



KARYA TULIS ILMIAH

Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN
Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas
Watubelah Kabupaten Cirebon

SHINTA NURAPRIANI
NIM: P2.06.37.1.22.032

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK 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 Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Watubelah Kabupaten Cirebon

SHINTA NURAPRIANI

NIM: P2.06.37.1.22.032

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

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



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Watubelah Kabupaten Cirebon”. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu drg. Hj. Retno Widowati, selaku Kepala Puskesmas Watubelah yang telah memberikan izin penelitian;
2. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ibu Elfi, SST, MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
5. Teh Indri Melia Putri, A.Md.RMIK, selaku Petugas Rekam Medis yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
6. Bapak Bambang Karmanto, SKM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
7. Orang tua dan keluarga saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan perhatian, motivasi serta dukungan baik secara material dan moral;
8. Kedua kakak saya yang senantiasa memberikan waktu luangnya dan membantu dalam proses penyusunan proposal ini;
9. Bripda Ardi Nurdin yang telah memberikan waktu luang dan dukungan baik moral maupun material; dan

10. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesainya penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Cirebon, 8 April 2025

Shinta Nurapriani

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

SHINTA NURAPRIANI

**EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN MENGGUNAKAN
METODE EUCS DI PUSKESMAS WATUBELAH KABUPATEN
CIREBON**

77 Hal, V BAB, 21 Tabel, 4 Gambar, 10 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : BPJS Kesehatan meluncurkan Aplikasi Mobile JKN pada tanggal 15 November 2017. Tujuan dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi akses peserta terhadap layanan publik terutama yang berkaitan dengan jaminan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah. Namun, penggunaan Mobile JKN masih terdapat beberapa hambatan dalam penggunaannya, seperti dari segi *content* pada saat login sistem mengindikasikan bahwa nomor tersebut telah digunakan oleh orang lain, meskipun pengguna tersebut belum pernah melakukan registrasi, segi *accuracy* terdapat kesalahan pengelompokan data keluarga, dari segi *Easy of use* untuk menerima kode OTP harus mengeluarkan pulsa untuk menerima kode tersebut, segi *timeliness* terdapat masalah lamanya mendapatkan kode OTP. Sehingga dalam implementasi Aplikasi Mobile JKN perlu adanya pelaksanaan evaluasi oleh pengguna. Evaluasi pada penelitian ini menggunakan metode EUCS.

Metodologi Penelitian : Penelitian menggunakan metode deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pengguna Aplikasi Mobile JKN. Pengambilan sampel menggunakan *Quota Sampling*, jumlah sampel sebanyak 56 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji korelasi pearson atau rank spearman.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dengan *p value* sebesar 0,000. Secara rinci, variabel *content* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,940, *accuracy* sebesar 0,933, *format* sebesar 0,888, *ease of use* sebesar 0,918, dan *timeliness* sebesar 0,935.

Simpulan : Berdasarkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terdapat hubungan yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Kata Kunci : Evaluasi, Mobile JKN, EUCS

Daftar Pustaka : 75 (1998-2025)

**Ministry of Health of the Republic of Indonesian
Tasikmalaya Health Polytechnic
Departement of Medical Record and Health Information
Diploma III Medical Record and Health Information Study Program
Cirebon
2025**

SHINTA NURAPRIANI

**EVALUATION OF THE USE OF THE JKN MOBILE APPLICATION
USING THE EUCS METHOD AT WATUBELAH HEALTH CENTER,
CIREBON DISTRICT**

77 Pages, V Chapters, 21 Table, 4 Images, 10 Enclosures

ABSTRAK

Background : *BPJS Kesehatan launched the JKN Mobile Application on November 15, 2017. The purpose of launching this application is to facilitate participant access to public services, especially those related to health insurance provided by the government. However, the use of Mobile JKN still has several obstacles in its use, such as in terms of content when logging in the system indicates that the number has been used by someone else, even though the user has never registered, in terms of accuracy there is an error in grouping family data, in terms of Ease of use to receive the OTP code must spend credit to receive the code, in terms of timeliness there is a problem of the length of time to get the OTP code. So in the implementation of the JKN Mobile Application, there needs to be an evaluation by the user. The evaluation in this study uses the EUCS method.*

Methods : *The research used descriptive analytical methods with a cross sectional design. Population of JKN Mobile Application users. Sampling used Quota Sampling, the total sample was 56 people using the Slovin formula. The analysis used in this study is univariate and bivariate analysis using the Pearson or Spearman rank correlation test.*

Research Result : *The results of this study indicate that all variables have a very strong correlation relationship with user satisfaction, with a p value of 0.000. In detail, the content variable has a correlation coefficient of 0.940, accuracy of 0.933, format of 0.888, ease of use of 0.918, and timeliness of 0.935.*

Conclusion: *Based on the variables of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, there is a very significant relationship with user satisfaction of the Mobile JKN application.*

