

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MOBILE JKN DALAM MENDUKUNG LAYANAN BPJS KESEHATAN
DENGAN METODE EUCS**

Skripsi



Disusun oleh

Farah Fadhilah

21SA2023

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MOBILE JKN DALAM MENDUKUNG LAYANAN BPJS KESEHATAN
DENGAN METODE EUCS**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Farah Fadhilah

21SA2023

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN DALAM Mendukung LAYANAN BPJS KESEHATAN DENGAN METODE EUCS

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Farah Fadhilah

21SA2023

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 17 Januari 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Luzi Dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0617109201

Ranggi Praharaningtyas Aji, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0619099101

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 03 Februari 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2018.09.2.143

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MOBILE JKN DALAM Mendukung LAYANAN BPJS KESEHATAN
DENGAN METODE EUCS**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Farah Fadhilah

21SA2023

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 03 Februari 2025

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIDN. 0612078301

Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0630089101

Luzi Dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0617109201

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 03 Februari 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Farah Fadhilah
NIM : 21SA2023
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN dalam Mendukung Layanan BPJS Kesehatan dengan Metode EUCS

Dosen Pembimbing 1 : Luzi Dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI.

Dosen Pembimbing 2 : Ranggi Praharaningtyas Aji, S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 17 Januari 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Farah Fadhilah
NIM. 21SA2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang selalu mendukung, memberikan doa dan mengusahakan segala hal untuk penulis.
2. Seluruh keluarga besar dan semua saudara yang selalu memberikan dukungan dan doa.
3. Ibu Luzi Dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI., dan Bapak Ranggi Praharaningtyas Aji, S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan masukan dan arahan selama bimbingan.
4. Seluruh dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuannya selama perkuliahan.
5. Pihak BPJS Kesehatan Kantor Pusat dan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Purwokerto yang telah memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian skripsi ini.
6. Seseorang yang pernah hadir di kehidupan penulis yang tidak bisa disebutkan namanya. Terima kasih atas segala hal yang telah diberikan dan hadirnya anda telah membuat penulis termotivasi untuk selalu berproses dan menjadi pribadi yang jauh lebih berani serta sabar.
7. Teman-teman seperjuangan skripsi yang selalu menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi.

8. Teman-teman kelas SI21C dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.



HALAMAN MOTTO

Jangan hanya memimpikan hidupmu, tapi bangun dan hidupkan mimpimu!



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN dalam Mendukung Layanan BPJS Kesehatan dengan Metode EUCS”. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari beberapa bantuan pihak-pihak yang telah membantu penulis selama ini. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dhanar Intan Surya Saputra M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Nurfaizah, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik SI21C.
5. Ibu Luzi Dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
6. Bapak Ranggi Praharaningtyas Aji, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
7. Seluruh dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.

8. BPJS Kesehatan Kantor Pusat dan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Purwokerto yang telah bersedia untuk memberikan izin penelitian.
9. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doanya.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Penulis hanya dapat berdoa semoga amal kebaikan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan kepada penulis semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan pahala yang berlipat-lipat. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat.

Purwokerto, 17 Januari 2025

Penulis