

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM PELAYANAN  
ADMINISTRASI MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) BPJS  
KESEHATAN DI KECAMATAN SUMBERPUCUNG**



**Oleh:**

**RISMA AINUN SHAFIRA**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SURABAYA**

**2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM PELAYANAN  
ADMINISTRASI MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) BPJS  
KESEHATAN DI KECAMATAN SUMBERPUCUNG**



**Oleh:**

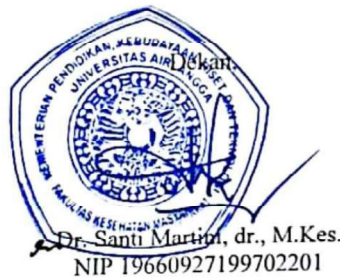
**RISMA AINUN SHAFIRA  
NIM. 1017111333090**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SURABAYA  
2022**

**PENGESAHAN**

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Sarjana Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan  
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)  
pada tanggal 19 Agustus 2022

Mengesahkan  
Universitas Airlangga  
Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.  
NIP 19660927199702201

Tim Penguji :

Dr. Arief Hargono, drg., M.Kes.,  
Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.,  
dr. Gerryd Dina Soepardi, M.Kes.

iii

iii

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S. KM.)  
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Airlangga

Oleh:

RISMA AINUN SHAFIRA  
NIM. 101711133090

Surabaya, 25 Agustus 2022

Menyetujui,  
Pembimbing



Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.  
NIP. 194909162019126101

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes.  
NIP. 197311151999032002

Ketua Departemen,



Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M. Kes.  
NIP. 197510181999032002

**SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Risma Ainun Shafira

NIM : 101711133090

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**ANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM PELAYANAN  
ADMINISTRASI MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) BPJS  
KESEHATAN DI KECAMATAN SUMBERPUCUNG**

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Agustus 2022



Risma Ainun Shafira

NIM 101711133090

v

v

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Proposal Skripsi dengan judul “ANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) BPJS KESEHATAN DI KECAMATAN SUMBERPUCUNG”, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Dalam proposal skripsi ini dijabarkan tentang bagaimana penerimaan masyarakat terhadap layanan Pandawa. Penelitian ini juga membahas faktor-faktor yang mempengaruhi peserta Jkn dalam menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sumberpucung, Kabupaten Malang.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada bapak Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terwujudnya skripsi ini.

Terima kasih dan penghargaan juga disampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga;
2. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M. Kes., selaku Kepala Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga;
3. Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.kes selaku Koordinator Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat.
4. Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S., selaku Dosen Pembimbing Penyusunan Skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan banyak ilmu untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Semua pihak dan seluruh responden peserta Jkn di Kecamatan Sumberpucung yang bersedia membantu mengisi kuesioner
6. Seluruh dosen Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga yang senantiasa membimbing dan memberikan banyak ilmu untuk menyelesaikan skripsi ini
7. Ibu Sulis Tiwowati yang telah memberikan semangat dan kekuatan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini
8. Sahabat tercinta Danisa Fajar Zildjian, Fadilla Aini Zuhro dan Aprilia Rachim yang senantiasa mendukung, memberikan semangat yang tak henti-hentinya serta mendengarkan curhatan dan keluh kesah selama pengerjaan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini

9. Teman tercinta Randa Arnika dan teman-teman seperjuangan peminatan AKK 2020 yang senantiasa membantu, mendukung dan memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi
10. Semua saudara-saudara yang senantiasa mendukung, memberikan semangat dan selalu menemani perjalanan hingga terselesaikanya skripsi ini
11. Seluruh sahabat, teman-teman dan orang-orang yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga proposal skripsi ini berguna baik bagi diri kami sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

**Surabaya, 25 Agustus 2022**

## ABSTRACT

In the era of the covid-19 pandemic, BPJS Kesehatan created an online-based service system via Whatsapp application, called Pandawa (Administrative Services via Whatsapp). This service is intended to make it easier for BPJS Kesehatan participants to access administrative services during the pandemic. However, the Pandawa program is not yet accepted thoroughly by the community in Sumberpucung District. This innovation has not been fully utilized by the community in Sumberpucung District due to lack of socialization. The purpose of this study was to analyze public acceptance in Sumberpucung District regarding the existence of the Pandawa service system organized by BPJS Kesehatan.

This research is an observational study using a cross sectional research design. The population of the research were of all BPJS participants in Sumberpucung District while the research sample was selected through quota sampling technique of 96 people. The data was collected using questionnaires and the data analysis used in this research was the calculation of the costumer response index.

The results showed that public acceptance of the Pandawa with AISAS obtained a CRI of 14.5%. Awareness value is 100%, Attention value is 54.2%, Interest value is 51.04%, Search value is 44.79%, Action value is 21.88% and Share value is 14.5%. In addition, the socialization variable has a significant relationship to AISAS and there are environmental and participant factors that affect public acceptance of Pandawa in Sumberpucung District.

The conclusion that can be drawn from this study is that the acceptance of the community in Sumberpucung District towards the Pandawa is still less than the attention and action aspect where this acceptance is related to the lack of information of pandawa in community. Public acceptance is also influenced by environmental factors such as the COVID-19 pandemic, the distance of BPJS Kesehatan office from home and the convenience of the application as well as the community's need for BPJS Health administrative services.

Keywords : Pandawa, acceptance, BPJS Kesehatan, AISAS



## ABSTRAK

Dalam era pandemi covid-19 BPJS Kesehatan membuat sistem pelayanan berbasis online melalui aplikasi Whatsapp yaitu PANDAWA atau Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp dimana layanan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan administrasi selama pandemic. Namun penerimaan masyarakat di Kecamatan Sumberpucung terhadap Pandawa masih belum menyeluruh. Hal tersebut karena adanya inovasi baru tersebut belum sepenuhnya di manfaatkan secara maksimal oleh masyarakat di Kecamatan Sumberpucung dikarenakan masih belum banyaknya sosialisasi terkait informasipandawa secara langsung di Kecamatan Sumberpucung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan masyarakat di Kecamatan Sumberpucung terkait adanya sistem pelayanan Pandawa yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang menggunakan desain penelitian rancang bangun penelitian cross sectional. Populasi penelitian terdiri dari seluruh masyarakat pengguna bpjs di Kecamatan Sumberpucung sedangkan sampel penelitian dipilih melalui teknik quota sampling sebanyak 96 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan perhitungan cutomer response index.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap pandawa dengan AISAS mendapatkan hasil CRI sebesar 14,5%. Nilai *Awareness* sebesar 100%, nilai *Attention* sebesar 54,2%, nilai *Interest* sebesar 51,04%, nilai *Search* sebesar 44,79%, nilai *Action* sebesar 21,88% dan nilai *Share* sebesar 14,5%. Selain itu variabel sosialisasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap AISAS serta terdapat faktor lingkungan dan faktor peserta yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terkait pandawa di Kecamatan Sumberpucung.

Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah bahwa penerimaan masyarakat di Kecamatan Sumberpucung terhadap pandawa masih kurang dari aspek attention dan action dimana penerimaan tersebut berhubungan dengan masih belum lengkapnya informasi pandawa di kalangan masyarakat. Penerimaan masyarakat juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan seperti pandemi covid-19, faktor jarak rumah dan faktor kemudahan penggunaan aplikasi serta kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi BPJS Kesehatan.

