

**EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE*-JKN
PADA PASIEN BPJS DI PUSKESMAS INDIHIANG
KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH



**ANAMI MUTHI'ATI AINALMARDHIYAH
P2.06.37.0.23.004**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN
INFORMASI KESEHATAN
2025**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena atas rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dengan baik. Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan KTI ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yani Maryani, SKM selaku Kepala Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
2. Dr. Dini Mariani, S. Kep, Ners, M. Kep selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Andi Suhenda, A.Md. RMIK, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sekaligus dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
4. Seluruh Dosen dan Staf Prodi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Aunilah Patwan dan Ibu Lilis Sumiati yang tulus memberikan semangat, dukungan, dan do'a tiada henti hingga penulis mampu berada di titik ini;
6. Kakak kandung penulis, Rinda Adilah Ainalmardhiyah yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan do'a;
7. Teman sejawat RMIK angkatan 14, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan penulis selama perjalanan kuliah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Peneliti berharap penyusunan KTI ini dapat bermanfaat untuk seluruh pihak.

Tasikmalaya, 20 Februari 2026

Penulis

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

ANAMI MUTHI'ATI AINALMARDHIYAH

**EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE*-JKN PADA PASIEN BPJS
DI PUSKESMAS INDIHIANG KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2026**

161 Halaman, 5 Bab, 18 Tabel, 4 Gambar, 31 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Transformasi digital di sektor kesehatan mendorong munculnya berbagai inovasi layanan kesehatan, salah satunya aplikasi *Mobile JKN* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Namun, tingkat adopsi aplikasi di fasilitas pelayanan kesehatan primer masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penggunaan *Mobile JKN* berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) pada pasien BPJS di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya. **Metodologi:** Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 205 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis *google form* dan observasi langsung. Data diolah melalui tahapan *collecting*, *editing*, *coding*, *processing*, dan *cleaning*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa 97,1% responden menilai aplikasi berguna, 96,1% menilainya mudah digunakan, 97,1% menunjukkan sikap nyaman, 97,1% memiliki niat kuat untuk terus menggunakannya, dan 97,1% telah menggunakannya secara nyata untuk mengakses layanan kesehatan. **Kesimpulan:** Temuan ini mengindikasikan bahwa *Mobile JKN* telah diterima dengan baik oleh pasien BPJS di tingkat pelayanan kesehatan primer, khususnya untuk pendaftaran antrean *online*.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan; Evaluasi; *Mobile JKN*; TAM.

Pustaka: 26 (2011-2025)

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

ANAMI MUTHI'ATI AINALMARDHIYAH

**EVALUATION OF THE USE OF THE MOBILE-JKN APPLICATION BY BPJS PATIENTS
AT THE INDIHIANG COMMUNITY HEALTH CENTER IN TASIKMALAYA CITY IN 2026**

161 Pages, 5 Chapters, 18 Tables, 4 Figures, 31 Appendices

ABSTRACT

Background: Digital transformation in the healthcare sector has spurred the emergence of various innovations in healthcare services, one of which is the Mobile JKN app developed by BPJS Kesehatan. However, the adoption rate of the app at primary healthcare facilities remains suboptimal. This study aims to evaluate the use of the Mobile JKN app based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework among BPJS patients at the Indihiang Community Health Center in Tasikmalaya City. **Methodology:** This study employed a quantitative descriptive approach with a cross-sectional design, involving 205 respondents selected through accidental sampling. Data were collected via a closed-ended questionnaire using Google Forms and direct observation. Data were processed through the stages of collecting, editing, coding, processing, and cleaning. **Results:** The results showed that 97.1% of respondents rated the app as useful, 96.1% found it easy to use, 97.1% expressed a sense of comfort, 97.1% had a strong intention to continue using it, and 97.1% had actually used it to access health services. **Conclusion:** These findings indicate that Mobile JKN has been well-received by BPJS patients at the primary healthcare level, particularly for online appointment registration.

Keywords: BPJS Health; Evaluation; Mobile JKN; TAM.

Bibliography: 26 (2011-2025)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
UNGKAPAN TERIMA KASIH	vi
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan	4
D. Manfaat	4
E. Keaslian Penelitian	6
F. Kebaharuan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Pustaka	8
B. Kerangka Teori	15
C. Kerangka Konsep	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Jenis dan Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	17
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional	20
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	22
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	22
H. Pengolahan Data	23
I. Analisis Data	25
J. Etika Penelitian	26
K. Keterbatasan Penelitian	26
L. Jalannya Penelitian	27
M. Jadwal Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Puskesmas	30
B. Hasil Penelitian	31
C. Pembahasan	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	54

A. Simpulan	54
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	20
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Usia	34
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Pekerjaan.....	34
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Kepesertaan BPJS	36
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	36
Tabel 4.7 Kategori Hasil Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	37
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	37
Tabel 4.9 Kategori Hasil Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	38
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Sikap Pengguna (<i>Attitude towards Using</i>)	38
Tabel 4.11 Kategori Hasil Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Sikap Pengguna (<i>Attitude towards Using</i>)	39
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Niat Perilaku Untuk Terus Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	39
Tabel 4.13 Kategori Hasil Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Niat Perilaku Untuk Terus Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	40
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Penggunaan Sistem Secara Nyata (<i>Actual System Use</i>).....	41
Tabel 4.15 Kategori Hasil Evaluasi Penggunaan Mobile JKN Pada Pasien Berdasarkan Penggunaan Sistem Secara Nyata (<i>Actual System Use</i>)	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Dashboard Aplikasi Mobile JKN	11
Gambar 2.2 Kerangka Teori TAM.....	16
Gambar 2.3 Kerangka Konsep TAM	16
Gambar 4.1 Peta Wilayah Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Judul
Lampiran 2 Surat Permintaan Studi Pendahuluan ke BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya
Lampiran 3 Surat Permintaan Studi Pendahuluan ke Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya
Lampiran 4 Surat Permintaan Studi Pendahuluan ke Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya
Lampiran 5 Surat Balasan Studi Pendahuluan ke Puskesmas Indihiang
Lampiran 6 Lembar Observasi Studi Pendahuluan
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Sebelum Penelitian (PSP)
Lampiran 8 Pedoman Wawancara Studi Pendahuluan
Lampiran 9 Hasil Observasi Studi Pendahuluan
Lampiran 10 Hasil Wawancara Studi Pendahuluan
Lampiran 11 Data 10 Besar dengan Capaian Antrian *Online* Mobile JKN Tertinggi di Puskesmas Kota Tasikmalaya
Lampiran 12 Capaian Antrean Online Mobile JKN Puskesmas Indihiang
Lampiran 13 Lembar Persetujuan Responden Penelitian
Lampiran 14 Kuesioner Penelitian
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 16 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
Lampiran 17 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
Lampiran 18 Surat Izin Penelitian
Lampiran 19 Surat Hasil Kaji Etik
Lampiran 20 Surat Balasan Penelitian di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya
Lampiran 21 Lembar Observasi Penelitian
Lampiran 22 Hasil Observasi Penelitian
Lampiran 23 Output Karakteristik Responden
Lampiran 24 Output Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)
Lampiran 25 Output Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use)
Lampiran 26 Output Sikap Pengguna (Attitude towards Using)
Lampiran 27 Output Niat Perilaku untuk terus Menggunakan (Behavioral Intention to Use)
Lampiran 28 Output Penggunaan Sistem secara Nyata (Actual System Use)
Lampiran 29 Dokumentasi Penelitian
Lampiran 30 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
Lampiran 31 Surat Rekomendasi Sidang Hasil KTI