

## INTISARI

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk mengawasi pelaksanaan program kesehatan. Mobile JKN merupakan sebuah inovasi yang dirancang oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara online. Aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam administrasi dan akses layanan kesehatan dengan mengatasi berbagai kendala seperti antrian yang panjang di kantor BPJS dan kesulitan navigasi. Meskipun aplikasi ini telah menawarkan berbagai kemudahan, namun penting untuk tetap mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Purwokerto Utara dan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Alasan pemilihan Purwokerto Utara sebagai objek penelitian, karena belum pernah dilakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dan memiliki karakteristik yang representatif. Selanjutnya alasan mengapa metode EUCS ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi diberbagai dimensi seperti content (isi), accuracy (akurasi), format (bentuk), ease of use (kemudahan penggunaan) dan timeliness (ketepatan waktu). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang peserta BPJS Kesehatan yang aktif menggunakan aplikasi Mobile JKN di wilayah Purwokerto Utara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna) yaitu content (isi), accuracy (akurasi) dan format (bentuk). Sedangkan variabel ease of use (kemudahan penggunaan) dan timeliness (ketepatan waktu) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna).

Kata kunci: Mobile JKN, kepuasan pengguna, metode EUCS, BPJS Kesehatan

## **ABSTRACT**

*The Health Insurance Administering Body (BPJS) is a legal entity formed to supervise the implementation of health programs. Mobile JKN is an innovation designed by BPJS Health to make it easier for BPJS Health participants to access various health services online. The JKN Mobile application is expected to make it easier for BPJS Health participants to administer and access health services by overcoming various obstacles such as long queues at BPJS offices and navigation difficulties. Even though this application offers various conveniences, it is still important to evaluate the extent to which this application can meet the needs and expectations of users. This research was conducted in the North Purwokerto District area and used the End User Computing Satisfaction (EUCS) method to analyze the factors that influence user satisfaction of the Mobile JKN application. The reason for choosing North Purwokerto as the research object is because research has never been carried out regarding analysis of satisfaction factors for users of the Mobile JKN application and it has representative characteristics. Furthermore, the reason why the EUCS method was chosen is because it can provide a comprehensive picture of user perceptions of applications in various dimensions such as content, accuracy, format, ease of use and timeliness. Data was collected through questionnaires distributed to 100 BPJS Health participants who actively use the Mobile JKN application in the North Purwokerto area. The results of this research show that there are 3 variables that significantly influence user satisfaction, namely content, accuracy and format. Meanwhile, the variables ease of use and timeliness do not have a significant effect on user satisfaction.*

*Keywords: Mobile JKN application, user satisfaction, EUCS method, BPJS Health*