

Penilaian Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN Mobile Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Digital di Kelurahan Pulogadung Dengan Pendekatan EUCS

¹Ahmad Rais Ruli, ²Andhika Adriandra Napiun
^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta, Indonesia

¹ahmad.aul@bsi.ac.id, ²adriandraandika@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 23/09/2025

Diterima : 06/10/2025

Dipublikasi : 10/10/2025

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dalam sektor kesehatan mendorong penyedia layanan umum untuk menawarkan solusi yang lebih efisien dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu inovasi yang muncul adalah Aplikasi JKN Mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah orang dalam mengakses layanan kesehatan secara online. Namun, keberhasilan penggunaan aplikasi sangat bergantung pada kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa puas pengguna Aplikasi JKN Mobile dalam menerima layanan kesehatan digital di Kelurahan Pulogadung dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS meliputi lima elemen: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dalam studi ini, metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, di mana kuesioner disebarkan kepada 80 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data menunjukkan semua elemen berada dalam kategori "puas" dengan nilai rata-rata konten (3,98), akurasi (3,85), format (3,86), kemudahan penggunaan (3,93), dan ketepatan waktu (3,83). Instrumen penelitian telah diuji untuk memastikan validitas dan reliabilitas, dan dinyatakan layak untuk digunakan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum, Aplikasi JKN Mobile memenuhi harapan pengguna, meskipun masih ada kemungkinan untuk perbaikan, terutama dalam aspek format dan ketepatan waktu.

Kata Kunci: EUCS, JKN Mobile, Kepuasan Pengguna

I. PENDAHULUAN

Di era digital untuk layanan publik, BPJS Kesehatan telah memperkenalkan inovasi berbentuk aplikasi Mobile JKN. Tujuan aplikasi ini adalah untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran, memperbarui data keanggotaan, membayar premi, dan mendapatkan informasi mengenai layanan kesehatan secara online. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Nursyamsi (2022), aplikasi Mobile JKN memudahkan peserta dalam memperoleh informasi dan layanan dari BPJS Kesehatan tanpa perlu datang ke kantor cabang.

Mobile JKN tidak hanya mempermudah akses ke layanan, tetapi juga merupakan elemen dari transformasi digital di BPJS Kesehatan untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Mulyono (2021) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan BPJS Kesehatan, khususnya dalam hal kecepatan dan kemudahan peserta dalam memperoleh informasi.

Aplikasi JKN yang tersedia di ponsel dirancang dengan sistem yang terhubung langsung ke database BPJS Kesehatan. Dengan ini, data dapat disinkronkan secara instan antara peserta dan

penyedia layanan kesehatan. Dalam studi mereka, Siregar dan Mulyono (2021) mengungkapkan bahwa sistem ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk melakukan berbagai kegiatan administratif secara mandiri. Kegiatan tersebut meliputi pendaftaran antrean secara online, perubahan informasi, dan pengecekan status keanggotaan, yang sebelumnya harus dilakukan secara manual di kantor cabang.

Dalam menilai seberapa puas pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN, metode yang digunakan adalah Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS). Metode ini efektif untuk mengevaluasi kepuasan melalui lima elemen utama: konten, akurasi, tata letak, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Fitriansyah dan Harris (2020) menyebutkan bahwa EUCS sangat berguna dalam mengukur kepuasan pengguna yang berkaitan dengan aplikasi sistem informasi, karena memperhatikan aspek fungsional serta keseluruhan pengalaman pengguna (Pratama et al., 2023).

Aplikasi JKN mobile secara resmi diluncurkan oleh BPJS Kesehatan pada tanggal 15 November 2017 dalam rangka mendigitalisasi layanan kesehatan di Indonesia. Peluncuran ini bertujuan agar peserta JKN dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah. Dalam laporan yang ditulis oleh Siregar dan Mulyono (2021), dijelaskan bahwa peluncuran aplikasi ini merupakan langkah cerdas dari BPJS Kesehatan dalam menghadapi tantangan pelayanan di zaman digital.

