080		.652	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
P8	Pearson Correlation	-.135	.147	-.125	-.071	.340**	.223*	-.046	1	.354**
	Sig. (2-tailed)	.188	.150	.221	.487	.001	.028	.652		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Total	Pearson Correlation	.628**	.647**	.625**	.667**	.370**	.483**	.400**	.354**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.603	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Inovasi	97	29	40	35.32	2.687
Efektivitas	97	33	50	41.76	4.811
Kepuasan	97	26	40	33.69	2.686
Valid N (listwise)	97				

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74995162
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.062
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

b) Uji Multikolinieritas

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Inovasi	.999	1.001
	Efektivitas	.999	1.001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

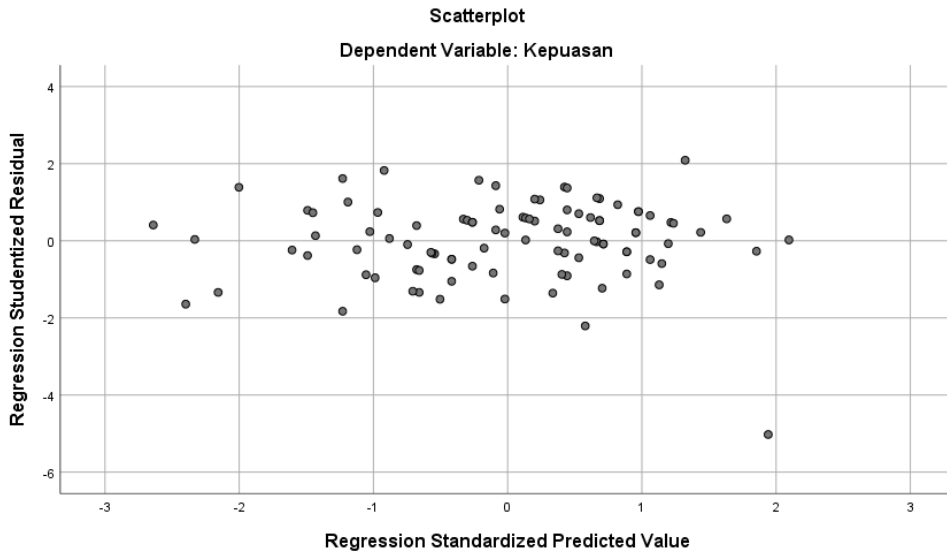


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Uji Heteroskedastisitas



d) Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.759 ^a	.576	.567	1.768	1.639

a. Predictors: (Constant), Efektivitas, Inovasi

b. Dependent Variable: Kepuasan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Regresi Linier Berganda

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.567	1.768

a. Predictors: (Constant), Efektivitas, Inovasi

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	398.738	2	199.369	63.747	.000 ^b
	Residual	293.984	94	3.127		
	Total	692.722	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Efektivitas, Inovasi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	3.135	2.816		1.113	.268
Inovasi	.493	.067	.493	7.330	.000
Efektivitas	.315	.038	.564	8.395	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

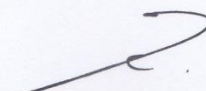
Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/883/2021 Pekanbaru, 02 Februari 2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal

Kepada
Yth. Fitria Ramadhani Agusti Nasution, S.IP, M.Si
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :
N a m a : Yolla Feby Yuhelmy
NIM : 11870524342
Prodi : Administrasi Negara S1
Semester : VII (Tujuh)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut diatas dengan Judul :
"Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu".
Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

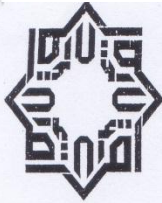
Wakil Dekan,
Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga


Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-6365/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/08/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

19 Agustus 2024

Yth. Fitria R. A. Nst, S.IP, M.Si
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

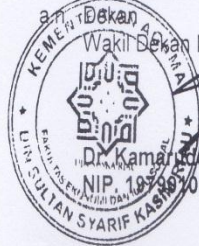
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Yolla Feby Yuhelmy
NIM : 11870524342
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XIII (Tiga Belas)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "INOVASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN KABUPATEN ROKAN HULU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam



Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
NIP. 19590501 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-6314/Un.04/F.VII/PP.00.9/08/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

13 Agustus 2024

Yth. Pimpinan
Kantor BPJS Kesehatan
Jl. Lingkar Pasir Pengaraian, Pematang Berangan,
Kecamatan Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Riau 28558

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Yolla Feby Yuhelmy
NIM. : 11870524342
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XIII (Tiga Belas)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: " Inovasi Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu". Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Mahyarni, S.E., M.M.
NIP. 19700826 199903 2/001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 2276 / II-01 / 0625

Kepala BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa/i yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : YOLLA FEBY YUHELMY
 NIM : 11870524342
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Jenjang : S-1
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam
 Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

telah selesai melaksanakan penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam rangka penuntasan Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul **Inovasi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu** sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian agar salinan hasil penelitian diserahkan dalam bentuk *hardcopy* paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak penelitian disahkan oleh instansi terkait sebagaimana tertuang dalam Pakta Integritas Penelitian tanggal 15 Juli 2024.

Demikian disampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 12 Juni 2025
 Kepala Cabang



dr. Muhammad Fakhriza, M.H.

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU)
2. Yolla Feby Yuhelmy

HR/dp/OH.02.03

Kantor Cabang Pekanbaru

Jl. Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No.
 6F-10J Kel. Labuhbaru Barat Kec. Payung Sekaki
 Kota Pekanbaru, Provinsi Riau 28292
 Tel. +62 761 32004 Fax. +62 761 862880
 E-mail: kcu-pekanbaru@bpjs-kesehatan.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Nama lengkap Yolla Feby Yuhelmy, lahir di Pasir Pengaraian pada tanggal 09 Februari 2000. Penulis merupakan anak pertama dari Bapak Jhon Helmy dan Ibu Yusdawati dari tiga bersaudara dan memiliki dua adik laki-laki bernama Rizqi Ananda Yuhelmi dan Afif Muhadzdzib Yuhelmy.

Penulis pertama kali masuk pendidikan formal di SD Negeri 002 Rambah pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di MTs Negeri 1 Rambah dan lulus pada tahun 2015, lalu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Rambah dan lulus pada tahun 2018. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Strata I (S1). Pada tahun 2021 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Daring (KKN-DR) Di Desa Pematang Berangan, Pasir Pengaraian, Kabupaten Rokan Hulu. Penulis mengikuti seminar proposal pada tanggal 27 Juni 2024, kemudian mengikuti ujian komprehensif pada tanggal 12 Juli 2024, dan mengikuti ujian myunaqasyah pada Kamis, 19 Juni 2025 dengan judul skripsi “Inovasi Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu” dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos)