



KARYA TULIS ILMIAH

**Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap
Fitur Skrining Kesehatan pada Mobile
JKN di Kota Cirebon melalui *End
User Computing Satisfaction*
(EUCS)**

**FITRI ANGGRAENI
NIM.P2.06.37.1.23.048**

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 D III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Fitur Skrining Kesehatan pada Mobile JKN di Kota Cirebon melalui *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

FITRI ANGGRAENI
NIM: P2.06.37.1.23.048

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

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

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Fitur Skrining Kesehatan pada Mobile JKN di Kota Cirebon melalui *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak sejak awal perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
2. Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Elfi, SST, MPH selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Cirebon Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
4. Bambang Karmanto, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Maula Ismail Mohammad, ST, MKM dan Lina Khasanah, SKM, MKM selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan berharga dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Staf Prodi DIII RMIK Cirebon yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta bantuan selama masa studi.
7. Ayahanda tercinta, almarhum Bapak Aripin, sebagai cinta pertama sekaligus panutan penulis. Meskipun beliau tidak dapat menyaksikan penulis menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi, semangat dan keteguhan beliau telah menguatkan penulis untuk tidak mudah menyerah. Rasa rindu dan kehilangan

tidak mengurangi kebanggaan dan terima kasih penulis atas segala kehidupan dan nilai yang telah beliau wariskan.

8. Ibunda tersayang, Ibu Suratmi, yang menjadi pintu surga bagi penulis. Beliau memiliki peran sangat besar dalam keberhasilan penulis menyelesaikan studi ini. Meski tidak menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi, beliau tidak pernah berhenti mendoakan, bekerja keras, mendidik, dan memberikan dukungan moral maupun material kepada penulis.
9. Kakak-kakak penulis, Tizna Hasan dan Heriyanto, yang telah menjadi tulang punggung keluarga serta memberikan dukungan, tenaga, dan bantuan material sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga tingkat diploma.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri, yang telah berjuang sejauh ini melalui rasa lelah, ragu, dan berbagai keterbatasan. Terima kasih karena tidak mudah untuk menyerah dan memberi kesempatan pada diri sendiri untuk terus bertumbuh. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha, ketekunan, dan doa akan membawa hasil yang indah pada waktunya.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Cirebon, 08 Mei 2026

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**

FITRI ANGGRAENI

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FITUR SKRINING
KESEHATAN PADA MOBILE JKN DI KOTA CIREBON MELALUI *END
USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

101 Hal, V Bab, 10 Tabel, 3 Gambar, 11 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Sistem Informasi Kesehatan menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN dengan fitur Skrining Kesehatan untuk mendukung deteksi dini penyakit, terutama karena prevalensi penyakit tidak menular dan menular masih tinggi secara nasional termasuk di Kota Cirebon. Di sisi lain, penelitian yang secara spesifik mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur Skrining Kesehatan pada Mobile JKN juga masih belum ditemukan sehingga terdapat *research gap* dalam literatur. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur Skrining Kesehatan Mobile JKN.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif analitik dengan desain *Cross-Sectional*. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN yang pernah menggunakan fitur Skrining Kesehatan serta berdomisili di Kota Cirebon. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow menghasilkan 385 responden dengan teknik pengambilan sampel *quota sampling*.

Hasil Penelitian: Variabel *Content* berpengaruh positif dengan kepuasan pengguna ($\rho = 0,722$, $p < 0,05$); variabel *Accuracy* berpengaruh positif dengan kepuasan pengguna ($\rho = 0,680$, $p < 0,05$); variabel *Format* berpengaruh positif dengan kepuasan pengguna ($\rho = 0,714$, $p < 0,05$); variabel *Ease of Use* berpengaruh positif dengan kepuasan pengguna ($\rho = 0,711$, $p < 0,05$); dan variabel *Timeliness* berpengaruh positif dengan kepuasan pengguna ($\rho = 0,635$, $p < 0,05$).

Kesimpulan: Berdasarkan hasil uji korelasi *Rank Spearman*, dapat disimpulkan bahwa kelima variabel memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada fitur Skrining Kesehatan di aplikasi Mobile JKN.

Kata kunci: Aplikasi Kesehatan, EUCS, Kepuasan Pengguna, Mobile JKN, Skrining Kesehatan

Daftar Pustaka: 90 (1988-2026)

**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
2026**

FITRI ANGGRAENI

**EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH THE HEALTH
SCREENING FEATURE ON MOBILE JKN IN CIREBON CITY
THROUGH END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

101 Pages, V Chapters, 10 Tables, 3 Images, 11 Enclosures

ABSTRACT

Background: Health Information Systems are an essential component in the transformation of healthcare services. BPJS Kesehatan developed the Mobile JKN application, including the Health Screening feature, to support early disease detection, particularly because the prevalence of communicable and non-communicable diseases remains high at the national level, including in Cirebon City. However, studies that specifically evaluate user satisfaction with the Health Screening feature in Mobile JKN remain limited, indicating a gap in the existing literature. This study aims to provide empirical evidence regarding the level of user satisfaction with the Health Screening feature of the Mobile JKN application.

Method: This study used a descriptive analytic quantitative method with a Cross-Sectional design. The population consisted of Mobile JKN users who have used the Health Screening feature and reside in Cirebon City. The sample size was determined using the Lemeshow formula, resulting in 385 respondents, with quota sampling used as the sampling technique.

Result: The Content variable had a positive effect on user satisfaction ($\rho = 0.722$, $p < 0.05$); the Accuracy variable had a positive effect on user satisfaction ($\rho = 0.680$, $p < 0.05$); the Format variable had a positive effect on user satisfaction ($\rho = 0.714$, $p < 0.05$); the Ease of Use variable had a positive effect on user satisfaction ($\rho = 0.711$, $p < 0.05$); and the Timeliness variable had a positive effect on user satisfaction ($\rho = 0.635$, $p < 0.05$).

Conclusion: Based on the results of the Spearman Rank correlation test, it can be concluded that all five variables have a positive and significant relationship with user satisfaction with the Health Screening feature in the JKN Mobile application.

Keyword: Health Application, EUCS, User Satisfaction, Mobile JKN, Health Screening

Bibliography: 90 (1988-2026)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	i
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling....	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data...	Error! Bookmark not defined.
H. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
I. Rencana Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

J. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
K. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
L. Jalannya Penelitian	Error! Bookmark not defined.
M. Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Interpretasi Hasil Uji Analisis Korelatif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Uji Validitas Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Mobile JKN.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Kerangka Teori EUCS.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Bimbingan KTI	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Lembar Penjelasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Lembar <i>Informed Consent</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Lembar Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Reliabilitas Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Jawaban Kuesioner Responden.	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Hasil Uji Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Hasil Uji Bivariat Korelasi <i>Rank Spearman</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10. Pernyataan Penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI).....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11. Lembar Turnitin	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR SINGKATAN

AC	: <i>Accuracy</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CT	: <i>Content</i>
EU	: <i>Ease of Use</i>
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
FAQ	: <i>Frequently Asked Questions</i>
Fasyankes	: Fasilitas Pelayanan Kesehatan
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FM	: <i>Format</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PTM	: Penyakit Tidak Menular
REHAB	: Rencana Pembayaran Bertahap
SIK	: Sistem Informasi Kesehatan
SIRS	: Sistem Informasi Rumah Sakit
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
TBC	: Tuberkulosis
TL	: <i>Timeliness</i>
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
UI	: <i>User Interface</i>
US	: <i>User Satisfaction</i>
UX	: <i>User Experience</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
WNA	: Warga Negara Asing

WNI : Warga Negara Indonesia