

# Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS

<sup>1</sup>Annisa Nurul Jannah, <sup>2</sup>Irwan Susanto, <sup>3</sup>Diovianto Putra Rakhmadani\*  
<sup>1,2,3</sup>Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Kab. Banyumas, Indonesia

[diovianto@ittelkom-pwt.ac.id](mailto:diovianto@ittelkom-pwt.ac.id)

\*Penulis Korespondensi

Diajukan : 02/08/2023

Diterima : 10/08/2023

Dipublikasi : 11/08/2023

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan pada dunia teknologi informasi menghasilkan dampak penyebaran pemanfaatan teknologi informasi hingga berbagai lapisan masyarakat, khususnya pada sektor kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat demi memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang layak merupakan salah satu badan yang berperan sangat vital dalam melakukan penjaminan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Pada tahun 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi sebagai pembantu pelayanan serta penyebaran informasi dengan nama Mobile JKN. Sejak peluncuran, tingkat penggunaan aplikasi tersebut makin tinggi, hal tersebut dikarenakan tingkat kebutuhan masyarakat akan layanan oleh BPJS yang disajikan dalam sebuah aplikasi. Dengan tingginya penggunaan terhadap aplikasi, maka diperlukan sebuah kualitas layanan yang disajikan agar dapat menjawab seluruh kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Aplikasi Mobile JKN menggunakan metode EUCS. Penelitian ini menerapkan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode EUCS dan perhitungan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan index terhadap kepuasan pengguna dari dimensi content sebesar 79,96%, dimensi accuracy sebesar 78,75%, dimensi format sebesar 78,30%, dimensi ease of use sebesar 79,92%, dan dimensi timeliness sebesar 78,14%. Berdasarkan analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berada pada level "puas" namun masih membutuhkan perbaikan sehingga dapat digunakan sesuai dengan tugas dan kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci:** Aplikasi Mobile JKN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

## I. PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang didirikan berdasarkan jaminan sosial. Jaminan sosial diartikan sebagai suatu bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat untuk memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang layak. Tertulis dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan yaitu badan hukum yang didirikan khusus oleh pemerintah sebagai suatu bentuk penyelenggara jaminan pemeliharaan kesehatan bagi PNS, anggota TNI/Polri, veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya. Jaminan sosial yang ada pada BPJS Kesehatan ini adalah jaminan kesehatan, Jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, hingga jaminan kematian seperti yang tercantum pada Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum yang dibentuk secara publik sebagai perlindungan bagi seluruh tenaga kerja Indonesia. Berbeda dengan BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan ini

tidak bersifat personal dan hanya dapat diaktifkan saat pemberi pekerjaan mendaftarkan karyawan terkait sebagai peserta (Pranita, Zulfikar, & Gunawan, 2019)

Untuk melancarkan tujuan tersebut, pada 15 november 2017 BPJS Kesehatan merilis aplikasi Mobile JKN dengan tujuan dapat mempermudah peserta BPJS dalam mendapatkan informasi serta layanan ([www.antaraneews.com](http://www.antaraneews.com), 2017). Menurut ([www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id), 2021), Mobile JKN merupakan salah satu bentuk nyata dari efek perkembangan teknologi yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh peserta BPJS dimana saja, kapan saja, dan tanpa ada batasan waktu akses.

## II. STUDI LITERATUR

### End User Computing Satisfaction

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat keputusan (*Satisfaction*) dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan melakukan perbandingan antara ekspektasi atau harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Pratama & Rakhmadani, 2022). EUCS merupakan sebuah bentuk evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Surahmat & Tenggono, 2018)). Adapun terdapat beberapa dimensi yang dapat diukur melalui EUCS antara lain :

1. Dimensi Content  
Dimensi content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem.
2. Dimensi Accuracy  
Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolah menjadi informasi.
3. Dimensi Format  
Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antarmuka
4. Dimensi Ease Of Use  
Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Dimensi Timeliness  
Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

### Mobile JKN

Mobile JKN merupakan sebuah aplikasi yang dibuat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam rangka meningkatkan pelayanan dari sisi administrasi, sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih baik lagi dengan cakupan pelayanan pengganti kartu fisik untuk mendapat pelayanan BPJS (Saryoko, Hendri, & Sukmana, 2019). Fitur pelayanan yang bisa diakses diantaranya pelayanan administrasi dari mulai pendaftaran BPJS dan perubahan data peserta, pembayaran iuran, pendaftaran ke pelayanan kesehatan, pengaduan, hingga skrining kesehatan (Bahri, Amri, & Siregar, 2022).

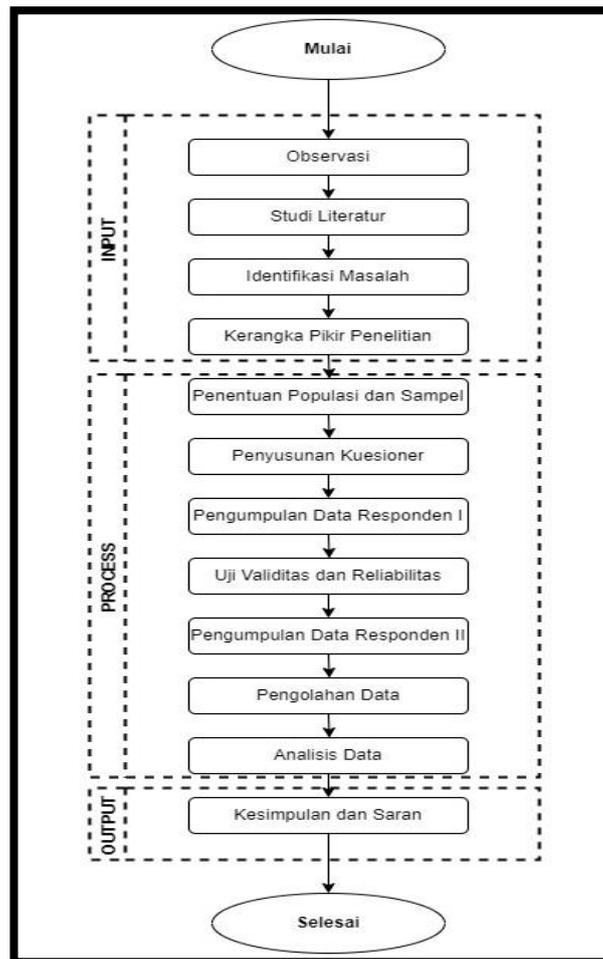


Gambar 1. Tampilan Aplikasi Mobile JKN

### III. METODE

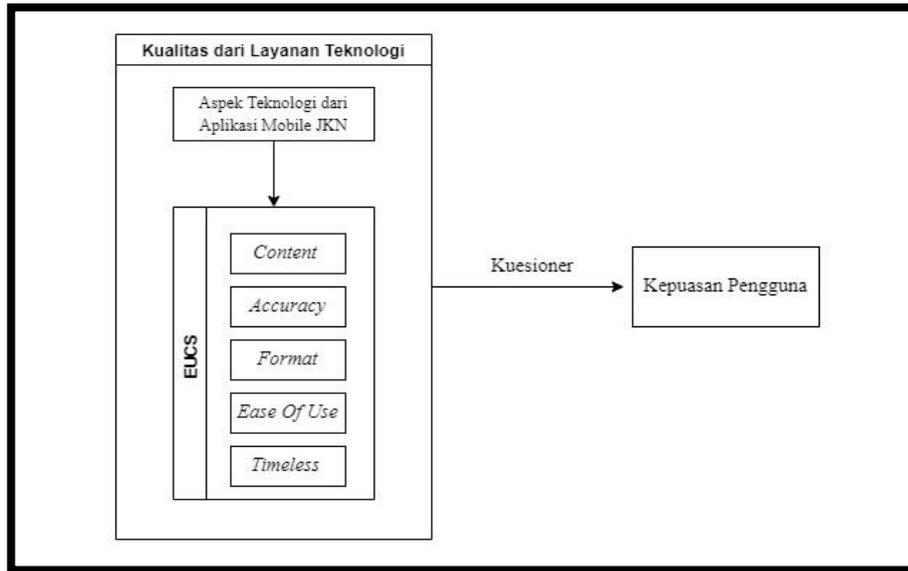
#### Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian dalam analisis tingkat layanan aplikasi mobile JKN dilakukan seperti gambar berikut :



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Tahap input diawali dengan melakukan observasi terkait objek yang akan diteliti. Adapun objek yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya studi literatur, pada tahap ini peneliti mengumpulkan bahan berupa data-data dasar terkait Aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari jurnal, dan penelitian terdahulu. Tujuan studi literatur ini untuk mencari ide, informasi, serta sumber referensi sebelum menjalankan penelitian (Negari & Eryando, 2021). Selanjutnya pada tahap identifikasi masalah peneliti mengidentifikasi tema serta permasalahan yang terjadi. Hasil dari proses ini yaitu tema dan permasalahannya. Selanjutnya pada proses penyusunan kerangka pikir peneliti menggunakan lima variable utama dari metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeless* (Anjayati, 2021). Dan untuk lanjut kepada tahap selanjutnya ditambahkan aspek teknologi dari Aplikasi Mobile JKN sebagai alasan utama dari penelitian ini (Wulanadary, Sudarman, & Ikhsan, 2019). Dari kedua hal tersebut selanjutnya akan menghasilkan proses dimana peneliti melihat kualitas dari layanan teknologinya. Untuk menghasilkan output yang dapat diolah maka peneliti membuat kuesioner, dimana hasil dari kuesioner tersebut adalah kepuasan pengguna (Aryanto, 2019). Gambaran dari penjelasan tersebut dapat dilihat pada gambar kerangka pikir berikut:



Gambar 3. Kerangka Pikir Penelitian

**Populasi dan Sampel**

Pada tahap proses penentuan populasi dan sampel dilakukan dengan cara penentuan standar parameter berdasarkan jurnal dan penelitian terdahulu sebagai acuan dalam pengerjaan penelitian. Populasi yang dimaksud berasal dari pengguna aplikasi Mobile JKN secara umum yang diasumsikan dari jumlah pengunduh aplikasi mobile JKN yang terdapat pada Google Playstore yaitu sebanyak 10 juta pengunduh. Penelitian ini menerapkan pendekatan purposive sampling dan rumus slovin dengan batasan toleransi kesalahan 10% dengan rumus sebagai berikut (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = 99,99$$

Keterangan :

n= Jumlah Sampel Penelitian

N= Jumlah Populasi

e = Toleransi Error

Penyusunan kuesioner didasarkan pada masing-masing dimensi dari metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dimana hasil tersebut selanjutnya digunakan untuk mengumpulkan data responden. Adapun daftar pernyataan kuesioner disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Kuesioner EUCS

No	Variabel	Pernyataan
1	Content	Aplikasi Mobile JKN Memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan anda
		Aplikasi Mobile JKN Menyediakan laporan yang lengkap
		Aplikasi Mobile JKN Menyediakan berbagai jenis laporan yang berguna untuk kepentingan anda
		Laporan-Laporan yang dihasilkan oleh Mobile JKN sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi tersebut

		Isi dan Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Mobile JKN sangat membantu anda dalam mendapatkan pelayanan sewaktu-waktu
2	Accuracy	Adanya user id dan password untuk setiap user pada Aplikasi Mobile JKN
		Aplikasi Mobile JKN jarang mengalami error ketika sedang menggunakannya
		Informasi yang dihasilkan aplikasi mobile JKN sangat akurat
		Aplikasi mobile JKN menghasilkan Informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar
		Hasil output pada layar dari aplikasi Mobile JKN telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan / input
		Laporan yang dihasilkan Aplikasi Mobile JKN dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan untuk pengguna yang akurat
3	Format	Aplikasi Mobile JKN mempunyai struktur menu yang teratur
		Komposisi dalam pemilihan warna pada tampilan aplikasi Mobile JKN sangat baik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan
		Format dan laporan yang dihasilkan oleh mobile JKN mudah dimengerti dan dipahami
		Tampilan antarmuka pada aplikasi mobile JKN mudah, sehingga membuat anda lebih cepat dalam memahaminya
		Aplikasi mobile JKN menampilkan sebuah informasi dengan cara yang sangat baik
		Tersedia menu searching untuk pengguna Aplikasi Mobile JKN
4	Ease Of Use	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari aplikasi mobile JKN
		Sangat mudah dalam berinteraksi dengan aplikasi Mobile JKN
		Terdapat manual bantuan / help menu di dalam aplikasi mobile JKN
		Aplikasi mobile JKN menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya
		Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi
5	Timeliness	Aplikasi mobile JKN memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu
		Aplikasi Mobile JKN memberikan data yang terkini (up to date)
		Aplikasi Mobile JKN memberikan alert/reminder pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan / peringatan
		Aplikasi ini dapat mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat
		Aplikasi ini menyelesaikan sesuatu (seperti perintah input-an) tepat pada waktunya

Setelah mendapatkan 50% responden dari syarat minimal ketercukupan jumlah responden selanjutnya data responden tersebut diuji validitas dan reliabilitas (Lestari & Zuraidah, 2022). Setelah menghasilkan data yang valid dan reliabel kuesioner dipublikasikan kembali sampai jumlah responden cukup. Pengolahan data dan analisis data menggunakan metode EUCS dengan menggunakan skala Likert.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Responden diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner dengan menggunakan google form dan disebarluaskan kepada masyarakat secara umum namun dengan ketentuan-ketentuan yang sesuai dengan metode sampling. Kuesioner ini memiliki total 135 unfiltered responden, yang

selanjutnya difilter menjadi dua bagian, yaitu responden yang telah menggunakan aplikasi mobile JKN dan yang belum. Terdapat 112 jawaban (83%) responden menjawab “Iya” yang berarti aktif menggunakan aplikasi tersebut, dan ada 23 responden (17%) yang menjawab “Tidak” atau belum menggunakan aplikasi tersebut. Jumlah responden yang menggunakan aplikasi mobile JKN telah memenuhi syarat minimal ketercukupan jumlah responden dalam penelitian ini.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (Safitri, Rakhmadani, & Alike, 2022). Uji validitas dilakukan pada responden penelitian sebanyak 112 orang dengan tingkat signifikansi sebesar 5% yaitu 0,1562. Hasil dari uji validitas terhadap responden penelitian dengan 27 komponen pernyataan menunjukkan nilai dari  $r$  hitung > dari  $r$  tabel. Sehingga disimpulkan hasil dari uji validasi tersebut valid. Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Saputri, 2020).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
<i>Cronbach Alpha</i>	N of items
0,975	27

Pada uji reliabilitas didapati hasilnya sebesar 0.979 dari 27 item pernyataan, dimana hal tersebut berarti bahwa nilai Cronbach Alpha > 0,6 artinya instrumen dari kuesioner reliabel (Budiarti, Wahyudi, & Ratnasari, 2022).

### Analisis

Hasil dari penyebaran kuesioner pada pengguna aplikasi Mobile JKN ini diolah dan dianalisis menggunakan metode EUCS pada lima dimensi yaitu : *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* yang selanjutnya dihitung menggunakan skala likert dengan hasil seperti berikut :

1) *Content*

- a) Total skor pengumpulan data  
Total Skor = 2239
- b) Skor tertinggi. (Y) dan terendah. (X)  
 $Y = 5 \times 560 = 2800$   
 $X = 1 \times 560 = 560$
- c) Rumus Index (%)  
 $= 2239/2800 \times 100 = 79,96\%$
- d) Nilai interval  
 $I = 100/5 = 20$

Analisis diatas menunjukkan hasil dari perhitungan index sebesar 79.96% dengan total skor 2239. Angka index ini jika dimasukkan kedalam index interpretasi kepuasan hasil intervalnya sudah memasuki angka 60% – 79,99% dan masuk kedalam kategori puas.

2) *Accuracy*

- a) Total skor pengumpulan data

$$\text{Total Skor} = 2646$$

- b) Skor tertinggi (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times 672 = 3360$$

$$X = 1 \times 672 = 672$$

- c) Rumus index(%)

$$= 2646/3360 \times 100 = 78,75\%$$

- d) Nilai interval

$$I = 100 / 5 = 20$$

Analisis diatas menunjukkan hasil dari perhitungan index sebesar 78,75% dengan total skor 2646. Hasil perhitungan tersebut berarti bahwa responden sudah puas dengan semua komponen pernyataan yang ada pada dimensi accuracy karena hasil intervalnya sudah memasuki angka 60% – 79,99%.

### 3) *Format*

- a) Total skor pengumpulan data

$$\text{Total skor} = 2631$$

- b) Skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X)

$$Y = 5 \times 572 = 3360$$

$$X = 1 \times 572 = 672$$

- c) Rumus index

$$= 2631/3360 \times 100 = 78,30\%$$

- d) Nilai interval

$$I = 100 / 5 = 20$$

Analisis diatas menunjukkan hasil dari perhitungan index sebesar 78,30% dengan total skor 2631. Hasil perhitungan tersebut berarti bahwa responden sudah puas dengan semua komponen pernyataan yang ada pada dimensi format karena hasil intervalnya sudah memasuki angka 60% – 79,99%.

### 4) *Ease of Use*

- a) Total skor pengumpulan data

$$\text{Total skor} = 2238$$

- b) Skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X)

$$Y = 5 \times 560 = 2800$$

$$X = 1 \times 560 = 560$$

- c) Rumus index

$$= 2238/2800 \times 100 = 79,92\%$$

- d) Nilai interval

$$I = 100 / 5 = 20$$

Analisis diatas menunjukkan hasil dari perhitungan index yaitu sebesar 79,92% dengan total skor 2238. Hasil perhitungan diatas berarti bahwa responden sudah puas dengan semua komponen pertanyaan yang ada pada dimensi ease of use karena hasil intervalnya sudah memasuki angka 60% – 79,99%

### 5) *Timeliness*

- a) Total pengumpulan data

$$\text{Total skor} = 2188$$

- b) Skor tertinggi(Y) dan skor terendah(X)

$$Y = 5 \times 560 = 2800$$

$$X = 1 \times 560 = 560$$

- c) Rumus index

$$= 2188/2800 \times 100 = 78,14\%$$

- d) Nilai interval

$$I = 100 / 5 = 20$$

Analisis diatas menunjukkan hasil dari perhitungan index sebesar 78,14% dengan total skor 2188. Hasil perhitungan tersebut berarti bahwa responden sudah puas dengan semua komponen

pernyataan pada dimensi timeliness karena hasil intervalnya sudah memasuki angka 60% – 79,99%.

## Pembahasan

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini menggunakan pendekatan *purposive sampling* serta memperhatikan jumlah populasi dan sampel yang telah ditentukan. Dilihat dari jumlah pengunduhnya, pada September 2022 pengguna aplikasi mobile JKN diasumsikan ada sebanyak 10 juta pengguna. Teknik untuk menentukan sampel tersebut adalah Rumus Slovin. Pengolahan data kuesioner menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan perhitungan skala likert menghasilkan tingkat kepuasan pengguna pada sisi teknologi aplikasi Mobile JKN dari setiap dimensi metode EUCS. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN ini berdasarkan dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adapun analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode EUCS dan perhitungan skala likert adalah sebagai berikut:

### 1) Dimensi Content

Aplikasi Mobile JKN memberikann informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan index sebesar 79,96% yang diinterpretasikan pada ketegori puas. Index tersebut diperoleh dari responden kuesioner pada dimensi content. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasa dari keseluruhan sisi content aplikasi mobile JKN ini masih membutuhkan peningkatan pada isi dan informasi sehingga dapat membantu pengguna dalam mendapatkan pelayanan sewaktu-waktu.

### 2) Dimensi Accuracy

Aplikasi Mobile JKN berada pada akurasi index sebesar 78,75% yang artinya dimensi ini berada pada ketegori puas. Index tersebut diperoleh dari responden kuesioner pada dimensi accuracy dengan total enam pernyataan. Hasil analisis dari sisi accuracy tersebut menunjukkan bahwa pengguna sudah merasa puas dengan keakurasian dari aplikasi mobile JKN ini, namun dalam pengembangannya, diharapkan pengembang dapat mengatasi berbagai masalah yang menghambat pengguna, sehingga dalam penggunaannya aplikasi mobile JKN ini dapat diakses tanpa adanya hambatan seperti error.

### 3) Dimensi Format

Aplikasi Mobile JKN memiliki tampilan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan index sebesar 78,30% yang diinterpretasikan pada ketegori puas. Index tersebut diperoleh dari responden kuesioner pada dimensi format. Analisis tersebut menunjukkan masih tingginya tingkat ketidaksetujuan pengguna pada sisi format. Mengingat aplikasi ini bersifat mandatory, pada pengembangannya, diharapkan pihak pengembang lebih memperhatikan struktur untuk menu agar pengguna merasa puas dan lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

### 4) Dimensi Ease of Use

Mudahnya penggunaan Aplikasi Mobile JKN berada pada index sebesar 79,92% yang artinya dimensi ini berada pada ketegori puas. Index tersebut diperoleh dari responden kuesioner pada dimensi ease of use. Total skor pada dimensi ini sebesar 2238 respon. Hasil analisis ini menjelaskan bahwa dari sisi ease of use aplikasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, namun masih adanya ketidaksetujuan pengguna pada sisi pernyataan-pernyataan tertentu diharapkan menjadi perhatian lagi bagi pengembang agar aplikasi ini bisa dimanfaatkan dengan mudah dan menjalankan tugasnya untuk membantu pengguna.

### 5) Dimensi Timeliness

Aplikasi Mobile JKN memiliki ketepatan waktu dalam proses permintaan pengguna dan berada pada index 78,14% yang artinya dimensi ini berada pada ketegori puas. Index tersebut diperoleh dari responden kuesioner pada dimensi timeliness. Total skor pada dimensi timeliness ada sebesar 2188 respon. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa

dari sisi timeliness sudah sesuai dan pengguna puas dengan aplikasi mobile JKN. Mengingat aplikasi ini bersifat mandatory, dalam pengembangannya diharapkan pihak pengembang dapat lebih memperhatikan terkait pembaharuan informasi serta data yang ditampilkan sehingga timeliness dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan pengguna merasa lebih puas dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Seoul Korean Restaurant di Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Untuk penelitian ini sendiri, dimensi yang ada yaitu terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati semua merujuk pada tingkat puas, dan yang mendominasi pertama adalah penataan *indoor*, kedua adalah kebersihan, dan yang ketiga adalah kecepatan pelayanan pesanan makanan dan minuman. Kualitas pelayanan harus menjadi perhatian untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan, apalagi dalam studi ini perlu meningkatkan dari tingkat puas menjadi sangat puas. Artinya perlu diingat bahwa perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang lebih banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas atau lebih puas, maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan range kategori skala likert dengan kriteria interpretasi skor, dimensi content mendapatkan index sebesar 79,96% sehingga masuk kedalam kategori interpretasi puas. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah menyajikan informasi atau laporan secara real time untuk kepentingan pelayanan pengguna sewaktu-waktu. Hal tersebut berguna demi memudahkan pengguna dalam mendapatkan pelayanan dengan cepat. Dimensi accuracy mendapatkan index sebesar 78,75% sehingga masuk kedalam kategori interpretasi puas. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dilakukannya perbaikan dari segi sistem agar dalam penggunaannya pengguna tidak lagi mengalami error. Hal ini berkaitan dengan minat dari pengguna aplikasi Mobile JKN sebagai sarana dari Pelayanan Kontak Tidak Langsung (PKTL). Dimensi format mendapatkan index sebesar 78,30% sehingga masuk kedalam kategori interpretasi puas. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah melengkapi sistem dengan menu search. Hal ini berguna sebagai menu bantuan untuk pengguna. Dimensi ease of use mendapatkan index sebesar 79,92% sehingga masuk ke dalam kategori interpretasi puas. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah melengkapi sistem dengan help menu. Dengan adanya help menu ini diharapkan pengguna dapat merasa dimudahkan dalam penggunaan aplikasi mobile JKN. Dimensi timeliness mendapatkan index sebesar 78,14% sehingga masuk ke dalam kategori interpretasi puas. Rekomendasi atau saran yang dapat diberikan adalah diharapkan aplikasi Mobile JKN ini dapat bekerja dengan cepat, sehingga pengguna tidak perlu menunggu lama dalam penggunaannya.

## VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan banyak terimakasih kepada orangtua, keluarga, serta teman seperjuangan saya, yang banyak memberi dukungan kepada saya hingga akhirnya penyusunan artikel ini dapat terselesaikan.

## VII. REFERENSI

- Anjayati, S. (2021). REVIEW ARTIKEL: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1). <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Aryanto, A. (2019). EVALUASI TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI DATA POKOK PENDIDIKAN (DAPODIK) MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus : Pemutakhiran Data PIP Menggunakan Aplikasi DAPODIK). *JURNAL FASILKOM*, 9(2). <https://doi.org/10.37859/jf.v9i2.1401>
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Budiarti, A. T., Wahyudi, F., & Ratnasari, N. (2022). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (JUSIFOR)*, 1(2). <https://doi.org/10.33379/jusifor.v1i2.1634>
- Lestari, M. E., & Zuraidah, E. (2022). Penerapan Metode Servqual Untuk Menganalisa Kualitas Layanan Aplikasi Talenta di SLB-G Rawinala. *Bulletin of Computer Science Research*, 2(3). <https://doi.org/10.47065/bulletincsr.v2i3.165>
- Negari, N., & Eryando, T. (2021). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pencatatan dan Pelaporan Kasus COVID-19 (Aplikasi Silacak Versi 1.2.5) Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) di UPT Puskesmas Cipadung Kota Bandung. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, Dan Informatika Kesehatan*, 1(3). <https://doi.org/10.51181/bikfokes.v1i3.5297>
- Pranita, M. J., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). *JUSIFO*, 5(2). <https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i2.5191>
- Pratama, H. S. P., & Rakhmadani, D. P. (2022). Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan Aplikasi Linkaja. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2). <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.3940>
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4). <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Safitri, H., Rakhmadani, D. P., & Alika, S. D. (2022). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi WeTV di Pulau Jawa Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4). <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4557>
- Saputri, E. (2020). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI MOBILE MYINDIHOME BERDASARKAN KOMBINASI METODE SERVQUAL DAN METODE WEBQUAL. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1). <https://doi.org/10.33365/jtk.v14i1.525>
- Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*,

---

21(2). <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>

Surahmat, S., & Tenggono, A. (2018). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Office Berbasis Open Source Pada SMKN Kota Palembang Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 7(2). <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v7i2.569>

Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). INOVASI BPJS KESEHATAN DALAM PEMBERIAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT: APLIKASI MOBILE JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2). <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>

[www.antaranews.com](http://www.antaranews.com). (2017). BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi “mobile JKN.”

[www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id). (2021). optimalkan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik.