

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 14 Juli 2025



Yayah Sunayah

NIM. 211430014

ABSTRAK

Nama: Yayah Sunayah, NIM: 211430014, Judul Skripsi: **Dampak Implementasi Antrean *Online* Pada Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS (Studi di BPJS Kesehatan Cabang Serang).**

Sistem antrean *online* melalui aplikasi *Mobile* JKN merupakan salah satu inovasi BPJS Kesehatan yang dapat terhubung dengan aplikasi Fasilitas Kesehatan. Aspek penting yang perlu dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS adalah mengidentifikasi penyebab terjadinya kepuasan. Di BPJS Kesehatan Cabang Serang, Permasalahan implementasi antrean *online* merupakan faktor yang sangat penting.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1). Sejauh mana pemahaman peserta dalam menggunakan fitur layanan antrean *online* di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang? 2). Bagaimana nilai gap *servqual* pada masing-masing atribut pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Serang, dan atribut mana yang memiliki gap tertinggi dan terendah? 3). Berapa nilai tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan antrean *online* melalui aplikasi *mobile* JKN berdasarkan 5 dimensi *servqual*?

Dengan tujuan penelitian ini yaitu: 1). Menganalisis sejauh mana pemahaman peserta JKN-KIS dalam menggunakan fitur layanan antrean *online*. 2). Mengetahui nilai gap *servqual* pada masing-masing atribut pelayanan dengan gap tertinggi dan terendah. 3). Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan antrean *online* melalui aplikasi *mobile* JKN berdasarkan 5 dimensi *servqual*.

Metode penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh langsung atau data primer dengan teknik regresi linier sederhana dalam menganalisis data menggunakan *software* SPSS versi 24. Perolehan data dari kuesioner dengan instrumen penelitian terdiri dari 5 dimensi *Servqual* yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Dalam menentukan CSI digunakan data persepsi dan ekspektasi di setiap pertanyaan, selanjutnya menganalisis dalam menentukan prioritas perbaikan melalui diagram kartesius.

Kesimpulannya Implementasi pelayanan antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN terhadap tingkat kepuasan peserta JKN-KIS menunjukkan penilaian dengan kategori “sangat puas” nilai presentase 85% maka sudah sesuai dengan harapan peserta JKN-KIS. Namun terdapat hal yang perlu ditingkatkan melalui perbaikan dengan prioritas sangat rendah pada diagram kartesius tersebut.

Kata Kunci: Implementasi Antrean *Online*, Aplikasi *Mobile* JKN, Kepuasan Peserta JKN-KIS, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Indeks*.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA
HASANUDDIN BANTEN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kampus 2 Jl. Raya Syekh Nawawi Bantany No.30 Curug Kota Serang Banten
42171 Website: www.uinbanten.ac.id Telp./Fax.(0254)200323/200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqosah	Bisnis dan Islam
	a.n Yayah Sunayah	UIN SMH BANTEN
	NIM. 211430014	di –
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Yayah Sunayah, NIM 211430014** dengan judul Skripsi **“Dampak Implementasi Antrean Online Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS (Studi di BPJS Kesehatan Cabang Serang)”**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka saya ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak, saya ucapkan terima kasih
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 14 Juli 2025

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.SI
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II

Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PERSETUJUAN

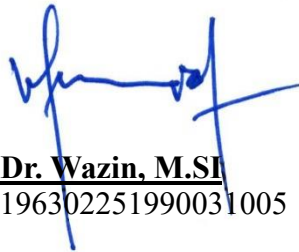
DAMPAK IMPLEMENTASI ANTREAN *ONLINE* PADA APLIKASI *MOBILE* JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA JKN-KIS (Studi di BPJS Kesehatan Cabang Serang)

Oleh:

Yayah Sunayah
NIM. 211430014

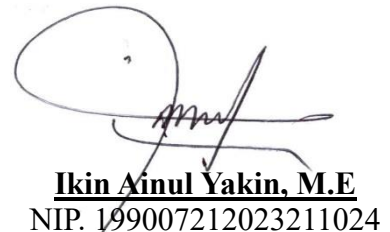
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II,



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah



Fitri Raya, M.Ek.
NIP. 198808102019032010

PENGESAHAN

Skripsi Yayah Sunayah, NIM: 211430014 yang berjudul, “**Dampak Implementasi Antrean *Online* Pada Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS (Studi di BPJS Kesehatan Serang)**”, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 18 September 2025 skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 18 September 2025

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

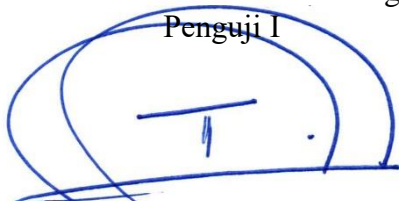
Sekretaris Merangkap Anggota



Sanawi, M.A.
NIP. 197010232014121002

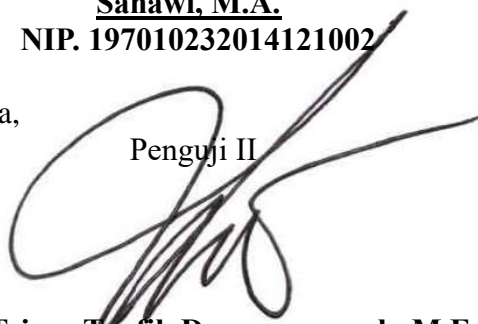
Anggota-Anggota,

Penguji I



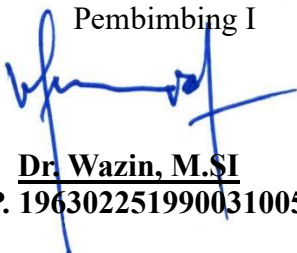
Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Penguji II



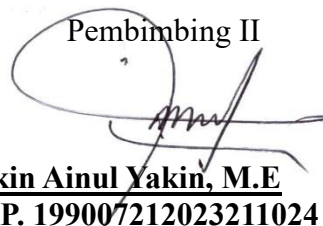
Trisna Taufik Darmawansyah, M.E.
NIP. 199105242020121008

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan beribu-ribu nikmat. Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua orang tua, Ayahanda Suhadi dan Ibunda Suryati tercinta yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini, pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan.

Ampunilah dosa-dosa mereka berilah kasih sayang pada mereka sebagaimana mereka telah mengasihi dan menyayangi diriku dari waktu kecil...

amin.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Yayah Sunayah, lahir di Pandeglang alamat Kampung Cugung RT/RW 001/001 Desa Padahayu Kecamatan Cikedal Pandeglang Banten, anak pertama dari 3 bersaudara, dari pasangan bernama ayahanda Suhadi dan Ibu Suryati.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis dimulai dari SDN Padahayu 1 alamat kampung Cugung Kecamatan Cikedal Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten lulus Tahun 2015, kemudian MTSN 5 Pandeglang alamat Kampung Cening Kecamatan Cikedal Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten lulus Tahun 2018, dan MAN 1 Pandeglang alamat Ciekek Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten lulus Tahun 2021, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Jurusan Asuransi Syariah (HMJ AS), sebagai anggota pengurus tahun 2022 sampai 2023 dan Pusat Seni Mahasiswa (PSM) sebagai ketua umum tahun jabatan 2023 sampai 2024.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, ata karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Alah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Dampak Implementasi Antrean *Online* Pada Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS (Studi di BPJS Kesehatan Cabnag Serang)”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Muhammad Ishom, S. Ag., M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2025-2029.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Fitri Raya, M.Ek. Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI sebagai pembimbing I dan Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak dr. Adiwan Qodar, MM, AAAK., sebagai Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang dan Ibu Apt Wenny Silvia Marinda, S. Farm sebagai Kepala Bagian Mutu Layanan Peserta yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kedua Orang tua penulis, bapak suhadi dan ibu suryati yang telah memberikan dorongan, inspirasi, terutama doa yang terus-menerus untuk penulis.
8. Kepada adik-adik tersayang, Auliya Ulfah dan Afifatu Suhayila yang selalu memberikan keceriaan sehingga penulis lebih semangat

- menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada angkatan 21 Asuransi Syariah yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi tanpa henti sejak awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.
 10. Kepada diri ini yang bernama Yayah Sunayah terimakasih sudah selalu kuat bertahan dan terus berusaha walaupun terkadang merasa lelah, selalu percaya pada Allah SWT atas segala yang telah dilalui dalam kehidupan untuk menuju kesuksesan.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 14 Juli 2025

