

**KEPUASAN PASIEN PENGGUNA SISTEM PENDAFTARAN ONLINE
JKN MOBILE DENGAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)
DI PUSKESMAS KRATON YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat (S1)



Oleh:

AGUNG SURYANTO BUDIRAHARJO

KMP.2400725

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA**

2025

SKRIPSI



**KEPUASAN PASIEN PENGGUNA SISTEM PENDAFTARAN ONLINE
JKN MOBILE DENGAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)
DI PUSKESMAS KRATON YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Agung Suryanto Budiraharjo

KMP.2400725

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Agustus 2025

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Heni Febriani, S.Si.M.P.H.

Penguji I / Pembimbing Utama

Drs. Sunaryo, M.Pd

Penguji II / Pembimbing Pendamping

Novita Sekarwati, S.K.M., M.Si.



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, 20 Agustus 2025

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)



Susi Damayanti, S.Si., M.Sc





PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Suryanto Budiraharjo

NIM : KMP.2400725

Program Studi : Kesehatan Masyarakat (S1)

Judul Penelitian : Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Online
JKN Mobile dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kraton Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di STIKES Wira Husada maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

Agung Suryanto Budiraharjo
KMP.2400275



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbil 'alamin*, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penelitian berjudul 'Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kraton Yogyakarta' dengan baik. Tujuan disusunnya hasil penelitian ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai Sarjana Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta

Penulis menyadari tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik karena dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberi izin penelitian;
2. Susi Damayanti, S.SI., M.Sc. selaku Ketua Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada;
3. Drs. Sunaryo, M.Pd selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bantuan dan arahan;
4. Novita Sekarwati, S.K.M., M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bantuan dan arahan;
5. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan usulan proyek akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna sempurnanya usulan proyek akhir ini.

Yogyakarta, 20 Agustus 2025

**KEPUASAN PASIEN PENGGUNA SISTEM PENDAFTARAN ONLINE
JKN MOBILE DENGAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)***

DI PUSKESMAS KRATON YOGYAKARTA

Agung Suryanto Budiraharjo¹, Sunaryo,² Novita Sekarwati³

INTISARI

Aplikasi pendaftaran pasien melalui JKN Mobile di Puskesmas Kraton digunakan untuk memudahkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan secara online. Namun, evaluasi terkait kepuasan pengguna belum pernah dilakukan. Penelitian ini bertujuan menilai tingkat kepuasan serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner pada pasien yang mendaftar menggunakan JKN Mobile selama Juni–Juli 2025 dengan jumlah responden 71 orang menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian didasarkan pada lima dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Analisis dilakukan secara deskriptif dan menggunakan uji Chi Square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi EUCS memperoleh skor rata-rata di atas nilai minimum, yaitu *content* (14,4), *accuracy* (10,8), *format* (10,6), *ease of use* (13,6), dan *timeliness* (6,7). Rata-rata skor kepuasan pengguna sebesar 17,08 menandakan aplikasi JKN Mobile mampu memberikan pelayanan yang baik. Uji Chi Square membuktikan kelima dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Disimpulkan bahwa aplikasi JKN Mobile di Puskesmas Kraton telah memberikan kepuasan yang baik bagi pasien, namun tetap diperlukan evaluasi berkala dan pengembangan berkelanjutan untuk menjaga kualitas layanan.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna, JKN Mobile, End User Computing Satisfaction (EUCS)*

¹ Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

"PATIENT SATISFACTION WITH THE JKN MOBILE ONLINE REGISTRATION SYSTEM USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD AT PUSKESMAS KRATON YOGYAKARTA"

Agung Suryanto Budiraharjo¹, Sunaryo,², Novita Sekarwati³

ABSTRACT

The JKN Mobile application at Puskesmas Kraton is used to facilitate patients in accessing healthcare services online. However, an evaluation of user satisfaction has never been conducted. This study aims to assess the level of satisfaction and analyze the factors influencing user satisfaction with the application.

This research employed a descriptive quantitative design with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to patients who registered using JKN Mobile during June–July 2025, with a total of 71 respondents selected using accidental sampling. The research instrument was developed based on the five dimensions of End User Computing Satisfaction (EUCS), namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were analyzed descriptively and tested using the Chi Square method.

