

**ANALISIS APLIKASI *MOBILE* JKN DAN KOMPETENSI SDM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN KINERJA
PEGAWAI PUSKESMAS RAMBIPUJI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

TESIS



OLEH:

RUMI ENGGARWATI

NIM: 2420414014

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2025

**ANALISIS APLIKASI *MOBILE* JKN DAN KOMPETENSI SDM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN KINERJA
PEGAWAI PUSKESMAS RAMBIPUJI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister Manajemen



OLEH:

RUMI ENGGARWATI

NIM: 2420414014

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

TESIS

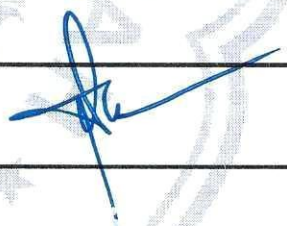
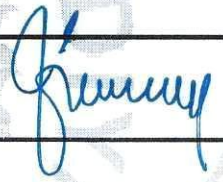
ANALISIS APLIKASI *MOBILE* JKN DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS RAMBIPUJI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh: RUMI ENGGARWATI
NIM 2420414014

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Dr. Dra. Retno Endah Supeni, MM

Pembimbing Pendamping : Dr. Toni Herlambang, SE,MM



PENGESAHAN

Tesis berjudul; Analisis Aplikasi *Mobile* JKN Dan Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Rambipuji Sebagai Variabel Intervening, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : RABU

Tanggal : 2 Juli 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Trias Setyowati, SE, MM.
NPK. 1972032710509477

Anggota 1,

Dr. Dra., Retno Endah Supeni, MM
NPK. 1967052219510256

Anggota 2,

Dr. Toni Herlambang, SE, MM
NPK. 196902010603425

Mengesahkan:

Ketua Program Studi,



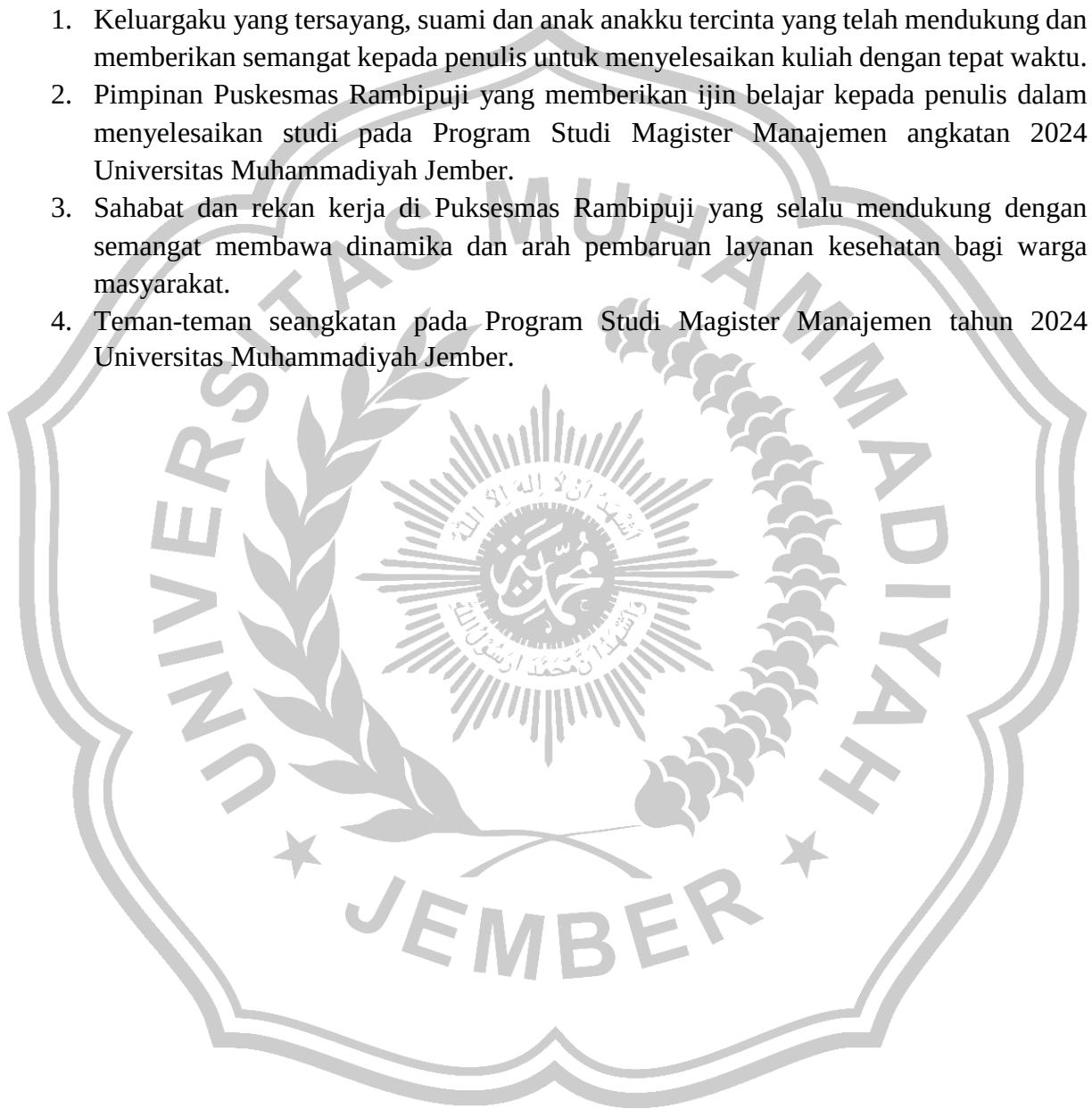
Dr. Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Dr. Budi Santoso, SE, MM. M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyakbanyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya:

