

Daftar Isi

• **Buku & Jurnal :**

Sinambela, L.P. Dan Sarton Sinambela Sinambela, Metodologi Penelitian Kuantitatif, ed. Monalisa, Pertama. (PT. RajaGravindo Persada, 2021).

Samsu, Metode Penelitian: Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development, Diterbitkan Oleh: Pusat Studi Agama Dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017.

Rully dan Poppy Yaniawati Indrawan, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan, ed. Atif Nurul Falah, Kedua. (PT. Refika Aditama, 2016).

Samsu, Metode Penelitian: Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development.

Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D (Bandung:Alfabeta, 2018)

Ananda Rusydi and Muhammad Fadhli, Statistika Pendidikan: Teori Dan Praktik Dalam Pendidikan, ed. Syarbaini Saleh, Cv. Widya Puspita, Pertama. (Medan: CV. Widya Puspita, 2018)

Chandra Tjiptono, Panji dan Gregorius, Service, Quality Dan Satisfactin, 4th ed. (Yogyakarta: C.V Andi, 2016), 204.

• **Peraturan Perundang-undangan :**

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

• **Website :**

Alfa Sakinata Marhadika, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya,” JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 2, no. 01 (October 10, 2016):

18, <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/702>.

Rizal Fadli, “Virus Corona Masuk Ke Indonesia, 2 Orang Positif Di Depok,” Halodoc, last modified 2020, <https://www.halodoc.com/artikel/virus-corona-masuk-ke-indonesia-2-orang-positif-di-depok>.

Ombudsman. (2020). Berita - Ombudsman RI. In 2020.

[BPHN.go.id “https://jdihn.go.id/files/4/2009uu025.pdf”](https://jdihn.go.id/files/4/2009uu025.pdf)

BPJS Kesehatan “Info BPJS Kesehatan” media info bpjs kesehatan edisi 99 “ <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/44c612e341b00ea53130a7e22c785bb2.pdf> “

Unit Pengelola Statistik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik “ Persentase Penduduk Yang Memiliki Jaminan Kesehatan Di Provinsi Jakarta” oktober 24,2019“ <https://statistik.jakarta.go.id/persentase-penduduk-yang-memiliki-jaminan-kesehatan-di-provinsi-dki-jakarta/> “

Muhammad Perkasa Al Hafiz “Peserta BPJS Kesehatan KC Jakarta Selatan Capai 107%” 9/11/2019 “ <https://www.marketeers.com/peserta-bpjs-kesehatan-kc-jakarta-selatan-capai-107/> “

BPJS KESEHATAN “ JKN-KIS Jadi Bantalan Sosial di Tengah Pandemi” media info bpjs kesehatan edisi 92“ <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/d24d7ea84eb8beaf35b36a7a71584924.pdf> “

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)” <https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/pengguna-internet-di-indonesia-1998-q2-2020-1617089144> “

Kemenkes 10 provinsi dengan kasus positif Covid-19 tertinggi, 2021
“<https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/10-provinsi-dengan-kasus-positif-covid-19-tertinggi-2021-1627964129>“

Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
Kep/25/M.Pan/2/2004, Pan, vol. 7,
2004, <https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>.





LAMPIRAN

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

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara
Di
Tempat
Assalamualaikum Wr.wb

Perkenalkan nama saya Rahma Destriyanti. Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi tugas akhir, bersama ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan”.

Saya meminta kerja sama dan bantuannya kepada saudara/i untuk bersedia serta berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya lakukan sebagai responden dari kuisisioner ini. Terdapat kriteria yang telah ditetapkan untuk responden, yaitu :

1. Responden yang diteliti adalah masyarakat yang berdomisili di wilayah Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.
2. Responden yang memiliki akun aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pernah menggunakan aplikasi sebanyak dua kali untuk mengurus Layanan Kesehatan di Era Pandemi Covid-19.

Adapun hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan tugas akhir pada program sarjana Universitas Nasional. Peneliti memahami waktu saudara/i sangatlah terbatas dan berharga, namun peneliti juga berharap kesediaan saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Hormat Saya

Rahma Destriyanti

VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN

NO	BUTIR PERTANYAAN	ALTERNATIF PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	RR	S	ST
KEHANDALAN						
1	Menurut saya, aplikasi Mobile JKN dapat memudahkan masyarakat sebagai layanan kesehatan pada masa Pandemi Covid-19					
2	Menurut saya, aplikasi Mobile JKN dapat digunakan kapanpun dan dimanapun					
3	Saya merasa tidak mengalami kendala pada saat proses registrasi maupun login akun aplikasi Mobile JKN					
4	Menurut saya, aplikasi mobile jkn memudahkan saya untuk melakukan transaksi secara cepat					
5	Menurut saya, layanan yang terdapat di aplikasi Mobile JKN sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat					
CEPAT TANGGAP						
6	Menurut saya, layanan Mobile JKN mempercepat proses pelayanan fasilitas kesehatan					
7	Menurut saya, layanan aplikasi Mobile JKN memberikan konfirmasi layanan atas kegagalan ataupun keberhasilan dalam mengakses sesuatu					
8	Menurut saya, aplikasi Mobile JKN memberikan feedback informasi yang jelas dan akurat					
JAMINAN						
9	Menurut saya, aplikasi Mobile JKN dapat dipercaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masa Pandemi covid-19					
10	Menurut saya, aplikasi Mobile JKN sudah memiliki care center yang dapat digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan masyarakat					
11	Menurut saya, penyelesaian layanan dari aplikasi Mobile JKN sudah sesuai dengan SOP					
12	Menurut saya, keamanan data pengguna pada sistem aplikasi Mobile JKN sudah terjamin					
EMPATI						
13	Menurut saya, aplikasi Mobile JKN menyediakan jam operasional yang nyaman					
14	Menurut saya, aplikasi Mobile JKN memahami kebutuhan saya					
15	Menurut saya, aplikasi Mobile JKN sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat					
BUKTI FISIK						
16	Menurut saya, tampilan aplikasi Mobile JKN di desain secara jelas, serta informatif					
17	Menurut saya, fitur aplikasi Mobile JKN memiliki paduan warna yang serasi					
18	Menurut saya, struktur menu					

	pada aplikasi Mobile JKN terstruktur dengan teratur sertamudah dikenali					
--	-------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

VARIABEL Y KEPUASAAN PENGGUNA

NO	BUTIR PERTANYAAN	ALTERNATIF PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	RR	S	ST
KESESUAIAN HARAPAN						
19	Saya merasa puas dengan sistem dan pelayanan selama menggunakan Mobile JKN					
20	Saya merasa puas karena banyak pilihan dalam memilih jenis pelayanan kesehatan pada aplikasi Mobile JKN					
21	Saya merasa puas dengan care centre aplikasi Mobile JKN yang dengan cepat menanggapi keluhan masyarakat					
MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI						
22	Saya berniat untuk menggunakan kembali layanan Mobile JKN					
23	Saya masih membutuhkan layanan aplikasi Mobile JKN untuk mengurus layanan kesehatan					
KETERSEDIAAN MEREKOMENDASIKAN						
24	Saya akan merekomendasikan kemudahan mengurus layanan kesehatan di aplikasi Mobile JKN kepada orang lain					
25	Saya mendukung atas pengoptimalisaisan dan keberadaan pelayanan aplikasi Mobile JKN di era pandemi covid 19					

BUTIR PERNYATAAN																		TOTAL X
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	
4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	76
5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	74
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	81
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	76
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	66
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	76
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	87
4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	77	
4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	75	
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	65	
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	77	
3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	79	
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	68	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	84	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	74	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	84	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	81	
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	61	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	86	
5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	79	
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	84	
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	82	
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	83	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	83	
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	81	
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	83	
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	82	
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	83	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	81	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	82	
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	81	
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	81	
4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	75	
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	76	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	75
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	88
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	76	
4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	78	
5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	77	
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	80	
3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	61	

4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	70	
4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	72	
5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	72	
4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	78	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	68	
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	79	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	68
4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	76
4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	65
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	77
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	82
5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	79
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	81
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	82
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	80
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	81
4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	78
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	81
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	80
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	79
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	84
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	79
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	83
5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	79
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	82
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	83
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	82
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	79
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	82
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	80

5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	83
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

LAMPIRAN 1 Tabulasi Data (Variabel X)

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	TOTAL Y
4	4	5	5	3	4	4	29
5	4	4	4	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	5	29
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	4	5	5	5	34
2	2	2	2	2	2	2	14
4	5	3	4	5	5	4	30
5	4	5	5	5	4	5	33
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	4	5	5	34
4	4	4	5	4	5	5	31
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	5	4	4	5	30
5	5	5	5	4	5	4	33
2	2	2	3	4	4	4	21
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	4	5	4	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	5	3	4	5	28
4	4	4	5	5	4	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	5	29
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	4	3	3	25
4	5	5	4	5	4	4	31
4	5	4	4	4	4	5	30
5	5	4	4	5	5	5	33
4	4	3	3	4	4	5	27
5	5	4	4	4	4	5	31
5	5	5	4	4	5	5	33
5	5	5	5	5	4	4	33
5	5	4	4	5	5	5	33

4	4	4	4	5	5	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	4	5	5	5	33
5	4	4	4	5	5	5	32
5	5	4	4	4	5	5	32
4	5	5	4	4	5	5	32
5	5	5	5	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	4	4	5	31
4	5	4	5	4	5	4	31
4	5	5	4	5	4	4	31
5	5	5	4	5	5	4	33
4	4	4	5	4	4	5	30
3	3	3	5	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	5	4	5	32
5	4	5	5	3	4	4	30
4	4	4	4	4	4	5	29
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	4	3	3	3	5	24
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	4	4	4	5	28
3	3	3	3	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	4	32
4	4	3	5	5	3	4	28
5	5	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
4	3	4	4	4	3	5	27
4	4	4	4	5	4	5	30
4	4	4	4	4	4	5	29
4	4	3	4	4	4	5	28
4	4	4	5	4	4	4	29
5	4	5	4	4	4	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	3	3	3	3	3	23
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	5	5	5	5	34
3	4	3	4	4	4	3	25
3	3	4	5	4	3	3	25
5	4	5	4	5	4	5	32
4	5	4	5	4	5	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28

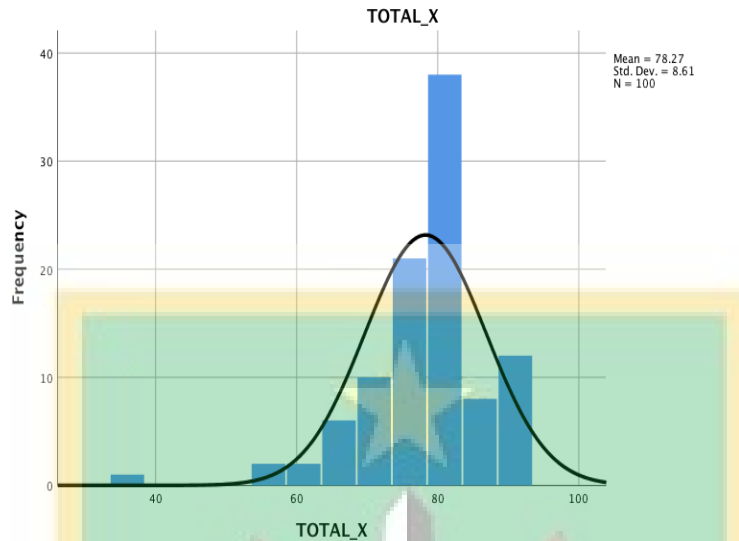
5	4	5	4	5	4	3	30
5	5	4	4	5	5	4	32
5	5	5	5	4	4	5	33
5	4	5	4	5	5	4	32
5	4	5	4	5	4	5	32
5	4	4	4	4	5	4	30
5	5	5	4	4	5	5	33
5	5	4	4	5	5	5	33
5	5	4	5	5	5	5	34
5	4	4	5	4	4	5	31
5	4	5	4	5	4	5	32
4	5	5	4	3	4	4	29
5	4	3	4	4	4	4	28
5	5	4	5	5	4	4	32
5	5	4	4	5	4	4	31
5	4	5	4	5	5	5	33
5	4	4	5	5	4	5	32

LAMPIRAN 2 Tabulasi Data (Variabel Y)

