

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN-BPJS KESEHATAN RSUD BANTAR GEBANG BEKASI MENGUNAKAN METODE EUCS

Nur Alam¹, Muhammad Faisal², Rahdian Kusuma Atmaja³, Jefi^{4,*}, Muhammad Fahmi⁵

^{1,3}Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, nur.nra@bsi.ac.id, rahdian.kusuma@bsi.ac.id

²Rekayasa Perangkat Lunak, Universitas Bina Sarana Informatika, muhammad.mal@bsi.ac.id

⁴Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, jefi.jfi@bsi.ac.id

⁵Informatika, Universitas Nusa Mandiri, muhammad.mmf@nusamandiri.ac.id

ABSTRAK

Rumah sakit memerlukan dukungan berupa sumber daya manusia, pendanaan, dan teknologi guna meningkatkan mutu layanan kesehatan. Salah satu inovasi yang mendukung hal tersebut adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, memperbarui data pribadi, mengakses informasi keluarga, serta mencari fasilitas kesehatan. Selain itu, aplikasi ini memungkinkan pasien memperoleh layanan meskipun tidak membawa kartu fisik JKN. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi beberapa hambatan, seperti kesulitan mengingat saat login menggunakan nomor induk kependudukan, serta permasalahan data pasien yang tidak bisa langsung diperbaiki melalui aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di RSUD Bantar Gebang dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara variabel Content, Accuracy, Format, dan Ease of Use terhadap variabel Timeliness. Selain itu, hasil uji T secara parsial mengungkap bahwa semua variabel tersebut juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi Mobile JKN mampu meningkatkan kepuasan pengguna serta efisiensi dalam mengakses layanan kesehatan di berbagai waktu dan tempat.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, EUCS, JKN, RSUD Bantar Gebang, SPSS

ABSTRACT

Hospitals need support in the form of human resources, funding, and technology to improve the quality of health services. One innovation that supports this is the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan. This application is designed to make it easier for users to register, update personal data, access family information, and search for health facilities. In addition, this application allows patients to obtain services even if they do not carry a physical JKN card. However, the implementation of this application still faces several obstacles, such as difficulty remembering when logging in using the population registration number, as well as problems with patient data that cannot be directly corrected through the application. This study aims to evaluate the level of user satisfaction with the Mobile JKN application at Bantar Gebang Regional Hospital using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. Data were obtained through questionnaires and analyzed using SPSS software. The results of the F test showed a significance value of 0.000 (<0.05), which indicated a significant influence between the variables Content, Accuracy, Format, and Ease of Use on the Timeliness variable. In addition, the results of the partial T test revealed that all of these variables also had a significant effect on the User Satisfaction variable. These findings indicate that the Mobile JKN application

is able to increase user satisfaction and efficiency in accessing health services at various times and places.

Keywords: BPJS Kesehatan, EUCS, JKN, RSUD Bantar Gebang, SPSS

PENDAHULUAN

Walaupun aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan telah menyediakan berbagai fitur untuk mempermudah akses layanan, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi penggunaan dan kepuasan pengguna. Beberapa di antaranya adalah rendahnya pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi serta kesulitan mengingat saat login menggunakan nomor induk kependudukan. Selain itu, berdasarkan temuan petugas di RSUD Bantar Gebang, masih ditemukan ketidaksesuaian data peserta, seperti nama, alamat, atau nomor telepon. Saat ini, Mobile JKN belum memiliki fitur pembaruan data secara mandiri, sehingga peserta perlu melaporkan perubahan data langsung ke petugas RSUD atau ke kantor cabang BPJS terdekat.

Akurasi informasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang disajikan secara tepat dan akurat oleh sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir, karena mempermudah mereka dalam mengakses serta memahami konten yang tersedia (Amin et al., 2024).

