



KARYA TULIS ILMIAH

**Evaluasi Implementasi Antrean Online Melalui
Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode
DeLone dan McLean Di Puskesmas Beber
Tahun 2025**

NIA APRILIANI

NIM : P2.06.37.1.22.022

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN CIREBON
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan D III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Evaluasi Implementasi Antrean Online Melalui Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode DeLone dan McLean Di Puskesmas Beber Tahun 2025

NIA APRILIANI

NIM : P2.06.37.1.22.022

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN CIREBON**

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Evaluasi Implementasi Antrean *Online* Melalui Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode DeLone dan McLean Di Puskesmas Beber Tahun 2025”. Penulisan karya tulis ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Diploma III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini banyak mengalami kendala, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak tentunya akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu drg. Evi Nilawati selaku Kepala Puskesmas Beber yang telah memberikan izin penelitian;
2. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ibu Elfi, S.ST, MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III RMIK Cirebon Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Ibu Yanti Krisdayanti, AMd. RMIK, selaku Kepala Instalasi Rekam Medis di Puskesmas Beber yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
6. Ibu Lina Khasanah, SKM, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan kepada saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
7. Bapak Bambang Karmanto, SKM, M.Kes dan Bapak Maula Ismail Muhammad, ST, MKM selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah ini;
8. Orang tua dan keluarga saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan perhatian, motivasi, nasihat serta dukungan baik secara moral maupun finansial;

9. Sahabat seperjuangan saya yang telah memberikan dukungan, masa-masa indah selama kuliah dan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini,
10. Seluruh teman-teman perkuliahan yang telah memberikan dukungan dan pelajaran yang memotivasi saya untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
11. Seluruh pihak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 22 April 2025

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2025

NIA APRILIANI

**EVALUASI IMPLEMENTASI ANTREAN *ONLINE* MELALUI APLIKASI
MOBILE JKN MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN DI
PUSKESMAS BEBER TAHUN 2025**

58 Hal, V Bab, 13 Tabel, 5 Gambar, 11 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Pada era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat termasuk pada bidang kesehatan. Fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia tengah bertransformasi menuju penggunaan rekam medis elektronik, hal ini sejalan dengan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022. BPJS Kesehatan pun turut aktif memanfaatkan perkembangan teknologi terkini dengan cara menghadirkan aplikasi Mobile JKN yang merupakan bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Salah satu penerapannya adalah sistem antrean *online* melalui Aplikasi Mobile JKN, yang kini sudah diterapkan di berbagai fasilitas kesehatan. Hal ini bertujuan untuk mendorong digitalisasi layanan kesehatan dan mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN menggunakan metode DeLone dan McLean.

Metodologi Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, menggunakan desain cross-sectional. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan teknik *sampling* yang digunakan yaitu teknik *Quota Sampling* dengan jumlah sampel adalah 41 orang.

Hasil Penelitian : Hasil evaluasi implementasi antrean online menunjukkan bahwa keenam variabel metode DeLone dan McLean yang dilihat dari segi distribusi frekuensi jawaban mendapatkan hasil persentase yaitu kualitas sistem sangat baik (46,83%), kualitas informasi baik (52,20%), kualitas layanan baik (53,66%), penggunaan sangat baik (50%), kepuasan pengguna baik (49,39%), dan manfaat bersih sangat baik (48,17%).

Simpulan : Evaluasi implementasi antrean online melalui aplikasi Mobile JKN secara umum memperoleh penilaian baik hingga sangat baik dari pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa sistem antrean online telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Evaluasi, Mobile JKN, Puskesmas, DeLone dan McLean

Daftar Pustaka : 57 (2015-2024)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Study Program Medical Records and Health Information Cirebon
2025

NIA APRILIANI

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF ONLINE QUEUE THROUGH THE MOBILE JKN APPLICATION USING THE DELONE AND MCLEAN METHOD AT BEBER HEALTH CENTER IN 2025

58 Pages, V Chapters, 13 Tables, 5 Pictures, 11 Appendix

ABSTRACT

Background: In the current era of digitalization, technological developments are advancing rapidly, including in the healthcare sector. Healthcare facilities across Indonesia are undergoing a transformation toward the use of electronic medical records, in line with the Ministry of Health Regulation Number 24 of 2022. BPJS Health is also actively leveraging the latest technological advancements by introducing the Mobile JKN application, which represents the digital transformation of BPJS Health's business model. One of its implementations is the online queueing system through the Mobile JKN application, which has now been adopted in various healthcare facilities. This initiative aims to promote the digitalization of healthcare services and to facilitate public access to healthcare. The purpose of this study is to evaluate the implementation of the online queueing system through the Mobile JKN application using the DeLone and McLean method.

Methods: The type of research used is descriptive quantitative research with a cross-sectional design. Data were collected using a questionnaire, and the sampling technique employed was quota sampling, with a total sample size of 41 respondents..

Research Results: The evaluation results of the online queue implementation show that all six variables of the DeLone and McLean method, based on the distribution of response frequencies, achieved the following percentages: system quality is very good (46.83%), information quality is good (52.20%), service quality is good (53.66%), use is very good (50%), user satisfaction is good (49.39%), and net benefits are very good (48.17%).

Conclusion : The evaluation of the online queue implementation through the Mobile JKN application generally received good to very good ratings from users. This indicates that the online queue system has been able to effectively meet user needs, although there remains room for improvement, particularly in the aspects of information quality, service quality, and user satisfaction.

Keywords: Evaluation, Mobile JKN, Community Health Center, DeLone and McLean
Bibliography: 57 (2015-2024)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Konsep	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional.....	25
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	28
H. Pengolahan Data.....	29

I. Analisis Data	30
J. Etika Penelitian.....	31
K. Keterbatasan Penelitian	32
L. Jalannya Penelitian	32
M. Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum	35
B. Hasil Penelitian.....	36
C. Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	26
Tabel 3.2 Klasifikasi Skor Jawaban Kuesioner	30
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Kualitas Sistem Antrean <i>Online</i> di Puskesmas Beber Tahun 2025	38
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Kualitas Informasi Antrean <i>Online</i> di Puskesmas Beber Tahun 2025	38
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Kualitas Layanan Antrean <i>Online</i> di Puskesmas Beber Tahun 2025	39
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Penggunaan Antrean <i>Online</i> di Puskesmas Beber Tahun 2025	40
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Kepuasan Pengguna Antrean <i>Online</i> di Puskesmas Beber Tahun 2025	41
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Manfaat Bersih Antrean <i>Online</i> di Puskesmas Beber Tahun 2025	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 D&M IS Success Model	16
Gambar 2.2 Penyempurnaan Model Delone dan McLean.....	17
Gambar 2.3 Kerangka Teori	21
Gambar 2.4 Kerangka Konsep.....	21
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja dan Batas Wilayah Puskesmas Beber	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden Penelitian
- Lampiran 3. Lembar Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Pedoman Pertanyaan Terbuka Kuesioner
- Lampiran 6. Pedoman Wawancara
- Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan
- Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol)
- Lampiran 9. Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 10. Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 11. Data Hasil Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
D&M	: DeLone & McLean
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
Fasyankes	: Fasilitas Pelayanan Kesehatan
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
HOT-Fit	: <i>Human Organizational Technology</i>
IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JKN KIS	: Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat
RME	: Rekam Medis Elektronik
TAM	: <i>Technology of Acceptance Model</i>
TTF	: <i>Task Technology Fit</i>
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan