Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index

Research Article e-ISSN: 2963-0940

Evaluation of the Use of the JKN Mobile Application Using the Eucs Method at Watubelah Health Center, Cirebon District

Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Eucs di Puskesmas Watubelah Kabupaten Cirebon

Shinta Nurapriani[1], Bambang Karmanto[2*], Maula Ismail Mohammad[3], Lina Khasanah[4]

[1,2,3]Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Indonesia

(*) Corresponding Author: shintanurapriani2@gmail.com

Article info

Keywords:
Evaluation, Mobile JKN, EUCS

Abstract

BPJS Kesehatan launched the JKN Mobile Application on November 15, 2017. The purpose of launching this application is to facilitate participant access to public services, especially those related to health insurance provided by the government. However, the use of Mobile JKN still has several obstacles in its use, such as in terms of content when logging in the system indicates that the number has been used by someone else, even though the user has never registered, in terms of accuracy there is an error in grouping family data, in terms of Ease of use to receive the OTP code must spend credit to receive the code, in terms of timeliness there is a problem of the length of time to get the OTP code. So in the implementation of the JKN Mobile Application, there needs to be an evaluation by the user. The evaluation in this study uses the EUCS method. The research used quantitative descriptive analytical methods with a cross sectional design. Population of JKN Mobile Application users. Sampling used Quota Sampling, the total sample was 56 people using the Slovin formula. The analysis used in this study is univariate and bivariate analysis using the Pearson or Spearman rank correlation test The results of this study indicate that the content variable has a very strong correlation relationship with user satisfaction (p value 0.000 and r count 0.940), accuracy has a very strong correlation relationship with user satisfaction (p value 0.000 and r count 0.933), format has a very strong correlation relationship with user satisfaction (p value 0.000 and r count 0.888), ease of use has a very strong correlation relationship with user satisfaction (p value 0.000 and r count 0.918), timeliness has a very strong correlation relationship with user satisfaction (p value 0.000 and r count 0.935).

Kata kunci:
Evaluasi, Mobile JKN, EUCS

Abstrak

BPJS Kesehatan meluncurkan Aplikasi Mobile JKN pada tanggal 15 November 2017. Tujuan dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi akses peserta terhadap layanan publik terutama yang berkaitan dengan jaminan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah. Namun, penggunaan Mobile JKN masih terdapat beberapa hambatan dalam penggunaanya, seperti dari segi *content* pada saat login sistem mengindikasikan bahwa nomor tersebut telah digunakan oleh orang lain, meskipun pengguna tersebut belum pernah melakukan registrasi, segi

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

accuracy terdapat kesalahan pengelompokkan data keluarga, dari segi *Easy of use* untuk menerima kode OTP harus mengeluarkan pulsa untuk menerima kode tersebut, segi *timeliness* terdapat masalah lamanya mendapatkan kode OTP. Sehingga dalam implementasi Aplikasi Mobile JKN perlu adanya pelaksanaan evaluasi oleh pengguna. Evaluasi pada penelitian ini menggunakan metode EUCS. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pengguna Aplikasi Mobile JKN. Pengambilan sampel menggunakan *Quota Sampling*, jumlah sampel sebanyak 56 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji korelasi pearson atau rank spearman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *content* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat *user satisfaction* (p value 0,000 dan r hitung 0,940), *accuracy* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat *user satisfaction* (p value 0,000 dan r hitung 0,933), *format* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat *user satisfaction* (p value 0,000 dan r hitung 0,888), *easy of use* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat *user satisfaction* (p value 0,000 dan r hitung 0,918), *timeliness* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat *user satisfaction* (p value 0,000 dan r hitung 0,935).

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, kemampuan untuk beradaptasi dengan tren teknologi terbaru menjadi sebuah keharusan. Hal ini juga berlaku dalam bidang asuransi kesehatan, di mana integrasi teknologi komunikasi dan informasi memiliki peran yang tak kalah penting. Seiring dengan kemajuan teknologi yang terus berlanjut, sistem layanan konvensional semakin beralih ke model berbasis elektronik.

