

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil pengujian pada Bab IV menjadi dasar dalam merumuskan kesimpulan penelitian mengenai penggunaan sistem antrean *online* Mobile JKN di Puskesmas Selayo menggunakan DeLone & McLean *IS Success Model* dan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh, *system quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini berarti kualitas sistem yang semakin baik berkaitan dengan meningkatnya kepuasan pengguna terhadap fitur antrean *online* Mobile JKN. Kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta stabilitas aplikasi menjadi aspek yang mendukung terbentuknya kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh, *information quality* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini berarti bahwa hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna belum dapat dibuktikan secara empiris pada sampel dan model penelitian yang digunakan. Dengan demikian, kualitas informasi belum terbukti menjadi faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dalam konteks penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil yang diperoleh, *service quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang baik berkaitan dengan meningkatnya kepuasan pengguna. Kemudahan memperoleh layanan, kejelasan alur pelayanan, serta dukungan yang diberikan kepada pengguna menjadi aspek yang mendukung kepuasan dalam menggunakan fitur antrean *online* Mobile JKN.
4. Berdasarkan hasil yang diperoleh, *system quality* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *actual use*. Hal ini berarti bahwa hubungan langsung antara kualitas sistem dan penggunaan aktual belum

dapat dibuktikan secara empiris pada sampel dan model penelitian yang digunakan.

5. Berdasarkan hasil yang diperoleh, *information quality* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap *actual use*. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi belum terbukti berkaitan dengan penggunaan aktual fitur antrean *online* Mobile JKN dalam konteks penelitian ini.
6. Berdasarkan hasil yang diperoleh, *service quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual use*. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang semakin baik berkaitan dengan meningkatnya kecenderungan pengguna untuk memanfaatkan fitur antrean *online* Mobile JKN ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.
7. Berdasarkan hasil yang diperoleh, *user satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual use*. Artinya, kepuasan pengguna terhadap fitur antrean *online* Mobile JKN turut mendorong pengguna untuk memanfaatkan fitur tersebut ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan dan Puskesmas Selayo

Berdasarkan hasil penelitian, *system quality* dan *service quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Selain itu, *service quality* dan *user satisfaction* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual use*. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan dan Puskesmas Selayo disarankan untuk terus mempertahankan serta meningkatkan kualitas sistem dan kualitas layanan pada fitur antrean *online* Mobile JKN. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan menjaga stabilitas sistem, meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, memperjelas alur penggunaan, serta menyediakan informasi dan panduan yang mudah dipahami pengguna. Upaya tersebut diharapkan dapat

mendukung kepuasan pengguna dan penggunaan fitur antrean *online* ketika pengguna membutuhkan pelayanan kesehatan.

2. Bagi BPJS Kesehatan dan Puskesmas Selayo terkait Sosialisasi

Berdasarkan hasil observasi selama proses penelitian, masih dijumpai pengguna yang belum memanfaatkan fitur antrean *online* sesuai dengan informasi yang tersedia pada aplikasi, seperti waktu pelayanan yang telah ditentukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai tata cara penggunaan fitur antrean *online* Mobile JKN dan informasi yang tersedia di dalamnya. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan dan Puskesmas Selayo disarankan untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai tata cara penggunaan fitur antrean *online* Mobile JKN serta pentingnya mengikuti informasi yang tersedia pada aplikasi. Namun demikian, sosialisasi dan literasi digital tidak dianalisis sebagai variabel dalam model penelitian ini, sehingga saran tersebut disusun berdasarkan kondisi yang diamati di lapangan dan bukan berdasarkan hasil pengujian hubungan antarvariabel.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian agar hasilnya dapat dibandingkan pada beberapa fasilitas kesehatan yang memiliki karakteristik pengguna yang berbeda. Selain itu, teknik pengambilan sampel yang berbeda juga dapat digunakan agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran pada cakupan yang lebih luas. Peneliti selanjutnya juga dapat memasukkan variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti sosialisasi penggunaan Mobile JKN, literasi digital, dukungan petugas, kebiasaan penggunaan, dan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan. Penambahan faktor tersebut dapat dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan fitur antrean *online* Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Aarø, L. E., Fismen, A.-S., Wold, B., Skogen, J. C., Torsheim, T., Arnarsson, Á. M., . . . Eriksson, C. (2022). Nordic adolescents responding to demanding survey scales in boring contexts: Examining straightlining. *Journal of Adolescence*, 94(6), Hal. 829-843. doi:<https://doi.org/10.1002/jad.12066>
- Andreanto, D. D., & Handayani, A. N. (2022). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi Digital Society 5.0. *Jurnal Inovasi Teknik dan Edukasi Teknologi*, 2(5), Hal. 220-223. doi:<https://doi.org/10.17977/um068v2i52022p220-223>
- Apriliani, N., Khasanah, L., Karmanto, B., & Mohammad, M. I. (2025). 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. *Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi*, 4(1), Hal. 127-136. doi:<https://doi.org/10.36002/js.v4i1.3817>
- 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), Hal. 210-219. doi:<https://doi.org/10.37792/jukanti.v7i2.1311>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), Hal. 9-30. doi:<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Firdaus, L., Pratama, A., & Wulansari, A. (2025). Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework. *Bit-Tech (Binary Digital -Technology)*, 8(1), Hal. 203-211. doi:<https://doi.org/10.32877/bt.v8i1.2501>
- Hair, Jr., J., M. Hult, G., M. Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition* (Third Edition ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Hakim, N. S., & Setiatin, S. (2025). Tinjauan Penggunaan Mobile JKN dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Bandung Kiwari. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(4), Hal. 14007-14015. doi:<https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.50760>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

- Julianti, A., & Markam, H. (2023). Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework. *Health Information : Jurnal Penelitian*, Hal. 1-8. Retrieved from <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1120>
- Khalisa, N., Lukman, & Laduppa, H. (2025). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Efektivitas Sistem Antrian Online Di Puskesmas Pangkajene. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, Hal. 145-155. doi:<https://doi.org/10.24198/jane.v17i1.65138>
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek . *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 2(2), Hal. 69-76.
- Mawuntu, K. C., Rorimpandey, G., & Santa, K. (2023). Perancangan Sistem Antrian Berbasis Web Pada Puskesmas Pangolombian. *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Sains*, 1(2), Hal. 15-31. doi:<https://doi.org/10.54066/jptis.v1i2.379>
- Mulyanti, S., Probawati, A., & Wakhdan. (2024). Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 17(2), Hal. 22-40. doi:<https://journal.stiera.ac.id/index.php/Progress/article/view/126?utm>
- Nainggolan, F. A., Ambarita, A. T., Sitepu, A., Ginting, K. A., & Tarigan, L. (2025). Implementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 7(2), Hal. 311-318. doi:<https://doi.org/10.35451/jkg.v7i2.2679>
- Nie, L., Oldenburg, B., Cao, Y., & Ren, W. (2023). Continuous usage intention of mobile health services: model construction and validation. *BMC Health Services Research*, 23(442), Hal. 1-14. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-023-09393-9>
- Nurdila, Sihombing, V., & Juledi, A. P. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Kesehatan untuk Manajemen Data Pasien dan Perawatan yang Lebih Baik. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi*, 7(1), Hal. 333-336. doi:<https://doi.org/10.55338/jikomsi.v7i1.3089>

- Pertiwi, T. S., Setiawan, N. V., Markam, H., & Sutanto, I. (2026). SIMRS Success through User Satisfaction Using DeLone McLean and Demographic Factors. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 16(1), Hal. 1-15. doi:<https://doi.org/10.47701/n44r9g30>
- Prayudi, D., & Oktapiani, R. (2020). Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Dengan Model Delone Mclean (Studi Kasus pada Aplikasi Mobile RS Hermina). *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 1(1), Hal. 22-28. doi:<https://doi.org/10.37150/jiie.v9i1.731>
- Pribadi, T. (2025). Model Delone Dan Mclean Tentang Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit. *JITTER (Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan)*, 12(1), Hal. 34-41.
- Rasoolimanesh, S. (2022). Discriminant validity assessment in PLS-SEM: A comprehensive composite-based approach. *Data Analysis Perspectives Journal*, 3(2), Hal. 1-8. Retrieved from <https://www.scriptwarp.com/>
- Saputri, D. E., Irwandy, & Indrabayu. (2024). Analysis Of Factors Influencing The Use, User Satisfaction And Net Benefits For Users Of Electronic Medical Records (Emr) At Rsia Sitti Khadijah Makassar. *Frontiers in Health Informatics*, 13(5), Hal. 361-367. Retrieved from www.healthinformaticsjournal.com
- Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & Maisaroh. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), Hal. 641-656. doi:<https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art6>
- 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), Hal. 4584-4594. doi:<https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i2.11981>
- Septiani, N. P., Rosianti, S., & Kartika, R. (2023). Gambaran Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Online Oleh Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Paal X Kota Jambi Tahun 2023 . *Electronic Journal E-SEHAD: Scientific of Environmental Health And Diseases*, Hal. 86-91.
- Sinungan, N. P., & Darma, G. S. (2023). Faktor-Faktor Pendukung Penggunaan Antrean Online Dalam Menunjang Peningkatan Mutu Layanan Bagi Bpjs Kesehatan Kedeputan Wilayah Xi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*

Universitas Udayana, Hal. 2245-2258.
doi:<https://doi.org/10.24843/EEB.2023.v12.i11.p13>

Sugesti, D., Hidayati, U., & Sugiarti. (2020). Apakah Model Delone Dan Mclean Mampu Menjelaskan Keberhasilan Sistem Informasi Jkn Mobile? *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan*, 3(1), Hal. 80-88.
doi:<https://doi.org/10.32497/akunbisnis.v3i1.1973>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati. (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(4), Hal. 10658 - 10671.
doi:<https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.33880>

Sulistyarini, T., Kristanto, S., & Rimawati. (2025). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Untuk Pendaftaran Antrean Online Di Klinik Pratama Betesda. *Journal of Health and Medical Record Indonesia*, Hal. 59-64.
doi:<https://doi.org/10.32660/jemari.v2i2.980>

Taufik, A. A., Alhamda, S., & Irawan, Y. G. (2025). Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Mobile JKN: Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit (ARUMAS)*, 2(2), Hal. 17-23.
doi:<https://doi.org/10.52741/ars.v2i2.103>

Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Sari, A. R., . . . Rezki, M. (2023). Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), Hal. 116-129.
doi:<https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140>

Wahyuni, T., Sutha, D. W., & Setiawan, M. Y. (2025). The Success of Introducing Electronic Medical Records Using the Delone and Mclean Method: A Study in Nine Primary Healthcare Facilities in Surabaya . *International Journal of Health and Information System (IJHIS)*, 3(1), Hal. 38-51.
doi:<https://doi.org/10.47134/ijhis.v3i1.63>

Widyaningrum, T., Sholihah, Q., & Haryono, B. S. (2024). The DeLone and McLean Information System Success Model: Investigating User

Satisfaction in Learning Management System. *Journal of Education Technology*, 8(1), Hal. 86-94. doi:<https://doi.org/10.23887/jet.v8i1.71080>

Yunengsih, Y., & Elvin, F. G. (2025). Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, Hal. 157-169. doi:<https://doi.org/10.52943/jipiki.v10i2.1935>