The results showed that all EUCS dimensions obtained average scores above the minimum values: content (14.4), accuracy (10.8), format (10.6), ease of use (13.6), and timeliness (6.7). The overall average user satisfaction score was 17.08, indicating that the JKN Mobile application provides good service quality. The Chi Square test confirmed that all five EUCS dimensions significantly affect user satisfaction.

In conclusion, the JKN Mobile application at Puskesmas Kraton has provided good satisfaction for patients. Nevertheless, periodic evaluations and continuous development are required to maintain and improve service quality.

Keywords : *User Satisfaction, JKN Mobile, End User Computing Satisfaction (EUCS)*

¹ Students of Health Public (S1) Study Program STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. User Satisfaction.....	9
2. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	10
3. <i>End user Computing Satisfaction (EUCS)</i>	11
4. Dimensi dalam EUCS	12
5. Jaminan Kesehatan Nasional.....	13
6. Pendaftaran Online JKN Mobile.....	14
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Konsep	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	23
B. Waktu dan tempat penelitian	23
C. Populasi dan sampel	23
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional	26
F. Instrumen Penelitian	31
G. Analisis Data	32
H. Jalannya Penelitian	33
I. Etika Penelitian.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan.....	43
C. Keterbatasan Penelitian.....	53
BAB V PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi mengubah hampir seluruh aspek kehidupan manusia, dari cara berinteraksi, berkomunikasi hingga cara mengakses informasi dan layanan. Dalam beberapa dekade terakhir, teknologi komunikasi dan informasi mengalami revolusi besar yang berdampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk kesehatan, pendidikan, transportasi, dan ekonomi. Keberadaan internet, perangkat mobile, dan aplikasi berbasis digital telah menciptakan era baru yang dikenal sebagai era digital, di mana teknologi menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari (Schwab, 2016).

Kemajuan teknologi di bidang kesehatan ditunjukkan dengan hadirnya layanan pendaftaran online, yang memberi kesempatan bagi pasien untuk mengakses pelayanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas. Di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah meluncurkan aplikasi JKN Mobile sebagai bagian dari transformasi digital dalam layanan kesehatan. Aplikasi ini menawarkan fitur pendaftaran online di penyedia pelayanan kesehatan dasar, seperti Puskesmas, yang mempunyai tujuan meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas pelayanan (BPJS Kesehatan, 2024).

Puskesmas Kraton mulai mengimplementasikan sistem pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile sejak tahun 2022 sebagai bagian dari upaya mendukung transformasi digital layanan kesehatan yang dicanangkan oleh pemerintah. Langkah ini diambil untuk memberikan alternatif akses layanan yang lebih praktis dan efisien bagi pasien, khususnya peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sejak penerapannya, layanan ini telah digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus mengantri langsung di lokasi. Data dari BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur antrian

online JKN Mobile di Puskesmas Kraton tergolong tinggi, yakni sebesar 15,15% pada Desember 2024 dan 13,62% pada Januari 2025, melebihi target minimum sebesar 10%. Meskipun tingkat penggunaan cukup tinggi, Berdasarkan hasil studi pendahuluan, pasien menyatakan kepuasan dalam beberapa aspek, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki agar sistem dapat berfungsi lebih optimal. Salah satu permasalahan yang muncul adalah ketidaksesuaian nomor antrian yang dikeluarkan oleh sistem antrian online JKN dengan SIMPUS, yang dapat menyebabkan kebingungan bagi pasien, kurangnya informasi penduan pendaftaran maupun informasi pasien yang sudah dilayani. Selain itu, sistem saat ini belum bisa digunakan untuk mendaftar pasien BPJS selain Faskes Tingkat pertama terdaftar. Puskesmas Kraton sebagai salah satu FKTP di Kota Yogyakarta yang telah mengadopsi sistem pendaftaran online melalui JKN Mobile belum melakukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Padahal, tanpa adanya evaluasi yang jelas, potensi permasalahan seperti ketidaksesuaian data antrian, keterbatasan akses, dan kendala teknis lainnya sulit untuk diidentifikasi dan diperbaiki secara optimal.

Kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini tidak hanya mencerminkan pengalaman pengguna, tetapi juga berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sistem pendaftaran online yang telah diterapkan, guna memastikan bahwa inovasi digital tersebut benar-benar memberikan manfaat maksimal bagi penggunanya.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan respon emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah konsumen membandingkan harapan terhadap suatu produk atau layanan dengan hasil nyata yang diterima. Tingkat kepuasan yang lebih tinggi dapat menekan munculnya keluhan dari konsumen, sekaligus mendorong terciptanya loyalitas. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dinilai melalui tiga aspek

utama, yaitu harapan pelanggan (*customer expectation*), kualitas yang dirasakan (*perceived quality*), dan nilai yang dirasakan (*perceived value*).

