

ABSTRAK

Nama :Dimas Madusudana Sasatya
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Gambaran Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Sistem Pendaftaran *Online* di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”.
Pendaftaran peserta BPJS merupakan tahap awal yang berguna untuk keberlangsungan program BPJS. Untuk mendaftar BPJS saat ini memiliki dua pilihan cara mendaftar yakni cara manual dan cara online menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Namun penggunaannya harus memenuhi standar peserta BPJS agar puas terhadap aplikasi *mobile* JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Sistem Pendaftaran *Online* di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode observasional. Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian pada variable *content* menunjukkan 67 responden (65%) merasa puas dan 36 responden (35%) merasa tidak puas, pada variable *format* menunjukkan 51 responden (49,5%) merasa puas dan 52 responden (50,5%) merasa tidak puas, pada variable *accuracy* menunjukkan 77 responden (74,8%) merasa puas dan 26 responden (25,2%) merasa tidak puas, pada variabel *timeliness* menunjukkan 89 responden (86,4%) merasa puas dan 14 responden (13,6%) merasa tidak puas dan pada variabel *ease of use* menunjukkan 63 responden (61,2%) merasa puas dan 40 responden (38,8%) merasa tidak puas. Peneliti menyimpulkan bahwa dari lima variabel diatas terdapat satu variabel yang responden merasa tidak puas yaitu variabel *format* (tampilan). Saran yang dapat peneliti berikan yaitu agar meningkatkan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, melakukan *maintenance*/pemeliharaan terhadap aplikasi *Mobile* JKN secara rutin agar aplikasi dapat berjalan dengan lancar dan tidak terdapat kendala dalam penggunaannya dan saat aplikasi melakukan *update*/pembaruan tetap memberikan akses pada aplikasi versi lama agar tetap bisa digunakan.

Kata Kunci : BPJS, *Mobile* JKN, Kepuasan, *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*

ABSTRACT

Name : Dimas Madusudana Sasatya

Field of Study : Medical Records and Health Information

Title : An overview of the satisfaction of the Online Registration System at the West Jakarta Branch of the Indonesian National Health Insurance System using *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Registration of BPJS participants is a useful initial stage for the sustainability of the BPJS program. To register, participants have two options for registering, namely the manual method and the online method using the JKN mobile application. However, its use must meet the standards of BPJS participants to be satisfied with the JKN mobile application. This study aims to determine the Overview of the Use of the JKN Mobile Application in the Online Registration System at the West Jakarta Branch of BPJS Health Using End User Computing Satisfaction (EUCS).. This study uses a quantitative approach and uses observational methods. The analysis in this study uses descriptive analysis. The results of the research on variable content showed that 67 respondents (65%) were satisfied and 36 respondents (35%) were dissatisfied, in the variable format shows that 51 respondents (49.5%) are satisfied and 52 respondents (50.5%) are not satisfied, on variable accuracy, 77 respondents (74.8%) were satisfied and 26 respondents (25.2%) were dissatisfied, the timeliness variable shows that 89 respondents (86.4%) are satisfied and 14 respondents (13.6%) are not satisfied and the ease of use variable showed 63 respondents (61.2%) were satisfied and 40 respondents (38.8%) were dissatisfied. The researcher concluded that of the five variables above, there was one variable for which the respondent felt dissatisfied, namely the format (display) variable. The suggestions that the researchers can give are to increase the socialization about the use of the Mobile JKN application, perform maintenance on the Mobile JKN application regularly so that the application can run smoothly and there are no problems in its use and when the application is updating / updating, it still provides access to the old version of the application so that it can still be used.

Keywords : BPJS, Mobile JKN, satisfaction, accuracy, format, ease of use and timeliness