

INTISARI

Aplikasi Mobile JKN adalah aplikasi berbasis android untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan jaminan kesehatan nasional BPJS Kesehatan. Adanya permasalahan pada aplikasi seperti kesulitan login, mendaftar menjadi peserta baru, merubah data peserta dan kesulitan dalam menggunakan layanan lainnya pada aplikasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pengguna Mobile JKN dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Ada 5 variabel independen yang digunakan yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden yang diambil dari populasi jumlah pengunduh aplikasi Mobile JKN di Google Playstore. Pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling, dan pengumpulan kuesioner dilakukan dengan menggunakan Google Form yang dibagikan kepada responden. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu ada 4 variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu content, accuracy, format, dan ease of use, dan hanya variabel timeliness yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: evaluasi, kepuasan pengguna, Mobile JKN, EUCS

ABSTRACT

JKN mobile application is an android based application to make it easier for people to use the national health assurance services for health services (BPJS Kesehatan). There are problems with the application such as difficulty logging in, registering as a new participant, changing participant data and difficulties in using other services in the application. The purpose of this research was to discover and analyze the satisfaction of Mobile JKN users by using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. There are 5 independent variables used content, format, ease of use, and timeliness, and the dependent variable that is user satisfaction. The sample used was 100 of the respondents taken from the population, the number of people downloading mobile apps at Google Playstore. Taking samples using the simple random sampling method, and the collection of questionnaires is done using the Google Form distributed to the responders. The results derived in this study are 4 variables that do not significantly affect the user's satisfaction: content, accuracy, format, and ease of use, and only variable timeliness has a significant impact on user satisfaction. Simultaneously, variables content, accuracy, format, ease of use, and the timeliness significantly affect the user's satisfaction..

Keyword: evaluation, user satisfaction, Mobile JKN, EUCS