Salah satu pendekatan yang dapat dimanfaatkan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Instrumen ini mengevaluasi kepuasan pengguna melalui lima dimensi, yakni isi (*content*), tampilan (*format*), ketepatan (*accuracy*), waktu penyajian (*timeliness*), serta kemudahan penggunaan (*ease of use*). Hasil penilaian tersebut dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile di Puskesmas Kraton, sehingga pasien dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan penelitian Rumana (2021), masih terdapat banyak pasien atau pengguna yang merasa kurang puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Oleh karena itu, disarankan agar pengembangan aplikasi difokuskan pada peningkatan desain antarmuka yang lebih ramah pengguna, meminimalisasi terjadinya error dalam pengolahan data, memperbarui jadwal dokter secara berkala, mempercepat akses pendaftaran online, serta mempercepat proses pengunduhan barcode.

Mengingat belum adanya evaluasi sistem di Puskesmas Kraton serta pentingnya meningkatkan kualitas layanan digital di sektor kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Puskesmas Kraton Yogyakarta."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

Adakah hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kraton Yogyakarta

2. Tujuan Khusus

- a. Melihat hubungan dimensi isi (*content*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta.
- b. Melihat hubungan dimensi keakuratan (*accuracy*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta
- c. Melihat hubungan dimensi bentuk (*format*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta
- d. Melihat hubungan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta
- e. Melihat hubungan dimensi ketepatan waktu (*timelines*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta

D. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, supaya pembahasan lebih fokus, maka pada penelitian mengenai Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kraton Yogyakarta, diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Penelitian saat ini dilakukan pada aplikasi pendaftaran online melalui JKN Mobile di Puskesmas Kraton.
2. Responden pasien Puskesmas Kraton yang mendaftar melalui JKN Mobile Juni sampai dengan Juli 2025.

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Mengetahui bagaimana hubungan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Puskesmas Kraton

Hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi Puskesmas Kraton untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran online melalui JKN Mobile berdasarkan faktor-faktor kepuasan pasien.

2) Bagi Pengelola BPJS Kesehatan

Temuan penelitian dapat digunakan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi JKN Mobile, sehingga mendorong masyarakat lebih aktif memanfaatkannya.

3) Bagi Pengelola Sistem Informasi Kesehatan

Pihak pengelola dapat mengidentifikasi aspek-aspek dalam EUCS yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien.

4) **Bagi STIKES Wira Husada**

Penelitian dapat membantu meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran di STIKES. Dosen dan mahasiswa yang terlibat dalam penelitian dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan terbaru, yang kemudian bisa diterapkan dalam kurikulum dan metode pengajaran.

5) **Bagi Peneliti**

Penelitian mendorong peneliti untuk terus mengembangkan diri dan berinovasi.

F. **Keaslian Penelitian**

Sejumlah penelitian terdahulu dengan metode serupa telah dilakukan, antara lain:

1. Khrisanandya (2020) dalam penelitian berjudul “*Evaluasi SIMPUS dengan Metode EUCS di Puskesmas Nanggulan Kulon Progo*” meneliti tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Studi tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara serta observasi. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa SIMPUS mampu memberikan kepuasan pengguna yang relatif baik, meskipun masih terdapat kekurangan pada dimensi kemudahan penggunaan dan aspek tampilan. Adapun penelitian ini berbeda karena memakai pendekatan kuantitatif.
2. Wafiroh (2019) dalam penelitiannya berjudul “*Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)*” bertujuan menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap APM dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan instrumen EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna. Kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan metode EUCS, sedangkan perbedaannya ada pada objek kajian; penelitian Wafiroh berfokus pada APM di Puskesmas

Sleman, sementara penelitian ini menitikberatkan pada sistem pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile.

