

**ANALISA PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI MOBILE
JKN DENGAN METODE EUCS**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

IBNU GHALI ALFARIZI

NIM : 17200680

Program Studi Teknologi Informasi

Fakultas Teknik & Informasi

Universitas Bina Sarana Informatika

JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI PADA PROGRAM SARJANA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ibnu Ghali Alfarizi
NIM : 17200680
Mahasiswa Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknologi Dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “Analisa Pelayanan Publik Sebagai Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode EUCS”, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Bina Sarana Informatika dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Cikarang

Pada tanggal : 07 Desember 2024

Yang Menyatakan,



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ibnu Ghali Alfarizi', is written over a light grey rectangular background.

Ibnu Ghali Alfarizi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya :

Nama : Ibnu Ghali Alfarizi
NIM : 17200680
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknologi dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa data dan atau informasi yang saya gunakan dalam penulisan karya ilmiah penulis dengan judul “Analisa Pelayanan Publik Sebagai Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode EUCS” ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya. Penulis menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Bina Sarana Informatika untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika. Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Bina Sarana Informatika, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data dan atau informasi yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 07 desember 2024



Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ibnu Ghali Alfarizi".

Ibnu Ghali Alfarizi

Persetujuan Dan Pengesahan Skripsi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ibnu Ghali Alfarizi
NIM : 17200680
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : Analisa Pelayanan Publik Sebagai Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi Mobile Jkn Metode Eucs

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 20 Februari 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Yuli Komalasari, M.Kom.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Minda Septiani, M.Kom.

Penguji II : Tika Adilah M, M.Kom.

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisa Pelayanan Publik Sebagai Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode EUCS**” adalah hasil karya tulis asli Ibnu Ghali Alfarizi dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Ibnu Ghali Alfarizi

Alamat: Perum Mega Regency Blok H 15 No.02

Hp 085811495546

E-mail : Ibnughali19@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, “Analisa Pelayanan Publik Sebagai Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode EUCS”.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Teknologi Dan Informatika
3. Ketua Program Studi Teknologi Dan Informasi Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Ibu Yuli Komalasari, S.kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Staf / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika.
6. Bapak EZHARDONI Dan Ibu Rosalina selaku orang-tua penulis, Skripsi ini adalah persembahan kecil untuk kedua orangtua penulis.
7. Immanuel Januar Cessar dan Angga Sapputra selaku teman terbaik yang membantu dan support

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi parapembaca yang berminat pada umumnya.

Cikarang, 07 Desember 2024 Penulis,



Ibnu Ghali Alfarizi

ABSTRAK

(17200680) Ibnu Ghali Alfarizi ANALISA PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI MOBILE JKN DENGAN METODE EUCS

Salah satu prioritas utama saat ini adalah meningkatkan standar layanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN yang dibuat oleh BPJS merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diperoleh melalui aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Pendapat pengguna tentang kualitas layanan berbasis TI dapat diukur dengan pendekatan lengkap metode ini. Pengguna aplikasi Mobile JKN disurvei, dan hasilnya digunakan untuk memeriksa faktor-faktor penting seperti kebocoran sistem, kegunaan, daya tanggap, kualitas informasi, dan kepuasan umum. Hasil yang didapatkan dari pengujian reliabilitas dengan rumus Cronbach's Alpha adalah 0,779 dan N of item itu dari 2 buah variabel Maka dapat disimpulkan bahwa nilai 0,779 lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha 0,6 dan sudah bisa disebut reliabel. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan bermanfaat bagi BPJS dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik melalui aplikasi Mobile JKN. Diharapkan bahwa temuan studi ini akan memberikan informasi penting bagi BPJS untuk mengembangkan aplikasi Mobile JKN agar dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan hubungan positif antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Keywords: Pelayanan Publik , EUCS ,SPSS

ABSTRACT

(17200680) Ibnu Ghali Alfarizi ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE AS A LEVEL OF PUBLIC SATISFACTION THROUGH THE JKN MOBILE APPLICATION WITH THE EUCS METHOD

One of the main priorities today is to improve the standard of public services in order to meet the needs of the community effectively and efficiently. The use of the Mobile JKN application created by BPJS is the right step to improve communication between the community and the local government. This study examines the level of public satisfaction with public services obtained through the Mobile JKN application using the EUCS (End User Computing Satisfaction) Method. User opinions about the quality of IT-based services can be measured by the complete approach of this method. Mobile JKN application users were surveyed, and the results were used to examine important factors such as system leaks, usability, responsiveness, information quality, and general satisfaction. The results obtained from the reliability test with the Cronbach's Alpha formula were 0.779 and the N of items were from 2 variables. So it can be concluded that the value of 0.779 is greater than the Cronbach's Alpha value of 0.6 and can be called reliable. It is hoped that the findings of this study will be useful for BPJS in improving the effectiveness and efficiency of public services through the Mobile JKN application. It is hoped that the findings of this study will provide important information for BPJS to develop the Mobile JKN application so that it can better meet the expectations and needs of the community and improve positive relations between local governments and the community.

Keywords: Pelayanan Publik , EUCS ,SPSS

Daftar isi

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI PADA PROGRAM SARJANA	2
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	3
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	5
KATA PENGANTAR.....	6
ABSTRAK	7
Daftar isi.....	8
DAFTAR SIMBOL	10
Daftar Gambar.....	11
Daftar Tabel.....	11
BAB I Pendahuluan.....	12
1.1 LATAR BELAKANG	12
1.2 IDENTIFIKASI PERMASALAH.....	13
1.3 PERUMASAN MASALAH	13
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT	14
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 METODE PENELITIAN	14
1.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	14
1.7 RUANG LINGKUP	15
1.8 HIPOTESIS.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Konsep Aplikasi Mobile JKN.....	16
2.1.2 Tujuan Aplikasi Bebunge	16
2.1.3 Pengertian Kepuasan	16
2.1.4 Kualitas pelayanan.....	16
2.1.5 Pelayanan Publik	17
2.1.6 Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (artikel journal)	17
2.1.7 Statistical Product and Service Solution (SPSS) (TA).....	18
2.2 PENELITIAN TERKAIT.....	20
2.3 Tinjauan organisasi/Objek penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Tahapan Penelitian.....	22
3.2 Instrument penelitian.....	24
3.3 Metode pengumpulan data, Populasi dan Sample penelitian	24
3.4 Metode Analisa Data	25
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	27
4.1.1 Karakteristik Responden.....	27
4.1.2 Data Tabulasi	28
4.2 Uji Validitas	29
4.2.1 Langkah-langkah pengujian validitas	30
4.3 Uji Reliabilitas.....	33
BAB V PENUTUP	36

5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 SARAN	37
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN KONSULTASI SKRIPSI.....	40
LAMPIRAN SURAT PERNYATAAN KEBENARAN/KEABSAHAN DATA HASIL RISET UNTUK KARYA ILMIAH	40



Daftar Gambar

GAMBAR 4.2.1 BUKA APLIKASI IBM SPSS.....	30
GAMBAR 4.2.2 Mencari R hitung.....	30
GAMBAR 4.2.3 ITEM VARIABEL E.....	31
GAMBAR 4.2.4 NILAI R TABEL.....	33
GAMBAR 4.3.1 BUKA APLIKASI IBM SPSS.....	33
GAMBAR 4.3.2 OPSI ANALYZE.....	34
GAMBAR 4.3.3 ITEM VARIABEL C.....	34

Daftar Tabel

TABEL 2.1.1 GAMBAR <i>END-USER COMPUTING SATISFACTION</i>	17
TABEL 3.1 TAHAPAN PENELITIAN.....	22
TABEL 3.2 PERNYATAAN INDIKATOR.....	23
TABEL 3.3.....	24
TABEL 4.1.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	27
TABEL 4.1.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA.....	27
TABEL 4.2.1 HASIL KORELASI VARIABEL.....	31
TABEL 4.2.2 REKAPITULASI UJI VALIDITAS.....	31
TABEL 4.3.1 CASE PROCESSING SUMMARY.....	35
TABEL 4.3.2 RELIABILITY STATISTICS.....	36



BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Kemampuan perusahaan untuk bertahan hidup di era perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini bergantung pada kemampuannya dalam menggunakan perangkat, memanipulasi informasi, dan mengelolanya. Kegiatan ini memiliki dampak yang signifikan terhadap dunia bisnis dan persaingan untuk menciptakan perusahaan yang unggul dan lebih kompetitif dengan memunculkan ide-ide kreatif dan strategi yang efektif. Tuntutan pengguna yang membutuhkan informasi yang cepat dan dapat diandalkan dalam semua aspek kehidupan, bisnis, industri, perdagangan, pendidikan, dan pemerintahan juga menjadi pertimbangan. Hal ini membawa perubahan penting dalam sejumlah bidang, termasuk lembaga jaminan sosial. (MUHAMMAD MUKHLIS, 2021)

Perkembangan terbaru dalam industri perawatan kesehatan adalah diperkenalkannya platform pendaftaran daring bagi masyarakat yang ingin mendapatkan perawatan di Pusat Kesehatan. Sebuah inisiatif manajemen yang bertujuan untuk mempermudah layanan pasien adalah pendaftaran daring. (Maulida Agustina et al.) Pemerintah, dan khususnya Kementerian Kesehatan, bertanggung jawab untuk memelihara dan menjamin kesehatan masyarakat yang terpelihara dengan baik. Topik pembahasan yang signifikan selalu tentang kesehatan masyarakat, terutama sejak epidemi Covid-19. Ilmu dan seni untuk memelihara, melestarikan, dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui inisiatif berbasis masyarakat dalam pencegahan, pengobatan, dan pemberantasan penyakit dikenal sebagai kesehatan masyarakat. Setiap upaya langsung atau tidak langsung untuk mencegah penyakit, meningkatkan kesehatan, mengobati penyakit, atau membantu pemulihan semuanya termasuk dalam kesehatan masyarakat. Fasilitas untuk layanan kesehatan adalah tempat inisiatif kesehatan masyarakat. Pemerintah federal, pemerintah daerah, dan masyarakat luas semuanya melaksanakan inisiatif.

Dengan menggunakan teknologi Artificial Intelligence (AI), layanan Chat Assistant JKN (CHIKA), dan layanan non-tatap muka seperti VIKA (Voice Interactive JKN) dan Pandawa (Layanan Administratif via WA), model layanan informasi BPJS Kesehatan telah berubah dari layanan tatap muka menjadi layanan berbasis teknologi digital dengan tujuan memberikan informasi sebanyak-banyaknya kepada peserta. Saat ini banyak pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan, termasuk di Puskesmas, karena kehadiran Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan telah membantu masyarakat secara signifikan dalam menekan biaya pengobatan. Peserta BPJS sangat diuntungkan oleh Puskesmas dalam hal kesehatan mereka. Jika layanan yang diberikan Puskesmas (Selfiana Bancin et al., 2023)

Untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan mengakses layanan kesehatan, BPJS Kesehatan meluncurkan inovasi aplikasi Mobile JKN pada 15 November 2017. Lebih jauh, jaminan kesehatan universal merupakan salah satu kebijakan JKN yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Melihat tren masyarakat Indonesia yang memiliki banyak ponsel, BPJS Kesehatan mengambil langkah ini. Perencanaan Aplikasi Mobile JKN akan memudahkan petugas maupun masyarakat dalam melengkapi data yang dilakukan secara mandiri atau online. Dengan diluncurkannya aplikasi pendaftaran berbasis online masyarakat dapat memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN, maka keuntungannya adalah pasien tidak perlu lagi antri lama di loket saat berobat ke Puskesmas bagi pasien baru, pasien lama maupun pasien BPJS. Inovasi terbaru dalam bidang pelayanan kesehatan adalah dengan meluncurkan sistem registrasi online untuk pendaftaran pasien yang ingin berobat ke Puskesmas. Registrasi online adalah upaya manajemen yang ingin memberikan kemudahan pelayanan bagi pasien (Maulida Agustina et al., n.d.)

1.2 Identifikasi permasalahan

Dalam teknologi informasi saat ini, kemudahan dalam memperoleh berbagai informasi atau bahkan pencarian informasi sangatlah penting, hal ini terlihat dari semakin pesatnya perkembangan teknologi internet dan jaringan. Internet merupakan alat yang diperlukan untuk mencari informasi atau memperoleh berbagai jenis informasi. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis ingin menganalisis Pelayanan Publik melalui aplikasi Mobile JKN pada BPJS. Maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa masyarakat yang masih belum mengetahui tentang aplikasi Mobile JKN
2. Terdapat beberapa masyarakat yang belum puas dengan adanya fitur dari aplikasi Mobile JKN

1.3 Perumasan masalah

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mencoba memaparkan beberapa permasalahan yang kemudian diusulkan solusi pemecahannya. Beberapa masalah tersebut sebagai berikut :

1. Apakah faktor pendukung untuk pelayanan publik melalui aplikasi Mobile JKN di BPJS ?
2. Hambatan-Hambatan apakah yang di hadapi BPJS dalam pengembangan layanan melalui aplikasi Mobile JKN.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya BPJS dalam tingkat kepuasan masyarakat melalui layanan Portal satu pintu (Mobile JKN).
2. Menganalisis persepsi masyarakat terkait pelayanan publik melalui aplikasi Mobile JKN
3. Sebagai syarat kelulusan Sarjana (S1) Di Bina Sarana Informatika

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari skripsi ini adalah:

1. Menambah pengetahuan penulis fungsi aplikasi Mobile JKN untuk layanan Masyarakat.
2. Menganalisa tingkat kepuasan masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN.

Metode Penelitian

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Evaluasi menggunakan metode ini menekankan kepuasan pengguna pada aspek teknologi, dengan menilai Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu sistem

1.6 Teknik Pengumpulan data

- 1) Observasi/Pengamatan

Metode pengumpulan data dengan melakukan observasi atau pengumpulan data secara langsung di lokasi; metode pengumpulan data tanpa menggunakan alat. Penulis melakukan penelitian di Puskesmas

- 2) Wawancara/Tanya Jawab

Metode pengumpulan data dengan pendekatan wawancara adalah dengan menerapkan keterangan pada tujuan penelitian dengan menggunakan Tanya jawab, dengan tetap menjaga percakapan antara responden atau penanya.

3) Kuisisioner/Pertanyaan Yang di Sebarkan

Kuisisioner adalah cara penelitian yang terdiri dari pertanyaan wawancara dengan tujuan mengumpulkan informasi dan tanggapan

4) Studi Pustaka/Artikel

Metode pengumpulan data melalui artikel atau web browsing yang dipandang sebagai analisis terhadap penelitian yang sedang dilakukan. Penulisan analisis data dan perolehan data referensi dapat dilakukan dengan menggunakan perpustakaan online melalui internet.

1.7 Ruang Lingkup

Untuk menjaga konsentrasi dan menghindari penyimpangan dari tujuan awal, penulis membatasi masalah dalam tesis ini. Topik-topik yang dibahas adalah:

1. Lakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap fitur dan kemampuan Mobile JKN. Fitur yang paling diminati masyarakat adalah fitur yang memenuhi kebutuhan dan meningkatkan pengalaman mereka..
2. meneliti dampak Mobile JKN terhadap layanan publik di lingkungan sekitar. Apakah aplikasi ini cukup mendorong interaksi dan partisipasi masyarakat?.
3. melakukan penelitian tentang bagaimana masyarakat Kota Tangerang menggunakan Mobile JKN. Sejauh mana tingkat penggunaan aplikasi ini? Apakah efektivitas, aksesibilitas, atau kualitas layanan publik terpengaruh secara signifikan?

1.8 Hipotesis

H1: Content berpengaruh secara signifikan terhadap End-User Satisfaction

H2: Accuracy berpengaruh secara signifikan terhadap End-User Satisfaction

H3: Format berpengaruh secara signifikan terhadap End-User Satisfaction

H4: Ease of Use berpengaruh secara signifikan terhadap End-User Satisfaction

H5: Timelines berpengaruh secara signifikan terhadap End-User Satisfaction

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Sub bab ini akan membahas berbagai teori pembelajaran dan artikel jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Beberapa teori yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

2.1.1 Konsep Aplikasi Mobile JKN

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 (Nurul Jannah et al., 2023) 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.

2.1.2 Tujuan Aplikasi Mobile JKN

JKN Mobile ingin memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk merasakan layanan dengan cepat. Anda dapat menggunakan program ini kapan saja, di mana saja, dan tanpa batasan waktu. Kebahagiaan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan diharapkan akan terpuaskan dengan aplikasi ini. Kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual yang menentukan kepuasan. (Dwi Herlambang et al., 2019)

2.1.3 Pengertian Kepuasan

Menurut Zeithaml dan Bitner, kepuasan pelanggan merupakan respons terhadap tercapainya keinginan. Kepuasan merupakan ukuran manfaat layanan yang menyoroti tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan terpenuhinya kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan reaksi yang muncul dari seseorang karena tuntutan pelanggan dapat terpenuhi, meskipun untuk melakukannya diperlukan pengorbanan atau kerja keras. Penilaian terhadap kualitas layanan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan, bergantung pada pelaksanaan yang tepat atau bahkan melampaui harapan, berpuncak pada kepuasan pelanggan.

2.1.4 Kualitas pelayanan

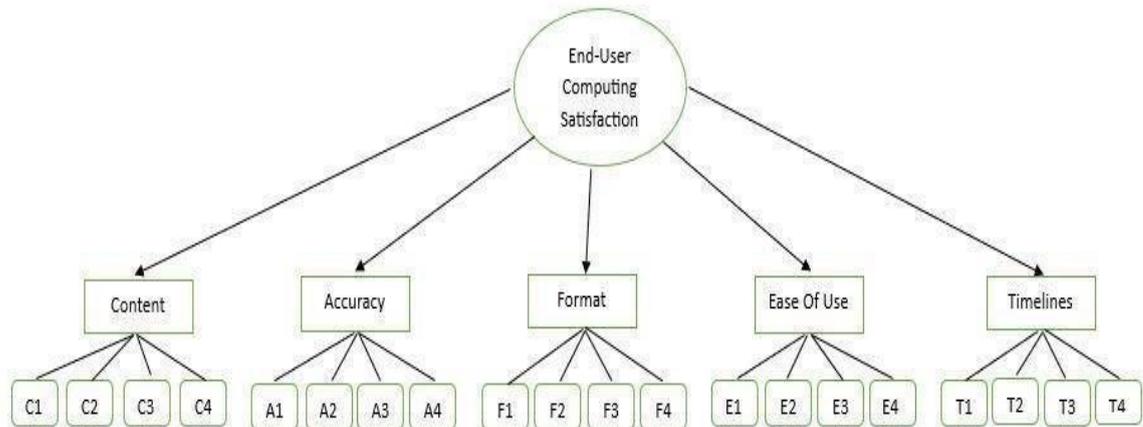
Rambat Lupiyoadi dari Indrasari menyatakan bahwa "sejauh mana layanan memenuhi atau tidak memenuhi harapan pelanggan merupakan ukuran kualitas layanan." Kesan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan harapan mereka dapat dibandingkan untuk menentukan kualitas layanan. Prioritas pertama perusahaan, yang mencakup semua sumber dayanya, adalah keunggulan layanan. (Apriliana & Sukaris, 2022)

Indrasari menyatakan bahwa "jika penyedia layanan memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitasnya baik." Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pelanggan, diperlukan keseimbangan antara persyaratan, keinginan, dan apa yang ditawarkan. Singkatnya, upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan serta penyampaian yang akurat untuk menyeimbangkan harapan konsumen merupakan fokus utama kualitas layanan.(Apriliana & Sukaris, 2022)

2.1.5 Pelayanan Publik

Pelayanan kesehatan menurut (Tahir & Harakan, n.d.) internal merupakan suatu konsep yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sasaran utamanya adalah memberikan pelayanan preventif dan promotif (ajakan untuk meningkatkan kesehatan) kepada masyarakat umum dari berbagai golongan. Hal ini mencakup segala upaya individu atau kelompok yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan pribadi, keluarga, dan masyarakat. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (artikel journal)

EUCS adalah teknik yang membandingkan ekspektasi dan kenyataan untuk menentukan seberapa puas pengguna terhadap suatu sistem informasi. Definisi End User Computing Kepuasan terhadap suatu sistem informasi adalah evaluasi menyeluruh terhadap pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. mengembangkan pendekatan evaluasi EUCS ini. Tabel 2.1.1 Gambar *End-User Computing Satisfaction*



Sumber: Hasil Penelitian 2025

Gambar 2.1

Model dari Gambar terutama didasarkan pada model kepuasan komputasi pengguna akhir. Itu dimodifikasi untuk memasukkan lebih banyak item untuk mengukur setiap faktor: berdasarkan saran dari teori pemodelan persamaan terstruktur yang membutuhkan setidaknya tiga item untuk setiap konstruk yang disertakan dalam model.

1. *Content* (Isi) Dimensi ini meneliti isi sistem informasi untuk menjelaskan metrik kepuasan pengguna akhir. Sistem informasi harus memiliki data terkini dan disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya. Semakin lengkap informasinya, semakin besar potensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. *Accuracy* (Keakuratan) Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.
3. *Format* (Format) Kepuasan pengguna akhir terhadap tampilan dan nuansa antarmuka sistem diukur berdasarkan dimensi ini. Antarmuka yang menarik secara visual, mudah digunakan, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan memengaruhi efektivitas pengguna.
4. *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan sistem). Kegunaan sistem sangat penting karena mencakup seluruh proses dari awal hingga akhir, termasuk entri data, pemrosesan dan pengambilan informasi, serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir..
5. *Timeliness* (waktu) Ukuran kepuasan pengguna adalah ketepatan waktu penyajian atau penyediaan informasi. Saat mengevaluasi apakah suatu sistem tepat waktu atau *real-time*, kecepatan pemrosesan input dan menghasilkan *output* dapat digunakan sebagai tolak ukur.

2.1.6 *Statistical Product and Service Solution (SPSS) (TA)*

Salah satu perangkat lunak yang dapat membantu dalam pemrosesan, penghitungan, dan analisis data secara statistik adalah SPSS. Di mana para ahli statistik paling sering menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menghitung analisis data. Metode Pengambilan Sampel, Populasi, dan Sampel Untuk mengumpulkan data yang akurat saat melakukan penelitian untuk mengidentifikasi populasi, jumlah sampel dan prosedur pengambilan sampel sangat penting. (MUHAMMAD MUKHLIS, 2021)

1. Peserta BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang memanfaatkan fitur Aplikasi Mobile JKN merupakan bagian dari populasi penelitian. Populasi merupakan kategori untuk generalisasi yang meliputi: item atau orang dengan atribut dan sifat tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian diambil kesimpulan..
2. Dalam penelitian ini, rumus Slovin digunakan untuk memperkirakan ukuran sampel. Di sisi lain, sampel mewakili bagian tertentu dari keseluruhan subjek yang diteliti.
3. Prosedur Pengambilan Sampel Topik mengenai prosedur pengambilan sampel, atau teknik pengambilan sampel, dibahas. Untuk memilih sampel mana yang harus digunakan dalam pengambilan sampel, kita akan membahas beberapa hal berikut:

penelitian. Teknik sampling dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) macam yaitu: probability sampling dan non probability sampling. Jenis-jenis teknik sampling antara lain:

(a) Pengambilan sampel probabilitas adalah pendekatan pengambilan sampel yang memberikan setiap elemen (anggota) populasi probabilitas yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel., teknik ini terdiri atas:

- i. Istilah "*simple random sampling*" mengacu pada pengambilan sampel acak anggota yang tidak memperhitungkan strata dalam populasi. Pendekatan ini digunakan ketika suatu populasi dianggap homogen..
- ii. *Disproportionate stratified random sampling*: Ketika suatu populasi terstratifikasi tetapi tidak proporsional, teknik yang disebut pengambilan sampel acak terstratifikasi tidak proporsional digunakan untuk menghitung ukuran sampel..

iii. *Proportionate stratified random sampling* adalah salah satu metode yang digunakan ketika ada anggota atau ketidakpastian dalam populasi yang tidak terdistribusi secara seragam dan terstratifikasi secara proporsional.

iv. *Area sampling (cluster sampling)* merupakan suatu metode pemilihan sampel yang digunakan pada wilayah yang jumlah penduduk suatu Negara, Propinsi, atau Kabupaten/Kota sangat luas objek yang diteliti atau sumber datanya sangat luas..

(b) *Non Probability sampling* adalah suatu metode dimana tidak semua komponen populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode ini terdiri dari:

i. *Sampling sistematis*: Metode pengambilan sampel yang dikenal sebagai "pengambilan sampel sistematis" didasarkan pada penomoran berurutan anggota populasi..

ii. *Sampling kuota*: merupakan teknik untuk mengidentifikasi sampel yang berasal dari populasi dengan ciri tertentu hingga jumlah kuota yang ditargetkan..

iii. *Sampling aksidental*: Jika individu yang kebetulan bertemu dengan peneliti dianggap cocok untuk dijadikan sumber data, mereka dapat digunakan sebagai sampel. Bentuk pendekatan pengambilan sampel ini dikenal sebagai pengambilan sampel tidak disengaja..

iv. *Purposive sampling*: dianggap sebagai pemilihan atau pengambilan sampel tertentu / seleksi khusus.

v. *Sampel jenuh*: adalah metode pengambilan sampel yang menggunakan setiap anggota populasi sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan jika jumlah populasi relative lebih kecil / sedikit, yaitu kurang dari 30 orang, penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang relative kecil.

vi. *Sampling snowball*: adalah teknik pengambilan sampel yang menggunakan penelusuran dari sampel sebelumnya untuk menentukan sampel mana yang awalnya agak berkurang jumlahnya sebelum ditingkatkan.

2.2 PENELITIAN TERKAIT

Penelitian ini memaparkan 5 penelitian terdahulu tentang pelayanan publik yang telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, namun peneliti belum pernah menemukan penelitian tentang analisa pelayanan publik sebagai tingkat kepuasan masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN metode EUCS Berikut refrensi-refrensi jurnal dari penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal terkait penelitian yang dilakukan.

1. Rujukan pertama

(Syammariyah Bawardi et al., 2019) “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang ditulis oleh Fifi Syammariyah Bawardi. Hasil dari penelitiannya yaitu tingkat kualitas aplikasi Driver Ojek Online pada variabel *content, Accuracy, format, easy of use*, dan *Timeliness* dirasakan cukup namun dirasakan kurang puas dikarenakan harus adanya peningkatan performa aplikasi seperti update data berkala, dan juga ketetapan waktu memerlukan kualitas sistem yang lebih baik lagi dalam ketepatan waktu

Dari rujukan pertama di atas, penelitian tersebut menunjukkan kesamaan dalam penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Di dalam penelitian tersebut berisi tentang Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang menggunakan variabel yang sama sehingga dari penelitian tersebut dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penulisan dalam penelitian ini.

2. Rujukan kedua

(Fatima et al., 2019) Karya tulis ilmiah kedua berjudul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)" oleh Meirina Fatima. Berdasarkan hasil penelitian ini, mahasiswa pada umumnya merasa senang dengan SIKAD UIN Maliki Malang, meskipun tidak sepenuhnya puas. Isi, format, dan ketepatan waktu merupakan karakteristik yang masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, meskipun akurasi dan kemudahan penggunaan memiliki nilai yang cukup baik.

Berdasarkan rujukan kedua di atas, penelitian tersebut memiliki relevansi

dalam metode penelitian yang digunakannya dan memiliki kesamaan terkait isi dalam penelitian tersebut. Karena penelitian tersebut berisi tentang Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang bertujuan juga untuk kepuasan masyarakat dalam melakukan layanan. Oleh karena itu, penelitian tersebut digunakan untuk menjadi bahan referensi dalam penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

3. Rujukan ketiga

(Golo et al., 2021) Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Zefan, Subinarto dan Elise pada sistem informasi puskesmas, pada sistem informasi puskesmas ini masih sering terjadi error, data puskesmas yang tidak aman karena dapat diakses oleh siapa saja, hal ini disebabkan oleh password yang digunakan sama dan tidak jarang ada data yang hilang.

Berdasarkan rujukan ketiga di atas, penelitian tersebut digunakan sebagai salah satu bahan referensi dalam penelitian ini karena di dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam penelitian saat ini yaitu penelitian tersebut dilakukan untuk menggali informasi mengenai implementasi dari sebuah inovasi yang dilakukan oleh puskesmas melalui kuisisioner menggunakan google *form*. Oleh karena itu, penelitian tersebut dijadikan bahan referensi dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mencari informasi terkait yang dilakukan

2.3 Tinjauan organisasi/Objek penelitian

PT Jasnita Telekomindo Tbk (JAST) telah resmi meluncurkan Aplikasi Mobile JKN, yaitu aplikasi yang memungkinkan peserta program Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN) dapat mengakses layanan informasi dan administrasi berbasis digital di telepon pintar (smartphone). PT Jasnita Telekomindo Tbk juga merupakan perusahaan yang mengembangkan aplikasi Mobile JKN yang berlokasi di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.55 Lt. 7, RT.1/RW.4, Gondangdia, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10350. Aplikasi ini merupakan hasil kerja sama antara BPJS Kesehatan dan PT Jasnita Telekomindo Tbk.

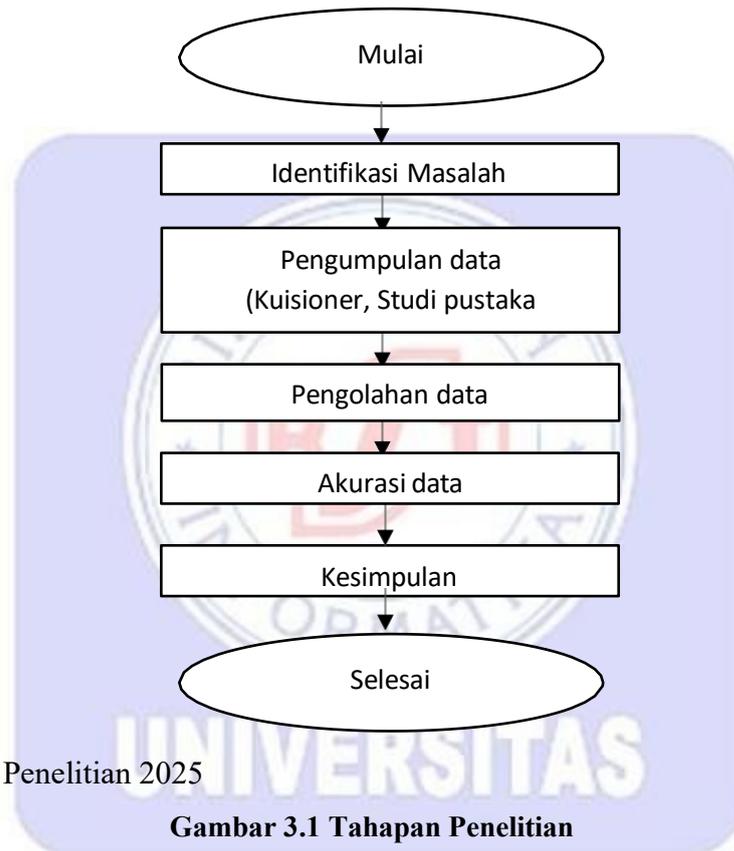
Mobile JKN adalah aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan dan informasi. Aplikasi ini diluncurkan pada 15 November 2017.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang ada dalam penulisan skripsi ini dapat di lihat dalam bagan sebagai berikut ini:



Berikut penjelasan tentang tahapan penelitian gambar 3.1. yaitu melakukan identifikasi masalah tentang apa yang dibahas bersangkutan dengan kualitas baik dan buruknya berdasarkan informasi yang diperoleh. Melakukan pengumpulan data dengan membuat kuisisioner terhadap masyarakat terlebih untuk mengetahui proses penyampaian keluhan dan pengaduan dari masyarakat untuk menentukan 5 indikator utama EUCS yaitu isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of use*), ketepatan waktu(*Timelines*). Berikut contoh indikator pernyataan dari peneliti.

Tabel 3. 1 Pernyataan Indikator

No	Dimensi	Pernyataan Indikator	Kode
1	<i>Content</i>	Apakah isi dari informasi Mobile JKN mudah dipahami?	C2
		apa isi dari informasi di Mobile JKN sudah lengkap?	C3
2	<i>Accuracy</i>	Aplikasi Mobile JKN memiliki keamanan yang baik?	A3
		Apakah Mobile JKN jarang mengalami eror saat dijalankan?	A4
3	Format	Desain tampilan Mobile JKN memiliki pengaturan warna yang menarik?	F1
		apakah aplikasi Mobile JKN memiliki font yang jelas dan mudah dibaca?	F4
		Apakah tampilan Mobile JKN menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna?	F5
4	<i>Ease of use</i>	Mobile JKN sangat nyaman dan mudah digunakan?	E1
		Apa Mobile JKN mudah diakses dari mana saja dan kapan saja?	E2
		Aplikasi Mobile JKN tidak perlu waktu lama untuk menampilkan informasi setelah diakses?	E4
5	<i>Timelines</i>	Apakah informasi tentang menu pendaftaran kesehatan yang dibutuhkan dapat diperoleh melalui aplikasi Mobile JKN?	T1
		Aplikasi Mobile JKN selalu menampilkan informasi kesehatan yang terbaru?	T2

Sumber: Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 3.1. di atas menjelaskan bahwa kode indikator memiliki 7 butir. Kode indikator pada tabel no 1 dijelaskan bahwa “C” merupakan pernyataan dimensi Content atau isi, kode indikator “A” merupakan accuracy atau ketepatan,

kode indikator “F” merupakan Format, kode indikator “E” merupakan ease of use atau kemudahan penggunaan, dan kode indikator “T” merupakan Timelines atau ketepatan waktu.

3.2 Instrument penelitian

Digunakan adalah kuesioner yang disebar secara online pada petugas menggunakan google form, sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Pengolahan data menggunakan software Statistical Package for Social Science (SPSS) (Golo et al., 2021)

3.3 Metode pengumpulan data, Populasi dan Sample penelitian

1. Skala Likert

Dalam penelitian ini dapat menentukan pendapat dari responden dalam skala pengukuran, yaitu menggunakan skala likert dengan point-point yang dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Bobot penilaian skala likert

Bobot Penilaian	Keterangan	Kode
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Cukup Setuju	CS
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	ST

Sumber: Penelitian 2025

Penentuan kriteria masing-masing responden dapat ditentukan oleh jumlah sampel yang didapat menggunakan rumus Slovin jika populasi sudah diketahui jumlahnya. Rumus ini menghitung jumlah sampel, yaitu sebagai berikut:

$$S = \frac{N}{1 + N.e^2} = \frac{50.000.000}{1 + 50.000.000.0,01^2} = \frac{50.000.000}{500.001} = 99,9 = 100$$

Keterangan :

S = sampel

N = populasi (pengguna Mobile JKN)

e = Drajat ketelitian atau nilai krisis yang diinginkan (e=10%=0,01)

3.4 Metode Analisa Data

Dengan menggunakan rumus SPSS, uji validitas dan uji reliabilitas harus dilakukan pada kuesioner untuk memperoleh validitasnya

A. Uji Validitas

Untuk perhitungan uji validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus korelasi *product moment* atau dikenal juga dengan korelasi *Pearson*.

Adapun rumus uji validitas, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dengan keterangan :

r_{xy} = Index korelasi antara variabel X dan Variabel Y
 $\sum x$: Jumlah skor butir (X)

$\sum y$: jumlah skor total (Y)

$\sum xy$: jumlah perkalian antara skor butir (X) dengan skor total (Y)
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor butir (X)

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor total (Y)

Instrumen penelitian sebelum dipakai untuk pengambilan data maka perlu uji coba.

Uji validitas dikatakan valid jika diuji menggunakan statistik yang diteliti menggunakan instrumen SPSS 27

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk menguji reliabilitas digunakan formula Cronbach's alpha (α). Penelitian ini menghasilkan nilai validitas untuk semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner menghasilkan nilai validitas lebih besar dari rtabel yang bernilai 0,2565 dan berdasarkan uji reliabilitas diperoleh nilai cronbach's alpha (α) sebesar 0,779. Nilai ini lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti kuesioner yang digunakan sudah reliabel.

