

NASKAH PUBLIKASI

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

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh:

Agung Suryanto Budiraharjo
KMP.2400725

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA**

2025



**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



SURAT KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Suryanto Budiraharjo

NIM : KMP 2400725

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

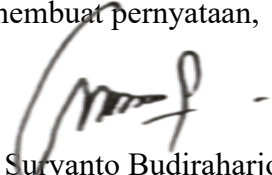
Judul Penelitian : Kepuasan Pasien Pengguna Sistem
Pendaftaran Online JKN Mobile dengan
Metode *End User Computing Satisfaction*
(EUCS) di Puskesmas Kraton Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di STIKES Wira Husada Yogyakarta.
2. Skripsi ini murni berupa gagasan dan rumusan dari peneliti dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Semua acuan dan referensi dalam penelitian ini tidak mengandung unsur plagiarisme yang dibuktikan dengan hasil uji Turnitin dengan nilai 27 %
4. Apabila dikemudian hari peneliti terbukti memalsukan skripsi ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Agung Suryanto Budiraharjo
NIM. KMP2400725

**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*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk Kesehatan (Kemenkes, 2021) [4]. Di bidang pelayanan kesehatan, transformasi digital ditandai dengan hadirnya layanan pendaftaran online. BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi JKN Mobile yang memungkinkan pasien, termasuk di Puskesmas, mengakses layanan secara lebih efisien dan praktis (Kesehatan, 2022) [2].

Puskesmas Kraton mulai mengimplementasikan pendaftaran online melalui JKN Mobile sejak 2022 untuk mendukung program pemerintah. Data BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta menunjukkan tingkat penggunaan fitur ini cukup tinggi, yaitu 15,15% di Bulan Desember 2024 dan 13,62% di bulan Januari 2025, melebihi target minimal 10%. Meski demikian, studi pendahuluan mengungkap adanya kendala, seperti ketidaksesuaian nomor antrian antara sistem JKN dan SIMPUS, kurangnya informasi pendaftaran, serta keterbatasan pendaftaran bagi pasien BPJS non-Faskes tingkat pertama. Hingga kini, evaluasi menyeluruh terkait efektivitas dan kepuasan pengguna belum dilakukan.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting kualitas layanan kesehatan, karena berpengaruh pada kepercayaan dan loyalitas Masyarakat (Parasuraman et al., 1988) [6]. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata, meliputi harapan (*expectation*), kualitas yang dirasakan (*perceived quality*), dan nilai yang dirasakan (*perceived value*) (Kotler & Keller, 2016) [5]. Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari Doll & Torkzadeh, (1988) [3], yang mencakup dimensi: isi, tampilan, ketepatan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton dengan metode EUCS, guna memastikan inovasi digital benar-benar memberikan manfaat optimal.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengukur variabel pada satu waktu tertentu untuk memperoleh gambaran mengenai fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019) [7]. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kraton, Kota Yogyakarta, pada bulan Februari sampai dengan Agustus 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile di Puskesmas Kraton pada bulan Juni–Juli 2025. Sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai kriteria dapat dijadikan responden (Arikunto, 2019) [1].

Kriteria inklusi adalah responden berusia 18–45 tahun, mampu membaca dan menulis, serta memiliki aplikasi JKN Mobile. Adapun kriteria eksklusi yaitu pasien yang melakukan pendaftaran online dengan bantuan orang lain serta mereka yang menolak berpartisipasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Dari 71 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan (72%) dan berada pada kelompok usia 39–45 tahun (45%), sehingga pengguna aplikasi JKN Mobile di Puskesmas Kraton didominasi usia produktif hingga paruh baya. Berdasarkan pekerjaan, kategori “lainnya” paling banyak (49,3%), diikuti ASN/TNI/POLRI (21,1%) dan karyawan (18,3%), sedangkan wiraswasta, pelajar, dan belum bekerja jumlahnya lebih sedikit. Adapun rincian karakteristik responden adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	28
Perempuan	51	72
Total	71	100
Usia		
18 - 24 tahun	8	11,2
25 – 31 tahun	19	26,7
32 – 38 tahun	12	16,9
39- 45 tahun	32	45
Total	71	100
Pekerjaan		
Belum Bekerja	1	1,41
Pelajar	3	4,23
ASN/TNI/POLRI	15	21,13
Karyawan	13	18,31
Wiraswasta	4	5,63
Lainya	35	49,3
Total	71	100

Sumber: Data primer tahun 2025

2. Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Online

Tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online dievaluasi menggunakan metode EUCS dengan lima dimensi utama: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Rincian hasil tiap dimensi ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Distribusi frekuensi variabel X penggunaan sistem pendaftaran online

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	<i>Content</i>		
	Lengkap	70	99%
	Kurang Lengkap	1	1%
2	<i>Accuracy</i>		
	Tepat	70	99%
	Kurang Tepat	1	1%
3	<i>Format</i>		
	Menarik	70	99%
	Kurang Menarik	1	1%
4	<i>Ease of use</i>		
	Mudah	68	96%
	Tidak Mudah	3	4%
5	<i>Timeliness</i>		
	Cepat	68	96%
	Kurang Cepat	3	4%

Sumber: Data primer tahun 2025

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online JKN Mobile sangat tinggi. Sebanyak 99% responden menilai aspek *content*, *accuracy*, dan *format* sudah baik, sementara 96% menyatakan sistem mudah digunakan dan layanan cepat.

