

## *Overview of User Satisfaction with the JKN Mobile Online Queue Feature Using the End User Computing Satisfaction Method at Puskesmas Kalitanjung in 2026*

### **Gambaran Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN dengan Metode *End User Computing Satisfaction* di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2026**

**Nur Farida Laila<sup>1</sup>, Totok Subianto<sup>2\*</sup>, Elfi<sup>3</sup>, Fitria Dewi Rahmawati<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Indonesia

(\*) Corresponding Author: [totok.subyan@gmail.com](mailto:totok.subyan@gmail.com)

**Article info**

<p><b>Keywords:</b>  <i>User Satisfaction, Mobile JKN application, End User Computing Satisfaction, Puskesmas.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstract</b></p> <p><i>BPJS Kesehatan has launched the Mobile JKN app, a technological innovation designed to streamline patient registration, provide membership information, and facilitate healthcare services. At Puskesmas Kalitanjung, the app is not yet being used to its full potential. There were only 290 online visits out of a total of 17,838 visits, or approximately 1.6%. The low number of online visits via Mobile JKN indicates that the use of the online queue system is not yet optimal. The objective of this study is to determine the level of user satisfaction with the Mobile JKN online queue feature at Puskesmas Kalitanjung in 2026. This study employed a quantitative descriptive cross-sectional design. The population consisted of 290 online visits to Mobile JKN between March and August 2025; using the Slovin formula, a sample size of 75 Mobile JKN users was determined. Data were collected using a 1–5 Likert scale questionnaire. Analysis was performed using univariate descriptive methods, and the results were presented in the form of satisfaction criteria categories. The results of the study show that the user satisfaction index for the content aspect had a mean score of 3.71, the accuracy aspect had a mean score of 3.97, the format aspect had a mean score of 3.61, the ease of use aspect had a mean score of 3.83, and the timeliness aspect had a mean score of 3.75. Thus, the level of user satisfaction is at the “Satisfied” level; however, the application’s interface and layout need to be designed to be simpler and more user-friendly for all user groups.</i></p>
<p><b>Kata kunci:</b>  <i>Kepuasan pengguna, mobile JKN, End User Computing Satisfaction, Puskesmas.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstrak</b></p> <p><i>BPJS Kesehatan telah meluncurkan inovasi teknologi aplikasi Mobile JKN yang bertujuan memudahkan proses registrasi pasien, informasi kepesertaan, serta pelayanan kesehatan. Di Puskesmas Kalitanjung, penggunaan aplikasi masih belum optimal. Hanya terdapat 290 kunjungan online dari total 17.838 kunjungan atau sekitar 1,6 %. Rendahnya jumlah kunjungan online melalui Mobile JKN tersebut menunjukkan tingkat penggunaan antrean online belum optimal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean online Mobile JKN di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2026. Penelitian menggunakan</i></p>

jenis penelitian deskriptif kuantitatif desain *cross sectional*. Jumlah populasi sebanyak 290 kunjungan *online Mobile JKN*, terhitung Maret-Agustus 2025, perhitungan sampel dengan rumus *Slovin* didapatkan sejumlah 75 pasien pengguna *Mobile JKN*. Metode pengumpulan data dengan teknik kuesioner skala likert 1-5. Analisis dilakukan secara deskriptif univariat serta hasil disajikan dalam bentuk kategori kriteria kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan pengguna dari aspek *content* dengan nilai *mean* 3.71, aspek *accuracy* nilai *mean* 3.97, aspek *format* nilai *mean* 3.61, aspek *ease of use* nilai *mean* 3.83, dan aspek *timeliness* nilai *mean* 3.75. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna ada pada level “Puas”, namun aspek tampilan antarmuka dan tata letak aplikasi, perlu dirancang lebih sederhana dan ramah bagi semua kalangan pengguna.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital kini bertumbuh dengan pesat. Digitalisasi tersebut sudah menjangkau beberapa aspek kehidupan seperti bidang kesehatan. Berkembangnya rekam medis elektronik merupakan salah satu bentuk digitalisasi sistem dalam membantu efektivitas pelayanan kesehatan, termasuk dalam hal pembiayaan kesehatan (Januraga *et al.*, (2021). Perkembangan digitalisasi rekam medis di negara lain seperti Senegal, telah menunjukkan hasil positif dengan penggunaan sistem digital yang dapat memberikan efisiensi waktu serta memudahkan dalam mendapatkan informasi terkait data kesehatan (Gueye *et al.*, (2022). Penelitian lain milik Jedwab *et al.*, (2022) terkait implementasi RME di Australia, tim medis sepakat bahwa mereka memperoleh banyak manfaat dari penerapan RME. Sejalan dengan penelitian Buivydaitė *et al.*, (2022) di Inggris, yang menyimpulkan bahwa pemanfaatan RME berkelanjutan berpotensi untuk efisiensi waktu kerja petugas, informasi yang dihasilkan dapat lebih lengkap dan akurat, serta beban kerja tim medis seperti dokter dapat berkurang, sehingga lebih memiliki banyak waktu dalam memberikan perawatan kepada pasien.

Beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pada rekam medis penting dilakukan, karena dapat memberikan berbagai manfaat, seperti kemudahan memperoleh informasi secara lengkap dan akurat, hingga memberikan efisiensi waktu dalam proses pelayanan. Saat ini, di Indonesia melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), telah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang bertujuan untuk menyediakan pengelolaan kesehatan masyarakat. Program JKN ini memiliki sasaran yaitu seluruh komponen pemerintah pusat dan daerah, pihak BPJS, fasilitas kesehatan, peserta, serta pemangku kepentingan lainnya (Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, (2014).

Upaya digitalisasi sistem kesehatan ini didukung dengan sebuah inovasi teknologi berupa aplikasi *mobile JKN*. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2017 dengan tujuan mempermudah proses registrasi, menyediakan informasi kepesertaan pasien, informasi pembayaran iuran, memudahkan menerima informasi terkait pelayanan kesehatan, serta memungkinkan berkonsultasi dengan dokter dan melihat riwayat kesehatan peserta (Lumi *et al.*, (2024). Sejak diluncurkannya, penggunaan aplikasi *mobile JKN* masih belum optimal. Berdasarkan studi pendahuluan, di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon, masih banyak pasien yang belum menggunakan aplikasi *mobile JKN* untuk proses pendaftaran antrean *online*. Hal ini dapat disebabkan karena sebagian masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah, masih gagap terhadap kemajuan teknologi. Kendala juga dikeluhkan oleh

pengguna, seperti adanya keterbatasan literasi digital, kesulitan memahami dan mengoperasikan sistem, serta kendala dimana seluruh anggota keluarga tidak terdaftar sebagai satu kesatuan dalam sistem JKN (Wirajaya & Farmani, (2025). Hal ini dapat terjadi karena adanya perubahan segmen kepesertaan masing-masing anggota yang berbeda, sehingga status dan layanan masing-masing individu tidak dapat disinkronkan. Hambatan lain seperti rendahnya literasi digital, minimnya sosialisasi, adanya keterbatasan akses internet dan teknologi, juga merupakan kendala yang menyebabkan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN masih belum optimal (Daniati & Astika, (2025).

Metode evaluasi sistem diperlukan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN. Salah satu metode evaluasi yang tepat untuk menilai kepuasan akhir pengguna aplikasi yaitu model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang memiliki lima aspek yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Metode ini memungkinkan mengukur tingkat kepuasan, yang didasarkan pada kebutuhan pengguna, sehingga kelima aspek EUCS relevan untuk menilai kepuasan pengguna dari sisi aplikasi (Jannah *et al.*, (2023).

Penilaian kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN dilakukan dengan mengadopsi kerangka kerja EUCS milik Doll & Torkzadeh. Menurut Doll & Torkzadeh, kepuasan pengguna suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, melainkan hasil integrasi dari lima aspek EUCS, yaitu aspek *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), serta aspek *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll & Torkzadeh, (1988). Dalam penelitian ini, model EUCS diukur melalui beberapa indikator yang diadaptasi dari penelitian Ribal *et al.*, (2025).

Aspek *content* (isi) digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan kualitas isi atau informasi yang tersedia pada aplikasi *mobile* JKN, terutama terkait kemudahan pengguna dalam memahami informasi yang disajikan serta kemampuan aplikasi dalam menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selanjutnya, aspek *accuracy* (akurasi) digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan data yang disajikan oleh aplikasi *mobile* JKN, termasuk kesesuaian fungsi fitur-fitur aplikasi dengan tujuan penggunaannya.

Aspek *format* (tampilan) menilai kepuasan pengguna berdasarkan tampilan aplikasi yang mudah dipahami, meliputi desain antarmuka, tata letak, serta daya tarik visual aplikasi *mobile* JKN. Sementara itu, aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan) digunakan untuk menilai kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam mengoperasikan sistem, seperti pada proses memasukkan data maupun mencari informasi yang dibutuhkan. Adapun aspek *timeliness* (ketepatan waktu) digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan kemampuan aplikasi dalam menyediakan informasi yang terbaru serta kecepatan akses terhadap informasi yang tersedia di dalam aplikasi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya milik Wantias & Yuliaty, (2025), terletak pada variabel yang diteliti, serta lokasi penelitian. Penelitian tersebut dilakukan di Rumah Sakit Umum Baros. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Solihah & Meisari, (2024) terletak pada penggunaan metode evaluasi sistem, dimana penelitian tersebut menggunakan metode *E-Servqual*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Yunengsih & Elvin, (2025) terletak pada jenis serta lokasi penelitian, dimana penelitian tersebut bersifat analitik dan dilakukan di Rumah Sakit Karya Bakti Pratiwi Bogor. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Khanifatul Ulum *et al.*, (2024) terletak pada metode serta lokasi penelitian. Penelitian tersebut menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) serta dilakukan di RSUD Az-Zahra Lampung Tengah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Nurjayanti & Novratilova, (2025) terletak pada metode evaluasi sistem serta lokasi penelitian, dimana penelitian tersebut menggunakan metode TAM dan dilakukan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo.

Beberapa penelitian sebelumnya banyak memfokuskan penggunaan aplikasi *mobile* JKN untuk pendaftaran antrean *online* di rumah sakit, sehingga belum banyak studi yang melakukan penilaian kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN untuk pendaftaran antrean *online* secara spesifik di Puskesmas, terutama dengan menggunakan metode EUCS. Kebaruan dari penelitian ini yaitu mencoba menilai pengalaman pengguna aplikasi *Mobile* JKN untuk proses pendaftaran antrean *online* di Puskesmas Kalitangjung, yang sebelumnya belum pernah diteliti.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami interaksi pengguna terhadap aplikasi *mobile* JKN khususnya untuk proses pendaftaran antrean *online* dengan mengidentifikasi masalah yang mungkin dialami pengguna seperti kesulitan penggunaan navigasi atau fitur. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi nyata untuk pengembangan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mendukung program peningkatan mutu pelayanan Puskesmas, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN di Puskesmas Kalitangjung Tahun 2026. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas penggunaan aplikasi untuk menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalitangjung.

## METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, yang bertujuan untuk menggambarkan hasil kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN di Puskesmas Kalitangjung. Instrumen yang digunakan berupa kumpulan pernyataan sesuai dengan kelima aspek EUCS (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*) (Ribal *et al.*, (2025)).

Populasi dalam penelitian ini adalah total kunjungan pengguna *mobile* JKN ke Puskesmas Kalitangjung selama periode enam bulan, yakni sejumlah 290 kunjungan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik memilih anggota populasi dengan mempertimbangkan tujuan penelitian (Saat & Mania, (2020)). Teknik *purposive sampling* ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menilai kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN. Sampel pada penelitian ini berjumlah sebanyak 75 responden, dengan kriteria sampel yang digunakan, yaitu pasien yang menggunakan *mobile* JKN untuk pendaftaran antrean *online*, sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner tertutup berdasarkan kelima aspek metode EUCS. Instrumen yang digunakan terdiri dari 10 pernyataan, yang merupakan modifikasi dari penelitian milik Ribal *et al.*, (2025), dan setiap item pernyataan diukur menggunakan skala likert 5 poin, dimulai dari nilai 1 (sangat tidak setuju), hingga nilai 7 (sangat setuju).

Setelah proses pengumpulan data, analisis dilakukan melalui lembar kerja IBM SPSS *Statistic* versi 25 secara deskriptif kuantitatif, menggunakan distribusi frekuensi, persentase, serta nilai rata-rata (*mean*). Penilaian akhir tingkat kepuasan pengguna, terbagi menjadi lima kategori dengan masing-masing interpretasi:

- 1) Nilai rata-rata 1,00 - 1,80 = Sangat Tidak Puas
- 2) Nilai rata-rata 1,81 - 2,60 = Tidak Puas
- 3) Nilai rata-rata 2,61 - 3,40 = Cukup Puas
- 4) Nilai rata-rata 3,41 - 4,20 = Puas
- 5) Nilai rata-rata 4,21 - 5,00 = Sangat Puas (Ribal *et al.*, (2025)).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian, merupakan suatu aspek penting yang dapat mempengaruhi hasil serta interpretasi data penelitian. Karakteristik ini meliputi jenis kelamin, kelompok usia, serta latar belakang pendidikan responden yang relevan dengan lingkup penelitian. Didapatkan karakteristik responden penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n = 75)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	23	31,0%
Perempuan	52	69,0%
<b>Kelompok Usia</b>		
17-18 tahun (Remaja)	2	3,0%
19 – 59 tahun (Dewasa)	69	92,0%
≥60 tahun (Lansia)	4	5,0%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	4	5,0%
SMP	11	15,0%
SMA	45	60,0%
D-III	3	4,0%
S1	11	15,0%
S2	1	1,0%

Berdasarkan tabel 1, ditunjukkan bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan, yaitu sebanyak 52 responden (69,0%). Berdasarkan karakteristik kelompok usia, mayoritas responden ada pada kelompok umur dewasa (15-59 tahun), sebanyak 69 orang (92,0%). Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, tingkat pendidikan dengan jumlah responden terbanyak, ada pada tingkat pendidikan SMA dengan jumlah 45 orang atau (60,0%).

#### Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN secara Simultan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pengguna secara Keseluruhan

Aspek EUCS	ΣPer-nyataan	Frekuensi					Frek. Kumulatif	Rata-rata	Interpretasi
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)			
<i>Content</i>	2	7	16	17	83	27	557	3,71	Puas
<i>Accuracy</i>	2	5	3	12	102	28	595	3,97	Puas
<i>Format</i>	2	1	16	35	86	12	542	3,61	Puas
<i>Ease of Use</i>	2	6	9	23	79	33	574	3,83	Puas
<i>Timeliness</i>	2	1	10	35	83	21	563	3,75	Puas
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>54</b>	<b>122</b>	<b>433</b>	<b>121</b>	<b>2831</b>	<b>18,87</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10,8</b>	<b>24,4</b>	<b>86,6</b>	<b>24,2</b>	<b>566,2</b>	<b>3,77</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 2, hasil kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN di Puskesmas Kalitanjung tahun 2026, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa tingkat

kepuasan responden berada pada kategori “Puas”. Tingkat kepuasan tertinggi ada pada aspek *Accuracy* dengan nilai rata-rata kepuasan 3,97.

**Distribusi Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN Berdasarkan Karakteristik Responden**

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	STP		TP		CP		P		SP		Total
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N
<b>Jenis Kelamin</b>											
Laki-laki	0	0,0	2	9,1	5	22,7	13	59,1	2	9,1	22
Perempuan	0	0,0	0	0,0	11	20,8	33	62,3	9	17,0	53
<b>Kelompok Usia</b>											
Remaja	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Dewasa	0	0,0	2	2,9	13	18,8	43	62,3	11	15,9	69
Lansia	0	0,0	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
<b>Tingkat Pendidikan</b>											
SD	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	4
SMP	0	0,0	0	0,0	5	50,0	5	50,0	0	0,0	10
SMA	0	0,0	0	0,0	8	17,4	29	63,0	9	19,6	46
D3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
S1	0	0,0	1	9,1	1	9,1	7	63,6	2	18,2	11
S2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1

Berdasarkan tabel 3, hasil tabulasi silang karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN di Puskesmas Kalitanjung. Mayoritas jawaban responden ada pada kategori “Puas”. Responden terbanyak yaitu berjenis kelamin perempuan sejumlah 53, dimana 33 (62,3%) menyatakan “Puas”. Sebanyak 43 (62,3%) dari 69 responden dewasa menyatakan “Puas”, serta 29 (63,0%) dari 46 responden berpendidikan SMA juga menyatakan “Puas”.

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Content***

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Content*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Tidak Puas	8	10,7%
Cukup Puas	14	18,7%
Puas	37	49,3%
Sangat Puas	16	21,3%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Tabel 4. menyajikan hasil tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN dalam aspek *content*. Sebanyak 37 responden (49,3%) dari 75 responden yang menyatakan “Puas” terhadap isi informasi yang disajikan aplikasi mobile JKN, khususnya pada fitur antrean *online*. Sedangkan, 8 (10,7%) responden menyatakan “Tidak Puas” terhadap isi informasi aplikasi *mobile* JKN.

### Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Accuracy*

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Accuracy*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	3	4,0%
Tidak Puas	1	1,3%
Cukup Puas	2	2,7%
Puas	52	69,3%
Sangat Puas	17	22,7%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Tabel 5, menyajikan hasil tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN dalam aspek *accuracy*. Sebanyak 52 responden (69,3%) dari 75 responden yang menyatakan “Puas” terhadap keakuratan informasi yang disajikan aplikasi *mobile* JKN, khususnya pada fitur antrean online. Sedangkan, 1 (1,3%) responden menyatakan “Tidak Puas” terhadap keakuratan informasi aplikasi *mobile* JKN.

### Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Format*

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Format*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Tidak Puas	6	8,0%
Cukup Puas	13	17,3%
Puas	51	68,0%
Sangat Puas	5	6,7%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Tabel 6, menyajikan hasil tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN dalam aspek *format*. Sebanyak 51 responden (68%) dari 75 responden yang menyatakan “Puas” terhadap tampilan aplikasi *mobile* JKN, khususnya pada fitur antrean *online*. Sedangkan, 6 (8%) responden menyatakan “Tidak Puas” terhadap tampilan aplikasi *mobile* JKN.

### Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Ease of Use*

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Ease of Use*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Tidak Puas	7	9,3%
Cukup Puas	6	8,0%
Puas	42	56,0%
Sangat Puas	20	26,7%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Tabel 7, menyajikan hasil tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN dalam aspek *ease of use*. Sebanyak 42 responden (56%) dari 75 responden yang

menyatakan “Puas” terhadap kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN, khususnya pada fitur antrean *online*. Sedangkan, 6 (8%) responden menyatakan “Cukup Puas”, serta 7 (9,3%) responden menyatakan “Tidak Puas” terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

### Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Timeliness*

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Timeliness*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Tidak Puas	1	1,3%
Cukup Puas	16	21,3%
Puas	47	62,7%
Sangat Puas	11	14,7%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Tabel 8, menyajikan hasil tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN dalam aspek *timeliness*. Sebanyak 47 responden (62,7%) dari 75 responden yang menyatakan “Puas” terhadap ketepatan waktu aplikasi mobile JKN dalam menyajikan informasi, khususnya pada fitur antrean *online*. Sedangkan, 1 (1,3%) responden menyatakan “Tidak Puas” terhadap ketepatan waktu aplikasi *mobile* JKN dalam menyajikan informasi.

## Pembahasan

### Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden penelitian di Puskesmas Kalitangjung berdasarkan jenis kelamin, didominasi oleh perempuan sebanyak 52 responden dari total 75 responden. Hal ini disebabkan karena perempuan cenderung memiliki tingkat partisipasi yang tinggi, cenderung mengisi kuesioner dengan cermat dan teliti dibandingkan dengan laki-laki.

Berdasarkan kelompok usia, responden didominasi oleh pengguna kelompok usia dewasa (19-59 tahun) dengan jumlah 69 responden, artinya mayoritas responden berada pada usia produktif. Sejalan dengan hasil penelitian Wahyuni *et al.*, (2025), bahwa usia produktif memiliki tingkat pemahaman lebih baik dalam penggunaan sistem digital, serta rendahnya pemahaman peserta lansia tentang aplikasi *mobile* JKN, mencerminkan adanya kesenjangan penggunaan aplikasi tersebut.

Mayoritas responden memiliki pendidikan akhir SMA, yaitu sebanyak 45 responden (60%), yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap peningkatan pemahaman manfaat penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Penelitian Simbolon *et al.*, (2024) mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan individu tentang manfaat JKN, maka kesadaran mereka dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN untuk memperoleh pelayanan kesehatan pun semakin meningkat.

### Gambaran Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN Puskesmas Kalitangjung Berdasarkan Karakteristik Responden

Hasil tabulasi silang karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pengguna, mayoritas responden menyatakan “Puas”. Sebanyak 33 dari 53 responden perempuan menyatakan “Puas”. Sedangkan jawaban “Tidak Puas”, paling banyak dihasilkan dari

responden laki-laki. Penelitian Mutmainah *et al.*, (2025) menunjukkan bahwa kelompok laki-laki cenderung berfokus pada sisi kepraktisan dan kecepatan respon aplikasi dalam menjawab kebutuhan mereka, yang mungkin masih belum sepenuhnya terpenuhi dengan performa aplikasi *mobile* JKN.

Pada karakteristik kelompok usia, jawaban kepuasan tertinggi ada pada kelompok usia dewasa yang menyatakan “Puas”. Di sisi lain, usia dewasa juga menyumbang jumlah responden terbanyak yang menyatakan “Tidak Puas” sebanyak 2 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian Ramadhani & Khoirunnisa, (2025), yang menyatakan bahwa generasi muda cenderung memperhatikan detail kecil yang mempengaruhi efisiensi pekerjaan mereka, sehingga sekecil apapun kesalahan yang ditampilkan aplikasi, dapat berpengaruh terhadap kepuasan mereka.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden menyatakan “Puas” terhadap aplikasi. Namun, terdapat 1 responden berpendidikan akhir SD, serta 1 responden berpendidikan akhir S1 yang menyatakan “Tidak Puas”. Penelitian Rilentica & Suri, (2025) menyatakan bahwa pada lulusan pendidikan SD, rasa tidak puas mungkin muncul karena mereka tidak yakin dalam memastikan kinerja baik aplikasi secara mandiri. Sedangkan pada lulusan S1, rasa tidak puas mungkin muncul karena mereka memiliki harapan lebih terhadap kinerja aplikasi, yang mungkin kepuasannya masih belum mereka rasakan.

#### **Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Content***

Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa “Puas” dengan *content* atau isi informasi pada fitur antrean *online mobile* JKN, yaitu sekitar 37 dari 75 responden. Hal ini menunjukkan bahwa isi informasi yang tersaji seperti data kepesertaan, informasi nomor antrean, dan jam layanan, sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Selaras dengan penelitian Sulistiana *et al.*, (2024) bahwa isi sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, dapat mendukung proses pelayanan yang berorientasi pada pengunjung, sehingga pengguna dapat merasakan kepuasan.

Di sisi lain, masih terdapat 8 responden yang menyatakan “Tidak Puas”. Hal ini mungkin terjadi karena mereka mengalami kendala memahami intruksi atau informasi dalam aplikasi, karena kurangnya literasi digital. Menurut Yunengsih & Elvin, (2025) literasi digital memiliki dampak kuat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Sesuai dengan penelitian Hermawan *et al.*, (2025) yang menyatakan bahwa kemampuan literasi digital individu dapat diraih dengan tingkat pendidikan lebih baik, sehingga lebih memudahkan mereka dalam memahami dan memanfaatkan aplikasi secara optimal. Peran petugas kesehatan juga penting dilakukan, agar masyarakat terpapar informasi terkait penggunaan teknologi digital, hal ini sejalan dengan penelitian Pohan *et al.*, (2022) bahwa peran petugas kesehatan perlu ditingkatkan dalam hal sosialisasi penggunaan aplikasi *mobile* JKN, sehingga masyarakat terpapar manfaat aplikasi tersebut.

#### **Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Accuracy***

Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan “Puas” terhadap akurasi informasi antrean *online mobile* JKN, yaitu sekitar 52 dari 75 responden. Hal ini menunjukkan bahwa data pada aplikasi *mobile* JKN dengan sistem di Puskesmas, sudah tersinkron dengan cukup baik. Namun, hasil menunjukkan bahwa masih terdapat

responden yang menyatakan “Sangat Tidak Puas”, sebanyak 3 responden. Hal ini menunjukkan bahwa rasa tidak puas mungkin muncul karena mereka memiliki harapan besar aplikasi mampu memberikan informasi secara akurat dan tanpa celah. Sejalan dengan penelitian Taswin *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa tingkat *error* aplikasi dalam memproses informasi, akan berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Didukung oleh hasil penelitian Rilentica & Suri, (2025) yang mengemukakan bahwa selama aplikasi menyajikan informasi secara akurat dan stabil, pengguna lebih termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi *mobile* JKN saat hendak berobat.

#### **Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Format***

Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa “Puas” terhadap aspek *format* fitur antrean *mobile* JKN, yaitu sekitar 51 dari 75 responden. Namun masih terdapat 6 responden yang menyatakan “Tidak Puas”. Meskipun mayoritas responden menilai tampilan informasi *mobile* JKN sudah tertata, beberapa responden khususnya pengguna lansia dan pengguna dengan lulusan SD yang belum terbiasa dengan sistem digital, merasa bahwa tampilan antarmuka aplikasi *mobile* JKN masih membingungkan.

Penelitian Wirajaya & Farmani, (2025) menunjukkan bahwa masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kendala penerimaan dan penggunaan aplikasi digital. Oleh karena itu, tampilan antarmuka *website* harus dirancang dengan jelas dan tidak membingungkan, sehingga dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi serta menarik perhatian pengguna (Sulistiana *et al.*, (2024).

#### **Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Ease of Use***

Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan “Puas” terhadap aspek *ease of use*, yaitu sekitar 42 dari 75 responden. Namun, masih terdapat 7 responden yang menyatakan “Tidak Puas”. Bagi responden remaja yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi, merasa tidak mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia. Namun kendala dialami oleh pengguna *mobile* JKN berusia lanjut, yang mengeluh kesulitan menggunakan aplikasi tanpa bantuan orang lain. Sejalan dengan penelitian Wirajaya & Farmani, (2025) bahwa lansia memiliki kendala dalam mengoperasikan aplikasi akibat rendahnya pengetahuan teknologi, rendahnya keyakinan diri, dan cenderung khawatir dengan keamanan layanan *online*. Kemudahan penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam konteks pendaftaran, menjadi aspek penting untuk diperhatikan. Sejalan dengan penelitian Rahman & Chaniago, (2025) yang mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna.

#### **Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile* JKN berdasarkan Aspek *Timeliness***

Hasil penilaian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan “Puas” terhadap ketepatan waktu aplikasi *mobile* JKN dalam menyajikan informasi, seperti informasi antrean *online*. Namun masih terdapat 1 responden yang menyatakan “Tidak Puas”. Dari hasil temuan, responden menyampaikan bahwa tingkat kecepatan aplikasi menyajikan informasi dipengaruhi oleh adanya jaringan koneksi internet yang stabil.