BPJS Kesehatan mengeluarkan aplikasi mobile JKN di Jakarta pada tanggal 15 November 2017. Tujuan dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi akses peserta terhadap layanan publik terutama yang berkaitan dengan jaminan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah (Zilah & Adinugraha, 2023). Peluncuran aplikasi ini dilatarbelakangi oleh tren teknologi informasi yang menghasilkan penerapan aplikasi *mobile*, di mana sistem digital *online* yang membantu semua pekerjaan. Hal ini dilakukan untuk membantu peserta BPJS Kesehatan bertransaksi, memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta JKN-KIS, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan (Suhadi *et al*, 2022). Implementasi JKN yang mudah secara real time sehingga memudahkan BPJS Kesehatan menilai kinerja program dan mengambil keputusan berdasarkan informasi yang akurat (Putri *et al*., 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Watubelah terdapat pengguna aplikasi mobile JKN dengan pemanfaatan sebesar 8,87% dan yang memanfaatkan antrean online sebesar 95,97%. Pemanfaatan mobile JKN di Puskesmas Watubelah tertinggi kedua pada Kabupaten Cirebon bulan September 2024 yaitu 22 pengguna. Dari pemanfaatan penggunaan Aplikasi mobile JKN terdapat beberapa permasalahan diantaranya gagapnya teknologi pada masyarakat sekitar menangani penggunaan aplikasi mobile JKN. Selain itu, Dilihat dari kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi mobile JKN mengeluhkan bahwa ketika pengguna mendaftar menggunakan nomor hp yang belum pernah di daftarkan, namun sistem mengindikasikan bahwa nomor tersebut telah digunakan oleh orang lain, meskipun pengguna tersebut belum pernah melakukan registrasi. Selain itu, seringkali ditemukan bahwa dalam kelompok peserta BPJS PBI, beberapa anggota keluarga tidak terdaftar dalam satu keluarga yang sama, meskipun semuanya termasuk dalam kategori PBI

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Non-mandiri. Pengguna yang membutuhkan kode OTP untuk melakukan verifikasi nomor HP saat registrasi atau login terkadang harus membutuhkan pulsa untuk menerima kode tersebut.

Penelitian ini mengevaluasi aplikasi mobile JKN menggunakan metode EUCS (*End-user Computing Satisfaction*) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998). Metode ini ialah metode untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dari pengguna aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sistem informasi. Metode ini mencakup 5 komponen yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna, diantaranya: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*Easy of use*), ketepatan waktu (*timeliness*). Tujuan evaluasi dengan metode EUCS adalah untuk menentukan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.

METODE

Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Watubelah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis kuota sampling, jumlah sampel sebanyak 56 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Instrumen yang akan dilakukan pada penelitian ini menggunakan kuisioner dari penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti Eka Suci Daniyanti (2023) dan sama seperti dari peneliti Fitriansyah & Harris (2018) dan wawancara mendalam. Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji korelasi pearson atau rank spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	*Frequency*	*Percent*
Laki-laki	17	30,4%
Perempuan	39	69,6%
Jumlah	**56**	**100%**

Sumber: data primer, diolah 2025

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden dapat di informasikan bahwa total responden berjumlah 56 responden yang terdiri dari 17 responden laki-laki (30,4%) dan 39 responden perempuan (69,6%). Dalam penelitian ini, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna lebih banyak berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan pengguna laki-laki.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Variabel	N	Min-Mak	Mean	SD
Usia	56	20-55	33,89	9,127

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Berdasarkan tabel 2 karakteristik responden dapat di informasikan bahwa umur pengguna termuda adalah 20 tahun dan umur pengguna tertua adalah 55 tahun, rata-rata umur pengguna adalah 33,89 tahun dengan standar deviasi sebesar 9,127 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	*Frequency*	*Percent*
SD	2	3,6%
SMP	5	8,9%
SMA	28	50,0%
PT	21	37,5%
Jumlah	56	100,0%

Berdasarkan tabel 3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat di informasikan bahwa total responden berjumlah 56 responden yang terdiri dari 2 responden dengan pendidikan terakhir SD (3,6%), 5 responden dengan pendidikan terakhir SMP (8,9%), 28 responden dengan pendidikan terakhir SMA (50,0%), dan 21 responden dengan pendidikan terakhir di PT (37,5%). Dalam penelitian ini, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna Mobile JKN didominasi oleh pengguna dengan pendidikan terakhir SMA.

Isi (*Content*)

Tabel 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Content*

	Indikator *Content*	Min-Maks	Mean	SD	Kategori
C1	Isi dari informasi di Aplikasi Mobile JKN sesuai kebutuhan anda	1-7	4,68	1,619	Baik
C2	Isi dari informasi di Aplikasi Mobile JKN mudah dipahami	1-7	4,88	1,727	Baik
C3	Isi dari informasi di Aplikasi Mobile JKN sudah lengkap	1-7	4,75	1,654	Baik
C4	Isi dari informasi di Aplikasi Mobile JKN sangat jelas	1-7	4,89	1,648	Baik
	Variabel *Content*	**1-7**	**4,80**	**1,662**	**Baik**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Content* pada tabel 4 yang terdiri dari 4 pertanyaan dengan penilaian minimal 1 dan maksimal 7. Hasil tersebut menunjukkan nilai mean C1 yaitu isi dari informasi di aplikasi Mobile JKN sesuai kebutuhan memiliki mean terendah yaitu sebesar 4,68 dengan standar deviasi 1,619 dan nilai mean C4 yaitu isi dari informasi di aplikasi Mobile JKN sangat jelas memiliki mean tertinggi yaitu sebesar 4,89 dengan standar deviasi 1,648. Secara keseluruhan nilai mean variabel *content* yaitu sebesar 4,80 termasuk dalam kategori baik.

