

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA  
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS**

**SKRIPSI**  
**Program Studi Sistem Informasi**  
**Jenjang Sarjana**



Oleh  
**Dwi Ilmi Kayana**  
**09031381924102**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**MARET 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE JKN* BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA  
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

**Dwi Ilmi Kayana**

**09031381924102**

Mengetahui,

Palembang, Maret 2023

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**

**NIP 197811172006042001**

**Nabila Rizky Oktadini, M.T.**

**NIP 199110102018032001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dwi Ilmi Kayana

NIM : 09031381924102

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota  
Palembang Dengan Menggunakan Model EUCS

Hasil Pengecekan, Ithenticate/Turnitin : 18 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 31 Maret 2023



Dwi Ilmi Kayana

NIM. 09031381924102

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Februari 2023

Nama : Dwi Ilmi Kayana

NIM : 09031381924102

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Palembang Dengan Menggunakan Model EUCS

Tim Penguji :

- |                  |                               |   |   |
|------------------|-------------------------------|---|---|
| 1. Pembimbing    | : Nabila Rizky Oktadini, M.T. | : |  |
| 2. Ketua Penguji | : Yadi Utama, M.Kom.          | : |  |
| 3. Penguji 1     | : Ari Wedhasmara, M.TI.       | : |  |
| 4. Penguji 2     | : Allsela Meiriza, M.T.       | : |  |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Syukuri atas apapun yang didapat, perbesar usaha  
dan jalani setiap prosesnya karena Allah tahu apa yang  
kamu mampu”*

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakakku dan Adikku
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Pengaji Skripsi
- ❖ Sahabat-Sahabatku
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillahirrobbil'alamin*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat, hidayah, nikmat, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Palembang Dengan Menggunakan Model EUCS" sebagai salah satu syarat lulus pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Banyak hal yang telah dilalui oleh penulis dalam menuntaskan tugas akhir ini. Namun, penulis bersyukur berkat karunia-Nya dan doa serta bantuan dari berbagai pihak dalam mendukung penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan syukur dan berterimakasih kepada :

1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT, atas segala kasih sayangnya, hidayah ilmu, kekuatan, dan petunjuk sehingga penulis dapat merampungkan tugas akhir ini yang mana banyak sekali hikmah dalam setiap proses yang dilalui.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah Dailami dan Ibu Ida Royani yang telah banyak berkorban, memberikan doa, kepercayaan, dan kasih sayangnya untuk penulis.
3. Saudara dan saudari tersayang, Kakaku Pristya Noptiaranika dan Adikku Sin Naura Falala yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
4. Keluarga besar penulis atas doa dan motivasinya.
5. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Bapak Jaidan Jauhari,

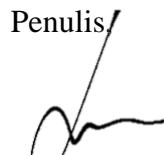
M.T.

6. Ketua Jurusan Sistem Informasi, Ibu Endang Lestari, M.T.
7. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Ari Wedhasmara, M.TI.
8. Ibu Nabilah Rizky Oktadini, M.T selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
9. Seluruh dosen penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah berjasa mengajarkan ilmu, memberikan motivasi, dan nasihatnya untuk penulis selama perkuliahan.
11. Sahabat tersayang dan seperjuangan Saidah Samiyah, Indah Kurniasari, Putri Nur Aisyah, dan Yulizar Affandy yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Temanku seperjuanganku tersayang Winda Shafira dan Fani Aqillah yang selalu menemani dan bertukar informasi seputar perkuliahan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis maupun semua pihak.

Palembang, 31 Maret 2023

Penulis



Dwi Ilmi Kayana

NIM. 09031381924102

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KOTA  
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS**

**Oleh**

**Dwi Ilmi Kayana  
09031381924102**

**ABSTRAK**

Aplikasi *Mobile* JKN adalah salah satu layanan jaminan kesehatan nasional elektronik yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan dan akses informasi secara efektif dan efisien terhadap masyarakat/peserta. Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN pada BPJS Kesehatan Kota Palembang menggunakan model *End user computing satisfaction* (EUCS) dengan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data didapatkan dari jumlah sampel sebesar 100 responden sebagai sampel penelitian yang diperoleh berdasarkan perhitungan rumus *Lemeshow*. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS Versi 25. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada variabel *Accuracy* dan *Ease of Use* masuk kedalam kategori Tinggi dan perlu dipertahankan. Kategori ini perlu untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat mencapai kategori Sangat Tinggi sehingga meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah dengan memperbaiki keakuratan pada sistem dengan menampilkan petunjuk yang mudah dipahami pengguna dan melakukan pengembangan sistem pada saat melakukan transaksi, mengolah data peserta dan loading, agar terintegrasi satu sama lainnya sehingga dapat meminimalisasikan kesalahan-kesalahan yang terjadi, serta memberikan bantuan atau memperhatikan pelaporan jika ada keluhan ataupun kesulitan dalam pengaksesan *Mobile* JKN.

**Kata Kunci :** *End User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna, *Mobile* JKN.

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE JKN MOBILE  
APPLICATION AGENCY FOR HEALTH SOCIAL SECURITY  
PROVIDER IN PALEMBANG CITY USING THE EUCS MODEL**

**By**

**Dwi Ilmi Kayana**

**09031381924102**

***ABSTRACT***

*The Mobile JKN application is one of the electronic national health insurance services that facilitates the public to obtain services and access information effectively and efficiently. The purpose of this study is to measure and determine the level of user satisfaction with the Mobile JKN application at BPJS Health in Palembang City using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model with variables of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were obtained from a sample of 100 respondents as research samples obtained based on the Lemeshow formula. Furthermore, the data were processed using SPSS Version 25. The results show that user satisfaction on the Accuracy and Ease of Use variables are in the High category and need to be maintained. This category needs to improve service quality in order to achieve the Very High category, thus increasing user satisfaction with the Mobile JKN application. The recommendations given in this study are to improve accuracy in the system by displaying user-friendly instructions and developing the system when conducting transactions, processing participant data, and loading, so that they can be integrated with each other to minimize errors that occur, and to provide assistance or pay attention to reports if there are complaints or difficulties in accessing the Mobile JKN.*

**Keywords:** *End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, JKN Mobile.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	iiiv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	viii
<b>ABSTRACT .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan.....	4
1.4    Manfaat.....	4
1.5    Batasan Masalah.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	6
2.1    Profil BPJS Kesehatan.....	6
2.1.1    Sejarah BPJS Kesehatan .....	6
2.1.2    Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	8
2.2 <i>Mobile JKN</i> .....	9
2.2.1    Tampilan <i>Mobile JKN</i> .....	10
2.3    Penelitian Sebelumnya .....	14
2.3.1    Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Driver Ojek Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) .....	14
2.3.2    Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) .....	15

2.3.3	Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	15
2.4	Sistem Informasi.....	16
2.5	Analisa Sistem.....	16
2.6	Kepuasan Pengguna.....	17
2.7	<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	17
2.7.1	Dimensi <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) .....	18
2.8	Kuesioner.....	20
2.9	Populasi dan Sampel.....	20
2.9.1	Populasi .....	20
2.9.2	Sampel.....	20
2.10	Analisis Data .....	22
2.11	Skala Likert .....	24
 BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Tahapan Penelitian .....	25
3.2	Studi Literatur.....	26
3.3	Identifikasi Masalah .....	27
3.4	Penentuan Metode Penelitian .....	27
3.5	Penyusunan Kuesioner dan Pengujian Kuesioner .....	27
3.5.1	Uji Validitas .....	30
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.6	Penyebaran Kuesioner .....	31
3.6.1	Populasi .....	32
3.6.2	Sampel.....	32
3.7	Analisis Data .....	33
3.8	Hasil Analisis Data dan Rekomendasi .....	33
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		34
4.1	Karakteristik Responden .....	34
4.2	Hasil Analisis Data.....	37
4.2.1	Uji Validitas .....	37

4.2.2	Uji Reliabilitas .....	39
4.2.3	Penyajian Data Penelitian .....	39
4.3	Rekomendasi .....	48
4.3.1	Variabel Isi ( <i>Content</i> ).....	48
4.3.2	Variabel Akurat ( <i>Accuracy</i> ) .....	48
4.3.3	Variabel Bentuk ( <i>Format</i> ).....	48
4.3.4	Variabel Kemudahan Pengguna ( <i>Ease of Use</i> ) .....	49
4.3.5	Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>50</b>
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>69</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2. 1 Halaman Interface Menu Utama .....	10
Gambar 2. 2 Halaman Berita.....	10
Gambar 2. 3 Halaman Info Lokasi Faskes .....	11
Gambar 2. 4 Halaman Kartu Peserta .....	11
Gambar 2. 5 Instrument Penelitian EUCS (W.J.Doll & Torkzadeh,1988) .....	18
Gambar 3. 1 Diagram Tahapan Penelitian.....	25