Sejalan dengan studi Wirajaya & Farmani, (2025) yang menilai penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Provinsi Bali, kesenjangan fasilitas internet dan koneksi masih menjadi kendala utama dalam memaksimalkan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN. Hal ini diperkuat dengan penelitian Daniati & Astika, (2025) bahwa fitur pendaftaran *online mobile* JKN di Puskesmas X Kota Pekanbaru juga masih belum optimal, karena masih terdapat kendala literasi digital serta keterbatasan akses internet. Penelitian Putra *et al.*, (2023) menyatakan bahwa *timeliness* dapat dinilai dari tampilan informasi terkini, informasi yang tersedia setiap saat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Azwar, (2020) dalam Indah & Nurfadillah, (2022), bahwa kecepatan sistem merupakan aspek penting dalam membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan. Pengguna sistem aplikasi akan menggunakan sistem secara konsisten, jika sistem tersebut mampu memproses dan menyampaikan informasi dengan cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan penelitian Hestiana *et al.*, (2025) yang mengungkapkan bahwa penggunaan fitur antrean *mobile* JKN dinilai lebih efisien dalam mengurangi waktu tunggu mereka, sehingga mereka tidak perlu menunggu lama di loket pendaftaran.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN di Puskesmas Kalitangjung berada pada kategori “Puas”. Pada aspek *content* diperoleh nilai rata-rata kepuasan 3,71. Pada aspek *accuracy* diperoleh nilai rata-rata kepuasan 3,97. Pada aspek *format* diperoleh nilai rata-rata kepuasan 3,61. Pada aspek *ease of use* diperoleh nilai rata-rata kepuasan 3,83. Pada aspek *timeliness* diperoleh nilai rata-rata kepuasan 3,75.

Meskipun hasil menunjukkan pengguna puas terhadap fitur antrean *online mobile* JKN, beberapa kendala masih perlu diatasi, seperti adanya masalah kesenjangan pemahaman penggunaan aplikasi pada kelompok masyarakat lansia dan berpendidikan rendah. Oleh karena itu, perlu adanya intervensi yang diberikan, seperti halnya penyediaan petugas pendamping atau kader khusus untuk membantu pengguna mengoperasikan aplikasi, sehingga penggunaannya semakin meningkat. Secara keseluruhan, meskipun masih terdapat kendala dalam pemanfaatannya, aplikasi *mobile* JKN telah berkontribusi baik terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalitangjung. Berdasarkan hasil temuan penelitian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menguji secara statistik terkait hubungan usia dan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile* JKN.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak, yaitu pihak kampus, dosen, pihak Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon, keluarga, serta teman-teman yang telah membantu kelancaran proses penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada tim publikasi artikel ilmiah Jurnal Kesehatan, Sains, dan Teknologi (JAKASAKTI).

**DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, M. (2020). Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction ( EUCS ) Model Ministry Of Education And Culture Through The End-. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, 4(20). <https://scholarworks.sjsu.edu/libphilprac/4166/>
- Buivydaite, R., Reen, G., Kovalevica, T., Dodd, H., Hicks, I., Vincent, C., & Maughan, D. (2022). Improving usability of Electronic Health Records in a UK Mental Health setting: a feasibility study. *Journal of Medical Systems*, 46(7), 50. <https://doi.org/10.1007/s10916-022-01832-0>
- Daniati, S. E., & Astika, F. (2025). Penerapan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Guna Meningkatkan Pelayanan (Fitur Pendaftaran) BPJS di Puskesmas X Kota Pekanbaru Tahun 2025. *JHMHS: Journal of Hospital Management and Health Science*, 6(1), 1–6. <https://journal.al-matani.com/index.php/jhmhs>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems. *MIS Quarterly*, 12(2),259–274. <http://www.jstor.org>
- Gueye, M., Ndiyae, M. D., Diouf, A. A., Diallo, M., Wade, M., Mbodji, A., Diallo, A. K., Diouf, A., Thiam, O., Gassama, O., & Mbaye, M. (2022). Using the Diffusion-of-Innovation Theory to Examine Factors Influencing the Implementation of an Electronic Medical Record in Obstetrics. *Integrative Journal of Medical Sciences*, 9(SE-Research Articles). <https://doi.org/10.15342/ijms.2022.619>
- Hermawan, Abduh, T., & Mardjuni, S. (2025). Analisa Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kualitas Pendidikan Terhadap Efektivitas PLN Mobile Melalui Peningkatan User Aktif PLN Mobile di Wilayah Kerja PT PLN ( Persero ) ULP Malili. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 303–309. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5181>. <https://journal.unibos.ac.id/jbm>
- Hestiana, W., Rindu, R., & Arini, N. (2025). Analisis Efektivitas Penerapan Layanan e-Puskesmas di UPT Puskesmas Cangkurawok Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(03),268–271. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/journal>
- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 08(02), 088–097. <https://teknosi.fti.unand.ac.id/index.php>
- Jannah, A. N., Susanto, I., & Diovianto, P. R. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3),1491–1502.<https://doi.org/http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik>
- Januraga, P. P., Wirawan, G. B. S., Harjana, N. P. A., & Ulandari, N. P. S. (2021). *Rekam Kesehatan Elektronik: Kajian Model dan Prototipe Sistem Informasi Kesehatan untuk Industri 4.0. Bali, Indonesia*. Panuduh Atma Waras. <https://doi.org/10.53638/9786239747329>
- Jedwab, R. M., Manias, E., Hutchinson, A. M., Dobroff, N., & Redley, B. (2022). Nurses' Experiences After Implementation of an Organization-Wide Electronic Medical Record: Qualitative Descriptive Study. *JMIR Nursing*, 5(1), e39596. <https://doi.org/10.2196/39596>
- Khanifatul Ulum, Agus Wahyudi, & Diyah Trinovita. (2024). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Mobile JKN Di RSUD Az-Zahra Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) . *Journal of Computer Science and Informatics (JOCSI)*, 2(1