Dengan menggunakan rumus cronbach's alpha (α) sebagai berikut :

$$\left(\frac{K}{K-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right)$$

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varian butir

σ_t^2 = Jumlah Varian total

Dengan keterangan :

r_i = *reliabilitas instrumen*

k = banyaknya butir pertanyaan a

Dimana apabila suatu variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* $>0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur.



BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
1	LAKI – LAKI	41	41%
2	PEREMPUAN	59	59%
	Total	100	100,0%

Sumber: Penelitian 2025

Jumlah responden pada penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data, banyaknya total responden laki-laki yaitu 41% dan 59% perempuan. Sehingga dapat disimpulkan jumlah responden laki laki lebih sedikit dibanding banyaknya responden perempuan.

Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frequency	Percent
1	17-21 Tahun	25	25%
2	22-25 Tahun	37	37%
3	26-30 Tahun	27	27%
4	> 30 Tahun	11	11%
	Total	100	100,0%

Sumber: Penelitian 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang tahun lahirnya pada usia 17-21 tahun berjumlah sebanyak 25% , jumlah responden yang usianya 22-25 tahun berjumlah sebanyak 37%, jumlah responden yang usianya 26-30 tahun berjumlah sebanyak 27%, dan, jumlah responden yang usianya >30 tahun berjumlah sebanyak 11%. Maka, dapat disimpulkan jumlah responden terbanyak berada pada usia 22-25 tahun yaitu 37%, dan jumlah responden paling sedikit terdapat pada usia >30 tahun yaitu 11%.

4.1.2 Data Tabulasi

Pada penelitian ini ada lima variabel isi (Content), ketepatan (Accuracy), (Format), kemudahan penggunaan (Ease of use), ketepatan waktu (Timelines). Pada masing-masing variabel memiliki pertanyaan *Content* dua pertanyaan, *Accuracy* dua pertanyaan, *Format* tiga pertanyaan, *Ease of Use* tiga pertanyaan, dan *Timelines* dua pertanyaan. Diperoleh dari hasil penelitian tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan jumlah perkiraan yaitu 100 ditabulasikan sebagai berikut dengan menggunakan teknik skala Likert.

No	CONTENT			ACCURACY			FORMAT				EASE OF USE			TIMELINESS			
	C2	C3	TOTAL C	A3	A4	TOTAL A	F1	F4	F5	TOTAL F	E1	E2	E4	TOTAL E	T1	T2	TOTAL T
1	3	4	7	3	4	7	5	5	4	14	5	3	5	13	4	5	9
2	5	5	10	3	3	6	4	4	4	12	3	3	5	11	4	3	7
3	5	4	9	3	3	6	4	5	5	14	5	5	4	14	3	3	6
4	5	5	10	3	3	6	3	3	2	8	2	4	2	8	4	5	9
5	5	5	10	5	3	8	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	10
6	4	4	8	5	4	9	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	8
7	4	4	8	3	3	6	2	5	5	12	4	4	4	12	5	3	8
8	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
9	5	4	9	4	3	7	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	8
10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
11	2	2	4	3	2	5	1	4	4	9	3	4	2	9	4	1	5
12	3	1	4	3	5	8	2	4	4	10	4	4	2	10	3	3	6
13	4	5	9	3	2	5	3	4	4	11	2	4	3	9	5	4	9
14	2	3	5	3	1	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
15	4	4	8	4	3	7	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	8
16	3	3	6	4	4	8	4	4	3	11	3	4	3	10	4	4	8
17	5	4	9	3	3	6	2	4	4	10	4	4	3	11	3	3	6
18	4	4	8	4	2	6	4	4	4	12	2	4	2	8	4	4	8
19	4	4	8	5	5	10	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	8
20	4	4	8	2	2	4	1	3	4	8	4	3	1	8	3	3	6
21	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
22	4	3	7	3	3	6	4	4	3	11	4	3	3	10	2	2	4
23	2	2	4	4	2	6	4	4	3	11	5	4	4	13	3	5	8
24	3	4	7	5	5	10	4	3	3	10	4	2	4	10	5	4	9
25	3	3	6	4	4	8	3	4	4	11	4	5	4	13	4	3	7
26	4	4	8	3	4	7	4	3	4	11	3	3	4	10	4	3	7
27	4	4	8	3	3	6	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	8
28	5	4	9	3	3	6	3	4	4	11	4	5	3	12	4	3	7
29	4	4	8	4	4	8	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8
30	4	3	7	3	5	8	4	3	5	12	4	4	1	9	3	1	4
31	3	2	5	3	2	5	2	2	4	8	3	3	3	9	4	2	6
32	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
33	5	5	10	4	3	7	5	5	4	14	4	5	4	13	4	3	7
34	4	2	6	3	4	7	4	2	2	8	3	4	4	11	4	4	8
35	3	3	6	3	3	6	3	2	3	8	3	4	2	9	4	3	7
36	3	4	7	4	3	7	4	4	4	12	3	4	3	10	3	3	6
37	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	3	13	4	5	9
38	4	4	8	4	5	9	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	8
39	3	1	4	1	4	5	1	3	3	7	3	3	3	9	2	3	5
40	4	3	7	2	3	5	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	8
41	3	3	6	5	5	10	5	3	5	13	3	5	3	11	3	3	6
42	5	5	10	4	4	8	4	5	5	14	4	5	4	13	4	3	7
43	3	4	7	2	2	4	3	3	4	10	2	3	2	7	3	3	6
44	4	3	7	3	3	6	2	4	4	10	3	4	3	10	3	3	6
45	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6
46	3	3	6	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	9
47	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2
48	4	4	8	4	2	6	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	8
49	5	5	10	3	5	8	3	5	5	13	4	5	4	13	5	5	10

Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.1.2 Data Tabulasi

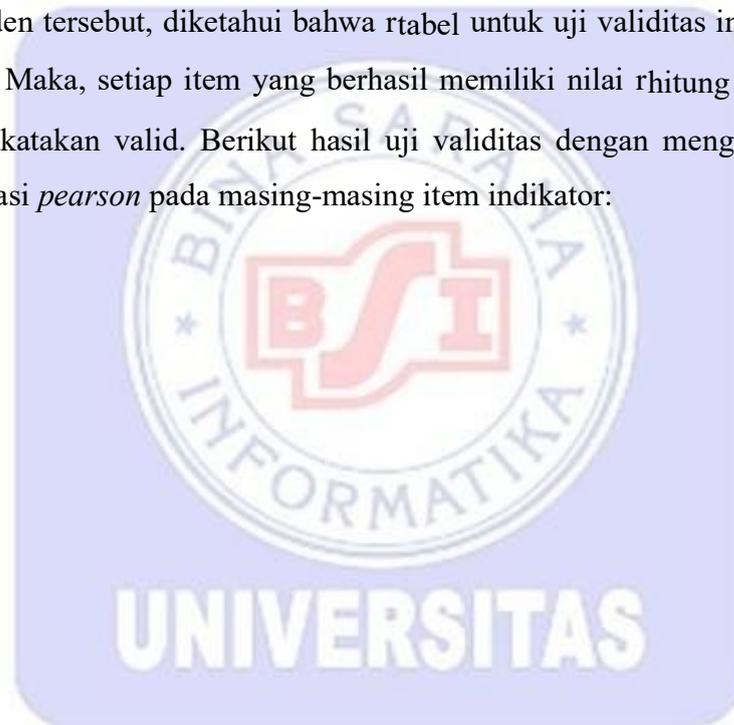
50	2	2	4	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4
51	2	2	4	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4
52	3	3	6	2	2	4	5	5	4	14	4	4	4	12	3	4	7
53	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
54	2	2	4	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
55	4	5	9	5	4	9	4	5	5	14	5	5	3	13	5	5	10
56	4	4	8	4	5	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8
57	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	2	2	4
58	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	10
59	3	3	6	3	5	8	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	7
60	2	3	5	3	3	6	2	4	3	9	2	3	3	8	4	3	7
61	4	4	8	4	5	9	5	5	5	15	5	5	5	15	5	3	8
62	4	4	8	3	2	5	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	6
63	5	5	10	5	5	10	3	5	5	13	5	5	5	15	5	4	9
64	3	4	7	4	3	7	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	8
65	5	4	9	4	4	8	4	4	4	12	4	5	3	12	4	5	9
66	3	3	6	4	4	8	4	4	4	12	4		4	8	4	4	8
67	5	3	8	4	4	8	5	4	5	14	3	3	4	10	5	4	9
68	4	5	9	3	2	5	4	5	5	14	5	5	4	14	5	4	9
69	4	3	7	3	2	5	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	6
70	4	5	9	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
71	5	4	9	4	4	8	3	4	5	12	4	4	4	12	3	5	8
72	4	5	9	5	3	8	5	5	5	15	5	3	4	12	4	5	9
73	4	5	9	5	4	9	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	10
74	5	5	10	3	3	6	4	4	4	13	5	5	4	14	5	5	10
75	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
76	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10
77	5	5	10	4	5	9	4	5	4	13	4	4	4	12	3	5	8
78	4	4	8	4	5	9	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	8
79	4	5	9	5	5	10	4	5	4	13	3	5	4	12	4	3	7
80	4	4	8	4	3	7	3	4	5	12	5	5	5	15	4	5	9
81	5	4	9	5	5	10	3	3	5	11	5	4	4	13	3	5	8
82	5	5	10	4	5	9	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	8
83	5	5	10	4	3	7	4	5	2	11	5	4	1	10	4	5	9
84	4	5	9	5	3	8	4	1	4	9	5	2	4	11	3	5	8
85	4	2	6	4	3	7	5	1	4	10	3	5	4	12	5	5	10
86	4	3	7	5	1	6	4	5	2	11	4	3	5	12	4	5	9
87	4	3	7	5	2	7	4	5	3	12	5	1	4	10	5	4	9
88	3	5	8	4	2	6	5	4	5	14	3	1	4	8	5	5	10
89	4	3	7	5	2	7	4	5	4	13	5	4	1	10	3	5	8
90	5	3	8	2	5	7	4	5	3	12	5	1	3	9	5	4	9
91	5	2	7	5	1	6	4	3	5	12	3	2	4	9	5	4	9
92	5	4	9	2	3	5	5	1	4	10	3	5	4	12	5	5	10
93	4	3	7	5	1	6	3	5	4	12	5	2	3	10	5	4	9
94	5	4	9	2	3	5	5	4	3	12	5	1	4	10	5	5	10
95	4	3	7	4	5	9	2	4	5	11	4	1	3	8	5	4	9
96	4	4	8	3	1	4	4	5	3	12	5	2	4	11	5	4	9
97	5	4	9	2	3	5	5	1	4	10	3	4	5	12	1	5	6
98	4	5	9	3	5	8	2	4	5	11	4	1	3	8	5	4	9
99	4	3	7	5	2	7	4	3	5	12	4	1	3	8	4	5	9
100	5	4	9	2	3	5	1	4	5	10	4	3	4	11	5	4	9

Sumber: Penelitian 2025

4.2. Uji Validitas

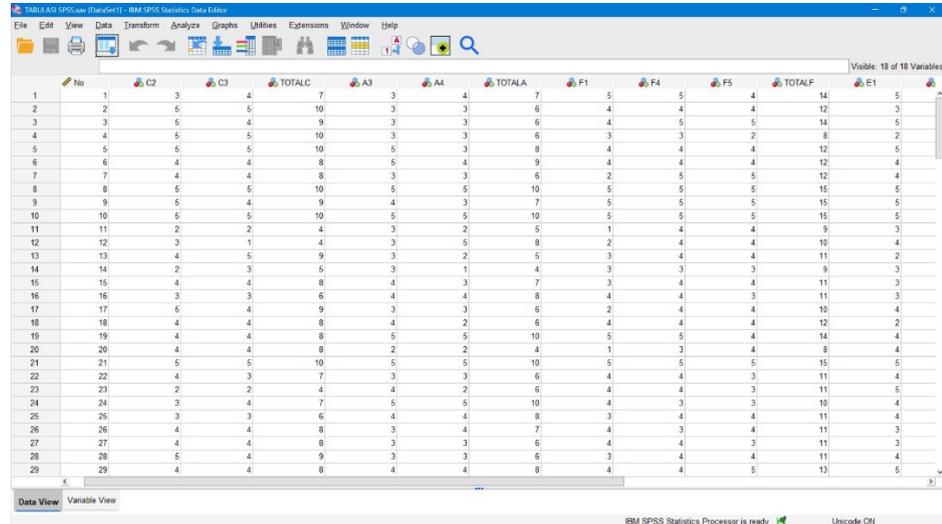
Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi apakah item-item pertanyaan yang digunakan berhasil mengukur apa yang seharusnya diukur (*valid*). Uji validitas ini dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (r hitung) yang berarti mengkorelasikan setiap item pertanyaan dengan total skor dari masing-masing item.

Nilai tabel- r yang didapatkan berdasarkan jumlah responden (N), validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 10% atau 0,01. Pada penelitian ini terdapat 100 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan jumlah responden tersebut, diketahui bahwa r_{tabel} untuk uji validitas ini adalah sebesar 0,2565. Maka, setiap item yang berhasil memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ diatas dapat dikatakan valid. Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan koefisien korelasi *pearson* pada masing-masing item indikator:



4.2.1 Langkah-langkah pengujian validitas

1. Langkah pertama yaitu buka aplikasi IBM SPSS versi 27 dan input data excel untuk dimasukkan ke SPSS tersebut.

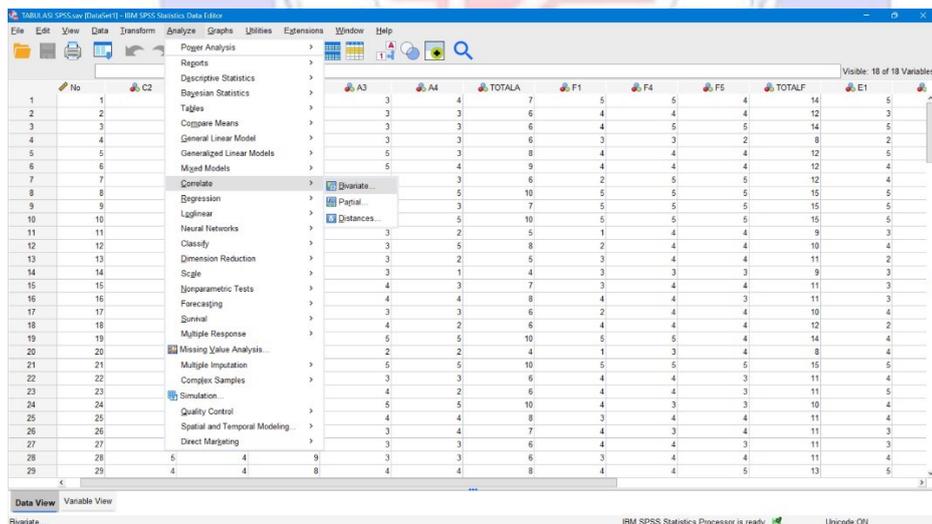


No	C2	C3	TOTALC	A3	A4	TOTALA	F1	F4	F5	TOTALF	E1
1	1	3	4	7	3	4	7	5	5	4	5
2	2	5	5	10	3	3	6	4	4	4	3
3	3	5	4	9	3	3	6	4	5	4	5
4	4	5	5	10	3	3	6	3	3	2	2
5	5	5	5	10	5	3	8	4	4	4	5
6	6	4	4	8	5	4	9	4	4	4	4
7	7	4	4	8	3	3	6	2	5	5	4
8	8	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5
9	9	5	4	9	4	3	7	5	5	5	5
10	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5
11	11	2	2	4	3	2	5	1	4	4	3
12	12	3	1	4	3	5	8	2	4	4	4
13	13	4	5	9	3	2	5	3	4	4	2
14	14	2	3	5	3	1	4	3	3	3	3
15	15	4	4	8	4	3	7	3	4	4	3
16	16	3	3	6	4	4	8	4	4	3	3
17	17	5	4	9	3	3	6	2	4	4	4
18	18	4	4	8	4	2	6	4	4	4	2
19	19	4	4	8	5	5	10	5	5	4	4
20	20	4	4	8	2	2	4	1	3	4	4
21	21	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5
22	22	4	3	7	3	3	6	4	4	3	4
23	23	2	2	4	4	2	6	4	4	3	5
24	24	3	4	7	5	5	10	4	3	3	4
25	25	3	3	6	4	4	8	3	4	4	4
26	26	4	4	8	3	4	7	4	3	4	3
27	27	4	4	8	3	3	6	4	4	3	3
28	28	5	4	9	3	3	6	3	4	4	4
29	29	4	4	8	4	4	8	4	4	5	5

Sumber: Hasil Penelitian 2025

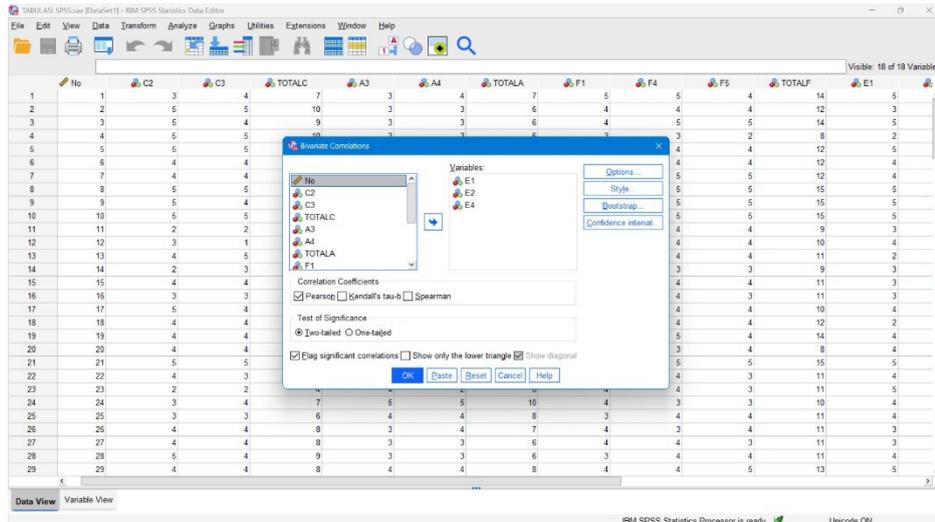
Gambar 4.2. 1 Buka Aplikasi IBM SPSS

2. Lalu klik semua item variabel E dan pindahkan ke kotak *variables*, kemudian pada *correlation coefficients* beri centang pada kolom *pearson*, selanjutnya beri centang juga pada kolom *two tailed* dan juga centang pada kolom *flag significant correlationt*, lalu klik Ok.



Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.2. 2 Mencari R hitung



Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.2.3 Item Variabel E

3. Dan muncul hasil nilai dari variabel E yang sudah dihitung.

		E1	E2	E4	TOTALE
E1	Pearson Correlation	1	,281**	,485**	,737**
	Sig. (2-tailed)		,005	<,001	<,001
	N	100	99	100	100
E2	Pearson Correlation	,281**	1	,335**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,005		<,001	<,001
	N	99	99	99	99
E4	Pearson Correlation	,485**	,335**	1	,775**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	100	99	100	100
TOTALE	Pearson Correlation	,737**	,745**	,775**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	100	99	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.2.4 Hasil Korelasi Variabel

Selanjutnya adalah membandingkan nilai dari Rhitung dan Rtabel sesuai dengan kriteria rumus:

$E1 = 0.737 > 0.2565$, maka H1 sesuai dengan kriteria pengujian dan dianggap valid

$E2 = 0.745 > 0.2565$, maka H1 sesuai dengan kriteria pengujian dan dianggap valid

$E4 = 0.775 > 0.2565$, maka H1 sesuai dengan kriteria pengujian dan dianggap valid

Tabel 4.2.1 Hasil Korelasi Variabel

	R Hitung	R Tabel	Keterangan
C2	0.894	0.2565	Valid
C3	0.917	0.2565	Valid
Total C	1	0.2565	Valid
A3	0.785	0.2565	Valid
A4	0.852	0.2565	Valid
Total A	1	0.2565	Valid
F1	0.746	0.2565	Valid
F4	0.768	0.2565	Valid
F5	0.731	0.2565	Valid
Total F	1	0.2565	Valid
E1	0.737	0.2565	Valid
E2	0.745	0.2565	Valid
E4	0.775	0.2565	Valid
Total E	1	0.2565	Valid
T1	0.857	0.2565	Valid
T2	0.876	0.2565	Valid
Total T	1	0.2565	Valid

Sumber: Penelitian 2025

Selanjutnya penulis menjelaskan hasil pengujian diatas. Pertama, harus mencari nilai R tabel terlebih dahulu. Sesuai ketentuan dari df (N-2, 0,01). N adalah jumlah data yang di uji, jadi untuk mencari nilai R tabel menggunakan ketentuan R tabel. $df = (100-2. 0,01)=0,2565$

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

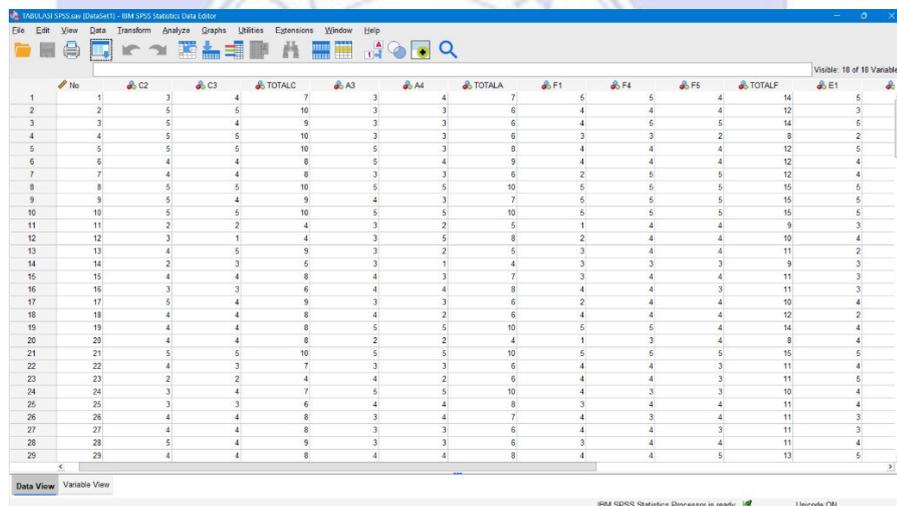
Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.2.5 Nilai R Tabel

4.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan melalui kuesioner dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variable. Suatu variable dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Berikut langkah-langkah uji reliabilitas dari setiap variable dalam penelitian ini:

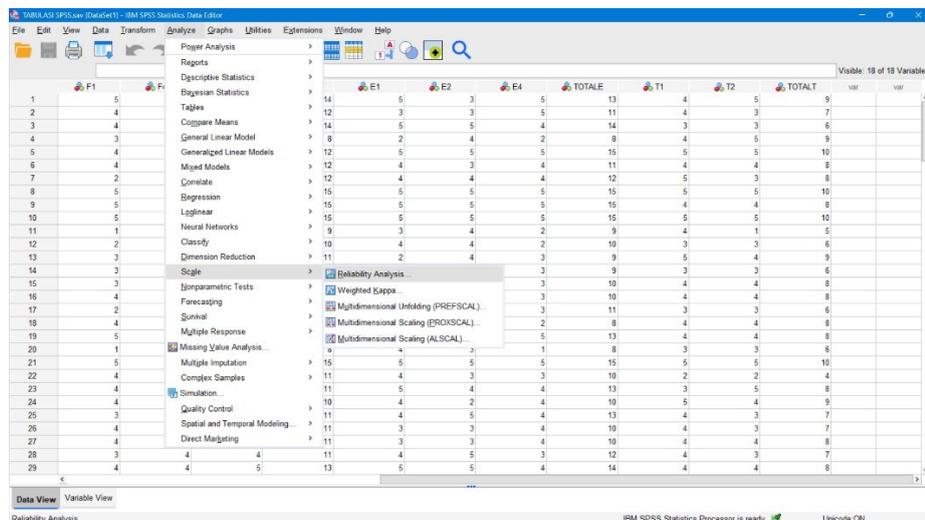
1. Pertama, buka aplikasi IBM SPSS versi 27, kemudian import data excel



Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.3.1 Buka Aplikasi IBM SPSS

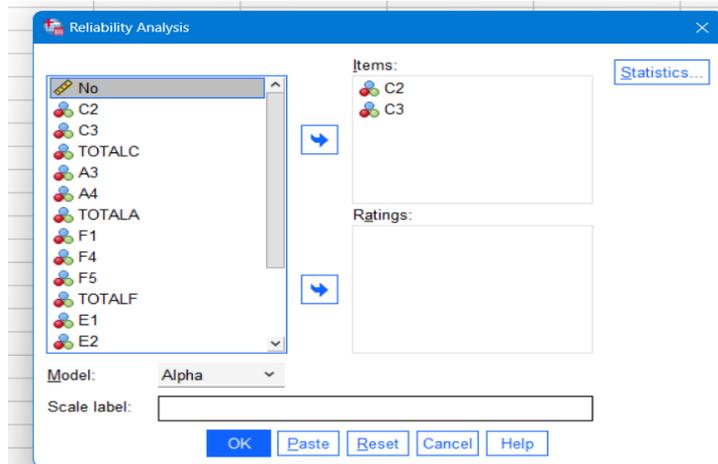
2. Kedua, klik opsi Analyze, kemudian pilih Scale, dan klik Reliability Analysis



Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.3.2 Opsi Analyze

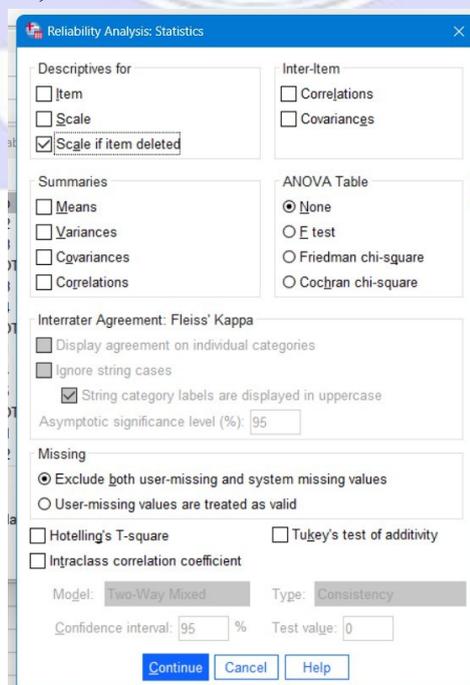
3. Ketiga, klik item variabel C yang ada pada kolom Reliability Analysis dan pindahkan ke kolom items bagian kanan, klik model Alpha.



Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.3.3 Item Variabel

4. Keempat, klik opsi statistics di bagian atas kanan, lalu beri centang pada kolom Scale if item deleted, klik continue.



Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.3.4 Opsi Statistics

5. Dan terakhir muncul output yang merupakan hasil dari perhitungan sebagai berikut:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.3 5 Case Processing Summary

Pada kolom Case Processing Summary diketahui jumlah responden yaitu 100 dan jumlah total menghasilkan 100%, maka hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden valid. Selanjutnya merupakan cara mengetahui perhitungan data yang menghasilkan nilai reliability, berikut merupakan hasil nilai dari variabel C.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	2

Sumber: Penelitian 2025

Gambar 4.3.6 Reliability Statistics

Hasil yang didapatkan dari pengujian reliabilitas dengan rumus Cronbach's Alpha adalah 0,779 dan N of item itu dari 2 buah variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai 0,779 lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha 0,6 dan sudah bisa disebut reliab

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dari analisis tingkat kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN dapat diketahui bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN. Hasil yang didapatkan dari pengujian reliabilitas dengan rumus Cronbach's Alpha adalah 0,779 dan N of item itu dari 2 buah variabel Maka dapat disimpulkan bahwa nilai 0,779 lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha 0,6 dan sudah bisa disebut reliabel. Dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa BPJS melalui aplikasi Mobile JKN dapat memberikan manfaat dan sangat bermanfaat bagi konsumennya. Berikut ini adalah hambatan yang dialami oleh Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) BPJS terhadap Pelayanan Publik: kurangnya sosialisasi dan lamanya waktu penanganan pengaduan.
2. Berdasarkan hasil penelitian terkait persepsi masyarakat, hal yang ditemukan bahwa dengan adanya analisa pelayanan publik melalui aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) menghadirkan kesan baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Tetapi sampai detik ini sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS sehingga keuntungan yang terdapat dalam aplikasi Mobile JKN belum dirasakan oleh masyarakat.

5.2 SARAN

Perlu dilakukan sosialisasi secara merata kepada seluruh masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui dan menikmati keuntungan dan kelebihan yang dimiliki oleh Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN).

Perlu dilakukan pengembangan terhadap Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) agar berjalan dengan maksimal dalam menangani keluhan yang sudah diajukan oleh masyarakat serta mampu menjadikan aplikasi yang terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, & Sukaris. (2022). *Jurnal Maneksi Vol 11, No.2, Desember 2022*.
- Dwi Herlambang, A., Hadi Wijoyo, S., Rachmadi, A., Felita, C., Alimah, N., & Informasi, J. S. (2019). *EVALUASI BERBASIS KRITERIA UNTUK KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI KESEHATAN BERDASARKAN DELONE AND MCLEAN MODEL*. 6(3), 315–320. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201961321>
- Fatima, M., Mursityo, Y. T., & Wardani, N. H. (2019). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)* (Vol. 3, Issue 7). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Selfiana Bancin, Y., Nabela, D., & Faidul Jihad, F. (2023). *HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI MOBILE JKN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA PADA TENAGA KERJA PUSKESMAS MEUREUBO ACEH BARAT*. 7(1).
- Maulida Agustina, I., Tri Surya, N., Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, M., & Ilmu Kesehatan, F. (n.d.). *KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN SUKOHARJO*.
- MUHAMMAD MUKHLIS. (2021). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU MENGGUNAKAN MODEL EUCS*.
- 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). <https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- Syammariyah Bawardi, F., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ)* (Vol. 3, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Tahir, M. M., & Harakan, A. (n.d.). *Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng*.



DATA PRIBADI

Nama : Ibnu Ghali Alfarizi
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 11 Januari 2003
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Agama : islam
Tinggi Badan : 172Cm
Berat Badan : 65 Kg
Alamat : perum mega regency Blok H 15 no 02 RT 06
RW 09
No.Hp : +6285811495546
Status : Belum Menikah
Email : ibnughali19@gmail.com



DATA PENDIDIKAN

SD : SDN 1 Sukaragam (2008 – 2014)
SMP : MTs Al Ichlash (2014 – 2017)
SMK : SMK Taruna Bhakti (2017 – 2020)



LAMPIRAN KONSULTASI SKRIPSI

 UNIVERSITAS	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

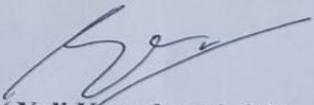
NIM : 17200680
Nama Lengkap : Ibnu Ghali Alfarizi
Dosen Pembimbing : Yuli Komalasari, S.Kom, M.Kom
Judul Skripsi : Analisa Pelayanan Publik Sebagai Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode EUCS

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing I
1.	17 Okt 2024	Bimbingan Perdana	<i>YK</i>
2.	25 Okt 2024	Pengajuan Judul Skripsi dan Bab 1	<i>YK</i>
3.	09 Nov 2024	ACC Judul dan Bab 1 serta Pengajuan Bab 2	<i>YK</i>
4.	22 Nov 2024	ACC Bab 2 serta Pengajuan Bab 3	<i>YK</i>
5.	06 Des 2024	ACC Bab 3 serta Pengajuan Bab 4	<i>YK</i>
6.	14 Des 2024	Revisi Bab 3 dan Pengajuan Bab 4	<i>YK</i>
7.	20 Des 2024	ACC Bab 3, dan Revisi Bab 4	<i>YK</i>
8.	08 Jan 2025	ACC Bab 4 dan Keseluruhan	<i>YK</i>

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal : 17 Oktober 2024
Diakhiri pada tanggal : 08 Januari 2025
Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Bimbingan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


(Yuli Komalasari, S.Kom, M.Kom)

LAMPIRAN SURAT PERNYATAAN KEBENARAN/KEABSAHAN DATA

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN/KEABSAHAN DATA HASIL RISET UNTUK KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Ibnu Ghali Alfarizi
NIM : 17200680
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa data dan atau informasi yang saya gunakan dalam penulisan karya ilmiah penulis dengan judul "**Analisa Pelayanan Publik Sebagai Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode EUCS**" merupakan data dan atau informasi yang saya peroleh berdasarkan hasil PKL/Riset Secara Luring (Offline) pada :

Nama Perusahaan : PT Jasnita Telekomindo TBK
Alamat : Jl. K.H. Wahid Hasyim No.55 Lt. 7, RT.1/RW.4,
Gondangdia, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta 10350

Saya bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Bina Sarana Informatika**, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data dan atau informasi yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

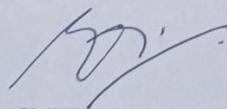
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Cikarang

Pada tanggal : 08 Januari 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Yang menyatakan.

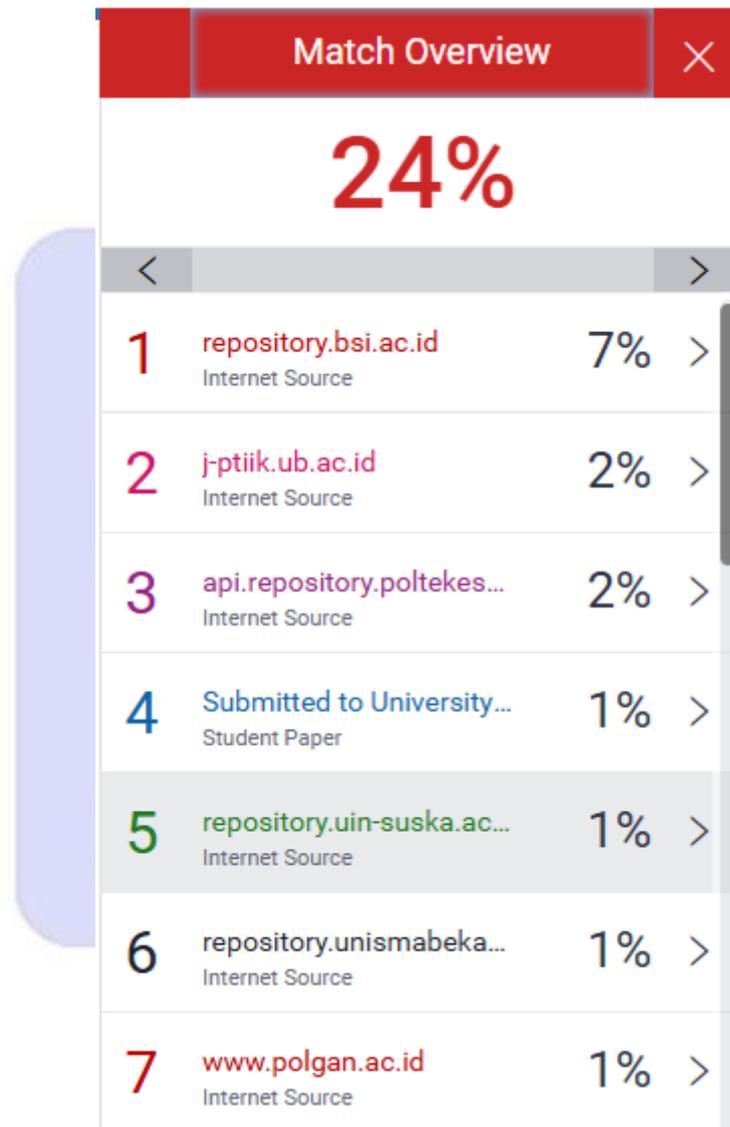


Yuli Komalasari, S.Kom M.Kom



Ibnu Ghali Alfarizi

HASIL RISET UNTUK KARYA ILMIAH



LAMPIRAN HASIL RISET KARYA ILMIAH

Nama responden *

Johan

Usia responden

- 17-21 tahun
- 22-25 tahun
- 26-30 tahun
- >30 tahun

Batalan pilihan

Jenis kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Batalan pilihan

Masa menggunakan aplikasi Mobile JKN

- <1 tahun
- 1-2 tahun
- 3-4 tahun
- >5 tahun