



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (*MOBILE JKN*) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI
KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN, JAKARTA SELATAN.**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S. AP)

RAHMA DESTRIYANTI

NPM. 183112351550185

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY
SATISFACTION USING THE NATIONAL HEALTH INSURANCE
APPLICATION (MOBILE JKN) DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN
MAMPANG PRAPATAN DISTRICT, SOUTH JAKARTA.**

SKRIPSI

Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S. AP)

RAHMA DESTRIYANTI

NPM. 183112351550185

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**

2022

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahma Destriyanti
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550185
Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN)
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN
MAMPANG PRAPATAN, JAKARTA SELATAN.
Pengajuan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Public (S.A.P)

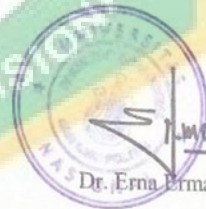
Disahkan

Jakarta, 20 September 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Ahmad Muksin, MSi

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rahma Destriyanti

NPM 18311235515500185

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN) PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN, JAKARTA SELATAN.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Rusman Ghazali, MSi..... Ttd

Pembimbing I/Penguji I Heru Dian Setiawan, ST., M.Si..... Ttd

Pembimbing II/Penguji II Dr.Ahmad Muksin, M.Si..... Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : //

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rahma Destriyanti
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550185
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN) PADA
MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN MAMPANG
PRAPATAN, JAKARTA SELATAN.

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 1 September 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

21 September
Jakarta, Selasa 21 2022

Ketua Sidang Dr. Rusman Ghazali, MSi.

Penguji I Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Penguji II Dr. Ahmad Muksin, M.Si.

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DI REVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rahma Destriyanti

NPM : 183112351550185

Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Tanggal Sidang : 1 September 2022

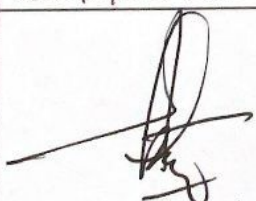
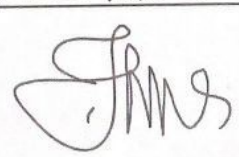

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN, JAKARTA SELATAN.

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION USING THE NATIONAL HEALTH INSURANCE APPLICATION (MOBILE JKN) DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN MAMPANG PRAPATAN DISTRICT, SOUTH JAKARTA.

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 13 / 09 / 2022	TGL : 13 / 09 / 2022	TGL : 13 / 09 / 2022
 Dr. Ahmad Mukmin, M.Si	 Dr. Mary Ismowati, M.Si	 Rahma Destriyanti

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Rahma Destriyanti

NPM 18311235515500185

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN, JAKARTA SELATAN.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demiakan pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 15 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Rahma Destriyanti



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA SEMESTER GENAP/GANJIL
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama Mahasiswa : Rahma Destriyanti
NPM : 183112351550185
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 4 Desember 2000
Alamat Rumah : Jl. Mampang Prapatan I rt012/001 no.17 Jakarta Selatan
Alamat Kantor : -
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
Hp : 0882-1198-7277
E-mail : rahmadstrynti@gmail.com

Jakarta, 21 September 2022

Alumni

Rahma Destriyanti

ABSTRAK

Nama : Rahma Destriyanti
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN, JAKARTA SELATAN.

<p>Kata kunci</p> <p><i>Kualitas Layanan, Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) , Kepuasan Masyarakat, Pandemi Covid-19.</i></p>	<p>Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi JKN Mobile terhadap kepuasan masyarakat. BPJS meluncurkan aplikasi ini pada tahun 2017 yang dikhususkan kepada masyarakat untuk mengoptimalkan pelayanan dengan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kesehatan tanpa harus ke kantor guna melakukan kegiatan administrasi. pengambilan sampel yang digunakan yaitu non probability, kuota sampling berjumlah sebanyak 100 responden yang berdomisili di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan menggunakan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,694 atau 69,4% sedangkan sisanya 30,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Selain itu, Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada Kepuasan Masyarakat yang dapat dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 14,910 dan nilai t tabel sebesar 1,984. Berdasarkan data tersebut, nilai t hitung > t tabel, maka dapat dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima.</p>
Pembimbing	Dr. Ahmad Muksin, MSi

