

PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AWAL BROS

Karya Tulis Ilmiah (KTI), 2024

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI TERHADAP AKSES REKAM KESEHATAN PADA APLIKASI *MOBILE* JKN MENGGUNAKAN METODE EUCS**

Dewi Qodri'ah Akhira, 00421005

X + 93 Halaman + 16 Tabel + 6 Gambar + 21 Lampiran

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Hipertensi atau tekanan darah tinggi pada saat ini menjadi salah satu penyakit yang banyak diderita oleh masyarakat dari berbagai usia maupun ibu hamil serta hipertensi juga dapat menyebabkan kematian. Seiring dengan kemajuan teknologi, BPJS kesehatan merilis sebuah aplikasi kesehatan yang diberi nama *Mobile* JKN. Dalam penggunaan aplikasi *Mobile* JKN masih terdapat kendala dan kekurangan seperti tampilan aplikasi yang kurang menarik dan nama menu dengan gambarnya tidak sesuai, pada fitur info riwayat pelayanan sering tidak terupdate dan tidak terdapatnya hasil tanda-tanda vital, kurang efektif dan efisiennya aplikasi karena masih banyak pengguna yang kurang paham dalam penggunaan aplikasi. Maka dari itu perlu dilakukannya evaluasi terhadap aplikasi *Mobile* JKN yang diharapkan penelitian ini dapat memberi kepuasan pada pasien hipertensi terhadap penggunaan fitur rekam kesehatan pada aplikasi *Mobile* JKN.

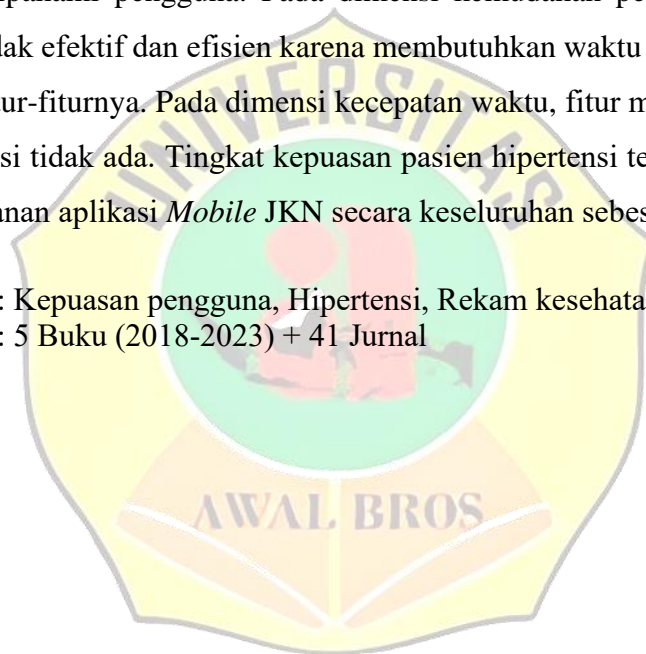
**Tujuan:** Untuk menganalisis kepuasan pasien hipertensi terhadap akses rekam kesehatan pada aplikasi *Mobile* JKN menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

**Metode:** Jenis penelitian ini kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Baloi Permai pada bulan Februari-Juli 2024. Subjek pada penelitian ini 30 pasien hipertensi pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner. Instrumen pengumpulan data menggunakan ceklis dokumen, angket, dan alat tulis kantor. Teknik pengolahan data menggunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

**Hasil:** Dimensi konten menerima nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.18, dimensi keakuratan menerima nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.39, dimensi format menerima nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.07, dimensi kemudahan pengguna dengan nilai rata-rata kepuasan 3.00, dan dimensi ketepatan waktu menerima nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.20. Semua dimensi secara keseluruhan menerima nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.17, dan masuk dalam kategori kepuasan.

**Kesimpulan:** Pada dimensi konten, aplikasi *Mobile JKN* hanya menampilkan informasi dari 1 arah saja. Pada dimensi keakuratan, beberapa informasi riwayat pelayanan tidak akurat. Pada dimensi format, beberapa fitur pada aplikasi *Mobile JKN* kurang dipahami pengguna. Pada dimensi kemudahan pengguna, aplikasi *Mobile JKN* tidak efektif dan efisien karena membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari fitur-fiturnya. Pada dimensi kecepatan waktu, fitur minum obat untuk pasien hipertensi tidak ada. Tingkat kepuasan pasien hipertensi terhadap fitur Info Riwayat Pelayanan aplikasi *Mobile JKN* secara keseluruhan sebesar 3.17 (puas).

Kata Kunci : Kepuasan pengguna, Hipertensi, Rekam kesehatan, *Mobile JKN*  
Kepustakaan : 5 Buku (2018-2023) + 41 Jurnal



PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AWAL BROS

Karya Tulis Ilmiah (KTI), 2024

***ANALYSIS OF PATIENT HYPERTENSION SATISFACTION TO ACCESS HEALTH RECORDS ON MOBILE JKN APPLICATION USING THE EUCS METHOD***

Dewi Qodri'ah Akhira, 00421005

X + 93 Page + 16 Table + 6 Image + 21 Attachment

***ABSTRACT***

***Background:*** Hypertension or high blood pressure is currently one of the diseases that are widely suffered by people of various ages and pregnant women and hypertension can also cause death. Along with technological advances, BPJS Kesehatan released the Mobile JKN application. In the use of the Mobile JKN application, there are still obstacles and shortcomings such as the appearance of the application is not attractive and the menu name with the image does not match, the service history info feature is often not updated and there are no vital signs results, the application is less effective and efficient because there are still many users who do not understand how to use the application. Therefore, it is necessary to evaluate the Mobile JKN application which is expected that this study can provide satisfaction to hypertension patients with the use of the health record feature in the Mobile JKN application.

***Objective:*** to analyze the satisfaction of patients hypertension to access health records on Mobile JKN application using the End-User Computing Satisfaction method.

***Methods:*** This type of research is quantitative descriptive. The subjects in this study were 30 hypertensive patients who used the Mobile JKN application. Data collection used a questionnaire. Data processing techniques used End-User Computing Satisfaction (EUCS). The variables used were content dimensions, accuracy dimensions, format dimensions, user convenience dimensions, and timeliness dimensions.

**Result:** *The content dimension received an average satisfaction score of 3.18, the accuracy dimension received an average satisfaction score of 3.39, the format dimension received an average satisfaction score of 3.07, user-friendliness dimension with an average satisfaction score of 3.00, and the timeliness dimension received an average satisfaction score of 3.20. All of these dimensions, overall, received an average satisfaction score of 3.17, and fall into the satisfaction category.*

**Conclusion:** *In the content dimension, the Mobile JKN application only displays information from 1 direction. In the accuracy dimension, some service history information is inaccurate. In the format dimension, some features on the Mobile JKN application are poorly understood by users. In the user-friendliness dimension, the Mobile JKN application is not effective and efficient because it takes a long time to learn its features. In the time speed dimension, there is no medication taking feature for hypertension patients. The overall level of satisfaction of hypertension patients with the Service History Info feature of the Mobile JKN application is 3.17 (satisfied).*

**Keywords** : User satisfaction, Hypertension, Health records, Mobile JKN  
**Library** : 5 Books (2018-2023) + 41 Journals

