



**EVALUASI *USABILITY* APLIKASI ANTREAN ONLINE BPJS PADA  
PUSKESMAS SUKARAMI MENGGUNAKAN METODE TAM DAN COBIT 5**

**LAPORAN PENELITIAN**

**MUHAMMAD IQBAL SUHERLIN  
22141008P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2024**



**EVALUASI *USABILITY* APLIKASI ANTREAN ONLINE BPJS PADA  
PUSKESMAS SUKARAMI MENGGUNAKAN METODE TAM DAN COBIT 5**

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer**

**MUHAMMAD IQBAL SUHERLIN**

**22141008P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Evaluasi Usability Aplikasi Antrean Online BPJS Pada  
Puskesmas Sukarami Menggunakan Metode TAM dan  
COBIT 5**

**MUHAMMAD IQBAL SUHERLIN  
22141008P**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 22 Februari 2024  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**Fatmasari, M.M., M.Kom**

  


**Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi**

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Evaluasi Usability Aplikasi Antrean Online BPJS Pada Puskesmas Sukarami Menggunakan Metode TAM dan COBIT 5" Oleh "Muhammad Iqbal Suherlin", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 22 Februari 2024.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Fatmasari, M.M., M.Kom

  
(.....)

2. Anggota : Edi Supratman, M.Kom

  
(.....)

3. Anggota : Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom

  
(.....)

**Mengetahui,**  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina  
Darma  
Fakultas Sains Teknologi



  
**Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Iqbal Suherlin

NIM : 22141008P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (laporan penelitian) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas laporan penelitian, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2024

nyataan,  
  
93AAKX2867621

MUHAMMAD IQBAL SUHERLIN

NIM : 22141008P

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat". (QS. Al-Mujadalah:11)

"Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari suatu ilmu, niscaya Allah memudahkannya ke jalan menuju surga". (HR. Turmudzi)

"Bila kamu tak tahan lelahnya belajar, maka kamu akan menanggung perihnya kebodohan". (Imam Syafi'i)

### PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah atas Rahmat dan Hidayah-nya Allah SWT Akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Karya sederhana ini

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT.
- Kedua Orang Tuaku Bapak Suharmoko & Ibu Herlinda S.Pd.
- Support System Bella Ananda S.Ked.
- Pembimbing Skripsi Ibu Fatmasari, M.M., M.Kom.
- Teman-Teman Seperjuangan ku
- Almamater Universitas Bina Darma

## ABSTRAK

Teknologi informasi terus berkembang dengan cepat, kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini. Puskesmas Sukarami adalah sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang berdedikasi dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan yang ada di kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Dengan fokus pada kualitas, inovasi profesional dan kepuasan pelanggan. Puskesmas Sukarami merupakan salah satu instansi pelayanan masyarakat bidang kesehatan yang memiliki total 82 orang pegawai dan 4 orang petugas pendaftaran dari 12 orang pegawai yang bisa mengakses Aplikasi Antrean Online BPJS yang terdiri dari 8 poli untuk pelayanannya. Jumlah total pasien Puskesmas Sukarami yang terdaftar terhitung kurang lebih sebanyak 29.000 orang dan memiliki 6 dokter. Jumlah pasien yang datang perharinya rata-rata sebanyak 100 hingga 160 orang. Evaluasi *Usability* merupakan cara untuk mengetahui sejauh mana pengguna dapat menggunakan suatu sistem/aplikasi untuk mencapai tujuan pengguna yang ditentukan dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam kondisi tertentu. Dalam upaya mengatasi hal tersebut maka dibuatlah sebuah Evaluasi *Usability* yang bertujuan untuk mengetahui dimana kekurangan Aplikasi Antrean Online BPJS dengan menggunakan metode TAM dan COBIT 5.

Kata Kunci: Evaluasi, *Usability*, Puskesmas, TAM, COBIT 5

## ABSTRACT

Information technology continues to develop rapidly, the presence of the internet has encouraged various areas of life to utilize this technology. Sukarami Health Center is a health service facility dedicated to providing health services in the city of Palembang, South Sumatra, Indonesia. With a focus on quality, professional innovation and customer satisfaction. Sukarami Community Health Center is a public health service agency which has a total of 82 employees and 4 registration officers out of 12 employees who can access the BPJS Online Queue Application which consists of 8 polys for its services. The total number of registered Sukarami Health Center patients is approximately 29,000 people and has 6 doctors. The average number of patients who come per day is 100 to 160 people. Usability evaluation is a way to find out the extent to which users can use a system/application to achieve user goals determined by effectiveness, efficiency and satisfaction under certain conditions. In an effort to overcome this, a Usability Evaluation was created which aims to find out where the BPJS Online Queue Application is lacking using the TAM and COBIT 5 methods.

*Keywords:* Evaluation, *Usability*, Community Health Center, TAM, COBIT 5



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan laporan penelitian ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan laporan penelitian ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan laporan penelitian ini, terutama kepada :

1. Kedua Orang Tua Tercinta.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM. selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi.
4. Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Fatmasari, M.M., M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Laporan penelitian ini.
6. Kepada Edi Supratman, S.kom., M.Kom. dan Kiky Rizky Nova Wardani, S.Kom., M.Kom. selaku penguji
7. Kepada seluruh Dosen Fakultas Sains Teknologi khususnya Jurusan Sistem Informasi, staff dan karyawan Universitas Bina Darma Palembang.
8. Kepada rekan-rekan seperjuangan di Universitas Bina Darma.

Palembang, Februari 2024

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Batasan Masalah.....	2
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Metodologi Penelitian .....	3
1.6.1. Lokasi Pengumpulan Data.....	3
1.6.2. Metode Pengumpulan Data.....	3
1.6.3. Studi Literatur .....	3
1.6.4. Wawancara .....	4
1.6.5. Kuesioner .....	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Evaluasi .....	6
2.2. <i>Usability</i> .....	6
2.3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	7
2.4. <i>Control Objective for Information and Related Technology (COBIT 5.0)</i> .....	8

2.5. Puskesmas.....	8
2.6. Profil Puskesmas Sukarami.....	9
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	28
3.2. Waktu dan Objek Pelaksanaan Penelitian .....	29
3.3. Pengumpulan Data .....	30
3.4. Metode Analisis Data .....	32
3.4.1. Kuesioner Penelitian.....	32
3.4.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Objek Penelitian.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	39
4.1.1. Tahap Observasi.....	39
4.1.2. Tahap Wawancara.....	41
4.1.3. Tahap Kuesioner .....	41
4.2. Pembahasan .....	43
4.2.1. Interpretasi Penggunaan Aplikasi Antrean Online BPJS.....	43
4.2.2. Analisis Menggunakan Metode TAM.....	44
4.2.3. Evaluasi <i>Usability</i> Aplikasi Antrean Online BPJS Menggunakan COBIT 5 .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1 Halaman Daftar Peserta BPJS .....	40
Gambar 4.2 Halaman Login .....	40
Gambar 4.3 Hasil Wawancara.....	41
Gambar 4.4 Hasil Analisis GAP COBIT 5 .....	49
Gambar 1. Tampilan Menu Login .....	53
Gambar 2. Tampilan Dashboard Utama.....	53
Gambar 3. Tampilan Dashboard Utama.....	54
Gambar 4. Tampilan Dashboard Data Pasien.....	54
Gambar 5. Tampilan Menu Pasien BPJS dan NON BPJS.....	55
Gambar 6. Tampilan Mendaftar Pasien Peserta BPJS.....	55
Gambar 7. Tampilan Mendaftar Pasien Peserta NON BPJS.....	56

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Pimpinan Puskesmas Sukarami dari Tahun 1991 sampai dengan sekarang.....	10
Tabel 2.2 Luas Wilayah Kerja Puskesmas Sukarami.....	10
Tabel 2.3 Data Demografi Puskesmas Sukarami Tahun 2023 .....	11
Tabel 2.4 Ketenagaan Puskesmas Sukarami Tahun 2023 .....	17
Tabel 2.5 Daftar Pegawai Puskesmas Sukarami Tahun 2023 .....	18
Tabel 2.6 Keadaan Obat dan Barang Habis Pakai di Puskesmas Sukarami Tahun 2022 .....	22
Tabel 2.7 Keadaan Alat-Alat Kesehatan di Puskesmas Sukarami Tahun 2022 .....	23
Tabel 2.8 Sepuluh Penyakit Terbesar Puskesmas Sukarami Tahun 2023 .....	27
Tabel 3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Kuesioner Metode TAM.....	33
Tabel 3.3 Kuesioner COBIT 5 Sub Domain AP0-13 dan MEA-01 .....	35
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Interpretasi Penggunaan Aplikasi Antrean Online BPJS .....	43
Tabel 4.4 Hasil Analisis <i>Perceived Usefulness</i> (PU) .....	44
Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU).....	45
Tabel 4.6 Hasil Analisis Kondisi <i>Performance</i> .....	47
Tabel 4.7 Hasil Analisis Kondisi <i>Expected</i> .....	47
Tabel 4.8 Analisis GAP Menggunakan COBIT 5.....	48
Tabel 1. Responden Pegawai Yang Dapat Mengakses Aplikasi Antrean Online BPJS Pada Puskesmas Sukarami .....	59
Tabel 2. Daftar Responden.....	60