



KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Implementasi Aplikasi Mobile JKN Fitur
Pendaftaran Pelayanan Antrean Menggunakan
Metode EUCS dan UTAUT Di Puskesmas
Kesunean Kota Cirebon**

NESTA LAKSONO
NIM: P2.06.37.1.22.021

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 Implementasi Aplikasi Mobile JKN Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean Menggunakan Metode EUCS dan UTAUT Di Puskesmas Kesunean Kota Cirebon

NESTA LAKSONO

NIM: P2.06.37.1.22.021

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 Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Analisis Implementasi Aplikasi Mobile JKN Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean Menggunakan Metode EUCS dan UTAUT Di Puskesmas Kesunean”. 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 karya tulis ilmiah 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. Dr. Dini Mariani, S. Kep, Ners, M. Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Andi Suhendra, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Elfi, SST, MPH, selaku ketua Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (RMIK) Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya,
4. Bapak Bambang Karmanto, SKM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini,
5. Lina Khasanah, SKM, MKM, dan Bapak Maula Ismail Mohammad ST, MKM, selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah,
6. Bapak Nono Supriyatno dan Ibu Nani Sumarni yang merupakan Kedua orang tua dan Nita Agnes Rosmayanti merupakan Kakak saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan perhatian, motivasi, nasihat serta dukungan baik secara moral maupun finansial,
7. Pemilik NIM 223402084 yang telah banyak membantu serta selalu memberikan dukungan kepada penulis, dan

8. Seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) sangat jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 23 April 2025

Penulis

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

NESTA LAKSONO

**ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN FITUR
PENDAFTARAN PELAYANAN ANTREAN MENGGUNAKAN METODE
EUCS DAN UTAUT DI PUSKESMAS KESUNEAN**

91 Hal, V BAB, 3 Gambar, 19 Tabel, 3 Lampiran

ABSTRAK

Latar belakang: Untuk mencapai tata kelola yang baik, terdapat kemajuan dalam proses pendaftaran pasien, yaitu dengan adanya pendaftaran online. Pendaftaran online ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam mendaftarkan diri mereka atau anggota keluarga tanpa harus menunggu dan mengantri lama. Penelitian ini menganalisis dari implementasi aplikasi *mobile* JKN terkhusus pada fitur pendaftaran pelayanan antrean dengan metode yang digunakan adalah gabungan dari *End User Computing Statisfaction* (EUCS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) di Puskesmas Kesunean.

Metode Penelitian: Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Total sampel sebanyak 54 sampel, dengan kuota sampel menjadi teknik sampelnya.

Hasil Penelitian: adanya hubungan korelasi yang signifikan dengan kekuatan korelasi sedang antara variabel *Effort Expectancy* dengan *User Satisfaction* (p -value 0,001, $r = 0,449$), *Content* dengan *User Satisfaction* (p -value 0,000, $r = 0,482$), *Format* dengan *User Satisfaction* (p -value 0,000, $r = 0,469$), *Accuracy* dengan *User Satisfaction* (p -value 0,000, $r = 0,499$), *Timeliness* dengan *User Satisfaction* (p -value 0,000, $r = 0,472$). Dan tidak adanya hubungan korelasi dengan kekuatan sangat lemah antara variabel *Social Influence* dengan *User Satisfaction* (p -value 0,314, $r = 0,140$)

Kesimpulan: Terdapat satu hipotesis yang tidak memiliki hubungan yaitu *Social Influence* terhadap *User Satisfaction*, Sedangkan 5 lainnya memiliki hubungan yaitu variabel *Effort expectancy*, *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Timeliness* terhadap *User Satisfaction*. Maka dari total 6 hipotesis terdapat 1 hipotesis yang tidak berhubungan

Kata kunci: Evaluasi, Mobile JKN, Pendaftaran Online, EUCS, UTAUT.