ABSTRACT

Name : Rahma Destriyanti
 Study Program : Ilmu Administrasi Publik
 Title : THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON
 COMMUNITY SATISFACTION USING THE
 NATIONAL HEALTH INSURANCE APPLICATION
 (MOBILE JKN) DURING THE COVID-19 PANDEMIC
 IN MAMPANG PRAPATAN DISTRICT, SOUTH
 JAKARTA.

<p>Key words</p> <p><i>Service Quality, National Health Insurance Application (Mobile JKN), Community Satisfaction, Covid-19 Pandemic.</i></p>	<p>This study was used to determine and analyze the effect of the service quality of the JKN Mobile application on people's satisfaction. BPJS launched this application in 2017 specifically for the people of DKI Jakarta to optimize services by making it easier for the community to take care of population administration without having to go to the office to carry out administrative activities. The sampling technique used is non-probability, the sampling quota is 100 respondents who live in Mampang Prapatan District, South Jakarta. The data analysis technique used simple linear regression and used the SPSS 26 program. The results of this study indicate that the influence of service quality on community satisfaction is 0.694 or 69.4% while the remaining 30.6% is influenced by other variables not examined. In addition, service quality has a positive and significant influence on community satisfaction which can be proven by the t-count value of 14.910 and the t-table value of 1.984. Based on these data, the value of $t_{count} > t_{table}$, it can be said that H_0 is rejected and H_a is accepted.</p>
<p>Lecture</p>	<p>Dr. Ahmad Muksin, MSi</p>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.”. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik, tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, M.Pd, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S. Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik
4. Bapak Angga Sulaiman. S.I.P., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
5. Bapak Dr. Ahmad Muksin, MSi selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, serta memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini

6. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
8. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, Kartika Mama yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang, Dedi Hartono Almarhum Ayah, Om Andri yang sudah banyak membantu biaya kuliah dan saudara penulis yaitu Ka Fenna, Safira, Maya, Raena dan Arva yang selalu menemani saya skripsi, memberikan dukungan baik moral maupun material kepada penulis. Tanpa cinta dari mereka mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.
9. Teruntuk sahabat saya Imelda Melliniya, Nabila Tahsa T, Anissa Alivia, Najla Athaya, Ismi Hajrah, Vienna Siti Amalia, Endah Suryani, Maria Plasida, Nisa Ulkhofifah, yang selalu menghibur dan memberikan penulis semangat, motivasi dan selalu mengingatkan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Teman-teman seperbimbingan penulis Prabowo, Hadi, Nisa, Farhan dan Febriansyah yang saling memberi semangat saya untuk menyelesaikan Skripsi ini.
11. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta Khususnya teman-teman Administrasi Publik 2018 yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.

12. Kepada semua pihak baik seluruh responden yang sudah membantu dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut dalam memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Di samping itu, Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masi jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.



Jakarta, 15 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Rahma Destriyanti'.

Rahma Destriyanti

NPM : 18311235155018

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DI REVISI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
BIODATA ALUMNI MAHASISWA.....	vii
SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penulisan.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Konsep.....	17
2.2.1 Kualitas Layanan.....	17
2.2.2 Kepuasan Masyarakat.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	32

3.1 Jenis Metode Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sample.....	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sample.....	34
3.3 Definisi Operasional.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Sumber Data.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.6.1 Uji Validasi.....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.7 Uji Prasyarat.....	41
3.7.1 Uji Normalitas.....	41
3.7.2 Uji Linieritas.....	42
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.7.4 Uji Auto Kolerasi.....	43
3.8 Korelasi Pearson Product Moment.....	43
3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	43
3.10 Koefisien Determinasi.....	44
3.11 Uji T Parsial.....	45
3.12 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	45
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Objek Penelitian.....	46
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Mobile JKN.....	47
4.2 Karakteristik Demografi Responden.....	52
4.3 Deskriptif Variabel.....	53
4.3.1 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	53
4.3.2 Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat.....	56
4.4 Hasil Uji Coba Instrumen.....	57
4.4.1 Uji Coba Validasi.....	57

