

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN SISTEM ANTREAN *ONLINE* MOBILE JKN
DI PUSKESMAS SELAYO DENGAN PENDEKATAN DELONE
& MCLEAN *IS SUCCESS MODEL***

SKRIPSI



**Oleh:
SEPTRI YANI
2217020002**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN SISTEM ANTREAN *ONLINE* MOBILE JKN
DI PUSKESMAS SELAYO DENGAN PENDEKATAN DELONE
& MCLEAN *IS SUCCESS MODEL***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



**Oleh:
SEPTRI YANI
2217020002**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk,
telah saya nyatakan dengan benar.**

Padang, 23 September 2026
Yang Membuat Pernyataan,



SEPTRI YANI

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Antrean *Online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo dengan Pendekatan DeLone & Mclean *IS Success Model***” yang disusun oleh **Septri Yani NIM 2217020002**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Padang, 8 September 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I.
NIP 198708092020121007

Pembimbing II

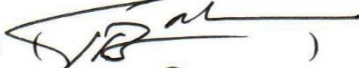


Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Antrean *Online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo dengan Pendekatan DeLone & Mclean *IS Success Model***” yang disusun oleh **Septri Yani NIM 2217020002**, telah diuji di depan Tim Penguji pada tanggal 15 September 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Tim Penguji:

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Raju Wandira, M.Kom. NIP 199101072019031015	(Ketua)	()
2	Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom. NIP 197601062009012003	(Anggota)	()
3	Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I. NIP 198708092020121007	(Anggota)	()
4	Ozzy Secio Riza, M.Kom. NIP 199310122019032015	(Anggota)	()

Mengetahui:

Ketua Program Studi

()
Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Antrean *Online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo dengan Pendekatan DeLone & Mclean *IS Success Model*”** yang disusun oleh **Septri Yani NIM 2217020002**, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Skripsi pada tanggal 15 September 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 18 September 2026

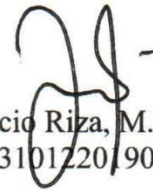
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I.
NIP 198708092020121007



Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Yulia, M.Pd.
NIP 198105052009012008

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Antrean *Online Mobile JKN* di Puskesmas Selayo dengan Pendekatan DeLone & Mclean *IS Success Model*”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan akademik.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan arahan, panduan, serta fasilitas yang mendukung penyusunan karya ilmiah ini.
3. Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I., selaku Dosen Pembimbing I dan Ozzy Secio Riza, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom., selaku Dosen Penasihat Akademik (PA) yang telah membimbing penulis selama masa studi hingga saat ini.
5. Raju Wandira, M.Kom. selaku Dosen Penguji I dan Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan saran, kritik, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pelayanan akademik yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Pihak Puskesmas Selayo dan lembaga penyedia sumber informasi yang telah membantu penulis dalam memperoleh data penelitian, literatur, dan referensi relevan yang mendukung penelitian ini.
8. Orang tua tercinta dan keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan moral maupun material secara tulus dan berkelanjutan, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan, semangat, serta bantuan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi, dan menjadi amal jariyah bagi semua pihak yang telah membantu dalam penyusunannya.

Padang, 15 September 2026
Penulis



Septri Yani
2217020002

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Septri Yani
NIM : 2217020002
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Penggunaan Sistem Antrean *Online* Mobile JKN di
Puskesmas Selayo dengan Pendekatan DeLone &
Mclean *IS Success Model*

Dengan ini menyatakan persetujuan kepada pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk memublikasikan skripsi saya untuk kepentingan akademis.

Padang, 23 September 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Septri Yani

ABSTRACT

Septri Yani (2217020002) Analysis of Factors Influencing the use of the Mobile Jkn Online Queue System at Puskesmas Selayo using the Delone & Mclean Information System Success Model

The use of the online queue feature through the Mobile JKN application at Puskesmas Selayo is still relatively low compared to the use of manual queues. This condition indicates the need to analyze factors related to the actual use of the online queue feature. This study aims to analyze the effects of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction, as well as the effects of these three variables and User Satisfaction on Actual Use of the Mobile JKN online queue feature based on users' self-reported responses at Puskesmas Selayo. This study employed a quantitative approach using the DeLone & McLean Information System Success Model. Data were collected through questionnaires distributed to users of the Mobile JKN online queue feature at Selayo Public Health Center, with Actual Use measured based on users' self-reported responses through the questionnaire, and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4. The results showed that System Quality had a positive and significant effect on User Satisfaction, while Information Quality had no significant effect on User Satisfaction. Service Quality had a positive and significant effect on User Satisfaction. Furthermore, System Quality and Information Quality had no significant effect on Actual Use, while Service Quality had a positive and significant effect on Actual Use. User Satisfaction also had a positive and significant effect on Actual Use, with the largest path coefficient of 0.568. The results indicate that System Quality and Service Quality have significant relationships with User Satisfaction, while Service Quality and User Satisfaction have significant relationships with Actual Use of the Mobile JKN online queue feature based on users' self-reported responses at Puskesmas Selayo.

Keywords: DeLone & McLean, Mobile JKN, System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Actual Use, PLS-SEM.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGUJIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kerangka Teori	7
B. Literatur <i>Review</i>	14
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Tahapan Penelitian	27
C. Setting Penelitian	31
D. Bahan atau Materi Penelitian	32
E. Instrumen Penelitian	37

F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Pembersihan Data.....	47
B. Analisis Demografis	49
C. Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
D. Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	61
E. Hasil Analisis Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	67
F. Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	69
G. Keterbatasan Penelitian	84
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	95