Daftar Pustaka: 59 (2010-2025)

**Ministry of Health Republic of Indonesia
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Majoring in Medical Records and Health Information
Medical Records and Health Information Study Program
2025**

NESTA LAKSONO

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE MOBILE JKN
APPLICATION FOR ANTREAN SERVICE REGISTRATION
FEATURES USING THE EUCS AND UTAUT METHODS AT THE
KESUNEAN HEALTH CENTER**

91 Pages, V Chapters, 3 Figures, 19 Tables, 3 Appendices

ABSTRACT

Background: To achieve good governance, there is progress in the patient registration process, namely with online registration. This online registration aims to make it easier for patients to register themselves or their family members without having to wait and queue for a long time. This study evaluates the implementation of the JKN mobile application, especially in the queue service registration feature with the method used is a combination of End User Computing Satisfaction (EUCS) and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) at the Kesunean Health Center.

Methods: This research method uses quantitative descriptive analytics with a cross-sectional approach. The total sample was 54 samples, with the sample quota being the sampling technique.

Research results: The results of this study are that there is a significant correlation relationship with the strength of the medium correlation between the variables Effort Expectancy and User Satisfaction (p-value 0.001, $r = 0.449$), Content with User Satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.482$), Format with User Satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.469$), Accuracy with User Satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.499$), Timeliness with User Satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.472$). And there was a very weak correlation between the Social Influence variable and User Satisfaction (p-value 0.314, $r = 0.140$).

Conclusion: There is one hypothesis that does not have a relationship, namely Social Influence on User Satisfaction, while the other five have a relationship, namely the variables Effort expectancy, Content, Format, Accuracy, Timeliness to User Satisfaction. So out of a total of six hypotheses, there is 1 unrelated hypothesis.

Keywords: Evaluation, Mobile JKN, Online Registration, EUCS, UTAUT.

References: 59 (2010-2025)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KARYA TULIS ILMIAH	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat.....	5
1. Bagi Puskesmas.....	5
2. Bagi Institusi	5
3. Bagi Peneliti	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN TEORI.....	9
A. TINJAUAN TEORITIS	9
1. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).....	9
2. Rekam Medis Elektronik.....	9
3. Sistem Informasi Kesehatan.....	10
4. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	11
5. Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	12
6. Evaluasi Sistem Informasi	12

7. Kepuasan Pengguna	18
B. Kerangka Teori	20
1. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	20
2. <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	20
C. Kerangka Konsep	21
D. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis dan Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel (<i>Sampling</i>)	23
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional	25
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	29
H. Pengolahan Data	30
I. Analisis Data	31
J. Etika Penelitian	33
K. Keterbatasan Penelitian	34
L. Jalannya Penelitian	34
M. Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
B. Hasil Penelitian	38
1. Karakteristik Responden	38
2. Analisis Univariat	40
3. Analisis Bivariat	46
C. Pembahasan	50
1. Karakteristik Responden	50
2. Analisis Bivariat	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori UTAUT.....	20
Gambar 2. 2 Kerangka Teori EUCS.....	20
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	25
Tabel 3. 2 Interpretasi Hasil Uji Analisis Korelatif.....	32
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kuesioner	36
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responen Berdasarkan Umur	38
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responen Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responen Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Univariat Variabel Effort Expectancy	40
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Univariat Variabel Social Influence	41
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Univariat Variabel Content.....	41
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Univariat Variabel Format.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Univariat Variabel Accuracy	43
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Univariat Variabel Timeliness.....	44
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Univariat Variabel User Satisfaction.....	45
Tabel 4. 14 Uji Normalitas Data	46
Tabel 4. 15 Uji Korelasi Spearman Rank.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Informed Consent
- Lampiran 2. Petunjuk Pengisian
- Lampiran 3. Kuesioner EUCS dan UTAUT
- Lampiran 4. Surat keterangan penelitian KESBANGPOL
- Lampiran 5. Surat keterangan penelitian Dinas Kesehatan
- Lampiran 6. Format bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 7. Format Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 8. Data hasil penelitian
- Lampiran 9. Hasil uji validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10. Hasil normalitas dan *rank spearman*