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 3. 2 Kategori .....	24
Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert .....	24
Tabel 3. 1 Instrumen Pertanyaan.....	28
Tabel 4. 1 Distribusi Nilai r tabel (Sugiyono, 2013) .....	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas .....	39
Tabel 4. 4 Pernyataan Variabel Isi (Content) .....	40
Tabel 4. 5 Analisis Data Variabel Isi (Content).....	40
Tabel 4. 6 Persentase Nilai Variabel Isi (Content) .....	41
Tabel 4. 7 Pernyataan Variabel Akurat (Accuracy).....	41
Tabel 4. 8 Analisis Data Variabel Akurat (Accuracy) .....	42
Tabel 4. 9 Persentase Variabel Akurat (Accuracy).....	43
Tabel 4. 10 Pernyataan Variabel Bentuk (Format) .....	43
Tabel 4. 11 Analisis Data Variabel Bentuk (Format) .....	44
Tabel 4. 12 Persentase Variabel Bentuk (Format) .....	44
Tabel 4. 13 Pernyataan Variabel Kemudahan Pengguna (Ease of Use).....	45
Tabel 4. 14 Analisis Data Variabel Kemudahan Pengguna (Ease of Use).....	45
Tabel 4. 15 Persentase Variabel Kemudahan Pengguna (Ease of Use) .....	46
Tabel 4. 16 Pernyataan Variabel Waktu (Timeliness) .....	46
Tabel 4. 17 Analisis Data Variabel Waktu (Timeliness) .....	47
Tabel 4. 18 Persentase Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness) .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	A-1
Lampiran 2 Validasi Kuesioner.....	B-7
Lampiran 3 Kuesioner Survey Kepuasan Pengguna Aplikasi .....	C-18
Lampiran 4 Hasil Analisis Data .....	D-23
Lampiran 5 Wawancara BPJS Kesehatan KC Palembang.....	E-25
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Fakultas .....	F-26
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian BPJS Kesehatan KC Palembang .....	G-27

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi yang semakin cepat berdampak pada kemudahan akses informasi bagi pengguna. Dalam hal ini, teknologi memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses informasi digital kapan saja dibutuhkan (Priyadi et al., 2020). Oleh karena itu, teknologi sangat membantu para pengguna dalam mengakses informasi dengan mudah dan cepat.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan salah satu badan hukum milik negara yang bertugas menjalankan program publik yang memberikan program jaminan sosial dibidang kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia, Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiuun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha maupun rakyat biasa (BPJS Kesehatan, 2020). Dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 sistem jaminan social nasional merupakan program negara yang memiliki tujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan social bagi seluruh rakyat Indonesia. Setiap peserta berhak dalam mendapatkan manfaat jaminan kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang terdiri dari pelayanan *preventif, promotive, rehabilitative, dan kuratif*.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, BPJS Kesehatan memperkenalkan solusi berbasis teknologi. Dengan diluncurkannya aplikasi *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan mengembangkan inovasi terbarunya untuk memudahkan peserta BPJS

Kesehatan mendapatkan layanan kesehatan. Masyarakat semakin mudah mengakses informasi dan layanan berkat fasilitas elektronik *Mobile JKN*. Dalam bentuk model bisnis digital, *Mobile JKN* mengubah tugas manajemen yang sebelumnya diselesaikan di lingkungan kantor menjadi aplikasi yang dapat diakses peserta dari mana saja kapan saja tanpa batasan. Aplikasi Mobile JKN dibuat untuk memudahkan peserta BPJS dan peserta JKN-KIS dalam melakukan pendaftaran, perubahan informasi kepesertaan, nakeses data iuran peserta, serta informasi iuran peserta lainnya (BPJS Kesehatan, 2018).

Terdapat beberapa permasalahan dan kekhawatiran pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*, sesuai dengan temuan observasi dan wawancara pengunjung BPJS Kesehatan di Kota Palembang, yaitu terkadang aplikasi tidak dapat digunakan jika tidak diperbarui secara bersamaan; setiap kali memulai aplikasi selalu diminta untuk mendownload update terbaru, namun setelah update selesai pun tetap tidak bisa login dan tidak dapat melakukan transaksi apapun. Lalu pengguna aplikasi *Mobile JKN* mengalami kendala saat memasukkan informasi pribadi, menerima pesan bahwa formulir tidak dapat diisi dan harus segera mencoba lagi. Dan pengguna menganggap bahwa aplikasi *Mobile JKN* menantang bagi orang yang berusia di atas 40 tahun dan menjadi lebih sulit jika terjadi input data yang tidak benar, seperti memperbarui data peserta atau lupa kata sandi. Lalu menurut (Prasetyo & Safuan, 2022) selama penggunaan, aplikasi mobile JKN telah diimplementasikan. Namun, masalahnya adalah bahwa sebagian besar peserta BPJS masih lebih memilih untuk mencari informasi atau mengajukan pengaduan langsung ke Kantor Cabang/Kantor Layanan (sebesar 76%) daripada menggunakan aplikasi mobile JKN (sebesar 7%). Selain itu, hanya 0,5% dari populasi yang

