

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2024**

**ABSTRAK**

**ELVA NA'IMATU ROJA**

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* JKN DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* DI RSU SYIFA MEDINA**

Fasilitas kesehatan pada era perkembangan teknologi yang semakin canggih berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dan bisa mengikuti perkembangan teknologi. RSUD Syifa Medina sudah menerapkan layanan online salah satunya yaitu melalui aplikasi *mobile* JKN. Sistem *online* seperti ini diharapkan akan memberikan kemudahan dan kecepatan akses serta pelayanan yang lebih optimal, sehingga penting untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya. Namun, sampai saat ini belum ada data kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN sehingga dibutuhkan penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* di RSUD Syifa Medina. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode EUCS yang memiliki 5 aspek (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Syifa Medina tahun 2023 dengan jumlah 19.640 pasien dan jumlah sampel 100 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN semuanya pada kategori puas, pada aspek *content* 60%, aspek *accuracy* 58%, aspek *format* 62%, aspek *ease of use* 54% dan aspek *timeliness* 59%. Dengan kepuasan berdasarkan perhitungan secara keseluruhan 65% pada kategori puas. Meskipun semua sudah berada pada kategori puas BPJS Kesehatan harus terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap aplikasi *mobile* JKN sehingga kepuasan pengguna lebih tinggi dan semua pengguna merasakan layanan sesuai dengan harapan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan, *Mobile* JKN, Metode EUCS