Kata Kunci : pandawa, penerimaan, AISAS, BPJS Kesehatan

## DAFTAR ISI

|                                                                                 | Halaman                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL .....                                                            | i                                       |
| SKRIPSI.....                                                                    | ii                                      |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> iii |
| SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS .....                                     | v                                       |
| KATA PENGANTAR .....                                                            | vi                                      |
| ABSTRACT .....                                                                  | viii                                    |
| ABSTRAK .....                                                                   | ix                                      |
| DAFTAR ISI.....                                                                 | x                                       |
| DAFTAR TABEL .....                                                              | xiii                                    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                             | xiv                                     |
| DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....                                 | xvi                                     |
| <br>BAB I PENDAHULUAN .....                                                     | <br>1                                   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                        | 1                                       |
| 1.2 Identifikasi penyebab masalah.....                                          | 7                                       |
| 1.3 Batasan masalah.....                                                        | 15                                      |
| 1.4 Rumusan masalah .....                                                       | 15                                      |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                                     | 15                                      |
| 1.5.1 Tujuan Umum.....                                                          | 15                                      |
| 1.5.2 Tujuan Khusus.....                                                        | 16                                      |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                                                    | 16                                      |
| 1.6.1 Manfaat bagi peneliti.....                                                | 16                                      |
| 1.6.2 Manfaat bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas<br>Airlangga ..... | 17                                      |
| <br>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                               | <br>19                                  |
| 2.1 Sistem Jaminan Sosial Nasional .....                                        | 19                                      |

|                                                            |        |
|------------------------------------------------------------|--------|
| 2.2 BPJS Kesehatan .....                                   | 19     |
| 2.3 PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp)..... | 33     |
| 2.4 Pandemi Covid-19 .....                                 | 35     |
| 2.5 Respon.....                                            | 35     |
| 2.6 Penerimaan.....                                        | 38     |
| 2.6.1 AISAS MODEL .....                                    | 38     |
| 2.6.2 CRI (Customer Response Index).....                   | 42     |
| <br>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL .....                      | <br>46 |
| 3.1 Kerangka Konseptual.....                               | 46     |
| 3.2 Uraian Kerangka Konseptual.....                        | 47     |
| <br>BAB IV METODE PENELITIAN .....                         | <br>49 |
| 4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian .....              | 49     |
| 4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                      | 49     |
| 4.3 Populasi, Sampel dan Besar Sampel.....                 | 50     |
| 4.3.1 Populasi .....                                       | 50     |
| 4.3.2 Sampel .....                                         | 50     |
| 4.3.3 Besar Sampel .....                                   | 50     |
| 4.3.3 Cara pengambilan sampel.....                         | 51     |
| 4.4 Variabel dan Definisi Operasional.....                 | 51     |
| 4.4.1 Variabel Penelitian .....                            | 51     |
| 4.4.2 Definisi Operasional .....                           | 53     |
| 4.5 Pengumpulan Data .....                                 | 58     |
| 4.5.1 Data Primer.....                                     | 58     |
| 4.5.2 Data Sekunder .....                                  | 58     |
| 4.6 Instrumen Penelitian .....                             | 59     |
| 4.8 Teknik Analisis Data.....                              | 60     |
| 4.8.1 Pengolahan Data.....                                 | 60     |
| 4.8.2 Analisis Data .....                                  | 61     |

|                                                                                                                               |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| BAB V HASIL PENELITIAN                                                                                                        | 62     |
| 5.1 Gambaran Umum Kecamatan Sumberpucung.....                                                                                 | 62     |
| 5.2 Karakteristik Responden.....                                                                                              | 65     |
| 5.3 Penerimaan Responden (AISAS) terkait Pelayanan melalui<br>Whatsapp BPJS Kesehatan di Kecamatan Sumberpucung.....          | 71     |
| 5.4 Penerimaan Masyarakat (AISAS) terkait Sosialisasi Sistem Pandawa<br>yang Diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.....         | 74     |
| 5.5 Faktor yang Mempengaruhi CRI dan Sosialisasi Sistem Pandawa<br>BPJS Kesehatan. ....                                       | 76     |
| <br>BAB VI PEMBAHASAN                                                                                                         | <br>80 |
| 6.1 Penerimaan Responden Terhadap Pandawa Berdasarkan Perhitungan<br>CRI AISAS .....                                          | 80     |
| 6.2 Penerimaan Masyarakat (AISAS) terkait Adanya Sosialisasi Sistem<br>Pandawa yang Diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan ..... | 83     |
| 6.3 Faktor yang Mempengaruhi CRI dan Sosialisasi Sistem Pandawa<br>BPJS Kesehatan. ....                                       | 86     |
| <br>BAB VII PENUTUP                                                                                                           | <br>90 |
| 7.1 Kesimpulan .....                                                                                                          | 90     |
| 7.2 Saran .....                                                                                                               | 91     |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                      | <br>93 |
| LAMPIRAN                                                                                                                      |        |

## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul Tabel                                                                                                                                           | Halaman |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1   | Jumlah peserta Jkn dan pengguna layanan Pandawa di Kecamatan Sumberpucung tahun 2020.....                                                             | 17      |
| 4.1   | Definisi Operasional.....                                                                                                                             | 43      |
| 5.1   | Karakteristik Jenis Kelamin Responden di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022.....                                                                       | 45      |
| 5.2   | Karakteristik Umur Responden di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022.....                                                                                | 54      |
| 5.3   | Karakteristik Alamat Responden di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022.....                                                                              | 54      |
| 5.4   | Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022.....                                                                 | 55      |
| 5.5   | Karakteristik Pekerjaan Responden di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022.....                                                                           | 56      |
| 5.6   | Karakteristik Status BPJS Responden di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022.....                                                                         | 56      |
| 5.7   | Nilai keseluruhan AISAS ( <i>Attention, Interest, Search, Action, Share</i> ) Penerimaan Pandawa Masyarakat di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022..... | 57      |
| 5.13  | Sumber Informasi Masyarakat Terkait Pandawa di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022.....                                                                 | 59      |
| 5.13  | Tabulasi Silang Sumber Informasi Pandawa dengan AISAS Masyarakat di Kecamatan Sumberpucung Tahun 2022.....                                            | 60      |
| 5.14  | Keperluan Masyarakat Di Kecamatan Sumberpucung Saat Menggunakan Pandawa Tahun 2022.....                                                               | 61      |
| 5.15  | Alasan Masyarakat Di Kecamatan Sumberpucung Memilih Menggunakan Pandawa Tahun 2022.....                                                               | 62      |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul Gambar                       | Halaman |
|-------|------------------------------------|---------|
| 1.1   | Identifikasi penyebab masalah..... | 19      |
| 2.1   | Model AISAS.....                   | 34      |
| 3.1   | Kerangka Konseptual.....           | 38      |
| 4.1   | Kerangka Operasional.....          | 48      |
| 5.1   | Alur CRI AISAS .....               | 59      |

**DAFTAR LAMPIRAN**

| Nomor | Judul Lampiran                                          | Halaman |
|-------|---------------------------------------------------------|---------|
| 1     | Kuesioner Penelitian.....                               | 85      |
| 2     | Sertifikat Kaji Etik .....                              | 92      |
| 3     | Perhitungan CRI ( <i>Customer Response Index</i> )..... | 93      |
| 4     | Tabel Hasil Uji Chi-Square dan Tabulasi.....            | 95      |
| 5     | Uji Validitas.....                                      | 98      |
| 6     | Uji Reabilitas.....                                     | 100     |

## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

### Daftar Arti Lambang

% = Persen

### Daftar Singkatan

|           |                                               |
|-----------|-----------------------------------------------|
| BPJS      | = Badan Penyelenggara Jaminan Sosial          |
| PANDAWA   | = Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp     |
| CHIKA     | = Chat Assistant Jkn                          |
| JKN       | = Jaminan Kesehatan Nasional                  |
| CRI       | = Cutomer Response Index                      |
| AISAS     | = Attention, Interest, Search, Action, Share  |
| PBI       | = Penerima Bantuan Iuran                      |
| PPKM      | = Pemberlakuan Perbatasan Kegiatan Masyarakat |
| WHO       | = World Health Organizatiom                   |
| Depkes    | = Departemen Kesehatan                        |
| Permenkes | = Peraturan Menteri Kesehatan                 |
| FKTP      | = Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama         |
| KBBI      | = Kamus Besar Bahasa Indonesia                |
| SDM       | = Sumber Daya Manusia                         |

### Daftar Istilah

COVID-19 = Coronavirus