4.4.2 Uji Coba Reliabilitas.....	59
4.5 Analisis Data Hasil Penelitian.....	61
4.5.1 Statistik Deskriptif.....	61
4.6 Hasil Instrumen Penelitian.....	62
4.6.1 Uji Validasi.....	62
4.6.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.7 Uji Prasyarat.....	65
4.7.1 Uji Normalitas.....	65
4.7.2 Uji Linieritas.....	66
4.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.7.4 Uji Auto Korelasi.....	68
4.8 Korelasi Pearson Product Moment.....	68
4.9 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	69
4.10 Koefisiensi Determinasi).....	70
4.11 Uji T Persial.....	71
4.12 Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
5.2.1 Saran Teoritis.....	80
5.2.2 Saran Praktis.....	80
Daftar Isi.....	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Tabulasi Data (Variabel X)	100
LAMPIRAN 2	Tabulasi Data (Variabel Y)	102
LAMPIRAN 3	STATISTIK DESKRIPTIF	103
LAMPIRAN 4	Histogram Statistik Deskriptif	103
LAMPIRAN 5	Histogram Statistik Deskriptif Variabel Y	104
LAMPIRAN 6	Uji Validitas Variabel X	109
LAMPIRAN 7	Uji Validitas Variabel Y	110
LAMPIRAN 8	Uji Reliabilitas Variabel X	110
LAMPIRAN 9	Uji Reliabilitas Variabel Y	110
LAMPIRAN 10	Uji Normalitas	111
LAMPIRAN 11	Uji Linearitas	111
LAMPIRAN 12	Uji Heteroskedastisitas	112
LAMPIRAN 13	Uji Autokorelasi	112
LAMPIRAN 14	Analisis Korelasi	112
LAMPIRAN 15	Regresi Linear Sederhana	113
LAMPIRAN 16	Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	113
LAMPIRAN 17	Uji Hipotesis (Uji t)	113
LAMPIRAN 18	Histogram Persebaran Data	114
LAMPIRAN 19	Regresi Total Y	114
LAMPIRAN 20	Scatterplot Total Y	115
LAMPIRAN 21	Ketersediaan Membimbing	116
LAMPIRAN 22	Permohonan Penelitian dan Informasi Data	117
LAMPIRAN 23	Lembar Konsultasi	118
LAMPIRAN 24	Daftar Riwayat Hidup	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah pengguna aplikasi E-Government.....	14
Tabel 1. 2 Pengguna BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan Tahun 2019.....	15
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu yang relevan.....	24
Tabel 2. 2 Kerangka pemikiran.....	38
Tabel 3. 1 Karakteristik responden.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	55
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat.....	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Layanan (X).....	63
Tabel 4. 5 Hasil Uji Coba Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X.....	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y.....	65
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel X dan Y.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X).....	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Smirnov Kolmogorov.....	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linieritas.....	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi.....	74
Tabel 4. 16 Hasil Korelasi Pearson Produk Moment.....	75
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	76
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi.....	77
Tabel 4. 19 Hasil Uji T (Parsial).....	78
Tabel 4. 20 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	81
Tabel 4. 21 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat(Y).....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Di Jakarta Selatan.....	8
Gambar 1. 2 Provinsi dengan kasus positif covid-19 tertinggi.....	9
Gambar 1. 3 Jakarta dengan kasus tertinggi.....	9
Gambar 1. 4 Jumlah pengguna internet di Indonesia.....	11
Gambar 1. 5 Persentase Penduduk Jakarta Yang Memiliki JKN.....	13
Gambar 1. 6 Halaman utama aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	15
Gambar 4. 1 Fitur Mobile JKN.....	58

