



KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA FITUR ANTREAN
ONLINE MOBILE JKN DENGAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION
DI PUSKESMAS KALITANJUNG
TAHUN 2026**

NUR FARIDA LAILA

NIM.P2.06.37.1.23.032

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA

REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN CIREBON

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2026



KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

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

Gambaran Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online* *Mobile* JKN dengan Metode *End User Computing Satisfaction* di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2026

NUR FARIDA LAILA

NIM.P2.06.37.1.23.032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN CIREBON
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN dengan Metode *End User Computing Satisfaction* di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2026”. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penulis menyadari bahwa sistematika penyusunan KTI ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
2. dr. Hj Dewi Nurul Intan Permatasari, M.K.M selaku Pelaksana Tugas (Plt.) Kepala Puskesmas Kalitanjung, yang telah memberikan izin penelitian;
3. Andi Suhenda, AMd.RMIK, SKM., MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
4. Elfi, SST., MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Kampus Cirebon, sekaligus sebagai dosen penguji 1;
5. Totok Subianto, SKM., MKM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
6. Rizky Wulandari, A.Md. Kes selaku pembimbing lapangan Puskesmas Kalitanjung yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan;
7. Fitria Dewi Rahmawati, MKM selaku dosen penguji 2 yang turut membimbing dan memberi masukan dalam penyusunan KTI ini;
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu hadir memberikan dukungan moral, material, dan senantiasa memberikan do’a;

9. Teman-teman seperjuangan baik di kampus maupun di luar kampus yang telah memberi dukungan serta bantuan kepada penulis; dan
10. Untuk diri sendiri, terima kasih banyak karena sudah mampu bertahan dengan segala proses tumbuh yang dilalui, dan selalu percaya bahwa semua yang telah dilewati akan berakhir dengan hasil yang baik.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 08 Mei 2026

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III RMIK Cirebon
2026**

NUR FARIDA LAILA

GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA FITUR ANTREAN *ONLINE MOBILE* JKN DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* DI PUSKESMAS KALITANJUNG TAHUN 2026

93 Hal, V Bab, 18 Tabel, 4 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Teknologi bidang kesehatan bertumbuh dengan semakin pesat. Dalam mendukung upaya digitalisasi sistem kesehatan, BPJS Kesehatan meluncurkan inovasi teknologi aplikasi *Mobile JKN* yang bertujuan untuk memudahkan proses registrasi pasien, informasi kepesertaan, serta pelayanan kesehatan. Di Puskesmas Kalitangjung, penggunaan aplikasi masih belum optimal. Dari total 17.838 kunjungan sejak Maret-Agustus 2025, hanya terdapat 290 kunjungan berasal dari *Mobile JKN*, atau sekitar 1,6 %. Rendahnya jumlah kunjungan *online* melalui fitur antrean *online Mobile JKN* tersebut menunjukkan tingkat penggunaan antrean *online* belum optimal. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan tingkat pemanfaatannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online Mobile JKN* di Puskesmas Kalitangjung Tahun 2026.

Metode Penelitian: Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif desain *cross sectional*. Jumlah populasi sebanyak 290 kunjungan *online Mobile JKN*, terhitung Maret-Agustus 2025, perhitungan sampel dengan rumus *Slovin* didapatkan sejumlah 75 pasien pengguna *Mobile JKN*. Metode pengumpulan data dengan teknik kuesioner skala likert 1-5. Analisis dilakukan secara deskriptif univariat serta hasil disajikan dalam bentuk kategori kriteria kepuasan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan pengguna dari aspek *content* dengan nilai *mean* 3.71, aspek *accuracy* nilai *mean* 3.97, aspek *format* nilai *mean* 3.61, aspek *ease of use* nilai *mean* 3.83, dan aspek *timeliness* nilai *mean* 3.75.

Kesimpulan: Berdasarkan analisis deskriptif, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna ada pada level “Puas”, namun aspek tampilan antarmuka dan tata letak aplikasi, perlu dirancang lebih sederhana dan ramah bagi semua kalangan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, *mobile JKN*, *End User Computing Satisfaction*, *Puskesmas*

Daftar Pustaka: 56 (2014-2025)

**Ministry of Health of The Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Department of Medical Records and Health Information
Study Program of Diploma III Medical Record and Health Information
Cirebon
2026**

NUR FARIDA LAILA

**OVERVIEW OF USER SATISFACTION WITH THE JKN *MOBILE*
ONLINE QUEUE FEATURE USING THE END USER COMPUTING
SATISFACTION METHOD AT PUSKESMAS KALITANJUNG IN 2026
93 Pages, V Chapter, 18 Tables, 4 Figures, 9 Attachments**

ABSTRACT

Background: Healthcare technology is growing at an increasingly rapid pace. To support efforts to digitize the healthcare system, BPJS Kesehatan has launched the Mobile JKN app, an innovative technology designed to streamline patient registration, provide membership information, and facilitate healthcare services. At Puskesmas Kalitanjung, the use of the app remains suboptimal. Out of a total of 17,838 visits from March to August 2025, only 290 visits originated from the Mobile JKN app, or approximately 1.6%. The low number of online visits via the Mobile JKN online queue feature indicates that the utilization of the online queue is not yet optimal. This highlights a gap between the availability of digital services and the level of their utilization. The objective of this study is to determine the level of user satisfaction with the Mobile JKN online queue feature at Puskesmas Kalitanjung in 2026.

Research Method: This study employed a quantitative descriptive cross-sectional design. The population consisted of 290 online visits to Mobile JKN between March and August 2025; using the Slovin formula, a sample size of 75 Mobile JKN users was determined. Data were collected using a 1–5 Likert scale questionnaire. Analysis was performed using univariate descriptive methods, and the results were presented in the form of satisfaction criteria categories.

Results: The results of the study show that the user satisfaction index for the content aspect had a mean score of 3.71, the accuracy aspect had a mean score of 3.97, the format aspect had a mean score of 3.61, the ease of use aspect had a mean score of 3.83, and the timeliness aspect had a mean score of 3.75.

Conclusion: Based on the descriptive analysis, it can be concluded that the level of user satisfaction is at the “Satisfied” level; however, the application’s interface and layout need to be designed to be simpler and more user-friendly for all user groups.

Keywords: User Satisfaction, *Mobile* JKN application, End User Computing Satisfaction, Puskesmas

Bibliography: 56 (2014-2025)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	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.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Pustaka.....	12
1. Puskesmas	12
2. Sistem Informasi Kesehatan	14
3. Program Jaminan Kesehatan Nasional.....	14
4. Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	16
5. Evaluasi Sistem Informasi	19
6. Kepuasan Pasien dalam Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	19
7. Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	22
B. Kerangka Teori	25
C. Kerangka Konsep.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel (<i>Sampling</i>) Penelitian	30
D. Variabel Penelitian	32
E. Definisi Operasional	33
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	36
H. Pengolahan Data	37
I. Rencana Analisis Data	39
J. Etika Penelitian	40
K. Keterbatasan Penelitian	41
L. Jalannya Penelitian	41
M. Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum	43
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	7
Tabel 3. 1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	33
Tabel 3. 3 Skor Kategori Likert Positif	38
Tabel 3. 4 Skor Kategori Likert Negatif	38
Tabel 3. 5 Kategori Skala Likert	40
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian	42
Tabel 4.1 Jumlah RT di wilayah Kerja Puskesmas Kalitangjung	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4. 5 Gambaran Kepuasan Pengguna Fitur Antrean <i>Online Mobile</i> JKN di Puskesmas Kalitangjung	46
Tabel 4. 6 Distribusi Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean <i>Online Mobile</i> JKN Puskesmas Kalitangjung Berdasarkan Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean <i>Online Mobile</i> JKN berdasarkan Aspek <i>Content</i>	48
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean <i>Online Mobile</i> JKN Berdasarkan Aspek <i>Accuracy</i>	48
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean <i>Online Mobile</i> JKN Berdasarkan Aspek <i>Format</i>	49
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean <i>Online Mobile</i> JKN Berdasarkan Aspek <i>Ease of Use</i>	49
Tabel 4. 11 Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean <i>Online Mobile</i> JKN Berdasarkan Aspek <i>Timeliness</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Dashboard Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Teori Kepuasan Pengguna	25
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep	28
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Kalitangjung	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Informasi Penelitian	65
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Responden (Informed Consent)	67
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner	70
Lampiran 5 Pernyataan Penggunaan Artificial Intelligence	71
Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian.....	72
Lampiran 7 Hasil Perhitungan SPSS	73
Lampiran 8 Lembar Konsultasi dan Bimbingan	75
Lampiran 9 Lembar Hasil Cek Turnitin	78

DAFTAR SINGKATAN

APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
BPJS	: Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial
CAPD	: <i>Consumable Ambulatory Peritoneal Dialysis</i>
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
FAQ	: <i>Frequently Asked Questions</i>
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JKP	: Jaminan Pemeliharaan Kesehatan
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
NOKA	: Nomor Kartu BPJS Kesehatan
OTP	: <i>One-Time Password</i>
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PCare	: <i>Primary Care</i>
PT	: Perseroan Terbatas
SIK	: Sistem Informasi Kesehatan
SPSS	: <i>Statistical Package for The Social Sciences</i>
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan