

Evaluation of the Implementation of Online Queue System through the Mobile JKN Application Using the DeLone and McLean Method at Beber Health Center in 2025

Evaluasi Implementasi Antrean *Online* melalui Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode DeLone dan McLean di Puskesmas Beber Tahun 2025

Nia Apriliani^{1*}, Lina Khasanah², Bambang Karmanto³, Maula Ismail Mohammad⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Indonesia

(*) Corresponding Author: aprilianinia04@gmail.com

Article info

<p>Keywords: <i>Evaluation, Mobile JKN, Community Health Center, DeLone and McLean</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>The development of technology has had a significant impact on the healthcare sector, one of which is the transformation to Electronic Medical Records (EMR) in accordance with the Minister of Health Regulation No. 24 of 2022. In Indonesia, BPJS Kesehatan has also optimized technology through the Mobile JKN application to facilitate access to healthcare services, including the online queue feature. This study aims to evaluate the success of the implementation of the online queue feature in the Mobile JKN application at the UPTD Puskesmas Beber, Cirebon Regency, using the DeLone and McLean model. The study employed a descriptive quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 41 participants who registered through the application, using a quota sampling technique. The results of this study highlighted that the evaluation results of the online queue implementation show that the six variables of the DeLone and McLean method, based on the distribution of response frequencies, obtained the following percentage results that system quality is excellent (46.83%), information quality is good (52.20%), service quality is good (53.66%), usage is excellent (50%), user satisfaction is good (49.39%), and net benefits are excellent (48.17%). It is recommended to develop easily accessible user guides, improve the quality of information features, and conduct intensive socialization to the community. Puskesmas Beber should also actively coordinate with BPJS Kesehatan to optimize services and provide improvement recommendations based on findings.</i></p>
<p>Kata kunci: <i>Evaluasi, Mobile JKN, Puskesmas, DeLone dan McLean</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p>Perkembangan teknologi memberikan dampak signifikan pada sektor kesehatan, salah satunya melalui transformasi Rekam Medis Elektronik (RME) sesuai dengan Permenkes No. 24 Tahun 2022. Di Indonesia, BPJS Kesehatan juga mengoptimalkan teknologi melalui aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah akses layanan kesehatan, termasuk fitur antrean online. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi fitur antrean online di aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Beber, Kabupaten Cirebon, dengan menggunakan model</p>

DeLone dan McLean. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian terdiri dari 41 peserta yang mendaftar melalui aplikasi, dengan teknik quota sampling. Hasil: Hasil evaluasi implementasi antrean online menunjukkan bahwa keenam variabel metode DeLone dan McLean yang dilihat dari segi distribusi frekuensi jawaban mendapatkan hasil persentase yaitu kualitas sistem sangat baik (46,83%), kualitas informasi baik (52,20%), kualitas layanan baik (53,66%), penggunaan sangat baik (50%), kepuasan pengguna baik (49,39%), dan manfaat bersih sangat baik (48,17%). Disarankan untuk mengembangkan panduan penggunaan yang mudah diakses, meningkatkan kualitas fitur informasi, serta melakukan sosialisasi intensif kepada masyarakat. Puskesmas Beber juga perlu berkoordinasi lebih aktif dengan BPJS Kesehatan untuk mengoptimalkan layanan dan menyampaikan rekomendasi perbaikan berbasis temuan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam bidang kesehatan. Seiring dengan hal tersebut, fasilitas kesehatan di Indonesia tengah bertransformasi menuju penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME), sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022, yang mewajibkan seluruh fasilitas kesehatan untuk mengimplementasikan sistem ini paling lambat pada 31 Desember 2023. Transformasi ini menjadi langkah penting dalam memajukan sistem pelayanan kesehatan, mendukung pengelolaan data medis yang lebih efisien dan akurat (Kemenkes RI, 2022).

Pemerintah juga berkomitmen untuk menjamin kesehatan masyarakat melalui program BPJS Kesehatan, yang merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional yang diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 (Republik Indonesia, 2004). Dalam upaya meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, BPJS Kesehatan memanfaatkan kemajuan teknologi dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN. Salah satu fitur dalam aplikasi ini adalah Pendaftaran Pelayanan (Antrean), yang memungkinkan peserta untuk mendaftar antrean secara *online* tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Inovasi ini dihadirkan untuk mengatasi masalah antrean yang membeludak dan untuk mempermudah akses layanan kesehatan bagi peserta JKN (BPJS Kesehatan, 2020).

Fitur antrean *online* dalam aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk mendaftar antrean di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun lanjutan secara digital. Fitur ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan mengurangi antrean fisik, sekaligus memberikan kemudahan akses layanan kesehatan. BPJS Kesehatan mendorong fasilitas kesehatan untuk mengoptimalkan penggunaan fitur ini guna mengurangi kepadatan di ruang tunggu dan meningkatkan kenyamanan pasien (Wahyudi *et al.*, 2021). Sosialisasi yang luas mengenai penggunaan aplikasi ini sangat penting agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan fitur antrean *online* dengan maksimal (Suherlin *et al.*, 2024).

Dalam mengevaluasi sistem informasi seperti aplikasi Mobile JKN, berbagai model evaluasi dapat diterapkan, seperti *Human Organizational Technology (HOT)-Fit*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Task Technology Fit (TTF)*, dan DeLone & McLean. EUCS fokus pada kepuasan pengguna (Pibriana & Fitriyani, 2022), sementara TAM dan TTF mengukur penerimaan dan kecocokan sistem dengan tugas pengguna. Model HOT-Fit mempertimbangkan aspek manusia, organisasi, dan teknologi dalam evaluasi sistem (Chotimah *et al.*, 2023), sementara model DeLone dan McLean dinilai paling komprehensif karena mengevaluasi

enam dimensi keberhasilan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Sardjono *et al.*, 2022).

Penelitian sebelumnya oleh Julianti & Markam (2023); Herlinawati *et al.*, (2021), menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna, masih terdapat beberapa kendala terkait pemahaman teknologi, keterbatasan fitur, dan keterjangkauan perangkat digital. Meskipun sebagian besar peserta merasa puas, terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi efektivitas implementasi aplikasi ini. Studi pendahuluan di Puskesmas Beber juga menunjukkan bahwa tingkat penggunaan fitur antrean *online* masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya literasi digital, keterbatasan akses perangkat, serta preferensi terhadap cara pendaftaran konvensional yang dianggap lebih mudah. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi penerapan antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan model DeLone dan McLean, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi ini dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan primer.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan fitur antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penerapan fitur antrean *online* bermanfaat dan memudahkan pengguna, serta untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan primer, serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi penggunaan teknologi tersebut di masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain studi *cross-sectional* yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Beber, Kabupaten Cirebon. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 70 pasien berusia 18 hingga 50 tahun yang melakukan pendaftaran pelayanan secara *online* melalui aplikasi Mobile JKN. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* menggunakan *teknik quota sampling*. Kriteria inklusi mencakup peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan fitur pendaftaran antrean melalui aplikasi Mobile JKN dan berusia antara 18 sampai 50 tahun. Adapun kriteria eksklusi adalah individu yang tidak menggunakan aplikasi tersebut atau berada di luar rentang usia yang ditentukan. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang diadaptasi dari penelitian (Agustina & Sutinah, 2019), terdiri dari 25 butir pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir

Kategori	Frekuensi n = 41	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – laki	8	19,5%
Perempuan	33	80,5%
Usia		
18 – 24 tahun	10	24,4%
25 – 31 tahun	12	29,3%
31 – 38 tahun	8	19,5%
39 – 45 tahun	7	17,1%
46 – 50 tahun	4	9,8%
Pendidikan Terakhir		
SMP	7	17,1%
SMA/SMK	24	58,5%
Diploma III	6	14,6%
Diploma IV/S1	4	9,8%

Responden yang menggunakan aplikasi Mobile JKN fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean di Puskesmas Beber didominasi oleh perempuan sebanyak 33 orang (80,5%) dan laki-laki sebanyak 8 orang (19,5%) dari total 41 responden. Dengan demikian, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

Sebaran usia responden yang menggunakan aplikasi Mobile JKN fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean di Puskesmas Beber didominasi oleh responden yang berusia 25 – 31 tahun berjumlah 12 responden (29,3%) serta sebaran responden terendah yaitu usia 46 – 50 tahun dengan jumlah 4 responden (9,8%).

Responden yang menggunakan aplikasi Mobile JKN fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean di Puskesmas Beber didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 24 responden (58,5%) dan distribusi terendah pada penelitian ini yaitu responden dengan pendidikan terakhir Diploma IV/S1 sejumlah 4 responden (9,8%). Hal ini disimpulkan bahwa Mayoritas responden adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Kualitas Sistem Antrean Online di Puskesmas Beber Tahun 2025

No	Kualitas Sistem	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	0	0%
3.	Cukup Baik	24	11.71%
4.	Baik	85	41.46%
5.	Sangat Baik	96	46.83%
Jumlah		205	100%

Tabel 2. menunjukkan penilaian responden terhadap kualitas sistem antrean *online* Mobile JKN. Sebagian besar responden menilai kualitas sistem sangat baik yaitu berjumlah 46,83%, sementara penilaian cukup baik tercatat sebesar 11,71%. Dari 205 tanggapan, mayoritas menilai sistem dalam kategori sangat baik.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Kualitas Informasi Antrean *Online* di Puskesmas Beber Tahun 2025

No	Kualitas Informasi	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	0	0%
3.	Cukup Baik	22	10.73%
4.	Baik	107	52.20%
5.	Sangat Baik	76	37.07%
Jumlah		205	100%

Tabel 3. menunjukkan penilaian responden terhadap kualitas informasi aplikasi Mobile JKN, dengan mayoritas jawaban masuk dalam kategori baik (52,20%) dan terendah pada kategori cukup baik (10,73%) dari total 205 tanggapan terhadap 5 pernyataan. Secara umum, mayoritas responden menilai kualitas informasi aplikasi ini baik.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Kualitas Layanan Antrean *Online* di Puskesmas Beber Tahun 2025

No	Kualitas Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	2	0.97%
3.	Cukup Baik	28	13.66%
4.	Baik	110	53.66%
5.	Sangat Baik	65	31.71%
Jumlah		205	100%

Tabel 4. menunjukkan hasil penilaian responden terhadap kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dari 5 pernyataan. Jawaban terbanyak berada pada kategori baik (53,66%) dan terendah pada kategori kurang (0,97%). Secara umum, mayoritas responden menilai kualitas layanan aplikasi ini baik.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Penggunaan Antrean *Online* di Puskesmas Beber Tahun 2025

No	Penggunaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	0	0%
3.	Cukup Baik	10	12.20%
4.	Baik	31	37.80%
5.	Sangat Baik	41	50%
Jumlah		82	100%

Tabel 5. menunjukkan hasil jawaban responden terkait aspek penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar responden (50%) menilai penggunaan aplikasi sangat baik, sedangkan 12,20% menilai cukup baik. Dari total 82 tanggapan, mayoritas responden menilai aspek penggunaan dalam kategori sangat baik.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Kepuasan Pengguna Antrean *Online* di Puskesmas Beber Tahun 2025

No	Kepuasan Pengguna	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Kurang	0	0%
2.	Kurang	0	0%
3.	Cukup Baik	11	6.71%
4.	Baik	81	49.39%
5.	Sangat Baik	72	43.90%
Jumlah		164	100%

Tabel 6. menunjukkan hasil jawaban responden terkait kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar tanggapan berada dalam kategori baik (49,39%), dan paling sedikit dalam kategori cukup baik (6,71%). Dari total 164 tanggapan, mayoritas responden menilai kepuasan pengguna tergolong baik.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Aspek Manfaat Bersih Antrean *Online* di Puskesmas Beber Tahun 2025

No	Manfaat Bersih	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Kurang	0	0
2.	Kurang	0	0
3.	Cukup Baik	14	8.54%
4.	Baik	71	43.29%
5.	Sangat Baik	79	48.17%
Jumlah		164	100%

Tabel 7. menunjukkan hasil tanggapan responden terkait implementasi antrean *online* melalui aplikasi mobile JKN, khususnya pada aspek manfaat bersih. Dari 4 pernyataan, yang paling rendah dinilai cukup baik (8,54%), sementara yang paling tinggi sangat baik (48,17%). Secara keseluruhan, mayoritas responden menilai aspek manfaat bersih aplikasi ini sangat baik.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon didominasi oleh perempuan sebanyak 33 orang (80,5%). Hal ini sejalan dengan demografi pasien di wilayah tersebut, di mana jumlah perempuan lebih banyak. Selain itu, perempuan cenderung lebih rinci dalam mengisi kuesioner, sehingga meningkatkan kualitas data yang diperoleh.

Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 25–31 tahun sebanyak 12 orang (29,3%), sedangkan usia 46–50 tahun memiliki jumlah terendah, yaitu 4 orang (9,8%). Ini menunjukkan bahwa usia produktif lebih adaptif terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sementara itu, kelompok usia lebih tua cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi baru, meskipun adopsi aplikasi sudah mulai diterima oleh sebagian besar pasien muda (Chairunnisa & Juliannisa, 2022).

Dilihat dari pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 24 orang (58,5%), disusul SMP (17,1%), Diploma III (14,6%), dan terendah

Diploma IV/S1 (9,8%). Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pendidikan menengah lebih dominan di antara pengguna layanan pendaftaran *online* di Puskesmas Beber.

Evaluasi Implementasi Antrean *Online* melalui Aplikasi Mobile JKN berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pentingnya kualitas sistem tercermin dari penilaian pengguna yang menentukan efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan mereka. Penelitian ini menunjukkan mayoritas responden menilai aplikasi Mobile JKN fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean sangat baik (46,83%), menunjukkan efisiensi dari segi biaya dan waktu. Fitur antrean *online* mempermudah pasien, terutama yang berdomisili jauh dari fasilitas kesehatan, dengan menghemat waktu tunggu, memberikan pengalaman pendaftaran yang cepat dan praktis (Sari *et al.*, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian Julianti & Markam (2023), yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna.

Namun, terdapat 11,71% jawaban pada aspek kualitas sistem yang dinilai cukup baik, hal ini menunjukkan adanya aspek yang perlu perbaikan, seperti navigasi yang dapat menyulitkan pengguna. Penelitian oleh Wara *et al.* (2021) juga mengungkapkan bahwa sistem dengan kualitas buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka.

Evaluasi Implementasi Antrean *Online* melalui Aplikasi Mobile JKN berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas informasi pada aplikasi Mobile JKN fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean dalam kategori baik (52,20%), menunjukkan bahwa informasi yang diberikan sudah ringkas, akurat, dan mudah dipahami. Hasil ini sejalan dengan temuan Viana *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi, semakin besar kepuasan dan intensitas penggunaan aplikasi. Aplikasi ini dinilai mampu menyajikan informasi yang relevan dan tidak bertele-tele sehingga membantu pengguna dalam pengambilan keputusan.

Namun, terdapat 10,73% jawaban pada aspek kualitas informasi yang dinilai dalam kategori cukup baik, menandakan masih ada aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kelengkapan dan keragaman informasi. Temuan ini didukung oleh Wara *et al.* (2021) yang mengungkapkan bahwa kualitas informasi yang kurang optimal dapat membuat pengguna kesulitan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Evaluasi Implementasi Antrean *Online* melalui Aplikasi Mobile JKN berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengacu pada dukungan pengembang kepada pengguna dan menjadi faktor kunci pengalaman penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas layanan aplikasi dalam kategori baik yaitu berjumlah 53,66%, mencerminkan rasa nyaman dan puas terhadap tampilan serta layanan yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan Julianti & Markam (2023), yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile JKN.

Sebaliknya, hanya terdapat 0,97% jawaban pada aspek kualitas layanan yang dinilai kurang, menandakan adanya kekurangan, seperti lambatnya respons pengembang

saat terjadi kendala. Hasil ini diperkuat oleh Wara *et al.* (2021) yang menekankan bahwa kualitas layanan yang rendah berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas layanan menjadi penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Evaluasi Implementasi Antrean *Online* melalui Aplikasi Mobile JKN berdasarkan Aspek Penggunaan

Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai aspek penggunaan pada aplikasi Mobile JKN fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean dalam kategori sangat baik yaitu berjumlah 50%, menunjukkan bahwa kemudahan akses mendorong konsistensi penggunaan. Temuan ini sejalan dengan Viana *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa tingkat penggunaan sistem berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pengguna.

Penilaian terendah pada aspek ini adalah kategori cukup baik (12,20%), mengindikasikan adanya kendala, seperti kegagalan login, yang menghambat sebagian pengguna saat pendaftaran *online*. Kondisi ini mendukung pernyataan Wara *et al.* (2021), bahwa ketidakpuasan pengalaman dapat menurunkan keinginan pengguna untuk terus memanfaatkan sistem.

Evaluasi Implementasi Antrean *Online* melalui Aplikasi Mobile JKN berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menjadi faktor kunci keberlanjutan penggunaan sistem. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean pada aspek kepuasan pengguna merasa baik yang berjumlah 49.39%, menandakan sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan efisien dan efektif. Temuan ini sejalan dengan Wara *et al.* (2021), yang menyatakan bahwa kepuasan tinggi mencerminkan kinerja sistem yang optimal. Sebaliknya, tingkat kepuasan terendah tercatat pada kategori cukup baik sebanyak 6,71%. Kondisi ini mendukung pendapat Wara *et al.* (2021) bahwa kepuasan rendah menunjukkan kegagalan sistem dalam memenuhi harapan pengguna.