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Akurasi (*Accuracy*)

Tabel 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Accuracy*

Indikator *Accuracy*		Min-Maks	Mean	SD	Kategori
A1	Aplikasi Mobile JKN sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat	1-7	4,75	1,587	Baik
A2	Setiap link di Aplikasi Mobile JKN yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai	1-7	4,88	1,550	Baik
Variabel *Accuracy*		**1-7**	**4,81**	**1,57**	**Baik**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *accuracy* pada tabel 5 yang terdiri dari 2 pertanyaan dengan penilaian minimal 1 dan maksimal 7. Hasil tersebut menunjukkan nilai mean A1 yaitu aplikasi Mobile JKN sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat memiliki mean terendah yaitu sebesar 4,75 dengan standar deviasi 1,587 dan nilai mean A2 yaitu setiap link di aplikasi Mobile JKN selalu menampilkan halaman web yang sesuai memiliki mean tertinggi yaitu sebesar 4,88 dengan standar deviasi 1,550. Secara keseluruhan nilai mean variabel *accuracy* yaitu sebesar 4,81 termasuk dalam kategori baik.

Bentuk (Format)

Tabel 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Format*

Indikator *Format*		Min-Maks	Mean	SD	Kategori
F1	Desain tampilan Aplikasi Mobile JKN memiliki pengaturan warna yang menarik	1-7	4,86	1,656	Baik
F2	Desain tampilan Aplikasi Mobile JKN memiliki *layout* yang memudahkan pengguna	1-7	4,93	1,715	Baik
Variabel *Format*		**1-7**	**4,89**	**1,69**	**Baik**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *format* pada tabel 6 yang terdiri dari 2 pertanyaan dengan penilaian minimal 1 dan maksimal 7. Hasil tersebut menunjukkan nilai mean F1 yaitu desain tampilan aplikasi Mobile JKN memiliki pengaturan warna yang menarik memiliki mean terendah yaitu sebesar 4,86 dengan standar deviasi 1,656 dan nilai mean F2 yaitu desain tampilan aplikasi Mobile JKN memiliki *layout* yang memudahkan pengguna memiliki mean tertinggi yaitu sebesar 4,93 dengan standar deviasi 1,715. Secara keseluruhan nilai mean variabel *format* yaitu sebesar 4,89 termasuk dalam kategori baik.

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)

Tabel 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Easy of Use*

Indikator *Ease of Use*		Min-Maks	Mean	SD	Kategori
E1	Aplikasi Mobile JKN sangat mudah digunakan	1-7	4,80	1,645	Baik
E2	Aplikasi Mobile JKN mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	1-7	4,73	1,624	Baik
Variabel *Ease of Use*		**1-7**	**4,77**	**1,634**	**Baik**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Easy of Use* pada tabel 7 yang terdiri dari 2 pertanyaan dengan penilaian minimal 1 dan maksimal 7. Hasil tersebut menunjukkan nilai mean E2 yaitu aplikasi Mobile JKN mudah diakses darimana saja dan kapan saja memiliki mean terendah yaitu sebesar 4,73 dengan standar deviasi 1,624 dan nilai mean E1 yaitu aplikasi Mobile JKN sangat mudah digunakan memiliki mean tertinggi yaitu sebesar 4,80 dengan standar deviasi 1,645. Secara keseluruhan nilai mean variabel *Easy of Use* yaitu sebesar 4,77 termasuk dalam kategori baik.

Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Tabel 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Timeliness*

Indikator *Timeliness*		Min-Maks	Mean	SD	Kategori
T1	Informasi tentang JKN yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Aplikasi Mobile JKN	1-7	4,63	1,544	Baik
T2	Aplikasi Mobile JKN selalu menampilkan informasi yang terbaru	1-7	4,73	1,567	Baik
Variabel *Timeliness*		**1-7**	**4,68**	**1,56**	**Baik**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *timeliness* pada tabel 8 yang terdiri dari 2 pertanyaan dengan penilaian minimal 1 dan maksimal 7. Hasil tersebut menunjukkan nilai mean T1 yaitu informasi tentang JKN yang anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui aplikasi Mobile JKN memiliki mean terendah yaitu sebesar 4,63 dengan standar deviasi 1,544 dan nilai mean T2 yaitu aplikasi Mobile JKN selalu menampilkan informasi yang terbaru memiliki mean tertinggi yaitu sebesar 4,73 dengan standar deviasi 1,567. Secara keseluruhan nilai mean variabel *timeliness* yaitu sebesar 4,68 termasuk dalam kategori baik.

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Tabel 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *User Satisfaction*

Indikator *User Satisfaction*		Min-Maks	Mean	SD	Kategori
U1	Isi dari informasi secara keseluruhan di Aplikasi Mobile JKN memuaskan	2-7	4,98	1,433	Baik
U2	Keakuratan secara keseluruhan dalam Aplikasi Mobile JKN memuaskan	2-7	4,95	1,367	Baik
U3	Tampilan secara keseluruhan di Aplikasi Mobile JKN memuaskan	2-7	5,32	1,309	Lebih Baik
U4	Kemudahan secara keseluruhan dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN memuaskan	2-7	4,98	1,408	Baik
U5	Ketepatan waktu secara keseluruhan di Aplikasi Mobile JKN memuaskan	2-7	4,79	1,358	Baik
Variabel *User Satisfaction*		**2-7**	**5,00**	**1,38**	**Baik**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *user satisfaction* pada tabel 9 yang terdiri dari 5 pertanyaan dengan penilaian minimal 2 dan maksimal 7. Hasil tersebut menunjukkan nilai mean U5 yaitu ketepatan waktu secara keseluruhan di aplikasi Mobile JKN memuaskan memiliki mean terendah yaitu sebesar 4,79 dengan standar deviasi 1,358 dan nilai mean U3 yaitu tampilan secara keseluruhan di aplikasi Mobile JKN memuaskan memiliki mean tertinggi yaitu sebesar 5,32 dengan standar deviasi 1,309. Secara keseluruhan nilai mean variabel *user satisfaction* yaitu sebesar 5,00 termasuk dalam kategori baik.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov Smirnov, uji tersebut dilakukan karena respnden yang digunakan lebih dari 30 responden. Jika nilai signofikan > 0,05, maka nilai berdistribusi normal. Namun, jika nilai signifikan < 0,05, maka nilai tidak berdistribusi normal.

Tabel 10 Tabel Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel	Signifikan	Kesimpulan
Content	0,016	Tidak Normal
Accuracy	0,002	Tidak Normal
Format	0,000	Tidak Normal
Ease of Use	0,002	Tidak Normal
Timeliness	0,000	Tidak Normal
User Satisfaction	.200*	Normal

Dari tabel 10 di atas, hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov dari 5 variabel bebas yaitu *Content* menunjukkan nilai signifikan 0,016; *Accuracy* dan *Ease of Use* menunjukkan

nilai signifikan 0,002; *Format* dan *Timeliness* menunjukkan nilai signifikan 0,000 sehingga semua variabel tidak berdistribusi normal. Variabel terikat yaitu *User Satisfaction* menunjukkan nilai signifikan 0,200 sehingga variabel berdistribusi normal. Dapat disimpulkan karena variabel bebas berdistribusi tidak normal dan variabel terikat berdistribusi normal, maka uji korelasi yang digunakan adalah uji *Rank Spearman*.

Uji Korelasi *Rank Spearman*
Hubungan Korelasi antara *Content* dengan *User Satisfaction*

Tabel 11 Uji Korelasi antara *Content* dengan *User Satisfaction*

Hubungan		Variabel *Content*	Variabel *User Satisfaction*	Keputusan
Variabel *Content*	Correlation Coefficient	1,000	.940**	H1 diterima
	Sig. (2-tailed)		0,000	
	N	56	56	
Variabel *User Satisfaction*	Correlation Coefficient	.940**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	56	56	

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* hubungan *Content* dengan *User Satisfaction* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka keputusan uji adalah H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Content* dengan *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan nilai koefesien korelasi sebesar 0,940 yang artinya tingkat kekuatan korelasi hubungan adalah sangat kuat dan nilai koefesien korelasi bernilai positif yang artinya semakin tinggi variabel *Content* maka semakin tinggi juga *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Hubungan Korelasi antara *Accuracy* dengan *User Satisfaction*

Tabel 12 Uji Korelasi antara *Accuracy* dengan *User Satisfaction*

Hubungan		Variabel *Accuracy*	Variabel *User Satisfaction*	Keputusan
Variabel *Accuracy*	Correlation Coefficient	1,000	.933**	H2 diterima
	Sig. (2-tailed)		0,000	
	N	56	56	
Variabel *User Satisfaction*	Correlation Coefficient	.933**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	56	56	

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* hubungan *Accuracy* dengan *User Satisfaction* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka keputusan uji adalah H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Accuracy* dengan *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan nilai koefesien korelasi sebesar 0,933 yang artinya tingkat kekuatan korelasi hubungan adalah sangat kuat dan nilai koefesien

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

korelasi bernilai positif yang artinya semakin tinggi variabel *Accuracy* maka semakin tinggi juga *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Hubungan Korelasi antara *Format* dengan *User Satisfaction*

Tabel 13 Uji Korelasi antara *Format* dengan *User Satisfaction*

Hubungan		Variabel *Format*	Variabel *User Satisfaction*	Keputusan
Variabel *Format*	Correlation Coefficient	1,000	.888**	H3 diterima
	Sig. (2-tailed)		0,000	
	N	56	56	
Variabel *User Satisfaction*	Correlation Coefficient	.888**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	56	56	

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* hubungan *Format* dengan *User Satisfaction* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka keputusan uji adalah H3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Format* dengan *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan nilai koefesien korelasi sebesar 0,888 yang artinya tingkat kekuatan korelasi hubungan adalah sangat kuat dan nilai koefesien korelasi bernilai positif yang artinya semakin tinggi variabel *Format* maka semakin tinggi juga *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Hubungan Korelasi antara *Easy of Use* dengan *User Satisfaction*

Tabel 14 Uji Korelasi antara *Easy of Use* dengan *User Satisfaction*

Hubungan		Variable *Ease of Use*	Variable *User Satisfaction*	Keputusan
Variable *Ease of Use*	Correlation Coefficient	1,000	.918**	H4 diterima
	Sig. (2-tailed)		0,000	
	N	56	56	
Variable *User Satisfaction*	Correlation Coefficient	.918**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	56	56	

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* hubungan *Easy of Use* dengan *User Satisfaction* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka keputusan uji adalah H4 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Easy of Use* dengan *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan nilai koefesien korelasi sebesar 0,918 yang artinya tingkat kekuatan korelasi hubungan adalah sangat kuat dan nilai koefesien korelasi bernilai positif yang artinya semakin tinggi variabel *Easy of Use* maka semakin tinggi juga *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Hubungan Korelasi antara *Timeliness* dengan *User Satisfaction*

Tabel 15 Uji Korelasi Antara *Timeliness* Dengan *User Satisfaction*

Hubungan		Variable *Timeliness*	Variable *User Satisfaction*	Keputusan
Variable *Timeliness*	Correlation Coefficient	1,000	.935**	H5 diterima
	Sig. (2-tailed)		0,000	
	N	56	56	
Variable *User Satisfaction*	Correlation Coefficient	.935**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	56	56	

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa hasil uji korelasi *Rank Spearman* hubungan *Timeliness* dengan *User Satisfaction* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka keputusan uji adalah H5 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara *Timeliness* dengan *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan nilai koefesien korelasi sebesar 0,935 yang artinya tingkat kekuatan korelasi hubungan adalah sangat kuat dan nilai koefesien korelasi bernilai positif yang artinya semakin tinggi variabel *Timeliness* maka semakin tinggi juga *User Satisfaction* dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Pembahasan

Gambaran Isi (*Content*)

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan pada tabel 4. menyatakan variabel *content* memiliki skor minimal 1 dan skor maksimal 7, dengan rata-rata sebesar 4,80 serta standar deviasi sebesar 1,662. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai variabel *content* termasuk dalam kategori baik dimana pengguna menilai bahwa aplikasi sudah menyajikan isi dan informasi serta layanan cukup lengkap. Menurut Ny. H (26) menilai bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dari sisi *content* masih perlu adanya peningkatan mulai dari proses login dimana saat pertama kali mendaftar dan mencoba registrasi namun nomer telepon terindikasi telah digunakan oleh orang lain padahal belum pernah melakukan registrasi. Selaras dengan penelitian Ananda *et al.* (2025) Mayoritas pengguna merasa baik dengan nilai mean sebesar 4,02 karena aplikasi Mobile JKN menyajikan isi dan informasi sesuai kebutuhan pengguna.

Dari hasil analisis penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *content* dari aplikasi Mobile JKN telah berjalan dengan lancar, dapat dikatakan bahwa informasi yang disampaikan pada Mobile JKN dari variabel *content* hampir terpenuhi. Namun, dalam penggunaanya masih terdapat beberapa pengguna yang berpendapat bahwa aplikasi Mobile JKN masih terdapat kekurangan dalam sisi *content* salah satunya saat registrasi nomor telepon telah digunakan hal ini masih terdapat kesalahan dalam informasi yang diberikan oleh aplikasi terhadap pengguna. Sejalan dengan penelitian Gobel *et al.* (2024) informasi yang disajikan tidak mau menyampaikan isi yang relevan, padahal pengguna mengandalkan kelengkapan dan relevansi dari isi laporan, sehingga pengguna berharap hal tersebut tidak terjadi. Oleh karena itu, dalam proses pengembangannya dibutuhkan penyesuaian terhadap isi agar *content* menjasi lebih relevan dengan kebutuhan pengguna.

Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI)
Vol. 4, No. 1, April 2025
Available online at https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index
Research Article e-ISSN: 2963-0940

Gambaran Akurasi (*Accuracy*)

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan pada tabel 5 menyatakan variabel *accuracy* memiliki skor minimal 1 dan skor maksimal 7, dengan rata-rata sebesar 4,81 serta standar deviasi sebesar 1,57. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai variabel *accuracy* termasuk dalam kategori baik dimana pengguna menilai bahwa aplikasi sudah menampilkan informasi maupun akses yang benar dan akurat. Menurut Ny. H (26) menilai bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dari sisi *accuracy* masih perlu adanya peningkatan mulai dari perlu adanya kesesuaian dengan kategori peserta dan inputan yang dimasukkan harus menghasilkan output yang sesuai. Pada hasil penelitian Gusni *et al.* (2023) responden menyatakan bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi Mobile perlu disajikan dengan tingkat akurasi yang tinggi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam menjaga keakuratan informasi tersebut sangat penting agar pengguna merasa puas saat menggunakan aplikasi.

Dari hasil analisis penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *accuracy* dari aplikasi Mobile JKN telah berjalan dengan lancar, dapat dikatakan bahwa ketepatan pada Mobile JKN dari variabel *accuracy* hampir terpenuhi. Namun, dalam pengoperasiannya masih terdapat beberapa pengguna yang mengalami kesalahan dalam pengelompokkan data keluarga dimana pengguna masuk dalam kelompok keluarga pengguna lain. Oleh karena itu, dalam proses pengembangannya diharapkan pihak pengembang mampu mengatasi berbagai kendala yang dialami pengguna, sehingga aplikasi mobile JKN dapat digunakan tanpa adanya hambatan, termasuk kesalahan dalam data.

Gambaran Bentuk (*Format*)

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan pada tabel 6 menyatakan variabel *format* memiliki skor minimal 1 dan skor maksimal 7, dengan rata-rata sebesar 4,89 serta standar deviasi sebesar 1,69. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai variabel *format* termasuk dalam kategori baik dimana pengguna menilai bahwa aplikasi sudah menampilkan tampilan menarik dan *layout* mudah digunakan. Menurut Ny. H (26) menilai bahwa tampilan dari aplikasi masih perlu adanya pembaharuan dari segi warna dan tata letak fiturnya dimana fitur registrasi tidak ditampilkan diawal. Pada hasil penelitian Siregar (2021) memiliki rerata 3,73 dengan kategori cukup puas karena tampilan dan desain dari aplikasi cukup menarik dan memudahkan bagi penggunanya. Namun pada penelitian Haerani *et al.* (2025) responden menyatakan bahwa desain visual aplikasi dinilai kurang menrik dan beberapa fitur sulit diakses.

Dari hasil analisis penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *format* dari aplikasi Mobile JKN telah berjalan dengan lancar, dapat dikatakan bahwa ketepatan pada Mobile JKN dari variabel *format* hampir terpenuhi. Namun, dalam penelitian masih terdapat responden yang menilai bahwa tampilan dari Mobile JKN belum puas. Oleh karena itu, dalam proses pengembangannya selanjutnya, diharapkan pengembang dapat lebih memperatikan struktur penyususnan menu agar pengguna merasa lebih puas dan nyaman saat menggunakan aplikasi mobile JKN.

Gambaran Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan pada tabel 7 menyatakan variabel *Easy of Use* memiliki skor minimal 1 dan skor maksimal 7, dengan rata-rata sebesar 4,77 serta standar deviasi sebesar 1,634. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai variabel *Easy of Use* termasuk dalam kategori baik dimana pengguna menilai bahwa aplikasi mudah digunakan dan mudah diakses. Pada hasil penelitian Haerani *et al.* (2025) rata-rata *Easy of Use* sebesar 4,30 responden menyatakan bahwa aplikasi ini

tergolong mudah dioperasikan, didukung oleh navigasi yang intuitif serta fitur-fitur yang mudah dipahami. Sejalan dengan hasil penelitian Jannah *et al.* (2023) menunjukkan bahwa dari segi kemudahan pengguna, aplikasi sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Dari hasil analisis penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Easy of Use* dari aplikasi Mobile JKN telah berjalan dengan lancar, dapat dikatakan bahwa ketepatan pada Mobile JKN dari variabel *Easy of Use* hampir terpenuhi.

Gambaran Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan pada tabel 8 menyatakan variabel *Timeliness* memiliki skor minimal 1 dan skor maksimal 7, dengan rata-rata sebesar 4,68 serta standar deviasi sebesar 1,56. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai variabel *Timeliness* termasuk dalam kategori baik dimana pengguna menilai bahwa aplikasi Mobile JKN dioperasikan dengan cepat dan selalu update. Pada hasil penelitian Ananda *et al.* (2025) nilai rerata pada variabel *timeliness* sebesar 4,02 dan dikategorikan puas, karena pengguna menilai bahwa aplikasi Mobile JKN telah efektif dalam menyajikan informasi terkini yang dibutuhkan, sehingga memudahkan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan cepat. Sejalan dengan penelitian Haerani *et al.* (2025) responden merasa puas, namun masih terdapat responden yang berpendapat adanya keterlambatan dalam pemberian informasi. Dari hasil analisis penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Timeliness* dari aplikasi Mobile JKN telah berjalan dengan lancar, dapat dikatakan bahwa ketepatan pada Mobile JKN dari variabel *Timeliness* hampir terpenuhi.

Hubungan Korelasi antara Isi (*Content)* dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction)*

Berdasarkan uji korelasi yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa hipotesis pertama (H1) yang diajukan dapat diterima. Hipotesis pertama (HI) menyatakan bahwa *content* memiliki hubungan korelasi dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN. Hasil variabel *content* dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN menghasilkan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,940. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan korelasi yang sangat kuat dan memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga semakin tinggi variabel *content* maka semakin tinggi juga variabel *user satisfaction* Mobile JKN.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Wigatie dan Zainafree (2023), penelitian Wasita *et al.* (2024) penelitian tersebut menyatakan bahwa adanya hubungan korelasi antara Isi (*content*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian Saputri dan Alvin (2020), penelitian tersebut menyatakan bahwa Isi (*content*) tidak memiliki hubungan korelasi dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Hubungan Korelasi antara Akurasi (*Accuracy)* dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction)*

Berdasarkan uji korelasi yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa hipotesis kedua (H2) yang diajukan dapat diterima. Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa *accuracy* memiliki hubungan korelasi dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN. Hasil variabel *accuracy* dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN menghasilkan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,933. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan korelasi yang sangat kuat dan memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga semakin tinggi variabel *accuracy* maka semakin tinggi juga variabel *user satisfaction* Mobile JKN.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Kanthi *et al.* (2024); Ramadhayanti *et al.* (2023), penelitian tersebut menyatakan bahwa adanya hubungan korelasi antara akurasi (*accuracy*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian Saputri dan Alvin (2020); Abrori *et al.* (2023) Penelitian tersebut menyatakan bahwa akurasi (*accuracy*) tidak memiliki hubungan korelasi dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Hubungan Korelasi antara Bentuk (*Format)* dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction)*

Berdasarkan uji korelasi yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa hipotesis ketiga (H3) yang diajukan dapat diterima. Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa *format* memiliki hubungan korelasi dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN. Hasil variabel *format* dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN menghasilkan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,888. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan korelasi yang sangat kuat dan memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga semakin tinggi variabel *format* maka semakin tinggi juga variabel *user satisfaction* Mobile JKN.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Ismatullah *et al.* (2022); Pondaag *et al.* (2023); Kurniawan *et al.* (2024), penelitian tersebut menyatakan bahwa adanya hubungan korelasi antara bentuk (*format*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian Pratiwi dan Aries (2022); Abrori *et al.* (2023). Penelitian tersebut menyatakan bahwa bentuk (*format*) tidak memiliki hubungan korelasi dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Hubungan Korelasi antara Kemudahan Pengguna *(Easy of Use)* dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction)*

Berdasarkan uji korelasi yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa hipotesis keempat (H4) yang diajukan dapat diterima. Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa *easy of use* memiliki hubungan korelasi dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN. Hasil variabel *easy of use* dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN menghasilkan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,918. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan korelasi yang sangat kuat dan memiliki arah hubungan yang positif. Sehingga semakin tinggi variabel *easy of use* maka semakin tinggi juga variabel *user satisfaction* Mobile JKN.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Choirunnisa dan Rimawati (2024); Aswadl *et al.* (2022) penelitian tersebut menyatakan bahwa adanya hubungan korelasi antara kemudahan pengguna (*easy of use*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian Pibriana dan Fitriyani (2022); Setiawan dan Novita (2021) penelitian tersebut menyatakan bahwa kemudahan pengguna (*easy of use*) tidak memiliki hubungan korelasi dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Hubungan Korelasi antara Ketepatan Waktu (*Timeliness)* dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction)*

Berdasarkan uji korelasi yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa hipotesis kelima (H5) yang diajukan dapat diterima. Hipotesis kelima (H5) menyatakan bahwa *timeliness* memiliki hubungan korelasi dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN. Hasil variabel *timeliness* dengan *user satisfaction* aplikasi Mobile JKN menghasilkan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,935. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan korelasi yang sangat kuat dan memiliki arah hubungan yang

positif. Sehingga semakin tinggi variabel *timeliness* maka semakin tinggi juga variabel *user satisfaction* Mobile JKN.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Aries (2022), Amalia *et al.* (2021) penelitian tersebut menyatakan bahwa adanya hubungan korelasi antara ketepatan waktu (*timeliness*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Namun bertolak belakang dengan hasil penelitian Bancin *et al.* (2023), penelitian tersebut menyatakan bahwa ketepatan waktu (*timeliness*) tidak memiliki hubungan korelasi dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

SIMPULAN

Content memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat dengan *User Satisfaction* aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Watubelah dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,940. *Accuracy* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat dengan *User Satisfaction* aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Watubelah dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,933. *Format* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat dengan *User Satisfaction* aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Watubelah dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,888. *Easy of Use* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat dengan *User Satisfaction* aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Watubelah dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,918. *Timeliness* memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat dengan *User Satisfaction* aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Watubelah dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai koefesien korelasi 0,935.

DAFTAR PUSTAKA

Abrori, U., & Darmawan, A. K. (2023). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Health Covid19 SatuSehat: EUCS Dan Mobile Service Quality (m-S-Qual). *JINTEKS (Jurnal Informatika Teknologi dan Sains)*, *5*(4): 558–65.

Amalia N, Hs. DJS & Hapsoro W. (2021). Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Statisfaction). *IC-Tech*. 16(1): 16–21.

Ananda, A. R., Ikawati, F. R., & Ma'ruf, A. S. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN RS Lavalette Malang. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 6(1): 3322-3329. https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42576

Aswadl, A. A, Dai, R. H., & Ahaliki, B. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS Menggunakan Metode EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. *Journal of System and Information Technology*. 2(2): 20-26.

Bancin, Y. S, Nabela D., & Jihad F. F. (2023). Hubungan Kualitas Informasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pengguna pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 7(1): 1132–1138.

Choirunnisa, A. R. N., & Rimawati, E. (2025). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (simrs) Di Rumah Sakit "X" Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIKomSiN)*. 12(2): 74-85.

Daniyanti, E. S. (2023). Evaluation of the JKN Mobile Application Using the EUCS Method at RSU Anna Medika Madura Bangkalan District. *International Journal*

of Nursing and Midwifery Science (ijnms). *7*(2A): 106–12. https://doi.org/10.29082/IJNMS/2023/Vol7/Iss2A/527

Doll W. J., & Torkzadeh, G. (1998). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*. *12*(2): 259-274. https://doi.org/10.2307/248851

Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*. 2(1).

Gobel, U. T., Katili, M. R., & Polin, M. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. *Journal of System and Information Technology*. *2*(1): 14-19. https://doi.org/10.37031/diffusion.v2i1.13423

Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction): Analisis Kepuasan Pengguna. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*. 3(1): 60–71.

Haerani, K., Rodi, M., Zulkarnaen, M. F. & Mardi. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Dan Identifikasi Dimensi Prioritas Pada Aplikasi Hr Sidawai Dengan Kerangka Eucs. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*. *8*(1): 102–109. https://doi.org/10.36595/misi.v8i1.1429

Ismatullah, N. K., Aris, P. W., & Sri, A. N. (2022). Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review. *MPPKI (Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia): The Indonesian Journal of Health Promotion*. 2(3).

Jannah, A. N., Susanto I., Rakhmadani, D. P., & Banyumas, K. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*. 7(3): 1491-1502. http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826

Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS. *Teknika*. 13(1).

Kurniawan, F., Rahayu, F. S., & Pritalia, G. L. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Media Sosial X Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Teknika*. 13(3): 471–80.

Pibriana, D., & Fitriyani, L. Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang. *JTSI*. 3(1): 69–80.

Pondaag, A. L., Katili, M. R., & Zakaria, A. (2023). Evaluasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (siakad) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (eucs) Di Universitas Gorontalo. *Journal of system and Information Technology*, *3*(2): 1-10.

Pratiwi, J. A., & Aries, D. I. (2022). Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. 3(3).

Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, *1*(2): 42–54.

Ramadhayanti, F. N., & Mulyadi, Rasywir. E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, *17*(1): 143–51.

Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing

Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, *2*(1): 154–62. http://journal-isi.org/index.php/isi/article/view/43

Setiawan, H., & Novita, D. (2021) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*. 2(2).

Siregar, Y. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS di RSUD Doloksanggul Tahun 2020. *Journal of Healtcare Technology and Medicine*, *7*(1): 581-593.

Suhadi, Jumakil, J., & Irma. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*. 15(1):11–23. http://dx.doi.org/10.33846/sf.v13i0.1847

Wasita, R. R. R., Susanto, A. D., Nurata, I. W., & Suwari, Y. D., (2024). Analisis Penggunaan Fitur I-Care JKN Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Klinik Pratama Marga Ayu. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*. *10*(3): 353–360.

Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Jurnal Penelitian*. 15 (2): 1-7.

Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, *3*(2): 127-132. https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37