

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN RS LAVALETTE MALANG

Aurelia Rizky Ananda^{1*}, Fita Rusdian Ikawati², Agus Syukron Ma'ruf³

Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/BRW Malang^{1,2,3}

*Corresponding Author : aureliarizky0813@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam layanan kesehatan mendorong BPJS Kesehatan untuk mengembangkan layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN, yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan aksebilitas layanan kesehatan bagi peserta, akan tetapi terdapat permasalahan yang ditemukan seperti banyak pengguna mengalami kesulitan dan masalah teknik *error* dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN di unit rawat jalan RS Lavalatte Malang, menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Variabel tunggal penelitian adalah tingkat kepuasan pasien terhadap aplikasi Mobile JKN yang diukur dengan metode EUCS. Penelitian ini diambil di unit rawat jalan RS Lavalatte Malang dengan cara membagikan kuesioner secara *google form*. Analisis data dilakukan secara statistik deskriptif berdasarkan lima indikator EUCS, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan pengguna), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Hasil penelitian menunjukkan nilai mean kepuasan pengguna dari aspek *content* sebesar 4.0, aspek *accuracy* sebesar 3.88, aspek *format* sebesar 4.09, aspek *ease of use* sebesar 4.12, aspek *timeliness* sebesar 4.02. Berdasarkan hasil deskriptif dapat disimpulkan bahwa bahwa mayoritas pengguna SIMRS berada pada kriteria "puas". Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu diperlukan perbaikan teknis untuk meningkatkan keandalan sistem dan mengoptimalkan fungsionalitas aplikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci : EUCS, kepuasan pengguna, *mobile JKN*

ABSTRACT

Technological developments in health services have encouraged BPJS Kesehatan to develop digital services through the Mobile JKN application, which aims to improve the efficiency and accessibility of health services for participants, but there are problems found such as many users experiencing difficulties and technical error problems in using the JKN mobile application. This study aims to analyze the level of satisfaction of BPJS patients with the use of the Mobile JKN Application in the outpatient unit of Lavalatte Hospital Malang, using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The single variable of the study was the level of patient satisfaction with the Mobile JKN application as measured by the EUCS method. This research was taken in the outpatient unit of Lavalatte Hospital Malang by distributing questionnaires via google form. Data analysis was carried out statistically descriptively based on five EUCS indicators, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results of the study showed that the mean value of user satisfaction from the content aspect was 4.0, the accuracy aspect was 3.88, the format aspect was 4.09, the ease of use aspect was 4.12, and the timeliness aspect was 4.02. Based on the descriptive results, it can be concluded that the majority of SIMRS users are in the "satisfied" criterion. The suggestions that can be given in this study are that technical improvements are needed to improve system reliability and optimize application functionality to increase user satisfaction.

Keywords : EUCS, *mobile JKN*, *user satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang cepat telah berdampak pada berbagai bidang kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Pengguna teknologi informasi menjadi alat yang memudahkan

pekerjaan dan dapat mendukung layanan lebih baik efektif dan efisien. Kemajuan di bidang inovasi telah membuat semakin banyak individu memilih dan meminta untuk mendapatkan layanan kesehatan yang hebat dan berkualitas (Purba, 2022). Pemerintah melalui BPJS Kesehatan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan digitalisasi, seperti aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan data Humas BPJS Indonesia, aplikasi Mobile JKN telah diunduh oleh 10.299.958 pengguna per September 2020. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google Play Store* maupun *Apps Store* dan dapat digunakan tanpa batasan waktu (*self service*), sehingga diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien serta mampu memenuhi kepuasan para penggunanya (Angelita, 2021).