menggunakan aplikasi mobile JKN, karena diduga tidak bisa menggunakan aplikasi atau kurangnya kualitas layanan aplikasi tersebut.

Menurut (Ramadhani, 2018), Kepuasan Pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh oleh pengguna dari produk tersebut. Apabila kinerja produk memenuhi harapan dari konsumen maka tingkat kepuasan konsumen adalah tinggi, sedangkan apabila sebaliknya, kinerja produk tidak dapat memenuhi harapan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen adalah rendah. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas produk dan kinerja layanan (Du et al., 2022). Tingkat pengguna suatu sistem dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur kepuasan terhadap proses pengembangan sistem serta untuk mengidentifikasi keuntungan dan kerugian dari sistem yang sedang digunakan atau sedang digunakan. Kualitas sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum bagaimana model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) diimplementasikan, dengan fokus bagaimana penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang digunakan oleh BPJS Kesehatan. Asumsi utamanya adalah apabila pengguna merasa puas terhadap sistem maka berarti pengguna menerima sistem tersebut sebagai sarana untuk menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan model EUCS untuk menentukan pengaruh dari setiap variabel EUCS terkait kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Model ini dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988), dalam model EUCS ada lima variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan

pengguna dalam mengimplementasikan system informasi, variabel tersebut adalah *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Palembang dengan Menggunakan Model EUCS**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *Mobile JKN* menggunakan model *End Us5er Computing Satisfaction* (EUCS)?

## **1.3 Tujuan**

Untuk mengukur tingkat kepuasan peserta JKN-KIS menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Kota Palembang.

## **1.4 Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Informasi dan rekomendasi dapat diberikan kepada BPJS Kesehatan di Palembang untuk mengukur keberhasilan dengan indikator kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN yang diterapkan di BPJS Kesehatan di kota Palembang.

2. Hasil penelitian dapat dijadikan tolak ukur untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dan efektivitas implementasi Mobile JKN dalam lingkup BPJS Kesehatan di kota Palembang.
3. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki sistem menurut variabel-variabel yang dianggap memiliki kepuasan rendah.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah berfokus pada Aplikasi *Mobile JKN* Versi 4.1.2 dan pengguna aplikasi *Mobile JKN* BPJS Kesehatan di Kota Palembang menjadi responden penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ar-Rasyid, T. Y. R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2308–2317. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700.
- BPJS Kesehatan. (2017). *Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>
- BPJS Kesehatan. (2018). *Pindah Fasilitas Kesehatan Dengan Mobile JKN*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2018/978/Pindah-Fasilitas-Kesehatan-Dengan-Mobile-JKN>
- BPJS Kesehatan. (2020). *Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Darmawan, D., & Fauzi, K. N. (2013). *Sistem informasi manajemen*.

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 109–121. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.169>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS ( End-User Computing Satisfaction ) berdasarkan Perspektif Pengguna*. 03(04), 36–44.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). *Artikel Statistik yang Benar*. 18210047.
- Mohamad Ridwan, Yuni Widiastiwi, Ati Zaidiah, R. H. P., Ika Nurlaili Isnainiyah, Yunita Ardilla, Kraugusteeliana, E. K., Rika Yuliana, I Putu Sugih Arta, Supiah Ningsih, I. P. S., & Guntoro, Angga Ranggana Putra, T. R. (2021). Sistem Informasi Manajemen. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Muria Pratama, D. C., & Hartomo, K. D. (2022). Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(4), 2330–2340. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i4.1263>
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>

- Priyadi, D. H., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & CMS, S. (2020). Pandemi Covid-19 dan Inovasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 2(1), 74–87. <https://doi.org/10.24036/ib.v2i1.92>
- Ramadhani, S. (2018). PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 4(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v4i2.2101>
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (Issue June).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176–188.