



KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Kepuasan Penggunaan
Aplikasi *Mobile* JKN Dengan
Menggunakan Metode EUCS di
Puskesmas Suranenggala
Kabupaten Cirebon
Tahun 2026**

FATIHUL QOLBY

NIM: P2.06.37.1.23.047

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



KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi
Mobile JKN Dengan Menggunakan Metode
EUCS di Puskesmas Suranenggala
Kabupaten Cirebon
Tahun 2026**

**FATIHUL QOLBY
NIM: P2.06.37.1.23.047**

**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 kepada Tuhan yang Maha Esa. Karena atas berkat dan Rahmat-nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dengan Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Suranenggala Kabupaten Cirebon. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S. Kep, Ners, M. Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. 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, serta selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah,
4. Yanto Haryanto, SPd. SKp. MKes. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulisan serta penyusunan karya tulis ilmiah ini,
5. Totok Subianto, S.KM, M.KM, selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah,
6. Superhero dan Panutanku, Ayahanda Sachrudin, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga detik ini,
7. Pintu surgaku, Ibunda Ropiqoh, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga detik ini.

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

Cirebon, 18 Mei 2026

Penulis

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

FATIHUL QOLBY

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DI PUSKESMAS
SURANENGGALA**

97 Hal, V BAB, 3 Gambar, 12 Tabel, 12 Lampiran

ABSTRAK

Latar belakang: Mobile JKN dikembangkan untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti error aplikasi, kesulitan login, keterbatasan perangkat, dan akses jaringan sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Suranenggala, penggunaan aplikasi Mobile JKN belum optimal sehingga perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

Metode Penelitian: Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Total sampel sebanyak 91 sampel, dengan *accidental sampling* menjadi teknik sampelnya.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (51,6%), berusia lebih dari 50 tahun (30,8%), dan berpendidikan terakhir SMA/SMK/MA (65,9%). Tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek content memperoleh nilai rata-rata 3,89 dengan kategori baik, accuracy sebesar 4,02 dengan kategori baik, format sebesar 3,96 dengan kategori baik, ease of use sebesar 3,92 dengan kategori baik, dan timeliness sebesar 3,90 dengan kategori baik. Secara keseluruhan, pengguna merasa puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Suranenggala.

Kesimpulan: Penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Suranenggala memperoleh tingkat kepuasan yang baik berdasarkan metode EUCS. Aplikasi dinilai telah memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Kata kunci: Kepuasan, *Mobile* JKN, EUCS.

Daftar Pustaka: 40 (2015-2025)

**Ministry of Health Republic of Indonesia
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Majoring in Medical Records and Health Information
Medical Records and Health Information Study Program
2026**

FATIHUL QOLBY

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE JKN MOBILE
APPLICATION USING THE EUCS METHOD AT THE
SURANENGGALA PUBLIC HEALTH CENTER**

97 Pages, V Chapters, 3 Figures, 12 Tables, 12 Appendices

ABSTRACT

Background: Mobile JKN was developed to improve access and quality of health services within the National Health Insurance (JKN) program. However, various obstacles are still encountered in its use, such as application errors, difficulty logging in, device limitations, and network access, which affect user satisfaction levels. Based on a preliminary study at Suranenggala Health Center, the use of the Mobile JKN application has not been optimal, so it is necessary to conduct a user satisfaction evaluation using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. **Methods:** This research method uses descriptive quantitative research with a cross-sectional approach. The total sample was 91 samples, with accidental sampling as the sampling technique.

Result: The research results show that the majority of respondents were female (51.6%), over 50 years old (30.8%), and had their last education at high school/vocational school/Islamic high school (65.9%). User satisfaction levels with the content aspect received an average score of 3.89 with a good category, accuracy 4.02 with a good category, format 3.96 with a good category, ease of use 3.92 with a good category, and timeliness 3.90 with a good category. Overall, users felt satisfied with the use of the Mobile JKN application at Suranenggala Health Center.

Conclusion: The use of the Mobile JKN application at Suranenggala Community Health Center received a good level of satisfaction based on the EUCS method. The application is considered to have met user needs in terms of content, accuracy, appearance, ease of use, and timeliness.

Keywords: Satisfaction, Mobile JKN, EUCS.

References: 40 (2015-2025)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat	6
1. Bagi Puskesmas	6
2. Bagi Institusi.....	6
3. Bagi Peneliti	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	10
2. Rekam Medis.....	10
3. Sistem Informasi Kesehatan	11
4. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	12
5. <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	13

6. Evaluasi Sistem Informasi.....	15
7. Kepuasan Pengguna.....	19
B. Kerangka Teori	20
1. <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	20
C. Kerangka Konsep	21
D. Hipotesis	22
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.....	25
E. Definisi Operasional	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	30
H. Pengolahan Data	30
I. Analisis Data.....	31
J. Etika Penelitian.....	32
K. Keterbatasan Penelitian	33
L. Jalannya Penelitian	33
M. Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil.....	24
B. Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori EUCS.....	20
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	21
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 3. 2 Rencana Analisis Tingkat Kepuasan	32
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Puskesmas Suranenggala Tahun 2026.....	36
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Pasien Puskesmas Suranenggala Tahun 2026.....	37
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Puskesmas Suranenggala Tahun 2026	37
Tabel 4. 4 Distribusi Data Content	38
Tabel 4. 5 Distribusi Data Accuracy	40
Tabel 4. 6 Distribusi Data Format	42
Tabel 4. 7 Distribusi Data Easy of Use	43
Tabel 4. 8 Distribusi Data Timeliness	44
Tabel 4. 9 Distribusi Data User Satisfaction	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent.....	60
Lampiran 2 Petunjuk Pengisian.....	63
Lampiran 3 Kuesioner EUCS.....	65
Lampiran 4 Surat Kesbangpol	67
Lampiran 5 Surat Dinas Kesehatan	69
Lampiran 6 Hasil Data Content	70
Lampiran 7 Hasil Data Accuracy	72
Lampiran 8 Hasil Data Format	73
Lampiran 9 Hasil Data Easy of Use	74
Lampiran 10 Hasil Data Timeliness	75
Lampiran 11 Hasil Data User Satisfaction	76
Lampiran 12 Data Kuesioner.....	78

DAFTAR SINGKATAN

1. FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama)
2. FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan)
3. JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)
4. BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial)
5. UHC (*Universal Health Coverage*)
6. RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional)
7. WHO (*World Health Organization*)
8. JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat)
9. EUCS (*End User Computing Statistics*)
10. SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional)
11. RME (Rekam Medis Elektronik)
12. SIK (Sistem Informasi Kesehatan)