Yayah Sunayah
NIM. 211430014

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat/Signifikansi Penelitian	10
G. Kerangka Pemikiran.....	11
H. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	16
A. Implementasi Antrean <i>Online</i>	16
1. Pengertian Implementasi	16
2. Implementasi Antrean <i>Online</i>	18
3. Dimensi Antrean <i>Online</i>	19
4. Karakteristik Antrean <i>Online</i>	21

5. Tujuan dan Manfaat Antrean <i>Online</i>	23
6. Skema Antrean <i>Online</i>	24
B. Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	25
1. Pengertian <i>Mobile</i> JKN	25
2. Efektivitas Melalui <i>Mobile</i> JK	26
3. Manfaat Fitur Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	26
4. Kemudahan Menggunakan Aplikasi <i>Mobile</i>	28
5. Data Pendukung Pendaftaran <i>Mobile</i> JKN	28
6. Cara Pendaftaran <i>Mobile</i> JKN.....	28
C. Kepuasan peserta	29
1. Pengertian kepuasan	29
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	31
3. Dimensi dan Indikator Kepuasan.....	32
4. Manfaat Kepuasan.....	33
5. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	34
6. Tarif BPJS Kesehatan.....	35
D. Operasional Variabel Penelitian	36
E. Metode <i>Service quality</i> (SERVQUAL)	37
F. Metode <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	39
G. Hubungan Antar Variabel	40
H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	42
I. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu dan Tempat.....	45
B. Populasi dan Sampel	45
C. Jenis Metode Penelitian	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Teknik Analisis Data.....	50

1. Uji Instrumen	51
2. Uji Asumsi Klasik	52
F. Analisis Regresi Linier Sederhana	54
G. Uji Hipotesis	55
1. Uji T (Uji Parsial)	55
2. Koefisien Determinasi (R^2)	56
H. Pengelolaan Data <i>Service quality</i> (SERVQUAL).....	56
I. Pengelolaan Data <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
1. Sejarah Singkat Perusahaan	59
2. Visi dan Misi Perusahaan	61
B. Deskripsi Data	61
1. Pengolahan Hasil Data Responden	62
C. Analisis Data.....	64
1. Uji Instrumen	64
2. Uji Asumsi Klasik	74
D. Analisis Regresi Linier Sederhana	78
E. Uji Hipotesis	79
1. Uji T (Uji Parsial)	79
2. Koefisien Determinasi (R^2)	80
F. Pengelolaan Data <i>Service quality</i> (SERVQUAL)	80
1. Nilai GAP Secara Keseluruhan	85
2. Hasil Perhitungan Rangkang Gap Keseluruhan	87
3. Diagram Kartesius	89
G. Pengelolaan Data <i>Customer satisfaction index</i> (CSI).....	92
H. Hasil Analisis Implementasi Antrean <i>Online</i>	96
1. Hasil Analisis <i>Service quality</i> (SERVQUAL)	69
2. Hasil Analisis <i>Customer satisfaction index</i> (CSI)	100

BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengguna Antrean <i>Online</i>	5
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> Metode <i>Servqual</i>	49
Tabel 3. 2 Kriteria Kepuasan Peserta <i>CSI</i>	58
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kepentingan	65
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepuasan.....	68
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kepentingan	71
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kepuasan	72
Tabel 4. 5 Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogrov Smirnov</i>	75
Tabel 4. 6 Uji Multikoleniaritas	76
Tabel 4. 7 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	78
Tabel 4. 8 Hasil Hipotesis Uji T	79
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4. 10 Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	82
Tabel 4. 11 Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	83
Tabel 4. 12 Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	83
Tabel 4. 13 Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	84
Tabel 4. 14 Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	85
Tabel 4. 15 Nilai Gap Keseluruhan	86
Tabel 4. 16 Ranging Gap Keseluruhan	88
Tabel 4. 17 Hasil Pengolahan Data <i>Customer Satisfaction Index</i> (<i>CSI</i>) ...	93
Tabel 4. 18 Hasil Pengolahan Data <i>CSI</i> Secara Keseluruhan	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4. 1 Diagram Hasil Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4. 2 Diagram Hasil Olah Data Kuesioner Berdasarkan Umur	63
Gambar 4. 3 Diagram Hasil Olah Data Kuesioner Berdasarkan Status	64
Gambar 4. 4 Uji Normalitas P-P Plot	74
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedasitas	77
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius Seluruh Atribut	89