Menurut Prasetyo (2022), teknologi informasi dan komunikasi kini menjadi kebutuhan utama dalam dunia kerja karena meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Selain itu, sistem informasi juga dapat digunakan untuk pelayanan data dan informasi, sehingga lebih mengutamakan keselamatan pasien, administrasi, layanan berbasis konsumen, perkembangan bukti kedokteran, serta perlindungan privasi (Rusdi, 2022). Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih efisien. RS Lavalette Malang, sebagai rumah sakit tipe B, telah mengimplementasikan sistem informasi manajemen rumah sakit dengan aplikasi Mobile JKN, pasien BPJS dapat mendaftar secara online tanpa perlu mengunjungi rumah sakit secara langsung. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu antrian, serta mempermudah akses informasi bagi pasien (Hilmawan, 2025). Dilihat dari sisi penggunaannya oleh karena itu kebutuhan pengguna dan prefensi pengguna maka jumlah aplikasi akan terus meningkat. Pentingnya mengukur tingkat kepuasan pasien dikarenakan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu dalam pelayanan kesehatan (Sulistiana, 2024).

Namun, meskipun aplikasi Mobile JKN menawarkan berbagai kemudahan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Berdasarkan studi pendahuluan dilakukan wawancara dengan petugas rumah sakit, ditemukan bahwa masih banyak pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini karena keterbatasan pengetahuan teknologi. Selain itu, permasalahan teknis seperti *error* sistem, lambatnya respons aplikasi, serta ketidakstabilan jaringan sering kali menjadi hambatan dalam proses pendaftaran pasien. Keakuratan sistem dapat dinilai dari sering terjadinya *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data (Taswin, 2022). Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, yang mencakup kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi yang jelas, keandalan sistem, serta dukungan teknis yang baik, sekaligus mengurangi efektivitas layanan digital (Kusumaratna, 2024).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di unit rawat jalan RS Lavalette Malang. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima indikator utama, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Alfiansyah et al, 2020). Aini (2023) menyatakan kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan sebuah sistem, di mana kualitas sistem dan kemudahan penggunaan berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan tersebut. Dengan menggunakan metode ini, bisa diketahui apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga bisa diberikan saran perbaikan yang lebih tepat. Sejalan dengan penelitian Setyoningrum (2020), menunjukkan bahwa penilaian terhadap kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas sistem informasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengembangan aplikasi dalam melakukan perbaikan teknis agar Mobile JKN dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna diperlukan untuk mengetahui keberhasilan implementasi dari

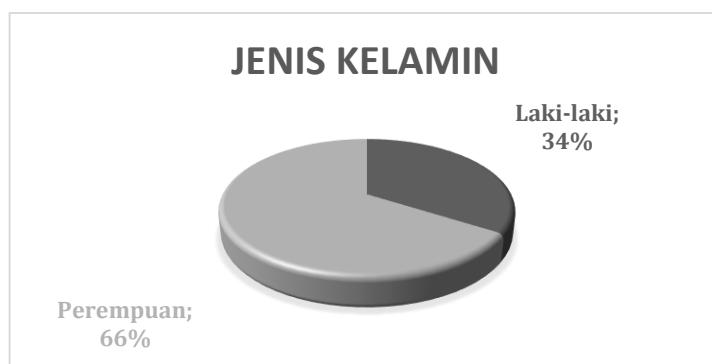
suatu aplikasi. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna juga menjadi salah satu faktor dalam pengembangan sistem aplikasi guna memberikan kualitas pelayanan yang lebih optimal (Dalimunthe, 2016). Sehingga, tujuan daripenelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS pengguna aplikasi Mobile JKN di unit rawat jalan RS Lavalette Malang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

METODE

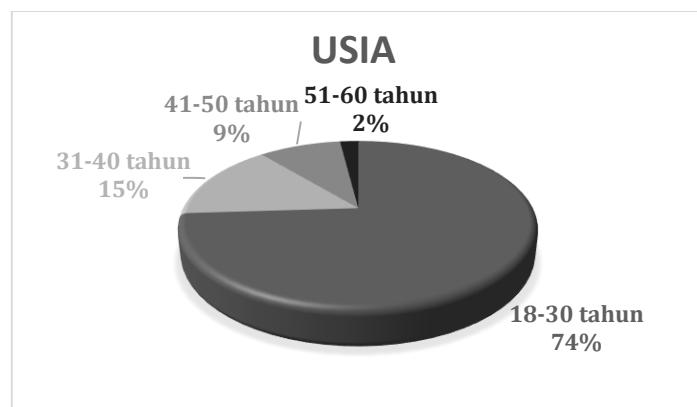
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan dilakukan di RS Lavalette Malang, yang berlokasi di Jl. WR. Supratman No. 10, Rampal Celaket, Kec. Klojen, Kota Malang. Populasi penelitian mencakup pasien BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di rumah sakit tersebut. Sampel dipilih dengan metode non-probability sampling, di mana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih, serta menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan individu yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti (Syapitri et al., 2021). Penelitian ini menggunakan data primer dengan perhitungan rumus Slovin yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pasien BPJS pengguna aplikasi Mobile JKN di unit rawat jalan RS Lavalette Malang. Variabel tunggal penelitian adalah tingkat kepuasan pasien terhadap aplikasi Mobile JKN, yang diukur menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima indikator utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sebagaimana dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh. Pengolahan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan data mean, yang kemudian dikategorikan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat individu atau kelompok tentang peristiwa atau fenomena (Sucantika, 2022). Nilai mean dari hasil pengisian kuesioner akan dikategorikan berdasarkan skala Likert yang mengacu pada penelitian terdahulu (Angga & Adrianti, 2020). Rentang kategori tersebut adalah: sangat puas (4.2–5), puas (3.4–4.19), cukup puas (2.6–3.39), tidak puas (1.8–2.59), dan sangat tidak puas (1–1.79).

HASIL

Berdasarkan 100 responden hasil penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di unit rawat jalan RS Lavalatte Malang, diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

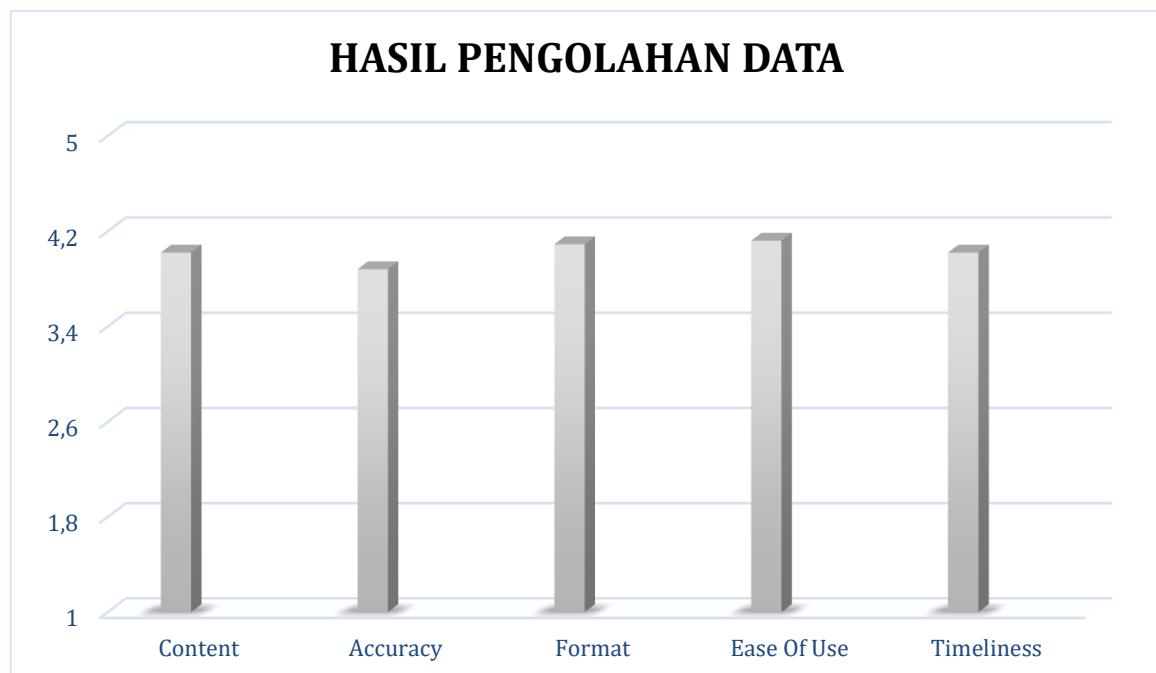


Gambar 2. Distribusi Responden Bersadarkan Usia

Dari gambar, mayoritas responden berada dalam rentang usia 18-30 tahun sejumlah 74 orang (74%) dan lebih banyak didominasi oleh perempuan sejumlah 66 orang (66%).

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator EUCS

Responden menilai kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan lima indikator EUCS. Berikut adalah hasil analisisnya:



Gambar 3. Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan gambar *ease of use* menjadi indikator dengan skor tertinggi dengan nilai mean 4,12.

PEMBAHASAN

Indikator *Content* (Isi)

Pada indikator *content*, menunjukkan mayoritas responden merasa puas dengan nilai mean sebesar 4,02. Kualitas content sangat berpengaruh terhadap keakuratan dan relevansi informasi yang akan menentukan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem (Alfiansyah, 2020). Hal ini

menunjukkan mayoritas responden puas karena aplikasi menyajikan layanan cukup lengkap, namun beberapa responden masih merasa bahwa aplikasi perlu memberikan informasi yang lebih lengkap. Sejalan dengan penelitian Jannah et al (2023) bahwa pengguna merasa puas dengan nilai indeks 79,96% meskipun terdapat beberapa pengguna yang merasa bahwa aplikasi ini perlu menyajikan informasi yang lebih lengkap dan terstruktur, sehingga diperlukan peningkatan dalam kelengkapan data serta fitur pencarian yang lebih intuitif agar pengalaman pengguna semakin optimal. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu bahwa dimensi content ini menjelaskan apa yang menjadi ukuran kepuasan pengguna akhir ketika melihat isi sistem informasi. Isi sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mempunyai informasi yang terkini. Jika semakin lengkap informasinya maka semakin tinggi kepuasan penggunanya (Setyoningrum, 2020).

Indikator Accuracy (Keakuratan)

Accuracy dalam sistem dapat dinilai dari seberapa sering terjadi kesalahan dalam memperoleh dan memproses data hingga menghasilkan informasi yang akurat (Wigatie, 2023). Dimensi keakuratan (*accuracy*) bertujuan untuk memeriksa apakah sistem mempunyai tingkat accuracy yang baik, tingkat accuracy ini ditunjukkan dengan banyaknya kesalahan dalam pengolahan data (Adrianti, 2018). Hasil penelitian ini menunjukkan mean sebesar 3,88 yang masih berada dalam kategori puas, sejalan dengan penelitian Taswin (2022) yang menegaskan bahwa semakin sedikit *error* yang terjadi dalam pemrosesan data, semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem, serta mendukung teori dari Aji et al. (2023) bahwa akurasi informasi dalam aplikasi digital merupakan faktor dalam memastikan pengalaman pengguna yang optimal namun, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti *error* sistem dan keterlambatan pembaruan data yang dikeluhkan oleh pengguna, yang menunjukkan bahwa penyedia layanan perlu meningkatkan stabilitas sistem serta memastikan pembaruan data yang lebih cepat dan akurat agar kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dapat terus meningkat.

Indikator Format (Tampilan)

Format dalam suatu sistem dapat ditinjau dari tampilan antarmuka yang menarik dan fungsional, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna (Wigatie, 2023). Menunjukkan sebagian besar responden puas dengan nilai mean sebesar 4,09, sejalan dengan penelitian Jannah et al. (2023) yang mencatat indeks kepuasan sebesar 78,30% pada dimensi *format*, mendukung teori dari Alfiansyah (2020) bahwa tampilan yang baik dapat meningkatkan efektivitas penggunaan serta mempercepat adaptasi pengguna terhadap sistem digital namun, meskipun mayoritas responden menilai tampilan dan penyajian informasi dalam aplikasi Mobile JKN sudah terstruktur dengan baik, beberapa responden masih merasa bahwa komposisi warna dalam antarmuka aplikasi kurang optimal, agar pengembang lebih memperhatikan struktur menu untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu bentuk atau tampilan visual suatu sistem infomasi sangat diperlukan untuk menarik minat pengguna (Saputra, 2019). Sejalan dengan penelitian Sulistiana (2024) tampilan (*format*) dilihat dari tampilan antarmuka website yang jelas dan saat digunakan tidak membuat bingung, kejelasan dalam informasi yang ditampilkan, tampilan antarmuka dan warna yang dapat menarik perhatian pengguna.

Indikator Ease Of Use (Kemudahan Pengguna)

Kemudahan penggunaan dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan suatu sistem (Wigatie, 2023). Hasil penelitian ini responden menilai bahwa aplikasi Mobile JKN mudah digunakan dengan nilai mean sebesar 4,12 dalam kategori puas, temuan ini sejalan dengan Jannah et al. (2023) dengan indeks kepuasan 79,92%

pada ease of use dalam kategori puas. Hasil analisis menunjukkan mayoritas responden merasa tidak kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia. Namun pengguna Mobile JKN yang berusia lanjut mengeluhkan kesulitan menggunakan aplikasi tanpa bantuan orang lain. Sejalan dengan Izzati & Firmanto, yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna aplikasi.

Indikator *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Timeliness dinilai dari kecepatan sistem dalam merespons dan menyajikan informasi, di mana sistem real-time harus memproses permintaan secara cepat tanpa tunggu lama (Wigatie, 2023). Hasil penelitian ini responden menilai kecepatan aplikasi dalam menampilkan informasi dan proses permintaan pengguna dengan nilai mean sebesar 4,02 dalam kategori puas. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi Mobile JKN sudah mampu menyajikan informasi terbaru yang mereka butuhkan sehingga membantu mereka dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN secara tepat dan akurat. Namun beberapa pengguna merasa bahwa fitur pengingat dalam aplikasi masih kurang optimal. Dalam penelitian lainnya oleh Sulistiana (2024), tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *timeliness* sebesar 81,12% yang masuk dalam kategori “sangat puas” menunjukkan bahwa informasi yang disajikan oleh sistem pendaftaran online diberikan secara cepat. Menurut penelitian terdahulu *timeliness* dapat dinilai dari informasi yang ditampilkan terkini, ketersediaan informasi setiap saat, dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Putra, 2023). Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu oleh Saputra (2019) ketepatan waktu sistem informasi ditunjukkan dalam waktu respon yang cepat dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna informasi yang tersedia dalam sistem informasi diperbarui dan tersedia jalan pintas untuk melakukan tugas dengan cepat.

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode EUCS diantaranya adalah penelitian oleh Wigatie (2023) menunjukkan berpengaruh positif bahwa sebesar 69% kategori puas. Dalam penelitian lainnya oleh Jannah (2023) berada pada level puas. Pada penelitian Purba (2022) penelitian tersebut mendapatkan hasil dari keseluruhan mean pada kelima indikator menunjukkan hasil 2,41 dengan kategori tidak puas. Kemudian pada penelitian Roja (2024) yang menghasilkan tingkat kepuasan pengguna terhadap content sebesar 60%, aspek accuracy 58%, aspek format 62%, aspek ease of user 54% dan aspek timeliness 59% dengan kepuasan secara keseluruhan 65% pada kategori puas terhadap topik penelitian kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Mobile JKN. Dalam penelitian lainnya oleh Arisoemaryo dan Prasetyo (2022) mendapatkan hasil berpengaruh serta memiliki hubungan sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai presentase 76,7% dengan kategori puas.

KESIMPULAN

Hasil analisis data yang sudah dilakukan bahwa 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. BPJS Kesehatan disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mengoptimalkan fitur yang sudah ada serta menambahkan fitur baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, pemeliharaan aplikasi secara rutin diperlukan untuk mengurangi kemungkinan kesalahan sistem dan memastikan akses layanan tetap mudah dan terjangkau. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan metode berbeda atau menambahkan variabel lain yang dapat memberikan wawasan lebih luas terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih atas dukungan, inspirasi, dan bantuan dari berbagai pihak yang turut berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini, termasuk pihak pendanaan serta para responden yang bersedia berpartisipasi hingga penelitian ini selesai. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada dosen, orang tua, keluarga, dan sahabat yang telah memberikan motivasi, doa, serta dukungan motivasi sepanjang proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianti, H., & Usman, H. (2018). Pengaruh Faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 6(2), 63-69.
- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65-76.
- Aji, L. W., & Kusasih, I. A. K. R. (2021). Penilaian Kepuasan Dengan Model End User Computing Satisfaction Bagi Pengguna Aplikasi Financial Technology (Studi Kasus Bagi Pengguna Aplikasi LinkAja). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(3), 620-631.
- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S. I., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "Suara Forikes"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 11(3), 258-263.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, M. I. (2021). Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292-305.
- Angga, J., & Adrianti, R. (2020). Analisis rekam medis elektronik pada puskesmas kecamatan pasar rebo dengan metode PIECES. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 19(4), 455-468.
- Arisoemaryo, B. S., & Prasetyo, R. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 4(1), 110-117.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis tingkat kepuasan pengguna online public access catalog (opac) dengan metode eucs (studi kasus: Perpustakaan uin suska riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 71-75.
- Doll, W.J., dan Torkzadeh, G. (1998). "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", *Management Information System Quarterly* 12 (2), June 1998.
- Himawan, D. B., & Ikrimach, I. (2025). Optimalisasi Pelayanan Pasien Melalui Aplikasi Antrian Berbasis Mobile Menggunakan Metode Agile: Optimalisasi Pelayanan Pasien Melalui Aplikasi Antrian Berbasis Mobile Menggunakan Metode Agile. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(1), 273-282.
- Izzati, V. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491-1502.
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (e-Government) dan Implikasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 26-32.
- Muslimah, S. J. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Website Pendaftaran Online Rawat Jalan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Rsud Singaparna Medika Citrautama (Smc) (Doctoral dissertation, Politeknik Kesehatan Tasikmalaya).
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971-979.
- Purba, P. P. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44-48.
- Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, M. A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 12(1), 45-52.
- Roja, E. N. I. (2024). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Dengan Metode End User Computing Satisfaction Di Rsu Syifa Medina (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi).
- Rusdi, A. J., Putri, F., & Wulan, N. A. T. D. M. (2024). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSAU Dr. M. Munir Malang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 3245-3255.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58-66.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17-21.
- Sucantika, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Rekam Medis Elektronik di RSUD HJ. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan metode EUCS. karya tulis ilmiah: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
- Sulistiana, E., Purbobinuko, Z. K., & Dewi, T. S. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sehat*, 3(1), 30-39.
- Syapitri, H., Amilia., & Aritonang, J. (2021). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan. Cet.1. Malang: Ahli Media Press.
- Taswin, I., & Hamrul, H. (2022). Implementasi metode end-user computing satisfaction untuk mengukur tingkat keefektifan dan kepuasan pengguna sistem e-learning. *JCIS (Journal of Computer and Information Systems)*, 5 (1), 13–24. *J. Comput. Inf. Syst.(J-CIS)*, 5(1), 13-24
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Health Information: Jurnal Penelitian*, e1321-e1321.