

KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Efektivitas Penggunaan
Sistem Antrean Online pada Mobile
JKN terhadap Kepuasan Pasien di
Puskesmas Sindang Jawa dengan
Metode *Task Technology Fit* (TTF)
dan *Responsiveness***

MOHAMAD ARDHAN ALFARIZ

NIM: P2.06.37.1.22.016

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA

REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN RMIK CIREBON

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Elfi, SST., MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Ibu Lina Khasanah, SKM., MKM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini;
4. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada peneliti;
5. Ibu Atik Komala A.Md. selaku kepala Instalasi Rekam Medis Puskesmas Sindang Jawa yang telah memberikan izin penelitian.
6. Teh wina atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama pelaksanaan studi pendahuluan;
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada peneliti;
8. Yanuarizky selaku kaka yang telah meminjamkan peneliti laptop untuk menyusun karya tulis ilmiah (KTI) ini.
9. Teman-teman RMIK angkatan 2022 terutama Nesta, Vio, Hegel yang saling membantu dan memberikan *support* dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Akhir kata, peneliti 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, 19 Desember 2024

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2024**

MOHAMAD ARDHAN ALFARIZ

Efektivitas Penggunaan Fitur Antrean Online pada Mobile JKN terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sindang Jawa dengan Metode *Task Technology Fit* (TTF) dan *Responsiveness*
57 Hal, 3 Bab, 3 Tabel, 4 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Digitalisasi dalam sektor kesehatan mendorong penerapan sistem antrean online melalui aplikasi Mobile JKN, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti terbatasnya akses internet dan pemahaman teknologi, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan fitur antrean online pada mobile JKN terhadap kepuasan pasien

Metode Penelitian: penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional Responden adalah pengguna sistem antrean online Mobile JKN di Puskesmas Sindang Jawa dengan jumlah populasi 120 pengguna dan sampel 56 pengguna Mobile JKN. Rencana analisis menggunakan univariat dan bivariat dengan korelasi *rank spearman*

Kata Kunci: Mobile JKN, Task Technology Fit, Responsiveness, Kepuasan Pasien, Sistem Antrean Online

Hasil Penelitian: Terdapat hubungan yang signifikan antara ketiga variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan antara Task Characteristic dan Responsiveness menunjukkan kekuatan korelasi sedang dengan nilai koefisien sebesar 0,426 dan nilai signifikansi 0,001. Sementara itu, Technology Characteristic memiliki hubungan yang kuat terhadap Responsiveness dengan nilai koefisien sebesar 0,689 dan signifikansi 0,000. Adapun variabel Task Technology Fit menunjukkan hubungan paling kuat terhadap Responsiveness, dengan nilai koefisien sebesar 0,740 dan signifikansi 0,000.

Kesimpulan: Fitur antrean online pada aplikasi Mobile JKN dinilai efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya dari aspek kemudahan, kecepatan, dan kejelasan informasi layanan. Diperlukan peningkatan edukasi pasien dan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Mobile JKN, Task Technology Fit, Responsiveness, Kepuasan Pasien, Sistem Antrean Online

Daftar Pustaka: 53 (2010-2025)

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

MOHAMAD ARDHAN ALFARIZ

Effectiveness of Using the Online Queue Feature on Mobile JKN on Patient Satisfaction at the Sindang Jawa Community Health Center using the Task Technology Fit (TTF) and Responsiveness Methods
57 Pages, 3 Chapter, 3 Tables, 4 Attachments

ABSTRACT

Background: Digitalization in the healthcare sector encourages the implementation of an online queue system through the Mobile JKN application, aimed at improving efficiency and service quality. However, there are several challenges, such as limited internet access and understanding of technology, that can affect patient satisfaction levels.

Research Method: This research uses quantitative analytical research methods with a cross sectional approach. Respondents are users of the Mobile JKN online queue system at the Sindang Jawa Community Health Center with a population and sample of 56 Mobile JKN users.

Results: There is a significant relationship between the three independent variables and the dependent variable. The relationship between Task Characteristic and Responsiveness shows a moderate correlation strength, with a coefficient value of 0.426 and a significance level of 0.001. Meanwhile, Technology Characteristic has a strong relationship with Responsiveness, with a coefficient value of 0.689 and a significance level of 0.000. Furthermore, the Task Technology Fit variable shows the strongest relationship with Responsiveness, with a coefficient value of 0.740 and a significance level of 0.000.

Conclusion: The online queue feature in the Mobile JKN application is considered effective in increasing patient satisfaction, particularly in terms of ease, speed, and clarity of service information. It is necessary to improve patient education and maintain the system continuously to optimize the user experience

Keyword: Mobile JKN, Task Technology Fit, Responsiveness, Patient Satisfaction, Online Queue System
Bibliography: 53 (2010-2025)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	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	5
C. Tujuan	5
D. Manfaat	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Rekam Medis Elektronik.....	9
2. BPJS Kesehatan	11
3. JKN	13
4. Mobile JKN.....	14
5. Task Technology Fit.....	15
6. Responsiveness	15
B. Kerangka Teori	17
C. Kerangka Konsep.....	18
D. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis penelitian	19
B. Tempat dan waktu penelitian.....	19
1. Tempat penelitian.....	19

2. Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel Penelitian	21
1. Variabel dependen (terikat)	21
2. Variabel independent (bebas)	21
E. Definisi Operasional.....	22
F. Uji Validitas	24
G. Instrumen dan cara pengumpulan data	26
H. Pengolahan data	26
1. <i>Editing</i>	26
2. <i>Scoring</i>	26
3. <i>Coding</i>	26
4. <i>Entry data</i>	26
5. <i>Cleaning data</i>	26
I. Analisis data.....	27
J. Etika penelitian	28
K. Keterbatasan penelitian	29
L. Jalannya penelitian	29
M. Jadwal penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian	31
1. Karakteristik Responden	31
2. Analisis Univariat.....	33
3. Analisis Bivariat.....	37
B. Pembahasan.....	40
1. Karakteristik Responden	40
2. Analisis Bivariat.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional.....	22
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4. 2 Umur Responden.....	31
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Univariat Variabel Task Characteristic	33
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Univariat Variabel Technology Characteristic	34
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Univariat Variabel Task Technology Fit	35
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Univariat Variabel Responsiveness	36
Tabel 4. 8 Interpretasi Hasil Uji Analisis Korelatif	38
Tabel 4. 9 Uji Korelasi Spearman Rank.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka teori.....	17
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian Bagi Responden	54
Lampiran 2 Lembar Persetujuan	56
Lampiran 3 Kuisisioner	57
Lampiran 4 Kesbangpol	61
Lampiran 5 Dinkes.....	62
Lampiran 6 Data penelitian.....	63
Lampiran 7 Uji validitas	64
Lampiran 8 Realibilitas.....	64
Lampiran 9 Uji normalitas	65
Lampiran 10 Uji Spearman	65
Lampiran 11 Lembar Bimbingan	66

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	:	Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKTRL	:	Fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan
JKN	:	Jaminan Kesehatan Nasional
NKRI	:	Negara Kesatuan Republik Indonesia
RM	:	Rekam Medis
RME	:	Rekam medis Elektronik
SITB	:	Sistem Informasi Tuberculosis
<u>TTF</u>	:	<i>Task Technology Fit</i>
UPT	:	Unit pelaksana teknis