1. Keluargaku yang tersayang, suami dan anak-anakku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
2. Pimpinan Puskesmas Rambipuji yang memberikan izin belajar kepada penulis dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen angkatan 2024 Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Sahabat dan rekan kerja di Puskesmas Rambipuji yang selalu mendukung dengan semangat membawa dinamika dan arah pembaruan layanan kesehatan bagi warga masyarakat.
4. Teman-teman seangkatan pada Program Studi Magister Manajemen tahun 2024 Universitas Muhammadiyah Jember.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Rumi Enggarwati

N I M : 2420414014

Prodi : Program Studi Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa TESIS/TABT yang berjudul: ANALISIS APLIKASI *MOBILE* JKN DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS RAMBIPUJI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,

Materai



Rumi Enggarwati
NIM. 2420414014

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT senantiasa penulis panjatkan atas segala kekuatan dan kemampuan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: "Analisis Aplikasi *Mobile* JKN Dan Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Rambipuji Sebagai Variabel Intervening".

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Budi Santoso, M.M, M.Akun selaku Kaprodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dr. Trias Setyowati, SE, MM selaku dosen penguji yang berkenan memberikan bimbingan dan arahan.
5. Ibu Dr. Dra. Retno Endah Supeni, MM selaku dosen pembimbing utama yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Bapak Dr. Toni Herlambang, SE, MM selaku dosen pembimbing pendamping yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
7. Teman teman senasib seperjuangan di Puskesmas Rambipuji Jember yang selalu mendukung dengan semangat membawa dinamika dan arah pembaruan layanan.
8. Keluargaku yang tersayang, suami dan anak-anakku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
9. Teman teman Program Studi Magister Manajemen angkatan 2024 Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Aamiin.

Jember, 26 Juni 2025

Rumi Enggarwati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 <i>Grand Theory</i>	12
2.2 <i>Middle Theory</i>	13
2.3 <i>Applied Theory</i>	13
2.3.1 Kepuasan Pasien.....	13
2.3.2 Kinerja Pegawai.....	15
2.3.3 Aplikasi <i>mobile</i> JKN.....	16
2.3.4 Kompetensi SDM.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Kerangka Konseptual.....	35
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Desain Penelitian.....	40
3.3 Identifikasi Variabel.....	40
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.5 Prosedur Penelitian.....	44
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.7 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	45
3.7.1 Populasi Penelitian.....	45
3.7.2 Sampel Penelitian.....	45
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.8 Instrumen Pengumpulan Data.....	46
3.9 Teknik Analisis Data Smart PLS.....	47
3.9.1 Uji Outer Model.....	47
3.9.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	48
3.9.2.1 Uji <i>Direct Effect</i>	49
3.9.2.2 Uji <i>Indirect Effect</i>	49

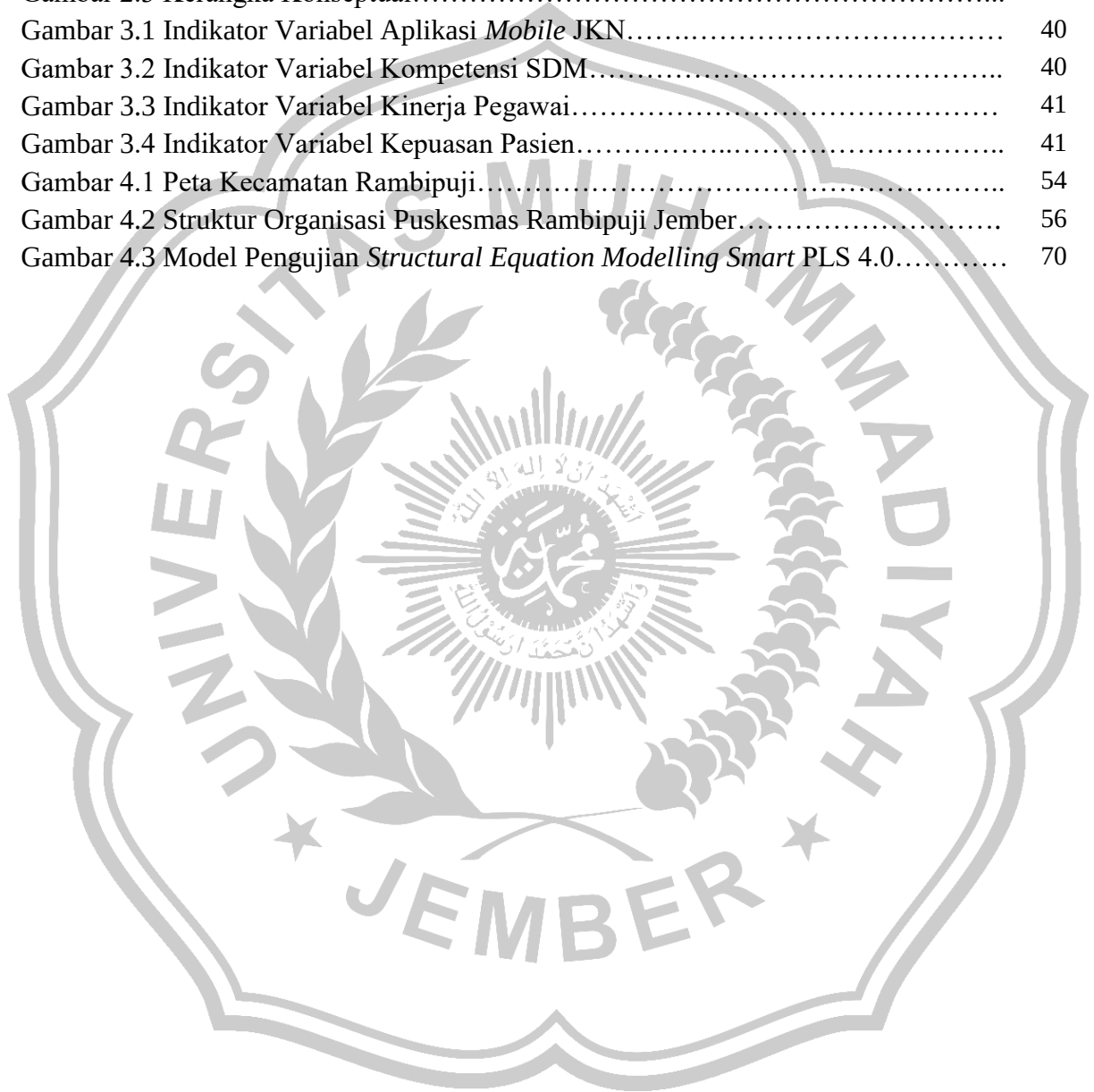
3.9.2.3 Uji <i>Total Effect</i>	49
3.9.2.4 Uji Efek Mediasi.....	49
3.9.2.5 Uji <i>r - squared</i> (r^2).....	50
3.9.2.6 Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Data Objek Penelitian.....	51
4.1.1. Profil Puskesmas Rambipuji Jember.....	52
4.1.2. Wilayah Kerja.....	53
4.1.3. Visi dan Misi Puskesmas Rambipuji Jember.....	54
4.1.4. Tujuan dan Sasaran.....	55
4.1.5. Struktur Organisasi Puskesmas Rambipuji Jember.....	55
4.1.6. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab.....	56
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
4.4. Analisa Data.....	67
4.4.1. Uji <i>Outer Model</i>	67
4.4.2. Koefisien Determinasi Dengan Nilai <i>R Square</i>	70
4.4.3. Uji Hipotesis.....	71
4.5. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pencapaian Kinerja Pegawai Puskesmas Rambipuji Tahun 2024.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Muhammad Nurhidayat dan M. Arifki Zainaro.....	20
Tabel 2.2 Penelitian Noor Alya dan Wahyuuddin Latunreng.....	21
Tabel 2.3 Penelitian Ruth Merry Simorangkir, Thomson, Anto. J. Hadi.....	22
Tabel 2.4 Penelitian Suhadi, Jumakil, Kamrin, Irma.....	23
Tabel 2.5 Penelitian Dinda Pramestia, Budi Rismayad, Wike Pertiwi.....	24
Tabel 2.6 Penelitian Meriem Meisyaroh, Murtini, Haslinda.....	25
Tabel 2.7 Penelitian Fardhoni, Andinna Yusuff, Yani Kamasturyani.....	26
Tabel 2.8 Penelitian Dian Nurul Hikmah, Wani Devita Gunardi.....	27
Tabel 2.9 Penelitian I Ketut Setia Sapta dan Ni Kadek Ika Gebi Gatsu.....	28
Tabel 2.10 Penelitian Ayu Wulandari, Sudarman, Ikhsan	29
Tabel 2.11 Penelitian Henrikus Lase dan Farianus Gulo	30
Tabel 2.12 Penelitian Muna, N. S., & Agustina	31
Tabel 2.13 Penelitian Febriana Widyastuti dan Agustina Pujilestari	32
Tabel 2.14 Penelitian Siska Wospakrik, Sita Sabandar, Corvis Rantererung.....	33
Tabel 2.15 Penelitian Rabiatul Adawiah	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Data Jumlah Pasien BPJS Dan Non BPJS Puskesmas Rambipuji.....	44
