

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
SISTEM ANTREAN *ONLINE* APLIKASI *MOBILE* JKN
DENGAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION DI KLINIK PRATAMA SWA
KABUPATEN SLEMAN**



**NENSY ELIZA
NIM. P07137122046**

**PRODI DIPLOMA TIGA REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
SISTEM ANTREAN *ONLINE* APLIKASI *MOBILE* JKN
DENGAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION DI KLINIK PRATAMA SWA
KABUPATEN SLEMAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Kesehatan



**NENSY ELIZA
NIM. P07137122046**

**PRODI DIPLOMA TIGA REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Antrean *Online* Aplikasi
Mobile JKN dengan Metode *End User Computing Satisfaction*
di Klinik Pratama SWA Kabupaten Sleman”

Disusun Oleh:

NENSY ELIZA
NIM. P07137122046

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

09 Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H.
NIP. 197404011996031002

Pembimbing Pendamping,



Anton Kristijono, S.KM., M.Kes.
NIP. 197005261994031003

Yogyakarta, 09 Mei 2025

Ketua Jurusan Kebidanan

Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb.
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Antrean *Online* Aplikasi
Mobile JKN dengan Metode *End User Computing Satisfaction*
di Klinik Pratama SWA Kabupaten Sleman”

Disusun Oleh :

NENSY ELIZA
NIM. P07137122046

Telah dipertahankan dalam di depan Dewan Penguji pada tanggal:

20 Mei 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI:

Ketua,

Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H.
NIP. 199306262022031001

Anggota,

Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H.
NIP. 197404011996031002

Anggota,

Anton Kristijono, S.KM., M.Kes.
NIP. 197005261994031003

(.....)

(.....)

(.....)

Yogyakarta, 20 Mei 2025

Ketua Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb.
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya penulis sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

Nama : Nensy Eliza

NIM : P07137122046

Tanda Tangan :



Tanggal : 20 Mei 2025

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nensy Eliza

NIM : P07137122046

Program Studi : Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Jurusan : Kebidanan

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Antrean *Online* Aplikasi *Mobile* JKN dengan Metode *End User Computing Satisfaction* di Klinik Pratama SWA Kabupaten Sleman”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta
Pada tanggal: 20 Mei 2025

Yang menyatakan:



(Nensy Eliza)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Antrean *Online* Aplikasi *Mobile* JKN dengan Metode *End User Computing Satisfaction* di Klinik Pratama SWA Kabupaten Sleman.” Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka pemenuhan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta.

Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes., selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
2. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb., selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
3. Mohamad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
4. dr. Erlita selaku penanggungjawab Klinik Pratama SWA.
5. Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H., dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Anton Kristijono, SKM., M.Kes., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H., selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan, saran, masukan, dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.

8. Orang tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan bantuan dukungan motivasi dan material.
9. Teman-teman seperjuangan serta sahabat yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Seluruh staf karyawan Klinik Pratama SWA.
11. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih belum sempurna sehingga membutuhkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Yogyakarta, 20 Mei 2025

Nensy Eliza

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Ruang Lingkup.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Keaslian Penelitian.....	8
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	 13
A. Telaah Pustaka	13
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Pertanyaan Penelitian.....	25
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	 27
A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian.....	27
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	27
C. Waktu dan Tempat.....	31
D. Variabel Penelitian atau Aspek-Aspek yang Diteliti/Diamati.....	31
E. Batasan Istilah (Definisi Operasional Variabel).....	33
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	36
G. Instrumen Penelitian	36
H. Prosedur Penelitian	40
I. Manajemen Data	42
J. Etika Penelitian	45
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 47
A. Hasil	47
B. Pembahasan.....	59

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
 DAFTAR PUSTAKA	 73
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2. Definisi Operasional.....	33
Tabel 3. Kriteria Penilaian Kuesioner.....	37
Tabel 4. Predikat Kepuasan Pengguna.....	37
Tabel 5. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian.....	38
Tabel 6. Distribusi Umur Responden di Klinik Pratama SWA Tahun 2025.	49
Tabel 7. Distribusi Jenis Kelamin Responden di Klinik Pratama SWA Tahun 2025.	50
Tabel 8. Distribusi Tingkat Pendidikan Responden di Klinik Pratama SWA Tahun 2025.	50
Tabel 9. Distribusi Jenis Pasien Responden di Klinik Pratama SWA Tahun 2025.	51
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Penggunaan Antrean <i>Online Aplikasi Mobile</i> JKN oleh Responden di Klinik Pratama SWA Tahun 2025.....	51
Tabel 11. Penilaian Kepuasan Responden di Klinik Pratama SWA terhadap 5 Dimensi EUCS Tahun 2025.....	52
Tabel 12. Penilaian Kepuasan Responden di Klinik Pratama SWA terhadap Dimensi <i>Content</i> Tahun 2025.	53
Tabel 13. Penilaian Kepuasan Responden di Klinik Pratama SWA terhadap Dimensi <i>Accuracy</i> Tahun 2025.....	54
Tabel 14. Penilaian Kepuasan Responden Klinik Pratama SWA terhadap Dimensi <i>Format</i> Tahun 2025.....	55
Tabel 15. Penilaian Kepuasan Responden Klinik Pratana SWA terhadap Dimensi <i>Ease of Use</i> Tahun 2025.....	57
Tabel 16. Penilaian Kepuasan Responden Klinik Pratama SWA terhadap Dimensi <i>Timeliness</i> Tahun 2025.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian.	24
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian.	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 2. Surat Keterangan Layak Etik.....	81
Lampiran 3. Surat Permohonan Menjadi Responden	82
Lampiran 4. <i>Informed Consent</i>	83
Lampiran 5. <i>Expert Judgement</i> Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 7. Master Tabel.	92
Lampiran 8. Perhitungan Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Antrean <i>Online Aplikasi Mobile JKN</i>	97
Lampiran 9. Tampilan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	103
Lampiran 10. Peta Lokasi Klinik Pratama SWA.....	107
Lampiran 11. Dokumentasi Klinik Pratama SWA	108
Lampiran 12. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian.	111

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CHIKA	: Chat <i>Asisstant</i> JKN
E-Servqual	: <i>Electronic Service Quality</i>
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
Fasyankes	: Fasilitas pelayanan kesehatan
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JKN-KIS	: Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat
Kepmenkes	: Keputusan Menteri Kesehatan
Menkes	: Menteri Kesehatan
PANDAWA	: Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Permensos	: Peraturan Menteri Sosial
PMA	: Penanaman Modal Asing
PMDN	: Penanaman Modal Dalam Negeri
RI	: Republik Indonesia
RME	: Rekam Medis Elektronik
UU	: Undang-Undang