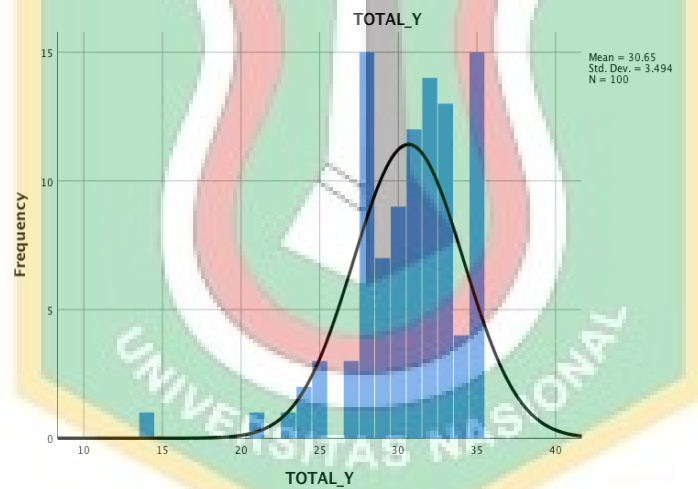
		Statistics	
		TOTAL X	TOTAL Y
N	Valid	100	100
	Missing	1	1
Mean		78,27	30,65
Std. Error of Mean		0,861	0,349
Median		79,50	31,00
Mode		90	28
Std. Deviation		8,610	3,494
Variance		74,138	12,210
Skewness		-1,616	-1,440
Std. Error of Skewness		0,241	0,241
Kurtosis		5,431	4,362
Std. Error of Kurtosis		0,478	0,478
Range		54	21
Minimum		36	14
Maximum		90	35
Sum		7827	3065

LAMPIRAN 3 STATISTIK DESKRIPTIF

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022



LAMPIRAN 4 Histogram Statistik Deskriptif



LAMPIRAN 5 Histogram Statistik Deskriptif Variabel Y

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

		Correlations																		
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	TOTAL_X
X1	Pearson Correlation	1	.427**	.560**	.406**	.574**	.453**	.426**	.484**	.452**	.359**	.458**	.496**	.559**	.353**	.478**	.454**	.485**	.406**	.690**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2	Pears on Correlation	.427**	1	.305**	.427**	.342**	.464**	.379**	.391**	0,171	.295**	.402**	.383**	.421**	.328**	.347**	.400**	.353**	.546**	.567**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,089	0,003	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X3	Pears on Correlation	.560**	.305**	1	.618**	.644**	.350**	.621**	.542**	.573**	.417**	.559**	.463**	.593**	.423**	.522**	.522**	.544**	.507**	.769**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,002		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X4	Pears on Correlation	.406**	.427**	.618**	1	.477**	.413**	.487**	.586**	.488**	.478**	.466**	.553**	.488**	.569**	.410**	.507**	.457**	.525**	.731**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X5	Pears on Correlation	.574**	.342**	.644**	.477**	1	.460**	.583**	.491**	.545**	.498**	.612**	.499**	.659**	.474**	.500**	.458**	.556**	.502**	.778**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X6	Pears on Correlation	.453**	.464**	.350**	.413**	.460**	1	.443**	.507**	.344**	.508**	.442**	.443**	.543**	.568**	.443**	.612**	.429**	.529**	.695**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X7	Pears on Correlation	.426**	.379**	.621**	.487**	.586**	.443**	1	.485**	.436**	.396**	.574**	.362**	.596**	.423**	.505**	.389**	.461**	.612**	.718**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X8	Pears on Correlation	.484**	.391**	.542**	.586**	.491**	.507**	.485**	1	.540**	.367**	.565**	.607**	.531**	.519**	.444**	.399**	.417**	.501**	.735**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X9	Pears on Correlation	.452**	0,171	.573**	.488**	.545**	.344**	.436**	.540**	1	.488**	.447**	.394**	.504**	.428**	.514**	.366**	.427**	.362**	.665**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,089	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