3. Sari (2019) dengan berjudul "*Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Sebagai Pengguna Aplikasi Ancy-Care di Kota Yogyakarta*", tujuan dari penelitian ini untuk membuat aplikasi mobile berbasis android. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan rancangan potong lintang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan informasi bermanfaat untuk pemantauan kehamilan namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti tampilan aplikasi dan kemudahan penggunaan. Persamaan penelitian sama-sama menggunakan metode EUCS, objek kajiannya berbeda dengan penelitian ini.
4. Adrianti dan Hosizah (2018) dalam penelitiannya berjudul "*Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas)*" bertujuan menganalisis sejauh mana faktor-faktor dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memengaruhi manfaat nyata yang diperoleh pengguna sistem informasi E-Puskesmas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi untuk menguji hubungan antara variabel EUCS dan manfaat sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa EUCS berpengaruh signifikan terhadap manfaat sistem. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada penggunaan metode EUCS, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian, di mana penelitian tersebut menelaah E-Puskesmas, sementara penelitian ini berfokus pada aplikasi pendaftaran online melalui JKN Mobile.
5. Rumana (2021) dengan judul "*Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online di RSUP Fatmawati*" Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi pendaftaran online dengan mengacu pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil menunjukkan bahwa pasien cukup puas terhadap aplikasi tersebut, terutama pada aspek akurasi informasi dan ketepatan layanan. Namun, terdapat kekurangan dalam kemudahan penggunaan dan tampilan

aplikasi. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan metode EUCS. Perbedaan penelitian meneliti sytem aplikasi pendaftaran online RSUP Fatmawati sedangkan penelitian ini adalah aplikasi pendaftaran JKN Mobile yang merupakan aplikasi nasional.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Gambaran Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile berdasarkan aspek isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem di Puskesmas Kraton Yogyakarta

Sebagian besar pengguna memberi jawaban positif dengan sistem Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Kota Yogyakarta. Berdasarkan lima aspek yang diteliti:

- a. Isi (*Content*)

Berdasarkan perhitungan dari data survei, diperoleh interval sebesar 14,4 yang artinya kelengkapan Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta berada dalam kategori lengkap.

- b. Keakuratan (*Accuracy*)

Berdasarkan perhitungan dari data survei, diperoleh interval sebesar 10,8 yang artinya akurasi Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta berada dalam kategori akurat.

- c. Tampilan (*Format*)

Berdasarkan perhitungan dari data survei, diperoleh interval sebesar 10,6 yang artinya tampilan Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta berada dalam kategori menarik.

- d. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Berdasarkan perhitungan dari data survei, diperoleh interval sebesar 13,6 yang artinya kemudahan Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta berada dalam kategori mudah.

- e. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Perolehan hasil perhitungan dari data survey yang diolah menunjukkan bahwa perhitungan interval sebesar 6,7 yang artinya ketepatan waktu Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta berada dalam kategori cepat.

2. Hasil uji *Fisher's Exact Test*, dari lima Hipotesis awal yang diajukan menunjukkan bahwa:
- a. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *exact significance (2-sided)* sebesar 0,042 maka H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara aspek isi (content) dari sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta dengan tingkat kepuasan pengguna.
 - b. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *exact significance (2-sided)* sebesar 0,042 maka H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara keakuratan (*accuracy*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta.
 - c. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *exact significance (2-sided)* sebesar 0,042 maka H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara bentuk (*format*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta.
 - d. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *exact significance (2-sided)* sebesar 0,004 maka H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta.
 - e. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *exact significance (2-sided)* sebesar 0,004 maka H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara ketetapan waktu (*timelines*) dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Online JKN Mobile dengan Metode (EUCS) di Puskesmas Kraton Yogyakarta, ada beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna;

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa lima aspek penting dari sistem JKN Mobile telah dinilai berada dalam kategori baik. Meskipun demikian, peningkatan mutu layanan digital tetap diperlukan untuk menjaga kepuasan pengguna dan mengantisipasi perkembangan kebutuhan di masa depan. Oleh karena itu, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan oleh berbagai pihak:

1. Bagi BPJS Kesehatan

- a. Meningkatkan kualitas aplikasi JKN Mobile, khususnya dalam hal kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, dan stabilitas sistem, agar layanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna
- b. BPJS Kesehatan perlu melakukan evaluasi terhadap keakuratan dan kesesuaian informasi yang ditampilkan pada aplikasi JKN Mobile, agar data dan layanan yang tersedia benar-benar relevan serta memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, penyediaan fitur umpan balik langsung di aplikasi dapat menjadi sarana bagi pengguna untuk melaporkan ketidaksesuaian informasi, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.
- c. BPJS Kesehatan perlu melakukan penyempurnaan desain antarmuka dengan memperhatikan prinsip *user friendly*, antara lain penyederhanaan struktur menu, penataan tata letak yang lebih intuitif, serta pemilihan kombinasi warna yang lebih menarik dan nyaman dilihat.

- d. BPJS Kesehatan perlu melakukan optimalisasi stabilitas sistem agar lebih responsif dan mudah diakses. Selain itu, penyediaan panduan penggunaan yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami.
- e. Memastikan pembaruan informasi dilakukan secara berkala dan real-time, serta mempercepat respon sistem dalam menampilkan data yang dibutuhkan.

2. Bagi Puskesmas Kraton Yogyakarta

- a. Memberikan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat terkait tata cara pendaftaran melalui JKN Mobile, sehingga pengguna yang kurang terbiasa dapat tetap mengakses layanan dengan mudah
- b. Puskesmas melalui Dinas Kesehatan perlu mengoptimalkan proses *bridging* antara Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) dengan aplikasi JKN Mobile. Integrasi sistem yang lebih baik akan memastikan kesesuaian dan sinkronisasi data sehingga informasi yang ditampilkan pada aplikasi JKN Mobile konsisten dengan data yang tercatat dalam SIMPUS

3. Bagi Pengguna JKN Mobile

Disarankan agar pengguna lebih aktif mempelajari panduan penggunaan aplikasi dan menyampaikan umpan balik apabila menemui kendala, sehingga pemanfaatan aplikasi dapat lebih optimal.

4. Penelitian selanjutnya

Disarankan untuk dilakukan di beberapa puskesmas atau fasilitas kesehatan lain dengan menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif, misalnya dengan menambahkan wawancara mendalam atau focus group discussion (FGD) untuk menggali pengalaman dan harapan pengguna secara lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., Gao, G., DesRoches, C., & Jha, A. K. (2010). The digital transformation of healthcare: Current status and the road ahead. *Information Systems Research*, 21(4), 796-809. <https://doi.org/10.1287/isre.1100.0327>
- Anesa, M., Zulhendra, Z., & Kurniadi, D. (2017). Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi EXAMP. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 75–82.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Panduan Penggunaan Aplikasi JKN Mobile*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
- Dianty, R. A. (2020). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 13(1), 22–30.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Jenius dengan menggunakan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan perspektif pengguna. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(2), 45–55.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *QUERY: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8.
- Habiburrahman. (2016). Model-model evaluasi dalam sistem informasi perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Informasi*, 1(1), 92–101. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/111>
- Hidayah, N. (2020). Pengaruh timeliness terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 11(2), 112–120.
- International Telecommunication Union. (2022). *Global connectivity report 2022*. Retrieved from <https://www.itu.int>

- Izzati, N., & Firmanto, A. (2021). Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Digital*, 3(1), 45–53.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Transformasi digital dalam layanan kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Jaminan kesehatan nasional: Kebijakan dan implementasi*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusumawati, A., & Santoso, B. (2021). Analisis penerimaan teknologi informasi dalam layanan kesehatan: Studi pada pendaftaran online. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(1), 23-30.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. (M. Mirnawati, Ed.). Gorontalo: Ideas Publishing.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Nurlita, O. (2019). *Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil sebagai pengguna aplikasi Ancy-Care di Kota Yogyakarta*.
- Prasetyowati, T., & Kushartanti, B. (2021). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi Pcare BPJS di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 165–174.
- Riduwan, & Akdon. (2010). *Tabel skor skala Likert*. Bandung: Alfabeta
- Rini, D. P. (2019). Analisis tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap layanan ‘LINKAJA’ di Indonesia melalui pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan reputasi perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(3), 189–207.
- Rosalina. (2017). Pengujian kepuasan sistem informasi manajemen menggunakan End-User Computing Satisfaction: Studi kasus sistem informasi akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rosalina, D. (2017). Pengaruh konten sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 8(1), 30–38.

- Schwab, K. (2016). *The fourth industrial revolution*. Crown Business.
- Selwyn, N. (2016). *Education and technology: Key issues and debates*. Bloomsbury Publishing.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kerja praktek dan skripsi (SKKP) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, 4(1), 17–21. Retrieved from <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- Sevtiyani, N. (2020). Pengaruh format dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna sistem informasi DGS. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(2), 145–153.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Yamin, S., & Ramayah, T. (2011). *Research Methodology: A Guide for Researchers in Social Science and Business*. Shah Alam: Universiti Teknologi MARA Press
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.