Tabel 3. Distribusi frekuensi variabel Y penggunaan sistem pendaftaran online

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Satisfaction</i>		
Puas	67	94%
Kurang puas	4	6%

Sumber: Data primer tahun 2025

Sebagian besar responden (94%) menyatakan puas terhadap

sistem pendaftaran online JKN Mobile, sementara hanya 6% yang menyatakan kurang puas.

3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan adalah Uji *Fisher's Exact Test*, dengan dasar keputusan $p\text{-value} < 0,05$ berarti H_0 ditolak (berpengaruh), sedangkan $p\text{-value} > 0,05$ berarti H_0 diterima (tidak berpengaruh).

Tabel 4. Hubungan antara dimensi EUCS dengan kepuasan pasien

Dimensi	Kepuasan						Fisher's Exact Test
	Puas		Tidak Puas		Total		
	Frekuensi (f)	(%)	Frekuensi (f)	(%)	Frekuensi (f)	(%)	
<i>Contens</i>							
Lengkap	68	95,8	2	2,8	70	98,6	0,042
Tidak lengkap	0	0	1	1,4	1	1,4	
Total	68	95,8	3	4,2	71	100	
<i>accuracy</i>							
Tepat	68	95,8	2	2,8	70	98,6	0,042
Kurang tepat	0	0	1	1,4	1	1,4	
Total	68	95,8	3	4,2	71	100	
<i>format</i>							
Menarik	68	95,8	2	2,8	70	98,6	0,042
Kurang menarik	0	0	1	1,4	1	1,4	
Total	68	95,8	3	4,2	71	100	
<i>ease of use</i>							
Mudah	67	94,4	1	1,4	68	95,8	0,004
Tidak mudah	1	1,4	2	2,8	3	4,2	
Total	68	95,8	3	4,2	71	100	
<i>timelines</i>							
Cepat	67	94,4	1	1,4	68	95,8	0,004
Kurang Cepat	1	1,4	2	2,8	3	4,2	
Total	68	95,8	3	4,2	71	100	

Sumber: Data primer tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas, dari 5 hipotesis yang diajukan hipotesis awal terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai p-value masing-masing $< 0,05$, dengan p-value 0,042 pada aspek isi, keakuratan, dan bentuk, serta p-value 0,004 pada aspek kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu

B. Pembahasan

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

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas responden menilai aspek isi (*content*) pada sistem pendaftaran online JKN Mobile sudah memadai. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” dengan rata-rata skor $14,4 \geq 10$. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa konten aplikasi telah dianggap lengkap oleh pengguna. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai informasi kurang sesuai, sulit digunakan, tidak jelas, dan kurang bermanfaat. Kondisi ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas konten, khususnya terkait kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, serta pemberian edukasi dan pendampingan bagi pengguna yang belum terbiasa.

Pada aspek keakuratan (*accuracy*), distribusi jawaban juga menunjukkan kecenderungan positif dengan rata-rata skor $10,8 \geq 7,5$. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar responden menilai informasi yang ditampilkan aplikasi sudah akurat. Meskipun demikian, terdapat sejumlah responden yang menganggap data kurang sesuai, yang kemungkinan disebabkan belum optimalnya proses integrasi (*bridging*) antara SIMPUS dan aplikasi JKN Mobile. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan terhadap akurasi informasi, optimalisasi integrasi sistem, serta penyediaan fitur umpan balik guna mempercepat perbaikan data.

Selanjutnya, aspek format dinilai baik dengan rata-rata skor $10,6 \geq 7,5$. Mayoritas responden menganggap struktur dan tampilan aplikasi sudah layak, meskipun sebagian kecil masih menilai tata letak, menu,

dan kombinasi warna kurang optimal. Hal ini menunjukkan perlunya penyempurnaan desain antarmuka berbasis prinsip *user friendly*, seperti penyederhanaan menu, penataan tata letak yang lebih intuitif, dan pemilihan warna yang serasi.

Pada aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata $13,6 \geq 10$, dengan dominasi jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju”. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi relatif mudah dioperasikan oleh mayoritas pengguna. Meski demikian, sebagian kecil responden masih mengalami kendala berupa ketidakstabilan sistem, keterbatasan panduan penggunaan, dan kesulitan akses. Oleh sebab itu, peningkatan stabilitas sistem dan penyediaan petunjuk penggunaan yang sederhana serta mudah dipahami menjadi hal penting untuk ditindaklanjuti.

Terakhir, aspek ketepatan waktu (*timeliness*) juga memperoleh penilaian positif dengan rata-rata skor $6,7 \geq 5$. Mayoritas responden menilai aplikasi mampu memberikan layanan secara cepat dan sesuai harapan. Namun, masih ada sebagian kecil pengguna yang menemukan keterlambatan pembaruan informasi maupun kecepatan respon sistem. Perbaikan dapat dilakukan melalui pembaruan data secara berkala dan real-time serta optimalisasi performa sistem dalam menyajikan informasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap kinerja sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan dominasi jawaban “Sangat Setuju” (174) dan “Setuju” (165), dengan skor rata-rata indikator kepuasan sebesar $17,08 \geq 12,5$. Temuan ini menegaskan bahwa sistem telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang baik. Namun, keberadaan responden yang menyatakan ketidakpuasan pada lima aspek utama menandakan bahwa perbaikan secara berkelanjutan tetap diperlukan, sehingga kualitas layanan dapat semakin optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Uji Hipotesis

Hasil analisis menggunakan *Fisher's Exact Test* menunjukkan bahwa seluruh aspek variabel EUCS, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta ($p < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara langsung oleh kualitas sistem dari berbagai dimensi.

Pada aspek *content*, kepuasan meningkat ketika informasi yang ditampilkan lengkap, relevan, dan bermanfaat. Hal serupa terlihat pada aspek *accuracy*, di mana data yang akurat meningkatkan kepercayaan dan meminimalkan kesalahan pendaftaran. Sementara itu, aspek format berkontribusi melalui tampilan yang rapi, navigasi yang jelas, serta desain antarmuka yang ramah pengguna. Aspek *ease of use* juga terbukti signifikan, karena sistem yang sederhana dan mudah digunakan mampu mengurangi hambatan teknis, mempercepat interaksi, serta meningkatkan kenyamanan pengguna. Adapun aspek *timeliness* menunjukkan bahwa kecepatan respon sistem dan pembaruan informasi secara real-time sangat berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien.

Secara praktis, hasil ini mengindikasikan bahwa pengembangan dan evaluasi berkelanjutan terhadap kelima aspek tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan digital di bidang kesehatan. Sistem pendaftaran online yang informatif, akurat, mudah digunakan, didukung tampilan yang baik, serta mampu memberikan respon tepat waktu akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan pengguna secara berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta memperoleh penilaian yang sangat baik dari pengguna. Berdasarkan lima dimensi EUCS, aspek isi (*content*) dinilai lengkap, keakuratan (*accuracy*) akurat, tampilan (*format*) menarik, kemudahan penggunaan (*ease of use*) mudah, serta ketepatan waktu (*timeliness*) cepat.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JKN Mobile telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pasien, meskipun penyempurnaan tetap diperlukan agar pengalaman pengguna semakin optimal dan layanan kesehatan digital lebih berkualitas.

Hasil Uji Hipotesis menggunakan Uji Fisher's Exact Test menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Aspek isi, keakuratan, dan tampilan masing-masing memperoleh nilai signifikansi 0,042, sedangkan aspek kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu memperoleh nilai 0,004. Dengan demikian, kelima dimensi terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pendaftaran online JKN Mobile di Puskesmas Kraton Yogyakarta.

V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar BPJS Kesehatan melakukan peningkatan kualitas aplikasi JKN Mobile melalui perbaikan kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, dan stabilitas sistem; evaluasi akurasi serta relevansi data yang didukung fitur umpan balik; penyempurnaan desain antarmuka berbasis prinsip *user friendly*;

optimalisasi responsivitas sistem disertai panduan penggunaan yang jelas; serta pelaksanaan pembaruan informasi secara berkala dan real-time guna meningkatkan kepuasan serta pengalaman pengguna.

2. Bagi Puskesmas Kraton Yogyakarta

- a. Memberikan edukasi dan pendampingan masyarakat agar lebih mudah menggunakan JKN Mobile.
- b. Mengoptimalkan integrasi SIMPUS dengan JKN Mobile untuk memastikan sinkronisasi dan konsistensi data.

3. Bagi Pengguna JKN Mobile

Pengguna disarankan aktif mempelajari panduan dan memberi umpan balik agar aplikasi lebih optimal dimanfaatkan.

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

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The measurement of end-user computing satisfaction*, *MIS Quarterly*, 12(2), pp. 259–274. doi:10.2307/248851.
- Kemenkes, R. (2021). *Transformasi digital kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kesehatan, B. (2022). *Panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.