Keywords : *Evaluation, Mobile JKN, EUCS*

Blibiography : *75 (1998-2024)*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Puskesmas	11
2. Sistem Informasi Kesehatan	12
3. Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) Kesehatan	13
4. Aplikasi Mobile JKN	15
5. Evaluasi.....	21
6. Metode EUCS	23
B. Kerangka Teori.....	26
C. Kerangka Konsep	26
D. Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Desain Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
1. Tempat Penelitian	28
2. Waktu Penelitian.....	28
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel/Sampling.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel	29
D. Variabel Penelitian	30
1. Variabel Independen	30
2. Variabel Dependen	30
E. Definisi Operasional.....	31
F. Uji Validitas dan Realibilitas	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Realibilitas	34
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	34
1. Instrument Penelitian	34
2. Pengumpulan Data	35
H. Pengolahan Data.....	36
1. Editing.....	36
2. Coding.....	36
3. Entri atau Processing data.....	36
4. Pembersihan Data	36
I. Rencana Analisis Data	36
1. Analisis data univariat	37
2. Analisis data bivariat	37
J. Etika Penelitian	38
1. Menghormati harkat dan martabat manusia.....	38
2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian.....	38
3. Keadilan dan inklusivitas.....	39
4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan	39
K. Keterbatasan Penelitian	39
L. Jalannya Penelitian	39
1. Sebelum Penelitian	39

2.	Penelitian	39
3.	Setelah Penelitian.....	40
M.	Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
A.	HASIL	42
1.	Deskripsi Karakteristik Responden	42
2.	Analisis Data Univariat Variabel EUCS.....	43
3.	Analisis Data Bivariat.....	49
B.	PEMBAHASAN	53
1.	Gambaran Isi (<i>Content</i>)	53
2.	Gambaran Akurasi (<i>Accuracy</i>)	55
3.	Gambaran Bentuk (<i>Format</i>).....	56
4.	Gambaran Kemudahan Pengguna (<i>Easy of Use</i>).....	58
5.	Gambaran Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	59
6.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	61
7.	Hubungan Korelasi antara Isi (<i>Content</i>) dengan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	62
8.	Hubungan Korelasi antara Akurasi (<i>Accuracy</i>) dengan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	63
9.	Hubungan Korelasi antara Bentuk (<i>Format</i>) dengan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	65
10.	Hubungan Korelasi antara Kemudahan Pengguna (<i>Easy of Use</i>) dengan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	66
11.	Hubungan Korelasi antara Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) dengan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
A.	Kesimpulan.....	69
B.	Saran.....	69
DARTAR PUSTAKA		71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Kriteria Inklusi Dan Eksklusi.....	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	31
Tabel 3. 3 Kategori Skala.....	37
Tabel 3. 4 Kriteria Tingkat Hubungan Korelasi	38
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Content</i>	43
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	44
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Format</i>	45
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Easy of Use</i>	46
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	46
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>User Satisfaction</i>	47
Tabel 4. 10 Tabel Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	49
Tabel 4. 11 Uji Korelasi antara <i>Content</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	50
Tabel 4. 12 Uji Korelasi antara <i>Accuracy</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	51
Tabel 4. 13 Uji Korelasi antara <i>Format</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	51
Tabel 4. 14 Uji Korelasi antara <i>Easy of Use</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	52
Tabel 4. 15 Uji Korelasi Antara <i>Timeliness</i> Dengan <i>User Satisfaction</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Mobile JKN	17
Gambar 2. 2 Fitur Aplikasi Mobile JKN.....	18
Gambar 2. 3 Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP) untuk Responden
- Lampiran 2 Lembar Informed Consent
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara Penelitian
- Lampiran 5 Jadwal Bimbingan
- Lampiran 6 Surat Pengantar Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 7 Surat Balasan Dinas Kesehatan
- Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian UPT Puskesmas Watubelah
- Lampiran 9 Bukti Mengikuti Seminar Hasil
- Lampiran 10 Hasil Olah Data Statistik di SPSS

DAFTAR SINGKATAN

Askes	: Asuransi Kesehatan
BP	: Bukan Pekerja
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CAPD	: <i>Consumable Ambulatory Peritoneal Dialysis</i>
EUCS	: <i>End-user Computing Satisfaction</i>
FAQ	: <i>Frequently Asked Question</i>
Jamkesda	: Jaminan Kesehatan Daerah
Jamkesmas	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
KTI	: Karya Tulis Ilmiah
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
NOKA	: Nomor Kartu
OTP	: <i>one-time password</i>
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
PIN	: <i>Personal Identification Number</i>
PMI	: Palang Merah Indonesia
RPJM	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah
Servqual	: <i>Service Quality</i>
SIK	: Sistem informasi kesehatan
SIRS	: Sistem Informasi Rumah Sakit
TBC	: <i>Tuberculosis</i>
UHC	: Universal Health Coverage
WHO	: <i>World Health Organizatio</i>