

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SILIWANGI

TASIKMALAYA

2023

ABSTRAK

LARAS SANTI MAILA

TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN-KIS TERHADAP LAYANAN PADA APLIKASI MOBILE JKN DI KABUPATEN KUNINGAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Pendahuluan: Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah salah satu kanal layanan BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan peserta dan calon peserta JKN-KIS yang membutuhkan layanan BPJS Kesehatan agar bisa diakses kapanpun dan dimanapun. Di Kabupaten Kuningan memiliki pengguna aplikasi mobile JKN terbanyak di wilayah III Cirebon. Saat ini BPJS Kesehatan belum memiliki data kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN, maka dari itu dibutuhkan juga suatu penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan aplikasi itu sendiri, guna meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN. **Tujuan :** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN di Kabupaten Kuningan menggunakan model *End User Computing Satisfaction*. **Metode :** Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan model EUCS, EUCS mencakup lima aspek yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timelines*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Kuningan. dengan jumlah sampel 100 responden, serta menggunakan teknik purposive sampling, **Hasil :** secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN puas dengan presentase 51%, sedangkan pada dimensi *content* 58% puas, pada dimensi *accuracy* 60% puas, dimensi *format* 60% puas, dimensi *ease of use* 44% puas dan dimensi *timeliness* 54% puas. **Kesimpulan :** Tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Kuningan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* berada pada kategori Puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Mobile JKN, EUCS

ABSTRACT

LARAS SANTI MAILA

SATISFACTION LEVEL OF JKN-KIS PARTICIPANTS TOWARDS SERVICES ON THE JKN MOBILE APPLICATION IN KUNINGAN REGENCY USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION MODEL

Introduction: *The National Health Insurance (JKN) Mobile Application is one of the service channels provided by BPJS Health, with the aim of facilitating participants and prospective JKN-KIS participants who require BPJS Health services to access them anytime and anywhere. In Kuningan Regency, it has the highest number of JKN mobile application users in the III Cirebon region. Currently, BPJS Health does not have user satisfaction data for the JKN mobile application. Therefore, research is needed to measure the level of satisfaction with the application itself to enhance the quality of service provided through the JKN mobile application.* **Objective:** *This research aims to determine the level of satisfaction of JKN-KIS participants with the services provided by the JKN mobile application in Kuningan Regency using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model.* **Method:** *This research is of a descriptive type, focusing on a single variable, which is the user satisfaction level using the EUCS model. EUCS comprises five aspects, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The population in this study consists of JKN mobile application users in Kuningan Regency, with a sample size of 100 respondents selected through purposive sampling.* **Results:** *Overall, the user satisfaction level with the JKN mobile application is at 51%, with 58% satisfaction in the content dimension, 60% in the accuracy dimension, 60% in the format dimension, 44% in the ease of use dimension, and 54% in the timeliness dimension.* **Conclusion:** *The level of user satisfaction with the JKN mobile application in Kuningan Regency, assessed using the End User Computing Satisfaction model, falls into the "Satisfied" category.*

Keywords : customer satisfaction, Mobile JKN, EUCS