



KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Kepuasan Pengguna Fitur
Pendaftaran Pelayanan (Antrean) *Online*
BPJS Pada Aplikasi *Mobile* JKN Dengan
Metode *Technology Acceptance Model*
(TAM) di Rumah Sakit Ciremai Kota
Cirebon Tahun 2025**

NIRMAYA TRI SANJAYA
NIM: P2.06.37.1.22.065

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

Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) *Online* BPJS Pada Aplikasi *Mobile* JKN Dengan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025

NIRMAYA TRI SANJAYA

NIM: P2.06.37.1.22.065

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 (KTI) ini. 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 terima kasih kepada:

1. Letkol Ckm dr. Muchlas Fahmi, Sp. OG selaku Kepala Rumah Sakit Tk. III Ciremai;
2. Rahmat Setiadi, S. Pd, selaku Kepala Instalasi Pendidikan RS Ciremai Cirebon;
3. Nunung Ernawati, Amd. RM, selaku Kepala Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Ciremai;
4. Ibu Dr. Dini Mariani, S. Kep, Ners, M. Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
5. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
6. Ibu Elfi, SST, MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Kampus Cirebon;
7. Bapak Maula Ismail M, ST, MKM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
8. Ibu Lina Khasanah, SKM, MKM dan bapak Bambang Karmanto, SKM, M. Kes selaku dosen penguji yang turut membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
9. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Kampus Cirebon;
10. Untuk almarhum bapak saya, terima kasih..semoga Allah SWT memberi tempat terbaik untuk beliau;
11. Untuk ibu dan kedua kakak saya yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial;
12. Kepada 10 “wanita bervalu” yang sudah kebersamaan dan menjadi bagian berharga selama perkuliahan ini, *love u guys*;

13. Kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan disini, terima kasih sudah menemani dan memberikan support selama perjalanan semester akhir yang sangat menguras energi, waktu dan pikiran. Walau kadang kamu suka ngeselin tapi cukup bikin hariku jadi lebih baik. Aku ga tau kita bakal sampai kapan kaya gini, tapi aku harap kamu tau, aku sangat menghargai semuanya. Terima kasih, ya!
14. *Last but not least*, terima kasih yang sebesar-besarnya buat diriku sendiri yang meskipun sering panik sendiri, bingung dan ngerasa ga mampu tapi nyatanya tetap bisa menyelesaikan KTI ini sampai akhir, good job maya!!

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 para pembaca.

Cirebon, 29 April 2025

Nirmaya Tri Sanjaya

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

NIRMAYA TRI SANJAYA

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FITUR PENDAFTARAN
PELAYANAN (ANTREAN) ONLINE BPJS PADA APLIKASI MOBILE
JKN DENGAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(TAM) DI RUMAH SAKIT CIREMAI KOTA CIREBON TAHUN 2025
93 Hal, V Bab, 10 Tabel, 3 Gambar, 11 Lampiran**

ABSTRAK

Latar Belakang: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong penerapan digitalisasi di berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan. BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi JKN *Mobile* untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses layanan, salah satunya fitur pendaftaran antrean *online*. Namun, studi pendahuluan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon menunjukkan adanya kendala dalam pemanfaatan fitur ini, seperti kegagalan sistem check-in dan masalah teknis aplikasi, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna.

Metode Penelitian: Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* ini melibatkan 100 responden dari populasi sebanyak 8.434 pengguna aplikasi *Mobile JKN* di RS Ciremai, yang ditentukan melalui rumus *Slovin* (taraf kesalahan 10%) dan teknik *quota sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* untuk melihat hubungan lima variabel TAM dengan kepuasan pengguna.

Hasil Penelitian: Hasil uji korelasi *Rank Spearman* menunjukkan bahwa seluruh variabel TAM memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna ($p < 0,05$). *Perceived Usefulness* memiliki korelasi sedang ($r = 0,587$), sedangkan *Perceived Ease of Use* ($r = 0,767$), *Attitude Toward Using* ($r = 0,708$), *Behavioral Intention to Use* ($r = 0,732$), dan *Actual System Use* ($r = 0,736$) menunjukkan korelasi yang kuat dengan kepuasan pengguna. Seluruh hubungan bersifat positif.