Secara keseluruhan, implementasi antrean *online* melalui Mobile JKN di Puskesmas Beber dapat dikategorikan berhasil dalam meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan agar seluruh pengguna merasa puas.

Evaluasi Implementasi Antrean *Online* melalui Aplikasi Mobile JKN berdasarkan Aspek Manfaat Bersih

Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai aspek manfaat bersih penggunaan aplikasi Mobile JKN fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean sangat baik (48,17%). Hal ini membuktikan bahwa aplikasi mendukung produktivitas dan memberikan manfaat signifikan, karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga waktu dapat digunakan lebih efisien (Viana *et al.*, 2024).

Namun, terdapat 8,54% jawaban pada aspek manfaat bersih hanya dinilai cukup baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna belum merasakan efektivitas maksimal dari fitur antrean *online*, seperti ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan di lapangan, di mana pengguna berharap antrean online dapat mempercepat pelayanan, namun kenyataannya masih terjadi penumpukan pasien di fasilitas kesehatan. Ketidaksesuaian antara harapan dan realita ini berdampak pada penilaian pengguna (Viana *et al.*, 2024).

Hasil ini memperkuat temuan oleh Viana *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan, maka tingkat kepuasan pengguna meningkat. Sebaliknya, manfaat yang minim dapat menurunkan kepuasan dan berdampak pada berkurangnya jumlah pengguna.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih aplikasi Mobile JKN pada fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean di Puskesmas Beber dinilai baik hingga sangat baik oleh mayoritas responden. Untuk meningkatkan kinerja aplikasi, disarankan pengembangan panduan penggunaan yang jelas dan mudah diakses, peningkatan kualitas fitur informasi, serta sosialisasi intensif kepada masyarakat agar tingkat penggunaan semakin meningkat. Selain itu, Puskesmas Beber perlu berkoordinasi aktif dengan BPJS Kesehatan untuk mengoptimalkan layanan, termasuk melalui penyampaian rekomendasi perbaikan berbasis temuan di lapangan. Penelitian mendatang juga diharapkan menggunakan pendekatan berbeda untuk memperkaya hasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Sutinah, E. (2019). Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru. *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan)*, 3(2), 76–82. <https://doi.org/10.30743/infotekjar.v3i2.1008>
- BPJS Kesehatan. (2020). *Aplikasi JKN Mobile*. BPJS Kesehatan. <https://jknmobile.com/>
- Chairunnisa, C., & Juliannisa, I. A. (2022). Pengaruh Pendidikan, Kesehatan, Usia dan Upah Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja di DKI Jakarta. *Jurnal PROFIT: Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 9(1), 62–72. <https://doi.org/10.36706/jp.v9i1.16878>
- Chotimah, S. N., Nurvita, S., & Natalia Dewi, V. (2023). Penggunaan Metode Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan di Indonesia: Literature Review. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 3(2), 36–43. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v3i2.231>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *HEALTH CARE : JURNAL KESEHATAN*, 10(1), 78–84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Julianti, A., & Markam, H. (2023). Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework. *Jurnal Penelitian*, 15(2).
- Kemenkes RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis (24 Tahun 2022; Berita Negara Republik Indonesia)*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 81–95. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.

- Sardjono, W., Kristin, D., Putra, G., Salim, G., & Subiyantoro, S. (2022). *Evaluation Model of YachtERS Information System Implementation Success Using DeLone and McLean to Increase Organization Performance. Volume 16, Number 2.* <https://doi.org/10.24507/icicel.16.02.205>
- Sari, L. M., Hartini, S., & Andria, F. (2019). Efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai strategi meminimalisir tingkat antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen, 4*(2).
- Suherlin, M. I., Fatmasari, F., Supratman, E., & Wardani, K. R. N. (2024). Evaluasi Usability Aplikasi Antrean Online BPJS Pada Puskesmas Sukarami Menggunakan Metode TAM dan COBIT 5. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer, 10*(1), 199–213. <https://doi.org/10.37012/jtik.v10i1.2097>
- Viana, C. J., Selviyanti, E., Deharja, A., & Wicaksono, A. P. (2024). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Metode Delone and Mclean di UPT Puskesmas Sananwetan Kota Blitar.*
- Wahyudi, W., Mukhsin, Moh., & Nopus, H. (2021). Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha di Wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa, 5*(1), 98–116. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v5i1.11545>
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). *Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (Siap) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara.*