X10	Pears on Correlation	.359**	.295**	.417**	.478**	.498**	.508**	.396**	.367**	.488**	1	.509**	.418**	.442**	.525**	.435**	.580**	.549**	.391**	.675**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X11	Pears on Correlation	.458**	.402**	.559**	.466**	.612**	.442**	.574**	.565**	.447**	.509**	1	.509**	.540**	.402**	.539**	.451**	.436**	.436**	.734**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X12	Pears on Correlation	.496**	.383**	.463**	.553**	.499**	.443**	.362**	.607**	.394**	.418**	.509**	1	.552**	.463**	.346**	.415**	.417**	.457**	.688**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X13	Pears on Correlation	.559**	.421**	.593**	.488**	.659**	.543**	.596**	.531**	.504**	.442**	.540**	.552**	1	.644**	.494**	.517**	.553**	.556**	.798**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X14	Pears on Correlation	.353**	.328**	.423**	.569**	.474**	.568**	.423**	.519**	.428**	.525**	.402**	.463**	.644**	1	.518**	.495**	.496**	.503**	.714**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X15	Pears on Correlation	.478**	.347**	.522**	.410**	.500**	.443**	.505**	.444**	.514**	.435**	.539**	.346**	.494**	.518**	1	.457**	.480**	.495**	.696**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X16	Pears on Correlation	.454**	.400**	.522**	.507**	.458**	.612**	.389**	.399**	.366**	.580**	.451**	.415**	.517**	.495**	.457**	1	.551**	.495**	.705**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
X17	Pears on Correlation	.485**	.353**	.544**	.457**	.556**	.429**	.461**	.417**	.427**	.549**	.436**	.417**	.553**	.496**	.480**	.551**	1	.524**	.714**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

X18	Pears on Correlation	.406**	.546**	.507**	.525**	.502**	.529**	.612**	.501**	.362**	.391**	.436**	.457**	.556**	.503**	.495**	.495**	.524**	1	.723**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X	Pears on Correlation	.690**	.567**	.769**	.731**	.778**	.695**	.718**	.735**	.665**	.675**	.734**	.688**	.798**	.714**	.696**	.705**	.714**	.723**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

LAMPIRAN 6 Uji Validitas Variabel X

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

		Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.728**	.640**	.424**	.572**	.598**	.454**	.848**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.728**	1	.560**	.416**	.506**	.657**	.323**	.805**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.640**	.560**	1	.521**	.397**	.463**	.357**	.762**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.424**	.416**	.521**	1	.359**	.417**	.385**	.669**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.572**	.506**	.397**	.359**	1	.565**	.386**	.719**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.598**	.657**	.463**	.417**	.565**	1	.474**	.793**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.454**	.323**	.357**	.385**	.386**	.474**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.848**	.805**	.762**	.669**	.719**	.793**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

LAMPIRAN 7 Uji Validitas Variabel Y

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
0,943	18		

LAMPIRAN 8 Uji Reliabilitas Variabel X

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
0,869	7		

LAMPIRAN 9 Uji Reliabilitas Variabel Y

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters,a,b	Mean	0,000000	
	Std. Deviation	1,93272607	
Most Extreme Differences	Absolute	0,119	
	Positive	0,065	
	Negative	-0,119	
Test Statistic		0,119	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001e	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,113d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,104
		Upper Bound	0,121

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

LAMPIRAN 10 Uji Normalitas

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

ANOVA Table							
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
TOTAL_Y * TOTAL_X	Between Groups	(Combined)	907,761	24	37,823	9,425	0,000
		Linearity	838,942	1	838,942	209,046	0,000
		Deviation from Linearity	68,818	23	2,992	0,746	0,783
	Within Groups		300,989	75	4,013		
	Total		1208,750	99			

LAMPIRAN 11 Uji Linearitas

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,976	1,227		1,610	0,111
	TOTAL_X	-0,007	0,016	-0,048	-0,477	0,635

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 12 Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.833 ^a	0,694	0,691	1,943	1,970

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X
b. Dependent Variable: TOTAL_Y

LAMPIRAN 13 Uji Autokorelasi

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

Correlations			
		TOTAL_X	TOTAL_Y
TOTAL_X	Pearson Correlation	1	.833**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

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

LAMPIRAN 14 Analisis Korelasi

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,188	1,785		2,346	0,021
	TOTAL_X	0,338	0,023	0,833	14,910	0,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

LAMPIRAN 15 Regresi Linear Sederhana

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	0,694	0,691	1,943

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X
b. Dependent Variable: TOTAL_Y

LAMPIRAN 16 Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

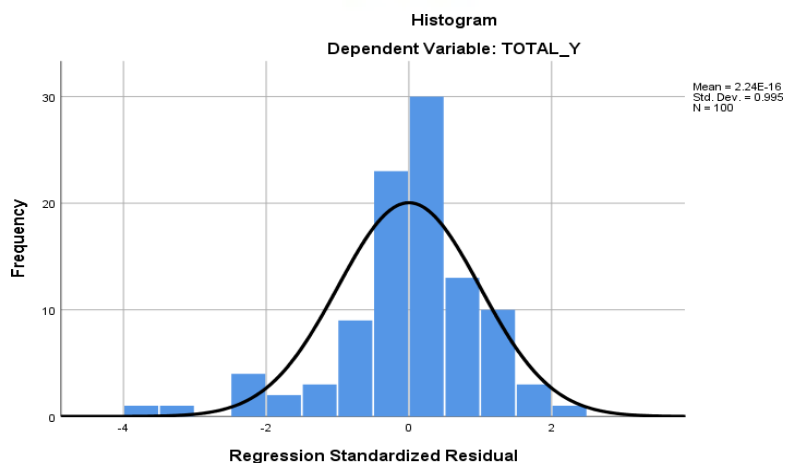
Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,188	1,785		2,346	0,021
	TOTAL_X	0,338	0,023	0,833	14,910	0,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

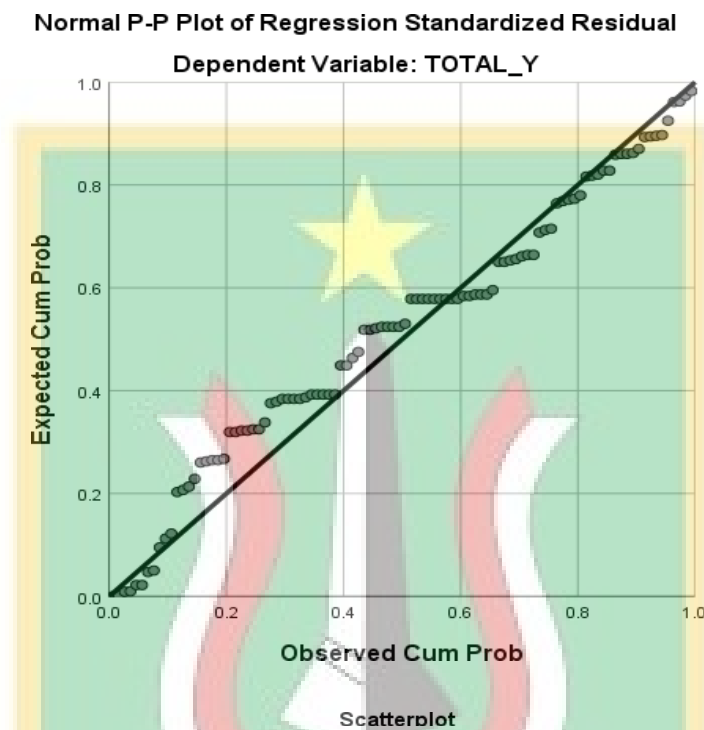
LAMPIRAN 17 Uji Hipotesis (Uji t)