II. STUDI LITERATUR

Penelitian Terdahulu

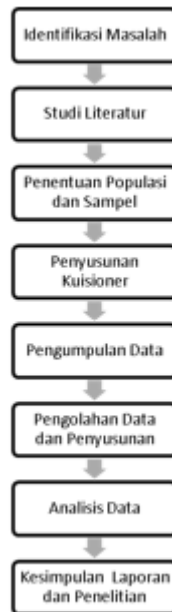
Pendekatan yang dikenal sebagai Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS) biasa diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis teknologi informasi. Berikut ini adalah beberapa studi sebelumnya yang berkaitan.

Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, dan Arista Pratama (2021), Studi ini menunjukkan bahwa interaksi yang baik dan informasi berkualitas memiliki dampak yang penting terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, sedangkan kualitas sistem dan biaya tidak memiliki dampak yang signifikan. Selain itu, informasi yang baik juga berpengaruh terhadap keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi, sedangkan kualitas sistem, interaksi, kepuasan, dan biaya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu, informasi menjadi elemen penting yang mempengaruhi kepuasan dan keinginan untuk terus memakai, sementara biaya tidak memiliki peranan yang berarti dalam konteks penggunaan aplikasi Mobile JKN (Asmaul Khusna et al., 2021).

Annisa Nurul, Irwan Susanto, dan Dioviando Putra (2023), Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berada pada kategori puas. Dimensi konten memperoleh indeks 79,96%, dimensi akurasi 78,75%, dan dimensi format 78,30%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai aplikasi telah mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi konten, disarankan agar penyedia layanan menghadirkan informasi atau laporan secara langsung sehingga pengguna dapat mengakses layanan kapan saja dengan lebih cepat. Pada dimensi akurasi, peningkatan sistem perlu dilakukan agar kesalahan dalam penggunaan dapat diminimalisasi, sehingga aplikasi semakin diminati sebagai sarana *Pelayanan Kontak Tidak Langsung (PKTL)*. Sementara itu, pada dimensi format, penambahan fitur pencarian akan sangat membantu pengguna dalam menemukan informasi maupun layanan yang dibutuhkan dengan lebih efisien (Nurul Jannah et al., 2023).

Fradea Novi, Mulyadi, Errisya Rasywir (2023), Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara bersama-sama mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 88,5% ($\text{Adjusted } R^2 = 0,885$). Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki daya jelaskan yang kuat terhadap variabel kepuasan pengguna. Lebih lanjut, hasil uji bootstrapping menegaskan bahwa variabel *Reliability*, *Fulfillment*, dan *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai T-Statistic $\geq 1,96$ dan P-Values $\leq 0,05$. Dengan demikian, indikator-indikator tersebut dapat dianggap valid dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN (Ramadhayanti et al., 2023).

III. METODE



Gambar 1. Tahapan Penelitian
Sumber gambar : Robbaniyah & Indriyanti, 2022

Identifikasi Permasalahan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menemukan permasalahan yang ada serta mengevaluasi seberapa puas masyarakat dengan penggunaan layanan JKN Mobile dalam bidang kesehatan secara online.

Studi literatur

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber seperti jurnal ilmiah, artikel berita, buku, dan penelitian yang sudah ada sebelumnya sebagai referensi untuk mendukung proses penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi terdiri dari semua elemen yang sedang diteliti, termasuk manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, hasil dari uji coba, atau kejadian yang menjadi sumber informasi dengan ciri tertentu dalam suatu studi (Purwanza et al., 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah 100 responden yang memakai aplikasi JKN Mobile.

Sampel merupakan unsur dari keseluruhan serta ciri-ciri yang terdapat dalam sebuah populasi. Ketika populasi sangat besar dan peneliti tidak mampu untuk meneliti semuanya, misalnya karena keterbatasan dana, sumber daya manusia, dan waktu, peneliti bisa memilih sampel dari populasi tersebut (Hermina & Huda, 2024). Sampel pada penelitian ini sebanyak 80 responden karena dihitung menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(0.05)^2} = 80$$

Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dirancang berdasarkan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Model ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna melalui lima aspek: Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu. Setiap aspek dijelaskan dengan beberapa indikator dan disusun dalam format pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima poin, yang berkisar dari “Sangat Tidak Setuju” (1) hingga “Sangat Setuju” (5).

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Definisi	Indikator
Content (X1)	Pengukuran kepuasan pengguna terhadap konten suatu aplikasi dilakukan dengan menggunakan variabel tertentu.	X1.1: Apakah informasi yang disediakan aplikasi JKN Mobile sesuai dengan kebutuhan saya? X1.2: Apakah informasi dalam aplikasi JKN Mobile bermanfaat bagi saya? X1.3: Apakah informasi yang ditampilkan aplikasi JKN Mobile mudah dipahami? X1.4: Apakah aplikasi JKN Mobile memberikan informasi yang lengkap?
Accuracy (X2)	Faktor kepuasan yang dinilai berdasarkan ketepatan informasi yang ditunjukkan oleh suatu aplikasi.	X2.1: Apakah informasi dalam aplikasi JKN Mobile akurat? X2.2: Apakah data yang ditampilkan dalam aplikasi jarang mengalami kesalahan? X2.3: Apakah aplikasi JKN Mobile memberikan informasi yang dapat dipercaya?
Format (X3)	Pengukuran kepuasan pengguna dilihat dari tampilan antarmuka aplikasi menggunakan variabel tertentu.	X3.1: Apakah tampilan aplikasi JKN Mobile menarik dan nyaman dilihat? X3.2: Apakah informasi dalam aplikasi tersaji dalam format yang terstruktur dan mudah dibaca? X3.3: Apakah tata letak menu dalam aplikasi memudahkan saya mencari informasi?
Ease Of Use (X4)	Indikator yang dipakai untuk menilai seberapa mudah pengguna dapat mempelajari dan menggunakan aplikasi dengan baik.	X4.1: Apakah aplikasi JKN Mobile mudah digunakan? X4.2: Apakah saya dapat menggunakan aplikasi JKN Mobile tanpa bantuan orang lain? X4.3: Apakah navigasi dalam aplikasi jelas dan tidak membingungkan?
Timeliness (X5)	Variabel yang dipakai untuk menilai kepuasan pengguna terkait dengan keakuratan waktu.	X5.1: Apakah aplikasi JKN Mobile memberikan informasi secara tepat waktu? X5.2: Apakah proses pencarian informasi dalam aplikasi berlangsung cepat? X5.3: Apakah aplikasi jarang mengalami keterlambatan dalam memuat informasi?
User Satisfaction (Y)	Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile	Y.1: Apakah saya merasa puas menggunakan aplikasi JKN Mobile? Y.2: Apakah aplikasi JKN Mobile memenuhi harapan saya dalam mengakses layanan kesehatan? Y.3: Apakah saya akan merekomendasikan aplikasi JKN Mobile kepada orang lain? Y.4: Apakah saya merasa pengalaman saya dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile sangat baik?

Sumber Tabel : Penulis, 2025

Skala Likert

Skala Likert berhubungan dengan rentang persentase yang ditentukan untuk menilai apakah respon dari kuesioner sesuai dengan rumus yang digunakan dalam skala ini. Setiap jenis Likert yang ada memiliki persentase yang berbeda. Berikut ada tabel yang menunjukkan pembagian kriteria penilaian (Erinsyah et al., 2024).

Skor	Kategori
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Gambar 2. Skala Likert
Sumber gambar : Erinsyah et al.,2024

Pengumpulan Data

Survei adalah metode untuk mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada orang-orang yang menjadi fokus penelitian. Jenis survei ini dapat terdiri dari pertanyaan terbuka atau tertutup dan bisa diberikan secara langsung kepada responden atau melalui jaringan Internet. Peneliti menyebarkan survei menggunakan *Google Forms* yang dibagikan kepada pengguna aplikasi JKN Mobile, dengan tujuan menjangkau sekitar 80 responden (Sholihah & Indriyanti, 2022).

Analisa Data

Dalam metode analisis, penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif untuk merangkum dan menjelaskan data. Sementara itu, pendekatan EUCS dalam menganalisis data menekankan pada pemaparan masalah yang ada serta pengolahan informasi dalam studi dengan cara yang tepat dan benar (Hardiyanti, 2024).

Sesudah pengumpulan data selesai, analisis menggunakan SPSS dilakukan untuk mengevaluasi keandalan dan validitas, serta untuk melaksanakan regresi linier berganda. Analisis ini bertujuan untuk memahami dampak simultan dan parsial dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna. Jannah et al. (2023) menyatakan bahwa “menguji dimensi-dimensi EUCS dapat memberikan pemahaman menyeluruh tentang aspek-aspek yang harus diperbaiki dalam aplikasi layanan digital, terutama JKN Mobile (Purwanza et al., 2022).

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner dapat mengukur aspek yang seharusnya diukur. Uji ini juga membuktikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan kondisi yang sesungguhnya, sehingga bisa digunakan untuk penelitian di masa depan. Data dikatakan valid jika nilai R yang dihitung lebih besar dari nilai R yang tertera dalam table (Athallah & Kraugusteeliana, 2022).

Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas bertujuan untuk menilai kuesioner yang memiliki indikator dari variabel atau konstruk. Tujuan dari Pengujian Reliabilitas adalah untuk menilai konsistensi dari alat ukur yang sangat penting. Alat yang digunakan harus dapat diandalkan dan memberikan hasil yang stabil saat pengukuran dilakukan berulang kali. Sebuah alat ukur disebut dapat dipercaya jika hasil yang diperoleh tetap sama meskipun diukur beberapa kali (Slamet & Wahyuningsih, 2022).

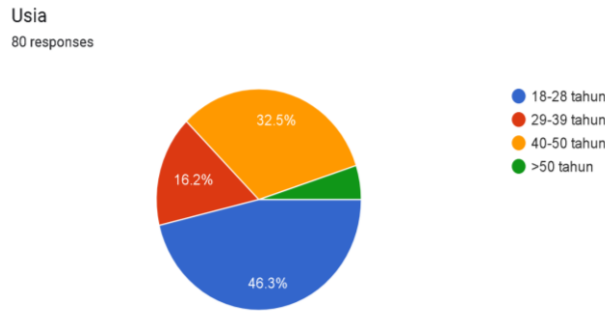
Kesimpulan

Pada tahap ini, terdapat hasil atau jawaban yang mengatasi pertanyaan-pertanyaan. Kesimpulan ini memberikan jawaban yang jelas dan rinci terkait pertanyaan yang diajukan. Di sisi lain, saran yang ada dapat membantu pengembangan penelitian di waktu yang akan datang atau memberikan ide serta solusi berdasar pada kesimpulan yang penulis temukan dalam studi ini.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penyebaran Kuesioner

Usia

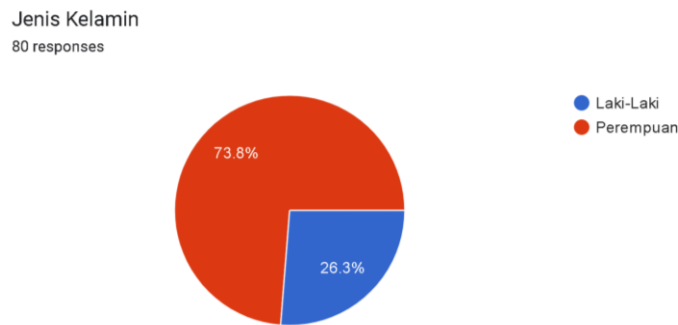


Gambar 3. Usia Responden

Sumber gambar : Hasil Perolehan Kuesioner, 2025

Berdasarkan diagram lingkaran di atas yang menunjukkan pembagian usia dari 80 responden, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah dalam rentang usia 18 hingga 28 tahun, yang mencakup 46,3% dari keseluruhan. Kemudian, kelompok usia 40 hingga 50 tahun terdiri dari 32,5% responden, sementara 16,2% berasal dari kelompok usia 29 hingga 39 tahun. Responden yang berumur lebih dari 50 tahun adalah yang terkecil, hanya menyumbang 5% dari total.

Jenis Kelamin

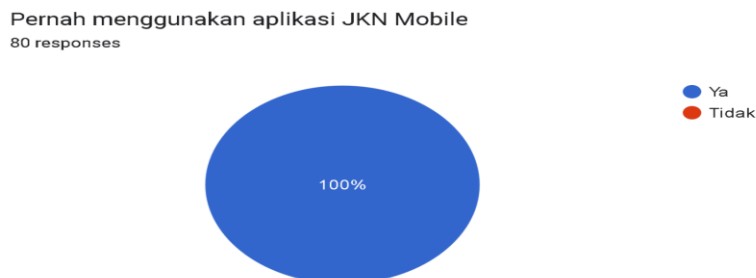


Gambar 4. Jenis Kelamin Responden

Sumber gambar : Hasil Perolehan Kuesioner, 2025

Menurut diagram lingkaran yang ada di atas, yang menggambarkan perbandingan gender di antara 80 orang responden, tampak bahwa mayoritas partisipan adalah perempuan, yang mencakup 73,8% dari total responden. Sebaliknya, persentase laki-laki hanya sebesar 26,3%.

Pernah menggunakan aplikasi



Gambar 5. Pernah Menggunakan Aplikasi

Sumber gambar : Hasil Perolehan Kuesioner, 2025

Menurut diagram lingkaran di atas yang menunjukkan informasi dari 80 responden, jelas bahwa semua orang, yaitu 100%, mengakui bahwa mereka telah menggunakan aplikasi JKN Mobile.

Uji Validitas

Dari studi ini, hasil dari pengujian validitas yang dilakukan dengan SPSS adalah sebagai berikut:

Correlations

	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20
X01 Pearson Correlation	1	.642*	.570*	.490*	.465*	.396*	.355*	.391*	.447*	.484*	.382*	.290*	.272*	.414*	.391*	.414*	.348*	.444*	.418*	.468*
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.012	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X02 Pearson Correlation	.642*	1	.696*	.603*	.596*	.573*	.593*	.616*	.678*	.633*	.616*	.463*	.394*	.590*	.498*	.607*	.605*	.716*	.697*	.636*
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X03 Pearson Correlation	.570*	.696*	1	.775*	.731*	.620*	.635*	.698*	.742*	.702*	.667*	.568*	.645*	.667*	.655*	.674*	.615*	.712*	.677*	.688*
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X04 Pearson Correlation	.490*	.603*	.775*	1	.760*	.696*	.647*	.662*	.662*	.720*	.666*	.511*	.507*	.663*	.595*	.682*	.640*	.770*	.777*	.717*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X05 Pearson Correlation	.465*	.596*	.731*	.760*	1	.637*	.613*	.691*	.598*	.646*	.603*	.538*	.500*	.592*	.598*	.611*	.514*	.601*	.674*	.713*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X06 Pearson Correlation	.396*	.573*	.620*	.696*	.637*	1	.649*	.616*	.620*	.698*	.596*	.542*	.607*	.763*	.697*	.673*	.598*	.685*	.656*	.664*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X07 Pearson Correlation	.355*	.593*	.635*	.647*	.613*	.649*	1	.639*	.665*	.630*	.673*	.531*	.581*	.663*	.621*	.648*	.503*	.605*	.693*	.520*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X08 Pearson Correlation	.391*	.616*	.696*	.662*	.601*	.616*	.639*	1	.772*	.674*	.789*	.561*	.707*	.742*	.723*	.643*	.672*	.763*	.566*	.612*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X09 Pearson Correlation	.447*	.678*	.742*	.662*	.596*	.620*	.665*	.772*	1	.621*	.695*	.452*	.642*	.723*	.727*	.654*	.660*	.772*	.703*	.716*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X10 Pearson Correlation	.454*	.633*	.702*	.720*	.646*	.696*	.630*	.674*	.621*	1	.673*	.495*	.680*	.694*	.727*	.724*	.620*	.724*	.721*	.625*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X11 Pearson Correlation	.352*	.616*	.697*	.666*	.603*	.596*	.673*	.769*	.695*	.673*	1	.629*	.613*	.616*	.621*	.675*	.712*	.733*	.700*	.613*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X12 Pearson Correlation	.280*	.463*	.568*	.617*	.538*	.542*	.531*	.561*	.423*	.498*	.620*	1	.569*	.558*	.468*	.637*	.576*	.565*	.440*	.463*
Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X13 Pearson Correlation	.272*	.594*	.645*	.537*	.500*	.600*	.581*	.707*	.642*	.660*	.613*	.569*	1	.677*	.735*	.626*	.596*	.654*	.595*	.504*
Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X14 Pearson Correlation	.414*	.590*	.697*	.683*	.592*	.763*	.699*	.742*	.723*	.694*	.616*	.556*	.677*	1	.621*	.757*	.685*	.676*	.597*	.735*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

Gambar 6. Hasil Uji Validitas
 Sumber gambar : Hasil Perolehan SPSS

Tabel 2. Hasil Manual

Variabel	Item	R	R	Keterangan
	Pertanyaan	Tabel	Hitung	
Content (X1)	X1.1	0,219	0,564	VALID
	X1.2	0,219	0,784	VALID
	X1.3	0,219	0,854	VALID
	X1.4	0,219	0,857	VALID
Accuracy (X2)	X2.1	0,219	0,789	VALID
	X2.2	0,219	0,826	VALID
	X2.3	0,219	0,774	VALID
Format (X3)	X3.1	0,219	0,835	VALID
	X3.2	0,219	0,838	VALID
	X3.3	0,219	0,840	VALID
Ease Of Use (X4)	X4.1	0,219	0,824	VALID
	X4.2	0,219	0,679	VALID
	X4.3	0,219	0,755	VALID
Timeliness (X5)	X5.1	0,219	0,852	VALID
	X5.2	0,219	0,822	VALID
	X5.3	0,219	0,860	VALID

Sumber gambar : Penulis, 2025

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	21

Gambar 7. Hasil Uji Reliabilitas
 Sumber gambar : Hasil Perolehan SPSS

Uji berikutnya adalah Pengujian Reliabilitas, yang dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Tes ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa dapat dipercaya data yang dikumpulkan dari kuesioner dalam penelitian. Alat ini dianggap dapat diandalkan jika nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih dari 0,6. Hasil dari pengujian reliabilitas ini diperoleh dengan memproses data menggunakan aplikasi SPSS.

Analisis Perhitungan Variabel EUCS

Tabel 3. Hasil Analisis Variabel Content

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Kategori
X1.1	1	0	3	51	25	4,23	SANGAT PUAS
X1.2	0	1	0	48	31	4,33	SANGAT PUAS
X1.3	0	2	1	50	27	4,27	SANGAT PUAS
X1.4	0	1	3	43	33	4,35	SANGAT PUAS
Rata-rata seluruh item atau indikator						4,29	SANGAT PUAS

Sumber Tabel : Hasil Pengolahan Data, 2025

Tabel 4. Hasil Analisis Variabel Accuracy

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Kategori
X2.1	0	1	6	39	34	4,32	SANGAT PUAS
X2.2	0	2	12	43	23	4,08	PUAS
X2.3	0	0	6	47	27	4,26	SANGAT PUAS
Rata-rata seluruh item atau indikator						4,22	SANGAT PUAS

Sumber tabel : Hasil Pengolahan Data, 2025

Tabel 5. Hasil Analisis Variabel Format

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Kategori
X3.1	0	1	4	42	33	4,26	SANGAT PUAS
X3.2	0	0	2	50	28	4,32	SANGAT PUAS
X3.3	0	0	6	49	25	4,23	SANGAT PUAS
Rata-rata seluruh item atau indikator						4,27	SANGAT PUAS

Sumber tabel : Hasil Pengolahan Data, 2025

Tabel 6. Hasil Analisis Variabel Ease of Use

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Kategori
X4.1	0	1	3	45	31	4,32	SANGAT PUAS
X4.2	0	2	6	41	31	4,26	SANGAT PUAS
X4.3	0	1	5	45	29	4,83	SANGAT PUAS
Rata-rata seluruh item atau indikator						4,47	SANGAT PUAS

Sumber tabel : Hasil Pengolahan Data, 2025

Tabel 7. Hasil Analisis Variabel Timeliness

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Kategori
X5.1	0	0	11	44	25	4,17	PUAS
X5.2	0	0	6	46	28	4,27	SANGAT PUAS
X5.3	0	3	10	45	22	4,07	PUAS
Rata-rata seluruh item atau indikator						4,17	PUAS

Sumber Tabel : Hasil Pengolahan Data, 2025

Uji T

Berikut ini adalah hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji T:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.621	.993		1.633	.107
	CONTENT(X1)	.294	.096	.296	3.046	.003
	ACCURACY(X2)	.124	.140	.103	.883	.380
	FORMAT(X3)	.420	.178	.312	2.356	.021
	EASE OF USE(X4)	.096	.124	.077	.776	.440
	TIMELINESS(X5)	.203	.138	.179	1.468	.146

a. Dependent Variable: (USER SATISFACTION(Y1))

Gambar 8. Hasil Uji T

Sumber gambar : Hasil Perolehan SPSS, 2025

Berdasarkan analisis hipotesis yang dilakukan dengan uji T, ditemukan bahwa dari lima variabel yang diteliti, hanya dua variabel yaitu *Content* dan *Format* yang memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JKN Mobile. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 untuk kedua variabel tersebut. Di sisi lain, variabel *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi mereka lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi JKN Mobile lebih ditentukan oleh kualitas konten yang disediakan dan tampilan format aplikasi, dibandingkan dengan aspek ketepatan informasi, kemudahan penggunaan, maupun ketepatan waktu.

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270.165	5	54.033	55.905	.000 ^b
	Residual	71.522	74	.967		
	Total	341.687	79			

a. Dependent Variable: (USER SATISFACTION(Y1))

b. Predictors: (Constant), TIMELINESS(X5), CONTENT(X1), EASE OF USE(X4), ACCURACY(X2), FORMAT(X3)

Gambar 9. Hasil Uji F

Sumber gambar : Hasil Perolehan SPSS, 2025

Berdasarkan hasil analisis menggunakan ANOVA, diperoleh nilai F sebesar 55. 905 dengan tingkat signifikansi 0. 000, yang lebih rendah dari 0. 05. Ini mengindikasikan bahwa variabel

seperti Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN Mobile. Oleh karena itu, model regresi yang diterapkan dianggap sesuai untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

V. KESIMPULAN

Studi ini menerapkan pendekatan Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS) untuk mengevaluasi seberapa puas pengguna dengan Aplikasi JKN Mobile. Ada lima dimensi utama yang dianalisis, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Proses pengolahan data memberikan nilai rata-rata untuk setiap dimensi, yaitu: konten 3,98, akurasi 3,85, format 3,86, kemudahan penggunaan 3,93, dan ketepatan waktu 3,83. Semua dimensi tersebut dinilai sebagai "puas" berdasarkan skala Likert yang diterapkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa EUCS merupakan cara yang baik dan menyeluruh untuk menilai kepuasan pengguna tentang sistem informasi layanan kesehatan digital.

Pemeriksaan yang dilakukan mengenai kevalidan dan keandalan alat kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam penelitian ini telah terbukti valid dan dapat diandalkan. Setiap item menampilkan korelasi yang tinggi dengan skor total, yang menunjukkan bahwa validitasnya baik, sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel lebih dari 0,6, menandakan tingkat keandalannya sangat tinggi. Ini menunjukkan bahwa alat ini dapat mengevaluasi variabel dalam penelitian dengan akurat dan konsisten, membuat hasilnya dapat dipercaya dan menjadi landasan.

Dengan menggunakan metode EUCS dan didukung oleh alat penelitian yang handal, studi ini berhasil menyajikan gambaran yang akurat tentang kepuasan pengguna pada aplikasi JKN Mobile. Tingginya tingkat validitas dan reliabilitas alat tersebut menjamin akurasi data yang diperoleh, sementara dimensi EUCS menawarkan kerangka evaluasi yang menyeluruh. Oleh karena itu, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan strategis dalam pengembangan layanan digital BPJS Kesehatan, terutama dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna serta dalam menyusun kesimpulan.

VII. REFERENSI

- Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, & Arista Pratama. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 152–161. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>
- Athallah, M. A., & Kraugusteeliana, K. (2022). Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *CogITo Smart Journal*, 8(1), 171–182. <https://doi.org/10.31154/cogito.v8i1.374.171-182>
- Erinsyah, M. F., Sasmito, G. W., Wibowo, D. S., & Bakti, V. K. (2024). Sistem Evaluasi Pada Aplikasi Akademik Menggunakan Metode Skala Likert Dan Algoritma Naïve Bayes. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 13(1), 74–82. <https://doi.org/10.34010/komputa.v13i1.10940>
- Hardiyanti, D. Y. (2024). *User Satisfaction Analysis of the Maxim Application Using Model End User Computing Satisfaction (EUCS) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. 4(October), 1199–1208.
- Hermina, D., & Huda, N. (2024). *Memahami Populasi dan Sampel: Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif*. 5(12), 5937–5948.
- Nurul Jannah, A., Susanto, I., Putra Rakhmadani, D., & Korespondensi, P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502.

<http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>

- Pratama, L. P., Pratama, D., & Teguh, R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Absen di Institusi XYZ Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 4(1), 63–74. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v4i1.4389>
- Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S., Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(3), 102–109. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47236/39485>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>