Simpulan: Terdapat hubungan positif antara seluruh variabel TAM (*Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use*) dengan kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan *online* pada aplikasi *Mobile JKN*.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, *Mobile JKN*, Pendaftaran Antrean *Online*, *Technology Acceptance Model*, Kepuasan Pengguna.

Daftar Pustaka : 52 (1989-2025)

Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Department of Medical Record and Health Information
Study Program of Medical Record and Health Information
Cirebon
2025

NIRMAYA TRI SANJAYA

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE BPJS ONLINE
SERVICE REGISTRATION (QUEUE) FEATURE ON THE MOBILE JKN
APPLICATION USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
(TAM) AT CIREMAI HOSPITAL CIREBON CITY IN 2025**

93 Pages, V Chapters, 10 Table, 3 Image, 11 Enclosures

ABSTRACT

Background : The advancement of ICT has driven digitalization in various sectors, including healthcare. BPJS Kesehatan introduced the JKN Mobile app to ease service access, especially through its online queue feature. However, a preliminary study at Ciremai Hospital revealed technical issues like check-in failures that may affect user satisfaction.

Methods : This quantitative study with a cross-sectional design involved 100 respondents from a population of 8,434 Mobile JKN users at Ciremai Hospital, determined using the Slovin formula (10% margin of error) and quota sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using Spearman rank correlation to examine the relationship between five TAM variables and user satisfaction.

Results : The results of the Spearman rank correlation test showed that all TAM variables had a significant relationship with user satisfaction ($p < 0.05$). Perceived Usefulness showed a moderate correlation ($r = 0.587$), while Perceived Ease of Use ($r = 0.767$), Attitude Toward Using ($r = 0.708$), Behavioral Intention to Use ($r = 0.732$), and Actual System Use ($r = 0.736$) showed strong positive correlations with user satisfaction.

Conclusion : There is a positive relationship between all TAM variables (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and Actual System Use) and user satisfaction with the online service registration feature in the Mobile JKN application.

Keywords : BPJS Kesehatan, JKN Mobile application, online queue registration, Technology Acceptance Model, user satisfaction.

Bibliography : 52 (1989-2025)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	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	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kepuasan Pengguna	9
B. Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	10
C. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Peceived Ease of Use</i>)	11
D. Sikap Terhadap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>)	11
E. Niat Perilaku Untuk Terus Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	12
F. Penggunaan Sistem Secara Nyata (<i>Actual System Use</i>)	13
G. Aplikasi Mobile JKN	13
H. Pendaftaran Pelayanan <i>Online</i>	15
I. Kerangka Teori	16
J. Kerangka Konsep.....	17
K. Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	19
D. Variabel Penelitian.....	21
E. Definisi Operasional	22
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	24
G. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	24
H. Pengolahan Data	25
I. Rencana Analisis Data	27
J. Etika Penelitian	29
K. Keterbatasan Penelitian.....	29
L. Pelaksanaan Penelitian.....	30

M. Jadwal Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	31
B. Hasil Penelitian	33
C. Pembahasan.....	38
BAB V KESIMPULAN.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	22
Tabel 3. 2 Interpretasi Hasil Uji Analisis Korelatif	28
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kuesioner.....	31
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Kuesioner	32
Tabel 4. 3 Demografi Responden.....	33
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	34
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas Data	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Service Quality	16
Gambar 2. 2 Kerangka Teori TAM	16
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penjelasan Penelitian	55
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Responden Penelitian	57
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan Online Aplikasi JKN Mobile.....	58
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah.....	64
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah	66
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	68
Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian Rumah Sakit Ciremai	69
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Realibilitas Kuesioner	70
Lampiran 9 Rekapitulasi Data Jawaban Kuesioner Responden.....	75
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas Data.....	76
Lampiran 11 Hasil Analisis Bivariat Korelasi Rank Spearman.....	77

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
iOS	: <i>iPhone Operating System</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
Non PBI	: Non Penerima Bantuan Iuran
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
SERVQUAL	: Service Quality
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi