

Analysis of User Satisfaction with the BPJS Online Service Registration (Queue) Feature on the Mobile JKN Application Using the Technology Acceptance Model at Ciremai Hospital Cirebon City in 2025

Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Online BPJS pada Aplikasi Mobile JKN dengan Metode *Technology Acceptance Model* di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025

Nirmaya Tri Sanjaya¹, Maula Ismail Mohammad^{2*}, Lina Khasanah³, Bambang Karmanto⁴

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

(*) Corresponding Author: nirmayatri-sanjaya@gmail.com

Article info

<p>Keywords: <i>Mobile JKN, Online Registration, Technology Acceptance Model (TAM), User Satisfaction, BPJS Health</i></p>	<p>Abstract <i>The advancement of information technology has encouraged digitalization in healthcare. BPJS Kesehatan launched the Mobile JKN application to facilitate service access, including the online queue registration feature. However, a preliminary study at Ciremai Hospital, Cirebon City, identified technical issues, such as check-in failures, which could impact user satisfaction. This quantitative cross-sectional study involved 100 respondents from 8,434 Mobile JKN users at Ciremai Hospital. Data were collected using questionnaires and analyzed with Spearman's rank correlation. The results revealed that all TAM variables (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and Actual System Use) had significant positive relationships with user satisfaction ($p < 0.05$).</i></p>
<p>Kata kunci: <i>Mobile JKN, Pendaftaran Online, Technology Acceptance Model (TAM), Kepuasan Pengguna, BPJS Kesehatan</i></p>	<p>Abstrak <i>Perkembangan teknologi informasi mendorong digitalisasi di sektor kesehatan. BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan akses layanan, termasuk fitur pendaftaran antrean online. Namun, studi pendahuluan di RS Ciremai Kota Cirebon mengidentifikasi kendala teknis, seperti kegagalan sistem check-in, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional ini melibatkan 100 responden dari 8.434 pengguna aplikasi di RS Ciremai. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji korelasi Rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan semua variabel TAM (<i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, dan Actual System Use</i>) memiliki hubungan signifikan dan positif dengan kepuasan pengguna ($p < 0,05$).</i></p>

PENDAHULUAN

Di masa globalisasi, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berlangsung begitu pesat. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk beradaptasi dan hidup berdampingan dengan kemajuan teknologi, menjadikan digitalisasi sebagai kebutuhan utama di berbagai aspek kehidupan (Tamimi & Munawaroh, 2024). Digitalisasi merupakan suatu transformasi teknologi yang mengarah pada penerapan sistem digital secara menyeluruh, di mana masyarakat mulai mengadopsi pola hidup modern yang sangat bergantung pada penggunaan perangkat elektronik. Era digital ditandai dengan kemudahan akses informasi, percepatan dalam memperoleh data, serta kemampuan untuk menyebarluaskan informasi secara luas dengan memanfaatkan teknologi digital dalam waktu singkat (Sari & Diana, 2024).

Salah satu dampak signifikan dari digitalisasi yakni peningkatan penggunaan perangkat *mobile*, khususnya *smartphone*. Berdasarkan data yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai 167 juta orang, atau sekitar 89% dari total populasi. Pengguna tersebut didominasi oleh kelompok usia 25-34 tahun (Harsono *et al.*, 2021). Tingginya penggunaan *smartphone* tersebut membuka peluang besar untuk pengembangan aplikasi *mobile* yang dapat memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan, termasuk layanan kesehatan.

BPJS Kesehatan merupakan salah satu lembaga yang memanfaatkan peluang digitalisasi untuk menunjang pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi masyarakat di Indonesia. Sebagai badan hukum milik negara, BPJS Kesehatan bertujuan menyediakan jaminan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh penduduk. Hingga 30 Juni 2023, tercatat sebanyak 257.375.800 jiwa dari total populasi 278.752.361 jiwa telah terdaftar sebagai peserta JKN. Data tersebut mencerminkan cakupan peserta yang sangat besar, dengan BPJS Kesehatan saat ini berupaya memperluas akses dan meningkatkan kualitas jaminan kesehatan secara menyeluruh (Khairunnisa *et al.*, 2023).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah mengadopsi inovasi berbasis digitalisasi dengan meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* pada 15 September 2017. Aplikasi ini dirancang khusus untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan terkait program JKN-KIS, termasuk melakukan pendaftaran antrian secara online. Selain itu, *Mobile JKN* bertujuan meningkatkan kenyamanan pengguna dengan menyediakan layanan administrasi menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bisa dijangkau secara luas (Pamungkas *et al.*, 2022). Dengan aplikasi ini, pengguna dapat memeriksa status kepesertaan, menemukan fasilitas kesehatan terdekat, serta pengguna dapat melakukan pendaftaran pelayanan secara *online*.

Antrean yang panjang dan memakan waktu, seperti di loket pelayanan kesehatan, dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan kenyamanan pasien, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan mereka (Fitri & Hidayati, 2021). Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen antrean menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, memperpendek waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kualitas pengalaman mereka dalam mengakses layanan Kesehatan (Piliang & Siregar, 2023). Dalam hal ini, kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas suatu teknologi. Kepuasan pengguna timbul ketika harapan mereka sesuai atau bahkan melebihi hasil yang diterima setelah menggunakan layanan. Apabila kinerja produk memenuhi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan tinggi (Sulaiman, 2019).

Untuk menganalisis penerimaan dan kepuasan terhadap aplikasi *Mobile JKN*, digunakan pendekatan TAM yang dikembangkan oleh Davis. Model ini menilai sejauh

mana pengguna menerima suatu teknologi melalui persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap teknologi, niat menggunakan, dan penggunaan aktual sistem (Pibriana, 2020). Dengan model ini, dapat diketahui bagaimana penerimaan aplikasi *Mobile JKN* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, khususnya pada fitur pendaftaran antrian *online*.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* dinilai bermanfaat dan mudah digunakan, namun belum sepenuhnya optimal dalam hal pemahaman dan aksesibilitas pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Harsono *et al.* (2023); Wigatie & Zainafree (2023) menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* dinilai bermanfaat dan mudah digunakan, namun masih terdapat kendala dalam pemahaman dan aksesibilitas aplikasi, terutama untuk fitur pendaftaran antrian *online* (Wigatie & Zainafree, 2023). Di sisi lain, penelitian oleh Suhena & Fitriani (2024) mengungkapkan bahwa masih banyak pasien yang memilih pendaftaran manual karena kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Sebaliknya, studi di Puskesmas Rappang menunjukkan bahwa layanan antrian *online* melalui *Mobile JKN* dapat mengurangi waktu tunggu, menciptakan sistem yang lebih terstruktur, dan meningkatkan kepuasan pasien karena pelayanan yang dirasa lebih efisien dan adil (Sari *et al.*, 2024).

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada persepsi umum terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* tanpa secara spesifik mengkaji keterkaitannya dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pendaftaran pelayanan (antrian) *online* di fasilitas kesehatan tingkat rumah sakit. Selain itu, belum banyak penelitian yang menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis hubungan antara *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system use* terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki novelty dalam mengisi kesenjangan tersebut, yaitu dengan mengkaji kepuasan pengguna terhadap fitur antrian *online Mobile JKN* di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon melalui pendekatan TAM, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan pelayanan digital berbasis aplikasi.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon yang telah menerapkan pendaftaran rawat jalan BPJS melalui aplikasi *Mobile JKN* sejak 3 Juni 2024. Namun, studi pendahuluan menunjukkan masih terdapat hambatan seperti check-in yang tidak lancar, gangguan teknis aplikasi, dan waktu tunggu yang lama akibat sistem yang gagal, yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pendaftaran antrian *online* tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel yang dianalisis secara statistik (Siroj *et al.*, 2024). Desain *cross sectional* digunakan untuk mengukur prevalensi suatu fenomena dalam populasi pada satu waktu tertentu. Pengumpulan data dilakukan hanya satu kali pada setiap subjek penelitian, dan desain ini juga memungkinkan untuk menarik kesimpulan awal mengenai hubungan antar variabel (Abduh *et al.*, 2022).

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. Waktu penelitian dilakukan dari bulan februari-april 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon yang tercatat sebanyak 8.434 orang. Sampel merujuk pada bagian tertentu dari populasi yang dipilih untuk dijadikan

sumber data utama dalam suatu penelitian (Amin *et al.*, 2023). Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%, sehingga menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel yang dipakai yakni *Quota Sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu hingga jumlah kuota yang diinginkan tercapai.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 22 pernyataan terkait indikator metode servqual dan 22 pernyataan terkait dari 5 variabel TAM yakni variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use*. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, di mana jawaban atas setiap pertanyaan telah disediakan sesuai dengan skala Likert skor 1-5.

Kegiatan analisis data melibatkan pengelompokan data, penyajian variabel, dan perhitungan untuk menguji hipotesis. Analisis univariat menggambarkan distribusi dan frekuensi masing-masing variabel, yang dilakukan pada variabel-variabel seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap pengguna, niat perilaku, dan penggunaan sistem. Analisis bivariat digunakan untuk menguji korelasi antara variabel terikat (kepuasan pengguna) dan variabel bebas menggunakan uji Korelasi *Rank Spearman*. Aplikasi yang digunakan untuk uji korelasi *Rank Spearman* adalah IBM SPSS *Statistics* versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakterik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	25	25%
Perempuan	75	75%
Total	100	100%
Usia		
<20 Tahun	10	10%
20-30 Tahun	33	33%
31-40 Tahun	16	16%
41-50 Tahun	24	24%
51-60 Tahun	11	11%
> 60 Tahun	6	6%
Total	100	100%
Pendidikan		
SD	19	19%
SMP	16	16%
SMA	44	44%
DIII	7	7%
DIV/S1	14	14%
Total	100	100%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	12	12%
PNS	5	5%
Wirawasta	25	25%
Wirausaha	12	12%
IRT	42	42%

Purnawirawan	2	2%
Perawat	1	1%
Pemerintah Desa	1	1%
Total	100	100%
Jenis Iuran		
Non PBI	53	53%
PBI	47	47%
Total	100	100%

Merujuk pada tabel 1 proporsi terbesar responden dalam penelitian ini berasal dari kalangan perempuan sebanyak 75 orang (75%). Berdasarkan usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 20–30 tahun sebanyak 33 orang (33%), diikuti oleh usia 41–50 tahun sebanyak 24 orang (24%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA sebanyak 44 orang (44%). Dilihat dari pekerjaan, mayoritas responden yakni Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 42 orang (42%), disusul wiraswasta dan pelajar/mahasiswa. Sementara berdasarkan jenis kepesertaan BPJS, mayoritas responden berasal dari peserta Non PBI sebanyak 53 orang (53%).

Tabel 2 Distribusi Statistik Deskriptif - Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata	Std. Deviasi	Min-Max
<i>Perceived Usefulness</i>	4,48	2,77	2-5
<i>Perceived Ease of Use</i>	4,29	3,52	2-5
<i>Attitude Toward Using</i>	4,28	2,32	2-5
<i>Behavioral Intention to Use</i>	4,31	1,64	2-5
<i>Actual System Use</i>	4,29	1,62	3-5
Kepuasan Pengguna	4,27	10,77	1-5

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis univariat terhadap enam variabel penelitian. Rata-rata skor semua variabel berada di atas 4, menandakan tanggapan responden cenderung positif. *Perceived Usefulness* dengan rata-rata tertinggi (4,48), menunjukkan bahwa responden menganggap aplikasi *Mobile JKN* sangat bermanfaat. Sebaliknya, Kepuasan Pengguna memiliki rata-rata terendah (4,27) namun tetap dalam kategori baik. Standar deviasi tertinggi terdapat pada Kepuasan Pengguna (10,77), menandakan adanya keragaman pendapat responden. Sementara itu, *Actual System Use* memiliki standar deviasi terendah (1,62), menunjukkan persepsi yang lebih konsisten antar responden.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Data

Variabel	Signifikansi	Kesimpulan
<i>Perceived Usefulness</i>	0,008	Tidak Normal
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,008	Tidak Normal
<i>Attitude Toward Using</i>	0,008	Tidak Normal
<i>Behavioral Intention to Use</i>	0,008	Tidak Normal
<i>Actual System Use</i>	0,008	Tidak Normal
Kepuasan Pengguna	0,008	Tidak Normal

Seluruh variabel, baik independen maupun dependen, memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ pada uji normalitas, sehingga dinyatakan tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, analisis hipotesis dilakukan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*.

Tabel 4 Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman*

Hubungan Variabel	Koefisien Korelasi	Sig. (2- tailed)	Kesimpulan
Variabel <i>Perceived Usefulness</i> dengan Kepuasan Pengguna	0,587	0,000	Terdapat korelasi sedang dan bernilai positif
Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> dengan Kepuasan Pengguna	0,767	0,000	Terdapat korelasi kuat dan bernilai positif
Variabel <i>Attitude Toward Using</i> dengan Kepuasan Pengguna	0,708	0,000	Terdapat korelasi kuat dan bernilai positif
Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> dengan Kepuasan Pengguna	0,732	0,000	Terdapat korelasi kuat dan bernilai positif
Variabel <i>Actual System Use</i> dengan Kepuasan Pengguna	0,736	0,000	Terdapat korelasi kuat dan bernilai positif

Hasil uji korelasi *Rank Spearman* menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki hubungan signifikan dengan Kepuasan Pengguna ($p < 0,05$). *Perceived Usefulness* memiliki korelasi sedang ($r = 0,587$), sedangkan *Perceived Ease of Use* ($r = 0,767$), *Attitude Toward Using* ($r = 0,708$), *Behavioral Intention to Use* ($r = 0,732$), dan *Actual System Use* ($r = 0,736$) menunjukkan korelasi kuat dan positif.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Dominasi responden dalam studi ini berasal dari kelompok perempuan, yaitu sebanyak 75 orang (75%). Hal ini mengindikasikan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam menggunakan fitur antrean *online Mobile JKN*, sejalan dengan peran mereka dalam mengelola kesehatan keluarga (Damanik *et al.*, 2024). Dari segi usia, kelompok usia 20–30 tahun (33%) dan 41–50 tahun (24%) mendominasi, mencerminkan pengguna aplikasi ini berasal dari usia produktif yang terbiasa menggunakan teknologi digital (Dahlia *et al.*, 2024). Dalam hal pendidikan, responden terbanyak adalah lulusan SMA (44%), yang menunjukkan bahwa pendidikan menengah cenderung memiliki pengetahuan yang baik tentang aplikasi *Mobile JKN* (Purnamasari *et al.*, 2024). Sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga (42%), yang menunjukkan keterlibatan mereka dalam mengakses layanan kesehatan digital. Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ibu rumah tangga masih memiliki pengetahuan yang kurang terhadap aplikasi *Mobile JKN*, sehingga diperlukan peningkatan literasi digital untuk penggunaan yang lebih optimal (Purnamasari *et al.*, 2024). Sementara itu, sebagian besar responden terdaftar sebagai peserta Non PBI (53%), menunjukkan bahwa kelompok ini lebih terbiasa dengan layanan administrasi digital dan penggunaan aplikasi secara mandiri.

Hubungan *Perceived Usefulness* dengan Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) *online* Pada Aplikasi *Mobile JKN*

Hubungan antara *Perceived Usefulness* dan kepuasan pengguna terhadap fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* pada aplikasi *Mobile JKN* menunjukkan korelasi positif yang signifikan, dengan kekuatan sedang. Nilai koefisien sebesar 0,587 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa puas ketika mereka menyadari manfaat dari sistem informasi yang digunakan. Semakin besar manfaat (*perceived usefulness*) yang diterima, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan meningkat, dan sebaliknya, jika manfaatnya rendah, kepuasan pun menurun (Kusumo & Rosyadi, 2023). Rata-rata skor untuk variabel ini sebesar 4,48, menandakan bahwa mayoritas responden mendukung bahwa fitur ini memudahkan akses pelayanan kesehatan. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Suryani, Ermansyah, dan Sukri yang menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan layanan digital seperti Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Suryani & Sukri, 2021).

Hubungan *Perceived Ease of Use* dengan Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) *online* Pada Aplikasi *Mobile JKN*

Hubungan antara *Perceived Ease of Use* dan kepuasan pengguna menunjukkan korelasi positif yang kuat dengan nilai koefisien 0,767 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Ini berarti semakin mudah fitur pendaftaran *online* pada aplikasi *Mobile JKN* digunakan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pengguna. Nilai rata-rata sebesar 4,29 mengindikasikan mayoritas responden mendukung bahwa fitur ini mudah dipahami dan dioperasikan. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Amalia dan Fahrudi (2021) yang mengemukakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital publik. Penelitian lain juga menunjukkan temuan serupa bahwa kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini karena kemudahan mendorong penggunaan berulang, yang dapat membentuk pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan (Asikin & Alam, 2024).

Hubungan *Attitude Toward Using* dengan Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) *online* Pada Aplikasi *Mobile JKN*

Hubungan antara *Attitude Toward Using* dan kepuasan pengguna menunjukkan korelasi positif yang kuat dengan nilai koefisien 0,708 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Artinya, semakin positif sikap seseorang terhadap penggunaan fitur pendaftaran *online* pada aplikasi *Mobile JKN*, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Nilai rata-rata variabel ini sebesar 4,28 menandakan bahwa mayoritas responden memiliki sikap positif terhadap penggunaan fitur tersebut. Temuan ini didukung oleh penelitian Meisari *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa sikap positif terhadap penggunaan aplikasi berperan penting dalam memperkuat niat untuk terus menggunakan aplikasi. Sikap ini secara tidak langsung berdampak pada meningkatnya kepuasan karena membentuk keterlibatan dan loyalitas pengguna.

Hubungan *Behavioral Intention to Use* dengan Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) *online* Pada Aplikasi *Mobile JKN*

Hubungan antara *Behavioral Intention to Use* dan kepuasan pengguna menunjukkan korelasi positif yang kuat, dengan nilai koefisien sebesar 0,732 dan

signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Artinya, semakin tinggi niat seseorang untuk terus memanfaatkan fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* pada aplikasi *Mobile JKN*, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakannya. Rata-rata skor variabel ini sebesar 4,3, menunjukkan bahwa mayoritas responden berniat terus menggunakan fitur tersebut. Temuan ini dikuatkan oleh penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa kepuasan menjadi faktor penentu utama dalam keputusan pasien untuk tetap menggunakan fitur antrean *online* pada aplikasi *Mobile JKN*. Kualitas layanan yang baik turut membentuk kepuasan, yang selanjutnya mendorong niat perilaku berkelanjutan dari pengguna (Pratama & Suhartanto, 2025).

Hubungan *Actual System Use* dengan Kepuasan Pengguna Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) *online* Pada Aplikasi *Mobile JKN*

Hubungan antara *Actual System Use* dan kepuasan pengguna menunjukkan korelasi positif yang signifikan, dengan koefisien korelasi 0,736 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan kekuatan korelasi yang kuat. Artinya, semakin sering dan optimal pengguna memanfaatkan fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* pada aplikasi *Mobile JKN*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Dalam penelitian ini, nilai rata-rata variabel *Actual System Use* adalah 4,29, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden aktif menggunakan fitur tersebut. Temuan ini dikuatkan oleh penelitian terdahulu, yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem secara nyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dimana pengguna yang lebih sering menggunakan aplikasi seperti Grab merasakan manfaat lebih besar dan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Elan & Muslikh, 2024)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, seluruh variabel dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) terbukti memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* pada aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon.

1. *Perceived Usefulness* memiliki korelasi sedang ($r = 0,587$), menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.
2. *Perceived Ease of Use* menunjukkan korelasi yang kuat ($r = 0,767$), menandakan bahwa kemudahan penggunaan fitur sangat mempengaruhi tingkat kepuasan.
3. *Attitude Toward Using* juga memiliki korelasi kuat ($r = 0,708$), yang mengindikasikan bahwa sikap positif terhadap penggunaan fitur berkaitan erat dengan kepuasan pengguna.
4. *Behavioral Intention to Use* menunjukkan korelasi kuat ($r = 0,732$), yang berarti semakin tinggi niat pengguna untuk terus menggunakan fitur, maka semakin puas pula mereka terhadap layanan tersebut.
5. *Actual System Use* memiliki korelasi paling kuat ($r = 0,736$), menunjukkan bahwa semakin sering dan optimal fitur digunakan secara nyata, maka tingkat kepuasan pengguna pun meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 31–39. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955>
- Amalia, A. G. R., & Fahrudi, A. N. L. I. (2021). *The Relationship Between Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Perceived Loss of Control with User Satisfaction in Mandatory Setting: 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*, Bogor, Indonesia. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210928.034>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(01), 15–31.
- Asikin, D. D., & Alam, C. (2024). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn (studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Di Kota Cimahi). *Variable Research Journal*, 1(1). <https://variablejournal.my.id/index.php/VRJ/article/view/29/42>
- Dahlia, M. S., Sangkot, H. S., & Akbar, P. S. (2024). Hubungan Pengetahuan Masyarakat Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Puskesmas Kendalsari. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v7i2.1311>
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User Acceptance of Mobile-Jkn: Insights from the Technology Acceptance Model. *Indonesian Journal of Health Administration (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia)*, 12(2), Article 2. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217>
- Elan, M. S., & Muslikh, A. R. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB Sebagai Transportasi Online Dengan Metode TAM. *Journal of Information and Technology*, 12(02), 248–259. <https://doi.org/10.32664/j-intech.v12i02.1304>
- Fitri, H. M., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.793>
- Khairunnisa, W., Komara, M. A., & Kurniawan, I. (2023). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Dengan Menggunakan Metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(3), Article 3. <https://doi.org/10.36040/jati.v7i3.6997>
- Kusumo, M. H., & Rosyadi, I. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50–67. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.876>
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). Atensi Pengguna Mobile JKN Dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5695>
- Musharyadi, F., & Febriyanti, F. (2024). Hubungan Intensitas Penggunaan Smartphone Dengan Kecenderungan Nomophobia Pada Remaja. *Jurnal Menara Medika*, 6(2), 186–195. <https://doi.org/10.31869/mm.v6i2.5189>

- Pamungkas, A. A., Priyadi, B. P., & Herawati, A. R. (2022). Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(4), Article 4. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36200>
- Pibriana, D. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 7(3), 580–592. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i3.382>
- Piliang, D. S., & Siregar, S. A. (2023). Implementasi Sistem Manajemen Antrian Pendaftaran Pasien Pada Rumah Sakit Islam Malahayati Untuk Mengurangi Waktu Tunggu. *Journal Of Informatics And Business*, 01(02), 80–88.
- Pratama, Z. S., & Suhartanto, D. (2025). Encouraging the Intention to Use Mobile Jkn Application for Patient Registration and Appointment in Indonesia: A Cross-Sectional Study. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.20473/jphrecode.v8i2.58574>
- Purnamasari, A. T., Safitri, R., & Ningrum, H. D. (2024). Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i1.4340>
- Sari, E. P., Said, S., Febrianti, D., & Ramlan, P. (2024). Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile Jkn Dengan Mutu Pelayanan Di Upt Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 4584–4594. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i2.11981>
- Sari, J. A., & Diana, B. A. (2024). Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 88–96. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3896>
- Siroj, R. A., Afgani, W., Fatimah, F., Septaria, D., & Salsabila, G. Z. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 11279–11289. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i3.32467>
- Suhena, I., & Fitriani, A. D. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Jkn Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 10658–10671.
- Sulaiman, A. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Langsung Dan Tidak Langsung Terhadap Aplikasi Suatu Sistem Informasi. *Business & Management Journal Bunda Mulia*, 2(2). <https://doi.org/10.30813/bmj.v2i2.590>
- Suryani, D., & Sukri, S. A. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. 1.
- Tamimi, F., & Munawaroh, S. (2024). Teknologi Sebagai Kegiatan Manusia Dalam Era Modern Kehidupan Masyarakat. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(3), 66–74. <https://doi.org/10.61132/saturnus.v2i3.157>
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(2), e1321–e1321.