Mobile JKN merupakan aplikasi berbasis smartphone yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai inovasi untuk mempermudah berbagai layanan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna melakukan pendaftaran dan pembaruan data kepesertaan, mengakses informasi anggota keluarga, serta mencari fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Selain itu, aplikasi ini sangat berguna bagi peserta yang tidak membawa kartu fisik JKN-BPJS, karena layanan tetap dapat diakses langsung melalui perangkat seluler (Lubis et al., 2020).

Tingkat kepuasan pasien bergantung pada kualitas layanan yang diterima, di mana pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan ini mencakup kondisi ruang perawatan, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta sikap dan perilaku tenaga medis saat melayani pasien. (Kementerian Kesehatan RI, 2017) Kualitas layanan medis sendiri dapat diartikan sebagai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, yang dinilai berdasarkan persepsi masyarakat umum serta kesesuaian layanan dengan standar pelayanan dan kode etik profesi yang berlaku (Silfani et al., 2024).

Rumah sakit telah berkembang menjadi entitas industri yang kompleks, yang memerlukan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dukungan teknologi mutakhir, dan modal yang cukup besar. Kompleksitas ini muncul karena melibatkan tenaga kerja dari berbagai latar belakang dan tingkat keahlian. Dalam pelaksanaannya, ketidakpuasan pasien kerap disebabkan oleh sejumlah faktor, seperti keterlambatan layanan tenaga medis, kesulitan mengakses dokter, proses administrasi rawat inap yang lambat, keterbatasan stok obat, serta kurangnya kebersihan dan ketertiban di lingkungan rumah sakit (Tumiwa & Musak, 2024).

Jaminan kesehatan merupakan komponen penting dalam sistem layanan kesehatan yang berperan besar dalam meningkatkan kesejahteraan individu dan masyarakat. Perlindungan ini membantu mencegah beban biaya pengobatan yang tinggi,

sehingga dapat menghindarkan seseorang dari risiko kemiskinan akibat pengeluaran kesehatan yang tidak terduga (Widianto et al., 2024).

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan menyeluruh dan bersifat personal. Pelayanannya mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Jenis layanan yang disediakan meliputi perawatan rawat jalan, rawat inap, serta penanganan kondisi gawat darurat. Pelayanan medis di rumah sakit tidak hanya ditujukan bagi pasien, tetapi juga memberikan dukungan kepada keluarga pasien dan masyarakat secara umum (Amir & Lubis, 2018). Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, layanan kesehatan di rumah sakit harus dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Layanan kesehatan BPJS diprioritaskan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), seperti puskesmas dan fasilitas kesehatan primer lainnya. (Abidin, 2022). Penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan telah banyak dilakukan, terutama di lingkungan rumah sakit. Kepuasan pasien mencerminkan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang diberikan, yang diukur dengan membandingkan harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung (Kementerian Kesehatan RI, 2017). Menurut (Silfani et al., 2024) Pasien dapat merasa tidak puas akibat berbagai faktor, seperti lambatnya pelayanan, kesulitan mengakses tenaga medis, dan keterbatasan fasilitas yang disediakan. Hal-hal tersebut menegaskan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, baik dari aspek teknis maupun interaksi interpersonal antara pasien dan petugas layanan.

Rumah Sakit

Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak hanya memiliki tanggung jawab dalam memberikan perawatan medis, tetapi juga wajib menyelenggarakan layanan yang meliputi aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Untuk mewujudkan layanan yang optimal, diperlukan pemanfaatan sumber daya secara efisien, termasuk tersedianya tenaga kesehatan yang kompeten, tanggap, dan profesional. Di era digital seperti saat ini, kemajuan teknologi informasi mendorong rumah sakit untuk beradaptasi dengan mengintegrasikan sistem digital ke dalam proses layanan. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi digital seperti Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah akses pasien terhadap layanan kesehatan, mulai dari pendaftaran hingga pencarian fasilitas medis.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai hambatan yang menghambat efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Salah satu kendala utama adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pasien, yang menyebabkan mereka kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Selain itu, kurangnya pendampingan atau edukasi dari pihak rumah sakit turut memperburuk situasi, sehingga potensi pemanfaatan aplikasi secara maksimal belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dari sisi edukasi pengguna serta peningkatan dukungan

teknis agar integrasi teknologi informasi benar-benar mampu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. (Tumiwa & Musak, 2024).