- SE-Artikel), 32–37. <https://doi.org/10.69747/jocsi.v2i1.63>
- Lumi, E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2024). Edukasi tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Lansia di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot. *Journal of Human and Education*, 4(3), 1–6. <https://jahe.or.id/index.php/jahe>
- Meila Nissa Solihah, & Winda Azmi Meisari. (2024). Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(3 SE-Articles), 161–174. <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i3.4117>
- Mutmainah, N. K., Septianingrum, D., Hidayah, N., Lubis, A. S., & Nasution, S. S. (2025). Analisis Hubungan Gender Terhadap Preferensi E-Commerce Dan Pembelian Konvensional Di Kalangan Mahasiswa FEBI UINS. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2). <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jaem>
- Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( MJKN ) Pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM Politeknik Indonusa Surakarta Menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Sistem merupakan bagian dari Sist. *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 03(03), 161–173.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (2014).
- Pohan, H. D. J., Meliala, S. A., & Sulisna, A. (2022). Hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran online pada penggunaan aplikasi mobile–JKN. *Jurnal Infokes (Informasi Kesehatan)*, 6(2), 102–108. <https://journal.piksi.ac.id/index.php/Infokes>
- Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning SMA Xaverius 1 Palembang menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(01), 45–51. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1575>. <https://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/sisfokom>
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online. *Techno (Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto)*, 26(1), 1–10. <https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/Techno>
- Ramadhani, O., & Khoirunnisa. (2025). Generasi Z dan Teknologi : Gaya Hidup Generasi Z di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jupendis.v3i1.2916>. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/Jupendis>
- Ribal, A., Sampetoding, E. A. M., Hasbi, M., & hj. Amir, S. Bin. (2025). Analisis Usability pada Aplikasi Mobile JKN (Studi Kasus: Dosen Universitas Hasanuddin). *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 14, 632–643. <https://www.semanticscholar.org>
- Rilentica, I. S., & Suri, D. M. (2025). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. *Journal of Public Administration Review*, 2(2), 677–705. <https://etd.uir.ac.id/index.php>
- Saat, S., & Mania, S. (2020). *Pengantar Metodologi Penelitian* (Muzakkir (ed.)). Pusaka Almada.
- Simbolon, P., Saragih, P., Harefa, J. N., & Kesehatan, M. I. (2024). Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Journal of Health Science and Technology*, 5(2), 99–107.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.53861/lontarariset.v5i2>
- Sulistiana, E., Kurnia, Z., & Sari, T. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sehat: Healthy Indonesian Journal*, 2(1), 30–39. <https://jurnal.samodrailmu.org/index.php/jurinse>
- Taswin, Indra, & Hamrul, H. (2022). Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan. *Journal of Computer and Information System (J-CIS)*, 5(1), 13–24. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/jcis>
- Wahyuni, M. M. D., Kapitan, G. D., Mathilde, M. K., Pare, M. S. D., Laba, E. F., Huky, S. E. P. R., Kadek, T. T., Kase, C. A., & Nahas, R. B. (2025). Edukasi Pentingnya Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Lansia di Salah Satu Klinik di Kota Kupang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(9 SE-Articles), 4510–4517. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i9.3296>
- Wantias, I., & Yuliaty, F. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1 SE-Articles), 61–74. <https://doi.org/10.37481/jmeb.v5i1.1094>
- Wirajaya, M. K. M., & Farmani, P. I. (2025). Pemanfaatan Pendaftaran ( Antrian ) Online Ke Pelayanan Kesehatan Dengan Mobile-JKN Pada Masyarakat Di Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 11(02), 316–336. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/>
- Yunengsih, Y., & Elvin, F. G. (2025). Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 10(2), 157–169. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>