



UWHS

Persepsi Pasien Pengguna Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Informatika
Medis

ANGGITA PUTRI PURWANINGTYAS

NIM: 2009005

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA MEDIS PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG
JULI 2025**

PERSETUJUAN SIAP UJIAN SKRIPSI

Judul : Pasien Persepsi Pasien Pengguna Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Nama Mahasiswa : Anggita Putri Purwaningtyas

NIM : 2009005

Siap dipertabankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 29/07/2025

Menyetujui,

Pembimbing



Dr. Ambar Dwi Erawati, S.Si.T., M.H.Kes
NUPTK : 7852759660231172

PENCESAHAN SKRIPSI

Judul : Pasien Persepsi Pasien Pengguna Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pengunggan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (LAM)

Nama Mahasiswa : Anggita Putri Purwaningtyas
NIM : 2009005

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 29/07/2025

Menyetujui,

1. Ketua Penguji : Harsono, S.Kom, M.Kes
2. Anggota Penguji : Sigit Sugiharto, S.Kom, M.Kom
3. Sekretaris Penguji : Dr. Ambar Dwi Erawati, S.Si.1., M.H.Kes

()
()
()

Mengetahui,

Rektor,

Ketua Prodi Informatika Medis


Prof. Dr. Chandasa Soekardi, DEA
NUPTK: 7836735636130062


Sigit Sugiharto, S.Kom, M.Kom
NUPTK: 0451756657130093

PERYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggita Putri Purwaningtyas
Tempat, tanggal lahir : Jepara, 28 Desember 2001
NIM : 2009005
Program studi : S1 Informatika Medis

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Persepsi Pasien Pengguna Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)” adalah hasil karya saya, dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana S1 Informatika Medis di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain baik sebagian atau keseluruhan, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan diterbitkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah laporan tugas akhir studi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan hak bebas royalti non eksklusif.
4. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 29 Juli 2025

Anggita Putri Purwaningtyas

ABSTRAK

Anggita Putri Purwaningtyas

**Persepsi Pasien Pengguna Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology
Acceptance Model* (TAM)**

xiv Halaman + 41 Halaman + 1 Tabel + 5 Gambar + 6 Lampiran

Latar Belakang : Perkembangan teknologi informasi telah membawa inovasi signifikan di bidang kesehatan, salah satunya adalah aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses layanan kesehatan bagi peserta. Data BPJS Kesehatan menunjukkan hanya sekitar 10% dari total peserta JKN di wilayah Puskesmas Pecangaan yang aktif menggunakan aplikasi *mobile* JKN. **Metode :** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena persepsi pasien terhadap aplikasi *mobile* JKN, termasuk pengalaman, pandangan, dan interpretasi mereka. Subjek penelitian adalah 5 pasien pengguna aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Pecangaan yang memiliki pengalaman cukup dalam menggunakan aplikasi tersebut. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan pedoman wawancara. **Hasil Penelitian :** Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Pecangaan belum optimal, meskipun petugas telah memberikan edukasi. Pasien masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, dan tingkat kesadaran serta antusiasme masyarakat untuk layanan non-tatap muka masih rendah, terlihat dari masih banyaknya antrean pasien. Kendala yang dihadapi meliputi faktor internal seperti gangguan sistem/error dan faktor eksternal seperti penyimpanan *handphone* penuh, masalah jaringan, kurangnya pemahaman pengguna, dan persyaratan *login* yang tidak lengkap. Secara keseluruhan, aplikasi ini dianggap bermanfaat karena menghemat waktu, tenaga, dan biaya, serta mempermudah proses administratif. **Kesimpulan :** Pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Pecangaan sudah berjalan tetapi belum optimal. Pegawai di Puskesmas Pecangaan telah menggunakan dan memberikan edukasi mengenai aplikasi *mobile* JKN kepada peserta. Meskipun demikian, pasien masih mengalami kesulitan dalam

menggunakan aplikasi. Tingkat kesadaran dan antusiasme masyarakat untuk mendapatkan pelayanan melalui layanan non tatap muka juga masih rendah.

Kata Kunci: Persepsi, Pengguna Aplikasi, *Mobile JKN*

Referensi: 37 (2014-2024)



ABSTRACT

Anggita Putri Purwaningtyas

Patient Perception of National Health Insurance (JKN) Mobile Application Users at the Pecangaan Health Center, Jepara City Using the Technology Acceptance Model (TAM) Approach

xiv Pages + 41 Pages + 1 Table + 5 Pictures + 6 Appendices

Background: The development of information technology has brought significant innovations in the health sector, one of which is the National Health Insurance (JKN) mobile application developed by BPJS Kesehatan to facilitate access to health services for participants. BPJS Kesehatan data shows that only about 10% of the total JKN participants in the Pecangaan Health Center area are actively using the JKN mobile application, the phenomenon of patients' perception of the JKN mobile application, including their experiences, views, and interpretations. The subjects of the study were 5 patients who used the JKN mobile application at the Pecangaan Health Center who had sufficient experience in using the application. Data collection techniques include in-depth interviews with interview guidelines. Research Results: The results of the interview show that the use of the JKN mobile application at the Pecangaan Health Center has not been optimal, even though the officers have provided education. Patients still have difficulty using the application, and the level of public awareness and enthusiasm for nonface-to-face services is still low, as can be seen from the large queues of patients. Obstacles faced include internal factors such as system glitches/errors and external factors such as full mobile phone storage, network issues, lack of user understanding, and incomplete login requirements. Overall, the app is considered beneficial because it saves time, effort, and money, as well as simplifies the administrative process. Conclusion: The use of the Mobile JKN application at the Pecangaan Health Center has been running but is not optimal. Employees at the Pecangaan Health Center have used and provided education about the Mobile JKN application to participants. Despite this, patients still have difficulty using the app. The level of

public awareness and enthusiasm to get services through non-face-to-face services is also still low.

Keywords: Perception, Application Users, Mobile JKN

References: 28 (2014-2024)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul Persepsi Pasien Pengguna Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara. Skripsi ini merupakan salah satu tahapan skripsi sebagai syarat kelulusan Program Studi Informatika Medis Universitas Widya Husada Semarang. Pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Chandrasa Soekardi, DEA, selaku Rektor Universitas Widya Husada Semarang.
2. Bapak Sigit Sugiharto, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Informatika Medis.
3. Ibu Dr. Ambar Dwi Erawati, S.Si.T., M.H.Kes., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Bapak Harsono, S.Kom, M.Kes dan bapak Sigit Sugiharto, S.Kom., M.Kom., selaku dosen penguji.
5. Semua dosen Program Studi Informatika Medis yang telah banyak memberikan ilmunya.
6. Karyawan Puskesmas Pecangaan Jepara yang turut membantu peneliti dalam pengumpulan data.
7. Teman-teman peneliti yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti.
8. Kepada Bunda Noor Fatkhiyyah perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat bagi penulis. Terimakasih untuk doa yang sangat luar biasa, kasih saying, nasihat, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini, semoga bunda sehat selalu dan Panjang umur. Karena bunda harus ada disetiap perjalanan hidup penulis. Terimakasih banyak.

9. Kepada Bapak Tri Purwanto saya ucapkan terimakasih banyak karena selalu memberikan semangat dan dukungan baik itu tenaga, materi maupun moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk pemilik NIM 20810293 (SWM) saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya karena selalu ada dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada kedua adik saya Fauzia Rafifa Ramadhani dan Naura Hasna Annida.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
13. Terakhir untuk Anggita, *Last but not last*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai senantiasa menikmati setiap prosesnya, yang dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Semarang, 24 Juli 2025

Aanggita Putri Purwaningtyas

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SIAP UJIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan.....	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 Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Proses.....	Error! Bookmark not defined.
3. Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
B. Sistem Elektronik	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Sistem Elektronik	Error! Bookmark not defined.
2. Kegunaan dan Manfaat Sistem Elektronik.....	Error! Bookmark not defined.
3. Evaluasi Sistem Elektronik	Error! Bookmark not defined.
4. Pengembangan Sistem Elektronik.....	Error! Bookmark not defined.

D. Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)...	Error! Bookmark not defined.
2. Aplikasi mobile JKN	Error! Bookmark not defined.
3. Manfaat aplikasi mobile JKN bagi peserta JKN	Error! Bookmark not defined.
E. Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2. Fungsi Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
3. Peran Puskesmas dalam Implementasi JKN	Error! Bookmark not defined.
4. Tantangan transformasi digital di Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
5. Upaya peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
B. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis / Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Pengumpulan Data (<i>Data Collection</i>)	Error! Bookmark not defined.
2. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	Error! Bookmark not defined.
3. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	Error! Bookmark not defined.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing/ verification</i>)	Error! Bookmark not defined.

G. Etika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Lembar Persetujuan Informed Consent (<i>Informed Consent</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2. Partisipasi Sukarela (Voluntary Participation).....	Error! Bookmark not defined.
3. Menjaga Privacy Responden	Error! Bookmark not defined.
4. Menjaga Kerahasiaan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
5. Kejujuran (Veracity)	Error! Bookmark not defined.
6. Tidak Merugikan (Non-Maleficence).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Geografi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Demografi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
4. Motto	Error! Bookmark not defined.
5. Kebijakan Mutu.....	Error! Bookmark not defined.
6. Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kegunaan <i>Mobile</i> JKN	Error! Bookmark not defined.
2. Kemudahan <i>Mobile</i> JKN.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Kegunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Error! Bookmark not defined.
2. Kemudahan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	Error! Bookmark not defined.
3. Implikasi terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pecangaan ..	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR SINGKATAN

Puskesmas : Pusat Kesehatan Masyarakat

BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

JKN : Jaminan Kesehatan Nasional

Fasyankes : Fasilitas Pelayanan Kesehatan

FKTP : Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

JKN-KIS : Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat

UKM : Upaya Kesehatan Masyarakat

TAM : *Technology Acceptance Model*

PU : *Perceived Usefulness*

PEOU : *Perceived Ease of Use*