Literasi Digital

Rendahnya tingkat literasi digital dapat memengaruhi cara pengguna berinteraksi dan merasakan manfaat dari suatu sistem. Dalam konteks aplikasi Mobile JKN-BPJS, hal ini menjadi tantangan tersendiri yang perlu diatasi untuk memastikan efektivitas penggunaan. Selain itu, keberhasilan aplikasi ini juga sangat bergantung pada integrasi yang optimal dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yang dapat membantu mempersingkat waktu tunggu pasien serta mempercepat proses administrasi dan klaim layanan kesehatan.

Kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN-BPJS Kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh aspek layanan di lapangan, seperti kondisi fasilitas rumah sakit, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta responsivitas tenaga kesehatan. Temuan dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas fasilitas, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta sikap profesional tenaga medis merupakan elemen utama yang membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Kementerian Kesehatan RI, 2017).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian terdapat beberapa tahapan proses penelitian yang dibuat peneliti seperti pada Gambar 1. Berdasarkan alur dalam Gambar 1. Metode Penelitian, berikut adalah penjelasan terkait teknik sampling, skala pengukuran, dan validasi kuesioner yang relevan.

Teknik Sampling

Teknik sampling yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Dalam konteks penelitian aplikasi Mobile JKN-BPJS Kesehatan, kriteria responden adalah pengguna akhir aplikasi, terutama yang pernah menggunakan layanan di RSUD Bantar Gebang Bekasi. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar berasal dari individu yang memiliki pengalaman langsung menggunakan aplikasi yang sedang dievaluasi.

Skala Pengukuran

Untuk mengukur persepsi responden terhadap lima dimensi dalam metode EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness), digunakan skala Likert. Skala ini umumnya memiliki rentang 1 hingga 5 atau 1 hingga 4, misalnya: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, dan 4 = Sangat Setuju.

Validasi Kuesioner

Validasi kuesioner dilakukan pada tahap penyusunan instrumen sebelum pengumpulan data. Proses validasi meliputi:

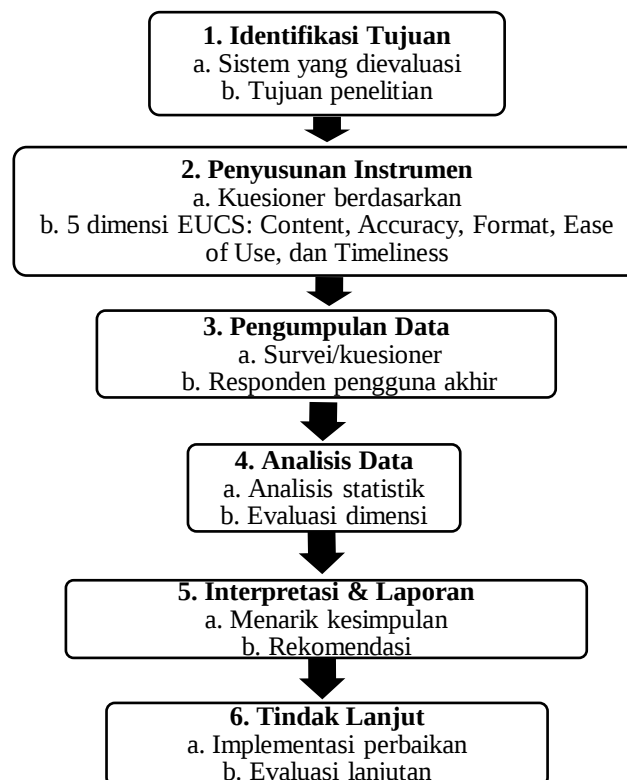
1. Uji Validitas

Menggunakan korelasi Pearson antara skor setiap item pernyataan dengan total skor dimensi. Item dianggap valid jika nilai korelasi lebih besar dari r-tabel (misalnya 0,179 untuk jumlah responden tertentu).

2. Uji Reliabilitas

Menggunakan Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka kuesioner dianggap reliabel (konsisten). Validasi ini penting untuk memastikan bahwa instrumen benar-benar mengukur aspek yang dimaksud dan dapat diandalkan dalam pengambilan data. Setiap dimensi diukur melalui beberapa pernyataan dalam kuesioner, yang kemudian diolah secara statistik untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Model End User Computing Satisfaction (EUCS) berfokus pada evaluasi melalui lima variabel utama. Dalam tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan instrumen kuesioner untuk memperoleh informasi yang relevan. Selanjutnya, kuesioner tersebut dibagikan kepada responden dengan memanfaatkan platform Google Form. (Lestari et al., 2025). Penelitian ini menerapkan metode EUCS sebagai pendekatan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi. Metode ini bekerja dengan membandingkan ekspektasi pengguna terhadap kinerja aplikasi dengan pengalaman aktual yang mereka peroleh selama menggunakan aplikasi tersebut. (Lins et al., 2021). Penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas layanan aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan di RSUD Bantar Gebang Bekasi memperoleh keuntungan besar dengan menggunakan metode EUCS yang dianalisis melalui perangkat lunak statistik SPSS. SPSS menawarkan berbagai fitur canggih yang memungkinkan perhitungan tingkat kepuasan pasien secara akurat, serta mampu menganalisis data statistik pengguna dengan detail dan presisi tinggi.



Gambar 1. Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Responden Rate Kuesioner

Tabel 1 merupakan data responden yang mencerminkan tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan di RSUD Bantar Gebang. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan Google Form dan diakses melalui pemindaian barcode. Adapun persentase hasil dari pengumpulan data tersebut disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Responden Rate Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarakan	135
Kuesioner yang tidak Kembali	15
Kuesioner yang kembali	120
Tingkat Pengembalian (Responden Rate) ($120 : 135 = 0,888 \times 100$)	88,88%

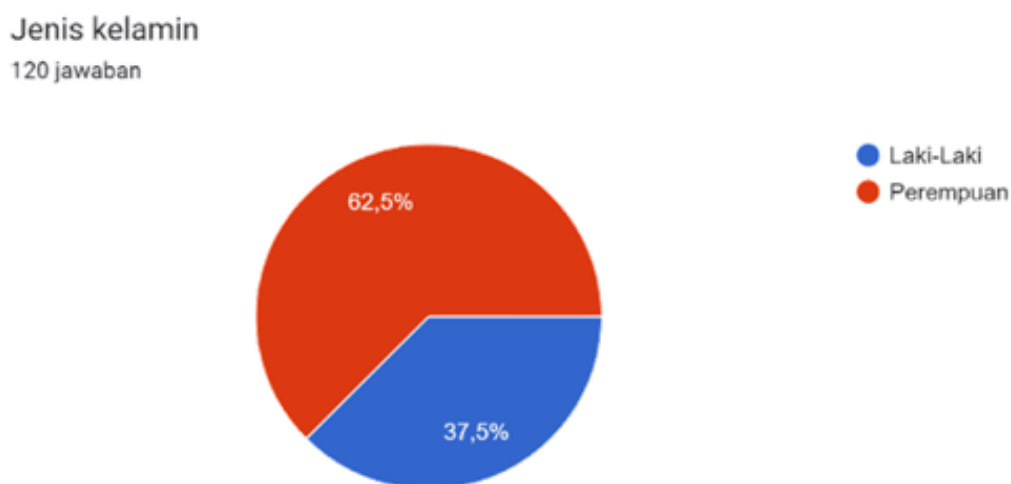
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 135 kuesioner telah didistribusikan kepada pasien RSUD Bantar Gebang untuk mengukur kepuasan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN–BPJS. Dari jumlah tersebut, 15 kuesioner tidak dikembalikan karena rendahnya partisipasi responden. Secara keseluruhan, terdapat 120 kuesioner yang berhasil diisi dan dikumpulkan.

Karakteristik Responden

Dengan menganalisis berbagai atribut yang berfungsi sebagai indikator dalam proses prediksi. (Jefi, 2019). Penelitian ini melibatkan 120 responden yang merupakan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan di RSUD Bantar Gebang. Karakteristik responden yang dianalisis mencakup aspek jenis kelamin dan rentang usia.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner maka diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 2. Jenis Kelamin

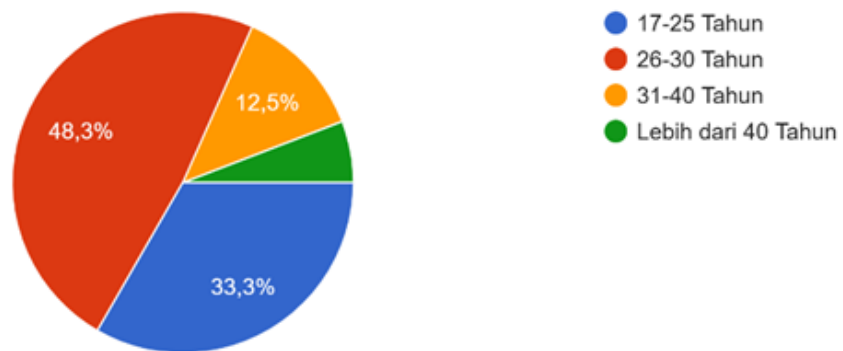
Berdasarkan gambar di atas, data kunjungan pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan di RSUD Bantar Gebang ditinjau dari jenis kelamin

menunjukkan bahwa sebanyak 45 responden (37,5%) adalah laki-laki, sedangkan 75 responden (62,5%) adalah perempuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan di wilayah tersebut adalah perempuan, dengan persentase sebesar 62,5%.

2. Survei Usia

Berdasarkan data yang diperoleh dari survei, diperoleh hasil sebagai berikut:

Usia
120 jawaban



Gambar 3. Survei Usia

Merujuk pada gambar 3, diperoleh data bahwa terdapat 40 responden (33,3%) berusia antara 17–25 tahun, 58 responden (48,3%) berusia 26–30 tahun, 15 responden (12,5%) berada dalam rentang usia 31–40 tahun, dan 7 responden (5,9%) berusia di atas 40 tahun.

Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menilai apakah kuesioner yang digunakan mampu mengumpulkan data secara sah. Berdasarkan Tabel 2, seluruh butir pertanyaan yang digunakan dalam pra-survei dinyatakan valid. (Indah & Nurfadillah, 2022). Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur variabel yang dimaksud. (Sodik et al., 2023) Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap 120 responden dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05. Nilai r tabel diperoleh dengan menghitung derajat kebebasan (df) = $N - 2 = 120 - 2 = 118$, sehingga r tabel = 0,179. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Content (X1)	X1.1	0.891	0.179	Valid
	X1.2	0.879	0.179	Valid
Accuracy (X2)	X2.1	0.820	0.179	Valid
	X2.2	0.800	0.179	Valid
	X2.3	0.802	0.179	Valid
Format (X3)	X3.1	0.819	0.179	Valid
	X3.2	0.743	0.179	Valid

Variabel	No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Ease of Use (X4)</i>	X3.3	0.759	0.179	<i>Valid</i>
	X4.1	0.868	0.179	<i>Valid</i>
	X4.2	0.855	0.179	<i>Valid</i>
<i>Timerlinerss (Y)</i>	Y.1	0.792	0.179	<i>Valid</i>
	Y.2	0.838	0.179	<i>Valid</i>
	Y.3	0.765	0.179	<i>Valid</i>
	Y.4	0.813	0.179	<i>Valid</i>

Mengacu pada tabel di atas, seluruh item dinyatakan valid karena memiliki koefisien yang melebihi nilai 0,179. Dengan demikian, tidak diperlukan penggantian atau penghapusan terhadap pernyataan yang ada.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan berulang kali pada objek yang sama. Dengan kata lain, uji ini menilai tingkat kestabilan hasil pengukuran apabila dilakukan lebih dari satu kali. (Schaduw et al., 2023) Nilai reliabilitas di bawah 0,6 dianggap kurang memuaskan, nilai 0,7 dianggap cukup, dan nilai di atas 0,8 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik. (Sina, 2024). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Cronbach's Alpha melalui perangkat lunak SPSS versi 26, diperoleh nilai koefisien reliabilitas dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Content</i>	0.723	<i>Reliabel</i>
<i>Accuracy</i>	0.731	<i>Reliabel</i>
<i>Format</i>	0.664	<i>Reliabel</i>
<i>Ease of Use</i>	0.653	<i>Reliabel</i>
<i>Timerlinerss</i>	0.816	<i>Reliabel</i>

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh variabel pernyataan memiliki nilai yang termasuk dalam kategori reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan melebihi angka 0,6.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data sampel yang digunakan memiliki sebaran distribusi normal. Dalam analisis regresi linier, asumsi ini tercermin dari distribusi normal pada nilai error. Model regresi yang baik ditandai dengan distribusi data yang normal atau mendekati normal, sehingga dapat diuji secara statistik. Untuk menguji normalitas data, digunakan metode Kolmogorov-Smirnov Test. (Sina, 2024).

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08152617
Most Extreme	Absolute	.045

Differences	Positive	.045
	Negative	-.045
	Test Statistic	.045
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.200c,d
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel tersebut, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam varians antar kelompok atau sub-sampel dalam suatu dataset. Heteroskedastisitas muncul ketika varians data tidak bersifat konstan di seluruh rentang nilai. Apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka indikasi adanya heteroskedastisitas dalam model tersebut. (Sina, 2024). Berikut hasil uji heteroskedastisitas yang di peroleh penelitian.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.860	.551		1.561	.121
	Content	.121	.081	.190	1.503	.136
	Accuracy	.004	.074	.009	.055	.956
	Format	-.088	.075	-.177	-1.166	.246
	Ease of Use	.112	.092	.173	1.214	.227
a. Dependent Variable: ABS_Res						

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi adanya hubungan linier yang kuat antara dua atau lebih variabel bebas dalam suatu model regresi. Kondisi ini muncul ketika variabel independen saling berkorelasi tinggi, sehingga dapat memengaruhi keakuratan interpretasi dan kestabilan hasil analisis regresi. (Sahir, 2022).

Apabila nilai VIF kurang dari 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai VIF melebihi 10,00, maka menunjukkan adanya indikasi multikolinearitas di antara variabel independen dalam model tersebut.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF	Tolerance VIF	
1	(Constant)	.338	.139	.188	2.434	.016	.519	1.928
	Content	.275	.128	.212	2.151	.034	.316	3.161
	Accuracy	.373	.129	.268	2.883	.005	.358	2.791
	Format	.458	.158	.253	2.894	.005	.404	2.474
	Ease of Use	.338	.139	.188	2.434	.016	.519	1.928
a. Dependent Variable: Timerlinerss								

Berdasarkan tabel 6, seluruh variabel memiliki nilai VIF di bawah 10.00 dan nilai tolerance mendekati 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi, atau yang dikenal sebagai uji R^2 , digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen (Sina Ibnu, 2024). Berikut ini merupakan hasil perolehan nilai koefisien determinasi dari penelitian yang dilakukan:

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803a	.645	.633	2.117
a. Predictors: (Constant), Ease of Use, Content, Format, Accuracy				
b. Dependent Variable: Timerlinerss				

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,645 atau setara dengan 64,5%. Artinya, variabel independen (X) memberikan kontribusi sebesar 64,5% terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen (Y).

Uji F

Uji F merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menilai apakah sekumpulan variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi linear berganda. Tujuan utama dari uji ini adalah untuk menguji hipotesis nol bahwa semua koefisien regresi variabel independen secara keseluruhan bernilai nol (Sina, 2024).

Tabel 8. Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	937.603	4	234.401	52.281	.000b
	Residual	515.597	115	4.483		
	Total	1453.200	119			
a. Dependent Variable: Timerlinerss						
b. Predictors: (Constant), Ease of Use, Content, Format, Accuracy						

Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai signifikan $0.000 < 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Content, Accuracy, Format dan Ease of Use terhadap Timerlinerss.

Uji T

Uji T parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y secara individu. Berikut adalah hasil dari pengujian T parsial.

Tabel 9. Uji T

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.903	.948		2.008	.047		
	Content	.338	.139	.188	2.434	.016	.519	1.928
	Accuracy	.275	.128	.212	2.151	.034	.316	3.161
	Format	.373	.129	.268	2.883	.005	.358	2.791
	Ease of Use	.458	.158	.253	2.894	.005	.404	2.474
a. Dependent Variable: ABS_Res								

Berdasarkan tabel hasil uji T parsial, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen (X) yang terdiri dari Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y), yaitu Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

Pembahasan

Hasil pengujian pada penelitian sebelumnya yaitu: Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang, Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin pada Tabel 2. menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan yang mencapai 63%, sedangkan 37% lainnya adalah laki-laki. Sementara hasil identifikasi responden menurut usia, pengguna aplikasi Mobile JKN didominasi oleh individu dengan rentang usia 18-34 tahun sebanyak 86%. Adapun sisanya adalah responden dengan usia 35-50 tahun sebanyak 14% (Wigatie & Zainafree, 2023).

Hasil pengujian pada penelitian kedua yaitu: Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Metode UEQ, dapat diketahui bahwa hasil evaluasi dengan metode UEQ, yang mencakup enam skala penilaian terhadap pengalaman pengguna pada fitur REHAB di Aplikasi Mobile JKN, diperoleh hasil sebagai berikut: aspek daya tarik mendapatkan nilai 2,13, kejelasan 2,22, efisiensi 2,21, dan ketepatan 2,10. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa fitur REHAB dinilai sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur ini menarik, mudah dipahami, efisien, dan tepat sasaran dalam memenuhi kebutuhan pengguna (Ali & Kadafi, 2025).

Hasil pengujian pada penelitian ketiga yaitu: Tingkat kepuasan pasien BPJS dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di unit rawat jalan RS Lavalette Malang didapatkan hasil nilai rata-rata mean 4,02 yang berarti pengguna puas dengan kualitas

layanan yang disediakan pada aplikasi Mobile JKN. Hasil nilai mean kepuasan pengguna pada setiap indikator dimulai dari content sebesar 4,02, accuracy sebesar 3,88, format sebesar 4,09, ease of use sebesar 4,12, dan timeliness sebesar 4,02 (Ananda & Ikawati, 2025).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan di RSUD Bantar Gebang Bekasi dengan metode EUCS, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah memenuhi sejumlah aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna, seperti content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan akurat dan konsisten, sedangkan uji normalitas dan multikolinearitas memperkuat keabsahan data yang diperoleh. Koefisien determinasi sebesar 0,645 mengindikasikan bahwa 64,5% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima variabel utama tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan aplikasi layanan publik, khususnya dalam hal evaluasi kualitas sistem berbasis pengguna. Untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas layanan, disarankan agar aplikasi terus diperbarui secara berkala, dengan peningkatan pada kecepatan akses, stabilitas sistem, antarmuka pengguna (UI/UX) yang lebih intuitif, serta penyediaan edukasi pengguna. Dengan pengembangan yang berkelanjutan, Aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, mudah diakses, dan mendukung transformasi digital layanan publik di bidang kesehatan.

Saran

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi RSUD Bantar Gebang Bekasi dalam meningkatkan mutu layanan melalui pengembangan Aplikasi Mobile JKN–BPJS Kesehatan, sehingga pengguna merasa lebih terbantu dalam mengakses layanan. Selain itu, diharapkan aplikasi ini terus dikembangkan agar mampu memberikan tingkat kepuasan yang lebih maksimal dan menjadi solusi yang efektif dalam mempermudah masyarakat mendapatkan layanan kesehatan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menerapkan pendekatan atau metode berbeda dalam mengukur kepuasan pengguna, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan akurat terhadap persepsi pengguna terhadap aplikasi ini. Di sisi lain, BPJS Kesehatan juga dapat mempertimbangkan penambahan fitur-fitur seperti sistem antrian online di fasilitas kesehatan, pengingat pembayaran iuran, serta layanan konsultasi medis yang lebih efisien demi peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

REFERENSI

- Abidin, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 70–75.
- Ali, A., & Kadafi, M. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Metode UEQ. *Terapan Informatika Nusantara*, 5(9), 576–584. <https://doi.org/10.47065/tin.v5i9.7024>
- Amin, M. N., Saputra, E., Hamzah, M. L., & Rahmawita, M. (2024). Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal*

- Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 1013–1020.
<https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41296>
- Amir, R., & Lubis, B. O. (2018). Perancangan Program Pengelolaan Data Keuangan Pasien Rawat Jalan Bpjs Pada Rumah Sakit Graha Juanda Bekasi. *Jurnal Kajian Ilmu Dan Teknologi*, 7(1), 66–77.
- Ananda, A. R., & Ikawati, F. R. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN RS Lavalette Malang. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(3), 3322–3329.
- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 08(02), 90.
- Jefi. (2019). Prediksi Bayi Lahir Secara Prematur Dengan Menggunakan Metode C.45 Berbasis Particle Swarm Optimization pada Klinik Umi. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 8(2), 1–7.
- Lestari, F. S., Jefi, Oscar, D., Schadu, F. E., & Wahid, B. A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Nadine Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 24(1), 121–128.
<https://doi.org/10.32409/jikstik.24.1.3764>
- Lins, C. C. dos S. A., Ramos-Perez, F. M. de M., Pontual, A. dos A., Pontual, M. L. dos A., & Nascimento, E. H. L. do. (2021). Digital Oral Radiography. In *Digitization in Dentistry* (pp. 65–88). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-65169-5_3
- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefi, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal SAINTEKOM*, 10(1), 65.
<https://doi.org/10.33020/saintekom.v10i1.131>
- Sahir, S. H. (2022). *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022* (T. Koryati (ed.)). KBM Indonesia.
- Schadu, F. E., Carolina, I., Haidir, A., Lubis, B. O., & Marita, L. S. (2023). Evaluasi Aplikasi Hospitality pada Hotel dengan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin*, 9(1), 361–375.
- Silfani, D., Andreansyah, R., Harahap, R. S., Auzy, S., & Purba, S. H. (2024). Literature Riview : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Pada Klinik Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 3349–3356.
- Sina, I. (2024). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Untuk Ilmu Sains* (A. T. Putranto (ed.)). Widina Media Utama.
<https://repository.penerbitwidina.com/publications/567675/metodologi-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif-untuk-ilmu-sains>
- Sodik, Aji, A. M. B., Lubis, B. O., & Susanti, M. (2023). Evaluasi Usability Website LPPI Dengan Pendekatan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.*, 7(2), 269–279. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i2.1044>
- Tumiwa, F. F., & Musak, R. A. (2024). Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs di poliklinik rawat jalan RSU gmim bethesda tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(4), 168–180.



-
- Widianto, H., Ratnawati, R., & Apriliani, E. D. (2024). Edukasi Pentingnya Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan. *APMa Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 123–129. <https://doi.org/10.47575/apma.v4i2.653>
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar*, 15(2), 1–7.