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022

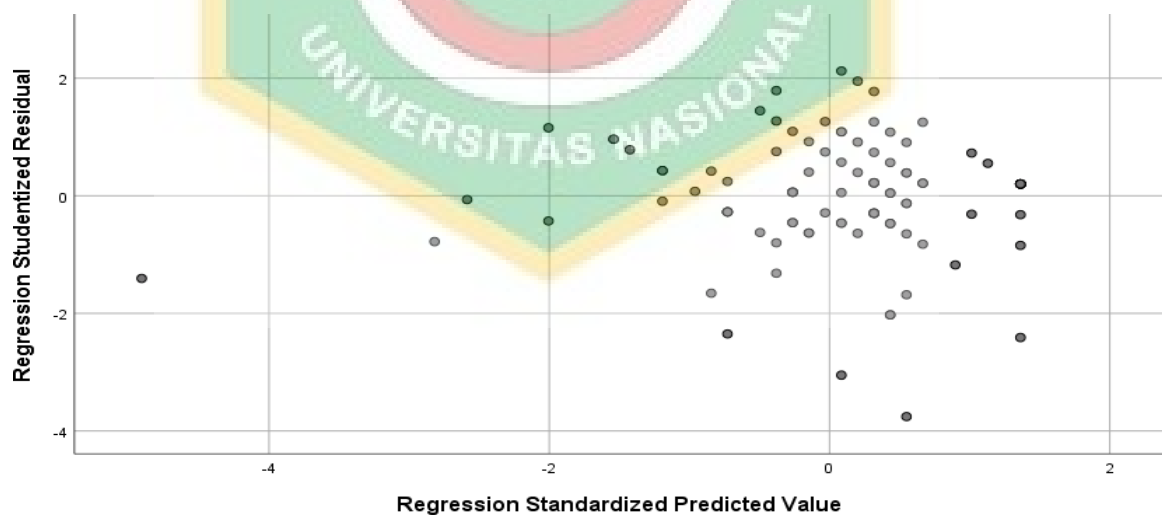


LAMPIRAN 18 Histogram Persebaran Data

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022



LAMPIRAN 19 Regresi Total Y



LAMPIRAN 20 Scetterplot Total Y

Sumber: Data diolah IBM SPSS versi 26, tahun 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7906700 Ext 146, Fax. 7902718-7902719
Homepage <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 14 /Prodi - AP/III/2022 Jakarta, 28 Maret 2022
Lamp :-
Hal : Kesiediaan Membimbing Proposal Skripsi

Kepada
Yth

: Bapak Dr. Ahmad Muksin, M.Si
Dosen Prodi Administrasi Publik FISIP Universitas Nasional
Di Jakarta

Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Nasional meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing penulisan Proposal
Skripsi yang di susun oleh:

Nama :Rahma Destriyanti
NPM :183112351550185
Program Studi :Administrasi Publik

Judul Proposal Skripsi

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

Apabila Bapak/Ibu bersedia untuk menjadi calon pembimbing Proposal Skripsi di mohon
untuk memberikan bimbingan, agar bisa diperbaiki oleh mahasiswa yang bersangkutan
untuk dapat diujikan.

Demikian Surat ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kejijasama dari Bapak/Ibu saya
ucapkan terimakasih.

Bersedia / Tidak Bersedia

Dr. Ahmad Muksin, M.Si

* coret yang tidak perlu.

Kepala Program Studi
Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 567 /WD/ VII /2022 Jakarta, 27 Juni 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rahma Destriyanti
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550185
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Jl. Mampang Prapatan 1 gg. Hotel maharaja rt012/001 no.17
Jakarta Selatan
HP : 0812-9336-5060

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (MOBILE JKN) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN, JAKARTA SELATAN, Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Ahmad Muksin, MSi

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

LAMPIRAN 22 Permohonan Penelitian dan Informasi Data

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN PROPSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rahma Destrivanti

Nama Pokok Mahasiswa : 183112351550185

Program Studi/ Konsentrasi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMIC COVID-19 DI KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN, JAKARTA SELATAN.

<u>NO</u>	<u>Tanggal</u>	<u>Materi Konsultasi</u>	<u>Paraf Pembimbing</u>
1	30-5-22	<u>Revisi Proposal</u>	
2	7-6-22	<u>Revisi Proposal & Pedoman Penelitian</u>	
3	14-6-22	<u>Peroman Penelitian</u>	
4	21-6-22	REVISI BAB I	
5	28-6-22	REVISI BAB II	
6	5-7-22	REVISI BAB III	
7	2-8-22	REVISI BAB IV	
8	9-8-22	REVISI BAB V	
9	15-8-22	ACC dan TTD	

Jakarta, 5 April 2022

Ketua Program Studi.

LAMPIRAN 23 Lembar Konsultasi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahma Destriyanti
NPM : 183112351550185
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 4 Desember 2000
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Mampang Prapatan 1 rt012/001 no.17 Jakarta Selatan.
No. Telepon/HP : 088295330542
Email : rahmadstrynti@gmail.com

Pendidikan Formal

(2006-2012) SDN 06 Mampang Prapatan
(2012-2015) MTS AL-KHAIRIYAH 74
(2015-2018) SMKN 47 JAKARTA
(2018-2022) UNIVERSITAS NASIONAL

LAMPIRAN 24 Daftar Riwayat Hidup



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 17%

Date: Sunday, August 14, 2022

Statistics: 3898 words Plagiarized / 22391 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

/ UNIVERSITAS NASIONAL PENGARUH KUALITAS LAYANAN 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