Tabel 3.3 Hasil Pengambilan Sampel.....	45
Tabel 3.4 Parameter Evaluasi Uji Inner Model.....	47
Tabel 4.1 Data Gender Responden.....	63
Tabel 4.2 Data Usia Responden.....	64
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	64
Tabel 4.4 Status Responden.....	65
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	65
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Kompetensi SDM.....	66
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pegawai.....	66
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pasien.....	67
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	68
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM.....	68
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai.....	68
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	69
Tabel 4.13 Perhitungan Nilai AVE.....	69
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.15 Hasil pengujian Hipotesis.....	71
Tabel 4.16 Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Indek Kepuasan Masyarakat pada bulan Januari – Juni 2024.....	6
Gambar 1.2 Indek Kepuasan Masyarakat pada bulan Juli – Desember 2024.....	7
Gambar 2.1 Keterkaitan Teori.....	13
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	18
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 3.1 Indikator Variabel Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	40
Gambar 3.2 Indikator Variabel Kompetensi SDM.....	40
Gambar 3.3 Indikator Variabel Kinerja Pegawai.....	41
Gambar 3.4 Indikator Variabel Kepuasan Pasien.....	41
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Rambipuji.....	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Rambipuji Jember.....	56
Gambar 4.3 Model Pengujian <i>Structural Equation Modelling Smart PLS 4.0</i>	70



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	89
Lampiran 2 Data Jawaban Responden.....	92
Lampiran 3 Hasil Olah Data Smart PLS.....	99

