

**PENERIMAAN PENGGUNA MOBILE JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM PELAYANAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MINGGIR**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

Widia Wulandari

221204026

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASIKESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH
PENERIMAAN PENGGUNA MOBILE JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DALAM PELAYANAN RAWAT
JALAN DI PUSKESMAS MINGGIR**

Diajukan oleh:

Widia Wulandari

221204026

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai Salah Satu
Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan di Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal:

Mengesahkan:

Menyetujui,

Penguji



Suryo Nugroho Markus, A.Md., Perkes., SE, MPH

NIDN. 0526017601

Menyetujui,

Pembimbing



Dwi Nugroho, S.Kom., MPH

NIDN. 0518039703

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)



Zacharias Kunia Purbodimako, A.Md.RMIK., SIP., M.P.H

NPP. 2018130114

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Widia Wulandari
NPM : 221204026
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul Karya Tulis Ilmiah : Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil dari *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diaacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensinya yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, Agustus 2025



PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang berjudul "Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir".

Karya Tulis Ilmiah ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi (D-3) Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, banyak bantuan, arahan, dukungan, serta bimbingan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., M.P.H., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, yang telah memberikan dukungan penuh.
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., MPH., sebagai Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang memberikan arahan dan bimbingan.
3. Rizki Yuspita Sari, S.Kep., Ns., MPH., sebagai dosen koordinator Karya Tulis Ilmiah ini yang membimbing secara intensif.
4. Suryo Nugroho Markus, SE., MPH., sebagai Dosen Penguji
5. Dwi Nugroho, S.Kom., MPH., sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi.
6. Keluarga tersayang ayah, ibu, adik, dan sepupu saya atas doa, dukungan, dan semangat yang tak henti-hentinya selama proses ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan selama pengerjaan Karya Tulis Ilmiah Ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas di masa yang akan datang. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta,

Widia Wiuandari

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Karya Ilmiah.....	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Karya Ilmiah.....	5
1. Bagi Peneliti	5
2. Bagi Puskesmas Minggir	5
3. Bagi Institusi Pendidikan	6
E. Keaslian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Teori	12
1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	12

2. Sistem Informasi Dalam Pelayanan Kesehatan.....	13
3. Mobile JKN Sebagai Inovasi Layanan Kesehatan.....	15
4. Teori Penerimaan Teknologi Dalam Pelayanan Kesehatan.....	18
5. Dampak Dan Optimalisasi Penggunaan Mobile JKN.....	21
B. Kerangka Teori.....	24
C. Kerangka Konsep.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan.....	26
1. Lokasi.....	26
2. Waktu.....	26
C. Populasi Dan Sampel.....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	27
D. Definisi Operasional.....	28
E. Alat Dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Pedoman FGD (<i>Focus Group Discussion</i>).....	29
2. Pedoman Observasi.....	30
F. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	31
1. Metode Pengolahan.....	31
2. Analisis Data.....	32
G. Etika Penelitian.....	33
1. Prinsip Respek terhadap Partisipan (<i>Respect for Person</i>):.....	33
2. Persetujuan Setelah Penjelasan (<i>Informed Consent</i>):.....	33
3. Kerahasiaan dan Privasi:.....	34
4. Keamanan dan Kenyamanan Partisipan:.....	34
5. Keadilan (<i>Justice</i>):.....	34
H. Pelaksanaan Penulisan Karya Ilmiah.....	34

1. Tahap Persiapan	34
2. Tahap Pelaksanaan.....	34
3. Tahap Penulisan Karya Ilmiah	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Gambaran Puskesmas Minggir	36
2. Alur dan Prosedur Pendaftaran Menggunakan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Minggir.....	37
3. Distribusi Responden.....	38
4. Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Layanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir	39
B. Pembahasan	50
1. Performance Expectancy (Harapan Kinerja).....	50
2. Effort Expectancy (Harapan Usaha).....	51
3. <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial).....	52
4. <i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi Pendukung).....	53
C. Keterbatasan Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
1. Performance Expectancy (Harapan Kinerja):.....	56
2. Effort Expectancy (Harapan Usaha):.....	56
3. Social Influence (Pengaruh Sosial):.....	56
4. Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung):.....	57
B. Saran	57
1. Untuk Puskesmas Minggir:.....	57
2. Untuk BPJS Kesehatan:.....	57
3. Untuk Pengguna (Pasien):	58
4. Untuk Penelitian Selanjutnya:	58

DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	63

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keslian	7
Tabel 3. 1 Definisa Oprasional	28
Tabel 4. 1 Distribusi Responden.....	38
Tabel 4. 2 Sub Kategori (koding) - Kategori/Sub Tema - Tema	40
Tabel 4. 3 Pertanyaan Pasien <i>Performance Expectancy</i>	41
Tabel 4. 4 Pertanyaan Petugas <i>Performance Expectancy</i>	42
Tabel 4. 5 Pertanyakan Pasien <i>Performance Expectancy</i>	44
Tabel 4. 6 Pertanyakan Petugas <i>Performance Expectancy</i>	44
Tabel 4. 7 Pertanyakan Pasien <i>Social Influence</i>	46
Tabel 4. 8 Pertanyakan Petugas <i>Social Influence</i>	47
Tabel 4. 9 Pertanyakan Pasien <i>Facilitating Conditions</i>	48
Tabel 4. 10 Pertanyakan Petugas <i>Facilitating Conditions</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	25
Gambar4. 1 Alur dan Prodedur Pendaftaran.....	37

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosian
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
UTAUT	: <i>Unified Theory of Acceptance Model</i>
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
FKTP	: Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjut
SIK	: Sistem Informasi Kesehatan
FGD	: <i>Focus Group Discussion</i>
SISKOMAS	: Sistem Komunikasi Masyarakat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Pelaksanaan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	64
Lampiran 2 Lembar Observasi	69
Lampiran 3 Jadwal Rencana Pelaksanaan Karya Ilmiah	75
Lampiran 4 Surat Izin Studi Pendahuluan dari Kampus	76
Lampiran 5 Surat Izin Pendahuluan Dinas Kesehatan Sleman	77
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Kampus	78
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari Dinas Kesehatan	79
Lampiran 8 Surat Pengajuan <i>Ethical Clearance</i>	80
Lampiran 9 <i>Ethical Clearance</i>	81
Lampiran 10 Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal	82
Lampiran 11 Hasil Cek Turnitin	83
Lampiran 12 Lembar Bimbingan Karya Ilmiah	84
Lampiran 13 Naskah Publikasi	87