



KARYA TULIS ILMIAH

***Analisis Usability Sistem Pendaftaran
Pelayanan Online BPJS melalui Aplikasi
Mobile JKN dengan Metode System
Usability Scale (SUS) di Rumah Sakit
Ciremai***

NAJWA MEDINA ZACKIYA AL FAYAZ
NIM.P2.06.37.1.23.028

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026



KARYA TULIS ILMIAH

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

Analisis Usability Sistem Pendaftaran Pelayanan Online BPJS melalui Aplikasi Mobile JKN dengan Metode System Usability Scale (SUS) di Rumah Sakit Ciremai

**NAJWA MEDINA ZACKIYA AL FAYAZ
NIM.P2.06.37.1.23.028**

**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, 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. KTI ini disusun dengan judul "*Analisis Usability* Sistem Pendaftaran Pelayanan Online BPJS melalui Aplikasi Mobile JKN dengan Metode *System Usability Scale* (SUS) di Rumah Sakit Ciremai"

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. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas dalam menyelesaikan studi;
2. Bapak Andi Suhenda, S.KM., MPH., selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Ibu Elfi, S.ST., MPH., selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Bapak Bambang Karmanto, S.KM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan selama proses penyusunan karya tulis ini;
5. Ibu Lina Khasanah, S.KM, M.KM dan Bapak Maula Ismail Mohammad, S.T. MKM, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan berharga dalam penyempurnaan karya tulis ini;
6. Ibu Verawaty Mohan, Sp. BM., M.M.R.S., selaku Kepala Rumah Sakit Tk. III 03.06.01 Ciremai, yang telah memberikan izin penelitian;

7. Seluruh dosen dan jajaran staf Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, khususnya di Jurusan RMIK, yang telah memberikan ilmu, motivasi, serta dukungan morol selama masa studi hingga proses penyusunan karya tulis ini;
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
9. Sahabat seperjuangan penulis, khususnya Atikah Shobrina, Fahira Aura yang telah memberikan bantuan dan diskusi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik;
11. Dan kepada penulis yang telah berjuang dan berproses dalam karya tulis ilmiah ini.

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

Cirebon, 08 Mei 2026



Najwa Medina Z. A. F

Penulis

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

NAJWA MEDINA ZACKIYA AL FAYAZ

**Analisis *Usability* Sistem Pendaftaran Pelayanan *Online* BPJS melalui Aplikasi Mobile JKN dengan Metode *System Usability Scale* (SUS) di Rumah Sakit Ciremai
86 Halaman, V Bab, 10 Tabel, 5 Gambar, 8 Lampiran**

ABSTRAK

Latar Belakang: Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan terus berkembang, salah satunya melalui sistem pendaftaran pelayanan *online* BPJS menggunakan aplikasi Mobile JKN. Namun, dalam penggunaannya masih dijumpai berbagai kendala, seperti kesulitan memahami alur pendaftaran, rendahnya literasi digital, serta gangguan teknis aplikasi, sehingga diperlukan evaluasi *usability* untuk menilai tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* sistem pendaftaran pelayanan *online* BPJS melalui aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai menggunakan metode *System Usability Scale*.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan populasi 300 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai dan teknik sampling Quota Sampling. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur terhadap 75 responden dengan pengukuran *usability* sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah 65,57. Skor ini termasuk dalam kategori “OK” berdasarkan *adjective ratings*, berada pada *Grade “D”* dalam *grade scale*, serta masuk dalam kategori “*Marginal High*” pada *acceptability ranges*, yang menunjukkan bahwa sistem cukup dapat digunakan namun belum optimal.

Kesimpulan: sistem pendaftaran pelayanan *online* BPJS melalui aplikasi Mobile JKN sudah cukup dapat diterima oleh pengguna. Namun, masih memerlukan peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan dan keandalan agar dapat meningkatkan kepuasan serta penggunaan secara berkelanjutan sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Ciemei.

Kata Kunci: Mobile JKN, Pendaftaran *Online*, *System Usability Scale*, *Usability*

Daftar Pustaka: 59 (2020-2025)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information Diploma III Study
Program Medical Records and Health Information
Cirebon
2026

NAJWA MEDINA ZACKIYA AL FAYAZ

Usability Analysis of the BPJS Online Service Registration System via the JKN Mobile Application using the System Usability Scale (SUS) Method at Ciremai Hospital

86 Pages, V Chapter, 10 Tables, 5 Figures, 8 Attachments

ABSTRACT

Background: The use of information technology in healthcare continues to evolve, one example being the BPJS online service registration system via the Mobile JKN app. However, various challenges remain in its use, such as difficulty understanding the registration process, low digital literacy, and technical glitches in the app; therefore, a usability evaluation is needed to assess the level of ease and comfort for users. This study aims to analyze the usability of the BPJS online service registration system via the Mobile JKN app among outpatients at Ciremai Hospital using the System Usability Scale method.

Research Method: The type of research used is descriptive quantitative research with a population of 300 outpatients at Ciremai Hospital and a Quota Sampling sampling technique. Primary data was collected using a structured questionnaire from 75 respondents with system usability measurements using the System Usability Scale (SUS) method.

Results: Results: The results of the study show that the average SUS score obtained was 65.57. This score falls into the “OK” category based on adjective ratings, corresponds to a “D” grade on the grade scale, and falls into the “Marginal High” category on the acceptability scale, indicating that the system is sufficiently usable but not yet optimal.

Conclusion: The BPJS online registration system via the Mobile JKN app has been generally well-received by users. However, improvements are still needed in terms of usability and reliability in order to enhance user satisfaction and ensure sustained usage, thereby laying the groundwork for efforts to improve the efficiency and effectiveness of the registration service.

Keywords: Mobile JKN, Online Registration, System Usability Scale, Usability

Bibliography: 59 (2020-2025)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
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.....	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Kerangka Teori.....	24
C. Kerangka Konsep	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	26
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	26
C. Populasi dan Teknik Sampling.....	26
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional.....	29
F. Uji Validitas dan Reabilitas	30

G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	31
H. Pengolahan Data.....	32
I. Analisis Data	33
J. Etika Penelitian	35
K. Keterbatasan Penelitian.....	36
L. Jalannya Penelitian.....	36
M. Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	29
Tabel 3. 2 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	31
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4. 5 Skor Jawaban Responden (Setelah dikali 2,5)	40
Tabel 4. 6 Hasil Interpretasi Skor SUS	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Pendaftaran Pelayanan (Antrean)	16
Gambar 2. 2 Kategori Penilaian Dengan Metode SUS	23
Gambar 2. 3 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep	25
Gambar 4. 1 Hasil Perhitungan SUS.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Penggunaan AI Generatif.....	60
Lampiran 2 Lembar Penjelasan Penelitian.....	61
Lampiran 3 Informed Concsent	63
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 5 Lembar Turnitin.....	67
Lampiran 6 Lembar Bimbingan	68
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	70
Lampiran 8 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	71