

KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP FITUR PENDAFTARAN ONLINE APLIKASI MOBILE JKN DI RS PKU MUHAMMADIYAH SURABAYA

Silvi Oktalia^{1*}, Silvia Haniwijaya Tjokro², Afif Kurniawan³

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Adi Husada, Surabaya^{1,2,3}

*Corresponding Author : silvioktalia02@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN bagi pasien BPJS Kesehatan yang akan mendapat pelayanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala akses sistem, ketidaksesuaian data, serta masalah teknis yang menghambat proses pendaftaran *online*. Penelitian ini bertujuan menilai hubungan antara penggunaan Mobile JKN dan tingkat kepuasan pasien, dengan pendekatan EUCS. Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi adalah pasien yang mendaftar lewat Aplikasi Mobile JKN, dengan minimum sampel 83 individu berusia 18 tahun ke atas, didapat melalui teknik *consecutive sampling*. Variabel penelitian ini meliputi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis kertas dan Google Form yang mengukur 5 dimensi EUCS. Analisis data dilakukan dengan uji korelasi Spearman. Seluruh dimensi EUCS memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$) berdasarkan uji korelasi Spearman. Dimensi *content* ($r = 0,526$), *format* ($r = 0,497$), dan *ease of use* ($r = 0,410$) memiliki korelasi sedang, sedangkan *accuracy* ($r = 0,247$) menunjukkan korelasi lemah. Dimensi *timeliness* memiliki tingkat korelasi paling kuat ($r = 0,596$), menegaskan pentingnya ketepatan waktu dalam layanan digital kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas aplikasi Mobile JKN dari aspek *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Peningkatan kelima dimensi EUCS perlu menjadi fokus pengembangan untuk mendukung layanan digital yang lebih optimal.

Kata kunci : kepuasan, *Mobile JKN*, pendaftaran *online*, teori EUCS, *timeliness*

ABSTRACT

Utilization of the JKN Mobile Application for BPJS Kesehatan patients who will receive outpatient services at PKU Muhammadiyah Hospital in Surabaya. This study aims to assess the relationship between the use of Mobile JKN and the level of patient satisfaction, using the EUCS approach. Quantitative research with a cross-sectional design. The population was patients who registered through the JKN Mobile Application, with a minimum sample of 83 individuals aged 18 years and over, obtained through consecutive sampling technique. The variables of this study include content, accuracy, format, ease of use, timeliness. Data was collected using paper-based questionnaires and Google Forms that measured 5 dimensions of EUCS. Data analysis was conducted using the Spearman Correlation test. All EUCS dimensions have a significant relationship with patient satisfaction ($p < 0.05$) based on the Spearman correlation test. The dimensions of content ($r = 0.526$), format ($r = 0.497$), and ease of use ($r = 0.410$) have a moderate correlation, while accuracy ($r = 0.247$) shows a weak correlation. The timeliness dimension had the strongest correlation level ($r = 0.596$), emphasizing the importance of timeliness in digital health services. These findings suggest that the better the quality of the Mobile JKN application from the aspects of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, the higher the level of satisfaction of outpatients. Improving the five dimensions of EUCS needs to be the focus of development to support more optimal digital services.

Keywords : *Mobile JKN*, *online registration*, *satisfaction*, *theory EUCS*, *timeliness*

PENDAHULUAN

Kecepatan perkembangan teknologi informasi benar-benar mengubah semua aspek hidup kita, terutama di sektor kesehatan. Digitalisasi di bidang kesehatan membantu orang untuk

mendapatkan layanan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Sehingga masyarakat pun menginginkan layanan yang benar-benar berkualitas (Purba, 2022). Prasetyo & Safuan, (2022), mengatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi sekarang sudah menjadi kebutuhan mutlak di dunia kerja karena bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Selain itu, sistem informasi dipakai untuk mengelola data dan informasi yang berorientasi pada perlindungan pasien, administrasi, layanan yang fokus pada konsumen, penguatan bukti kedokteran, dan perlindungan privasi (Rusdi et al., 2024). Pemerintah melalui BPJS Kesehatan turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan digitalisasi. Salah satu wujudnya adalah Aplikasi *Mobile JKN*, sebuah solusi digital yang dirancang untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses layanan, melakukan pembayaran, memperbarui data, serta melakukan pendaftaran secara *online* tanpa perlu berkunjung ke fasilitas kesehatan. Aplikasi ini bertujuan memberikan akses layanan kesehatan yang lebih cepat dan efisien (Lubis & Nasution, 2023).

Hingga kini, data menunjukkan *Mobile JKN* telah diunduh lebih dari 10 juta kali oleh masyarakat Indonesia dari total 264,5 juta peserta BPJS Kesehatan. Namun, implementasinya di rumah sakit masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan operasional (Sholihah & Meisari, 2024). Guna memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan integrasi data, BPJS Kesehatan secara bertahap menjalin kemitraan dengan sejumlah rumah sakit di seluruh Indonesia. Di Surabaya, sejumlah rumah sakit swasta telah bermitra dengan BPJS Kesehatan. Salah satunya yaitu Rumah Sakit PKU (Penolong Kesengsaraan Umum) Muhammadiyah Surabaya. Melalui penerapan aplikasi ini, diharapkan efisiensi proses pelayanan meningkat, mengurangi waktu tunggu antrean, serta mempermudah akses informasi bagi pasien (Himawan & Ikrimach, 2025).

Sejak Januari 2024, RS PKU Muhammadiyah Surabaya mewajibkan pendaftaran *online* bagi pasien BPJS melalui aplikasi *Mobile JKN*. Meski demikian, data rumah sakit menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan serta penggunaan aplikasi yang belum stabil. Hambatan yang muncul antara lain kesulitan akses, ketidaksesuaian data, dan kendala teknis yang berdampak pada kepuasan pengguna. Permasalahan utama adalah efektivitas dan efisiensi aplikasi dalam memudahkan proses pendaftaran *online* serta sejauh mana aplikasi memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Indriani et al., 2024). Dilihat dari sisi penggunaannya melihat kebutuhan dan preferensi pengguna maka jumlah aplikasi akan terus meningkat. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan (Herawati et al., 2025).

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi secara baik maupun buruk, dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi tersebut. Keberhasilan sistem informasi terletak pada kapasitas pengguna untuk mengeksplorasi secara maksimum (Nur Amalia et al., 2024). Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perasaan puas atau tidak puas yang timbul ketika seseorang membandingkan harapan mereka terhadap kinerja produk atau layanan dengan pengalaman yang sebenarnya mereka terima. Keberhasilan jangka panjang suatu layanan sangat bergantung pada sejauh mana kepuasan tersebut dapat dicapai. Secara umum, terdapat tiga aspek utama yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan, yaitu harapan pelanggan, pandangan terhadap kualitas, dan nilai yang dirasakan menurut teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Winata et al., 2024).

Berdasarkan paparan teoritis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara teori EUCS dengan tingkat kepuasan pengguna. Teori EUCS mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Model ini dibuat untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman langsung mereka saat menggunakan aplikasi tertentu. Jika tidak memenuhi salah satu dimensi ini, kepuasan pengguna menurun dan optimalisasi layanan belum tercapai. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi guna mengembangkan dan

meningkatkan layanan berbasis teknologi (Zebua et al., 2024). Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, penting untuk memastikan tersedianya informasi yang memadai agar peserta BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan proses pendaftaran *online* secara optimal.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kelima dimensi teori EUCS dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. Dengan demikian, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan dasar rekomendasi strategis bagi pengembangan layanan, efisiensi, maupun tingkat kepuasan pasien, yang selaras dengan tujuan transformasi layanan kesehatan yang inklusif serta responsif.

METODE

Penelitian ini menerapkan desain observasional analitik melalui pendekatan *cross-sectional*. Dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Surabaya yang berlokasi di Jl. KH Mas Mansyur No.180 - 182, Nyamplungan, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur, pada bulan April - Mei 2025. Populasi penelitian adalah pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* untuk melakukan pendaftaran *online* di RS PKU Muhammadiyah. Sampel minimal 83 responden berusia di atas 18 tahun dipilih menggunakan metode *consecutive sampling*. Data diperoleh melalui instrumen kuesioner yang disebarluaskan dalam dua format, yaitu berbasis kertas dan Google Form yang mengukur lima dimensi model EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*. Analisis data dilakukan menggunakan uji Korelasi Spearman untuk menentukan hubungan dari lima dimensi EUCS dengan kepuasan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* di klinik rawat jalan. Telah diperoleh persetujuan etik untuk penelitian ini dengan nomor surat yang tertera dalam surat laik etik No.298/Ket/PPM/STIKES-AH/V/2025.

HASIL

Karakteristik Responden di Unit Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Surabaya

Data demografi responden penelitian ini terdiri dari 83 responden yang akan diuji secara statistik dengan menggunakan aplikasi pengolahan data SPSS. Karakteristik demografi pengguna aplikasi *Mobile JKN* meliputi:

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Keterangan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|----------------------|---------------|----------------|
| Usia | | |
| Remaja akhir (17-25) | 20 | 24,1 |
| Dewasa Awal (26-35) | 46 | 55,4 |
| Dewasa Akhir (36-45) | 9 | 10,8 |
| Lansia Awal (46-55) | 8 | 9,6 |
| Lansia Akhir (56-65) | 0 | 0 |
| Manula (> 65 tahun) | 0 | 0 |
| Total | 83 | 100 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 35 | 42,2 |
| Perempuan | 48 | 57,8 |
| total | 83 | 100 |
| Pendidikan | | |
| SD | 0 | 0 |
| SMP | 5 | 6,0 |
| SMA | 22 | 26,5 |
| D3 | 11 | 13,3 |
| S1 | 42 | 50,6 |
| S2 | 3 | 3,6 |

| | | |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| S3 | 0 | 0 |
| Total | 83 | 100 |
| Pekerjaan | | |
| PNS/TNI/POLRI | 11 | 13,3 |
| Wiraswasta | 43 | 51,8 |
| Wirausaha | 13 | 15,7 |
| Mahasiswa/Pelajar | 10 | 12,0 |
| Ibu Rumah Tangga | 5 | 6,0 |
| Tidak Bekerja | 1 | 1,2 |
| Total | 83 | 100 |
| Penghasilan | | |
| Dibawah Rp1.000.000 | 6 | 7,2 |
| Rp.1.000.000 – Rp.2.999.999 | 18 | 21,7 |
| Rp.3.000.000 – 4.961.752 | 24 | 28,9 |
| Lebih dari Rp.4.961.753 | 35 | 42,2 |
| Total | 83 | 100 |
| Jenis Kepesertaan | | |
| PBI | 25 | 30,1 |
| Non PBI | 58 | 69,9 |
| Total | 83 | 100 |
| Kelas Kepesertaan Mobile JKN | | |
| BPJS Kelas 1 | 19 | 22,9 |
| BPJS Kelas 2 | 17 | 20,5 |
| BPJS Kelas 3 | 47 | 56,6 |
| Total | 83 | 100 |
| Utilisasi Fitur Mobile JKN | | |
| Diri Sendiri | 43 | 51,8 |
| Keluarga | 27 | 32,5 |
| Teman | 6 | 7,2 |
| Orang Lain | 7 | 8,4 |
| Total | 83 | 100 |

Mayoritas responden peserta berada pada tahap usia dewasa awal (26-35 tahun), dengan 46 orang (55,4%), sebagian besar adalah perempuan, dengan 48 orang (57,8%), dan memiliki pendidikan tinggi (sarjana) sebanyak 42 orang (50,6%). Dalam kategori pekerjaan responden, wiraswasta mendominasi dengan 43 orang (51,8%). Selain itu, 35 orang (42,2%) memiliki gaji di atas Rp. 4.961.753,00. Dalam hal kepesertaan, mayoritas peserta yang terdaftar dalam JKN Non PBI adalah 58 orang (69,9%). Kemudian untuk kelas kepesertaan *Mobile JKN*, mayoritas berada di kelas 3 BPJS dengan 47 orang (56,6%). Berdasarkan utilisasi fitur *Mobile JKN*, sebagian besar peserta menggunakan fitur pendaftaran *online* ini secara mandiri, dengan 43 orang (51,8%).

Distribusi Data Khusus

Teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel yang terdiri dari 24 pertanyaan, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Istianah & Yustanti, 2022).

Tabel 2. Distribusi Silang Kategori EUCS dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*

| Dimensi | Kategori Dimensi | Kepuasan Pengguna | | | | | |
|-----------------|------------------|-------------------|-----|--------|------|--------|------|
| | | Rendah | | Sedang | | Tinggi | |
| | | n | % | n | % | n | % |
| <i>Content</i> | Rendah | 1 | 8,3 | 9 | 75,0 | 2 | 16,7 |
| | Sedang | 0 | 0,0 | 17 | 50,0 | 17 | 50,0 |
| | Tinggi | 0 | 0,0 | 7 | 18,9 | 30 | 81,1 |
| <i>Accuracy</i> | Rendah | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 |

| Dimensi | Kategori Dimensi | Kepuasan Pengguna | | | | | |
|--------------------|------------------|-------------------|-----|--------|-------|--------|-------|
| | | Rendah | | Sedang | | Tinggi | |
| | | n | % | n | % | n | % |
| <i>Format</i> | Sedang | 1 | 2,9 | 17 | 50,0 | 16 | 47,1 |
| | Tinggi | 0 | 0,0 | 15 | 33,3 | 30 | 66,7 |
| | Rendah | 0 | 0,0 | 5 | 71,4 | 2 | 28,6 |
| <i>Ease Of Use</i> | Sedang | 1 | 2,4 | 21 | 51,2 | 19 | 46,3 |
| | Tinggi | 0 | 0,0 | 7 | 20,0 | 28 | 80,0 |
| | Rendah | 0 | 0,0 | 7 | 87,5 | 1 | 12,5 |
| <i>Timeliness</i> | Sedang | 1 | 2,6 | 16 | 42,1 | 21 | 55,3 |
| | Tinggi | 0 | 0,0 | 10 | 27,0 | 27 | 73,0 |
| | Rendah | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | Sedang | 1 | 4,2 | 16 | 66,7 | 7 | 29,2 |
| | Tinggi | 0 | 0,0 | 16 | 27,6 | 42 | 72,4. |

Berdasarkan tabel 2, mayoritas responden dengan *content* tinggi memiliki kepuasan pengguna tinggi sebesar 81,1% (30 responden). Pada dimensi *accuracy* sedang, mayoritas responden memiliki kepuasan sedang sebesar 50% (17 responden). Untuk *format* tinggi, mayoritas responden memiliki kepuasan tinggi sebesar 80% (28 responden). Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) tinggi, dan sebagian besar peserta mengalami tingkat kepuasan 73% (27 responden). Terkait ketepatan waktu (*timeliness*) yang tinggi, sebagian besar peserta melaporkan tingkat kepuasan tinggi sebesar 72,4% (42 responden). Oleh karena itu, pada sebagian besar dimensi yang dievaluasi dengan tingkat tinggi, kepuasan pengguna juga cenderung tinggi.

Menurut Nurul Jannah et al., (2023) meskipun kepuasan pengguna cukup memuaskan, masih terdapat kekurangan dalam hal perluasan cakupan data, akurasi, efisiensi aplikasi, kemudahan navigasi menu, serta kemudahan mengakses dan memperbarui data. Hal ini menyoroti kebutuhan akan pengembangan berkelanjutan agar *Mobile JKN* dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Analisa Korelasi antara Teori EUCS dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*

Tabel 3, menampilkan hasil uji Korelasi Spearman yang dilakukan guna menganalisa hubungan antara kelima dimensi teori EUCS dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Spearman Dimensi EUCS terhadap Kepuasan Pengguna

| Kategori | Dimensi EUCS | Koefisien | | Kekuatan Hubungan |
|--|--------------------|--------------|---------|-------------------|
| | | Korelasi (r) | Nilai P | |
| EUCS (End User Computing Satisfaction) | <i>Content</i> | 0,526 | 0,000 | Sedang |
| | <i>Accuracy</i> | 0,247 | 0,024 | Lemah |
| | <i>Format</i> | 0,497 | 0,000 | Sedang |
| | <i>Ease of Use</i> | 0,410 | 0,000 | Sedang |
| | <i>Timeliness</i> | 0,596 | 0,000 | Kuat |

Berdasarkan analisis korelasi Spearman antara lima dimensi teori EUCS dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*, seluruh dimensi menunjukkan hubungan positif yang signifikan. Dimensi *content* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,526 ($p < 0,05$), menunjukkan hubungan sedang antara kualitas konten dengan kepuasan pengguna. Dimensi *accuracy* juga menunjukkan hubungan lemah ($r = 0,247$; $p < 0,05$), yang mengindikasikan bahwa ketepatan informasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan. Dimensi *format* ($r = 0,497$; $p < 0,05$) dan *ease of use* ($r = 0,410$; $p < 0,05$) menunjukkan hubungan positif sedang, sedangkan *timeliness* memiliki hubungan positif terkuat ($r = 0,596$; $p < 0,05$), menandakan bahwa ketepatan waktu layanan menjadi faktor dominan terhadap kepuasan pengguna.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berada pada tahap usia dewasa awal. Kelompok usia ini cenderung memiliki mobilitas tinggi dan keterbukaan terhadap inovasi, termasuk penggunaan layanan kesehatan berbasis digital. Jenis kelamin perempuan mendominasi karena tingkat kepedulian lebih tinggi terhadap kesehatan keluarga, sehingga lebih aktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah Sarjana. Pendidikan yang lebih baik memungkinkan individu memahami manfaat layanan kesehatan digital. Jenis pekerjaan yang paling banyak ditemukan adalah wiraswasta. Kondisi ini dapat dikaitkan dengan fleksibilitas waktu yang dimiliki, sehingga memudahkan akses terhadap layanan kesehatan. Dalam hal kepesertaan, mayoritas peserta yang terdaftar dalam JKN Non PBI, yang menunjukkan bahwa mereka bergantung pada pembiayaan sendiri. Sedangkan untuk kelas kepesertaan *Mobile JKN*, mayoritas berada di kelas 3 BPJS, yang menunjukkan bahwa peserta lebih memilih layanan yang terjangkau dan memungkinkan pasien melakukan pembayaran baik menggunakan umum maupun asuransi tambahan. Berdasarkan utilisasi fitur *Mobile JKN*, mayoritas peserta menggunakan fitur pendaftaran online ini secara mandiri, yang mencerminkan tingkat kemandirian dan kenyamanan dalam mengakses layanan kesehatan digital.

Sesuai hasil analisis, hubungan yang diuji pada setiap dimensi *End User Computing Satisfaction* menunjukkan variasi kekuatan dan arah hubungan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Berikut uraian pembahasan pada masing-masing dimensi. Pada dimensi *content* memperoleh nilai korelasi sebesar 0,526 dengan tingkat kekuatan hubungan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat diuntungkan oleh informasi tentang pendaftaran *online* dan layanan yang ditawarkan secara jelas dan lengkap. Temuan ini didukung Nurapriani et al., (2025) yang menunjukkan hubungan kuat antara kualitas *content* dan kepuasan pengguna. Dalam penelitian Handrianto & Pratama, (2024) menjelaskan bahwa isi sistem sangat tergantung pada informasi yang dihasilkan, disertai fungsi dan model yang diberikan kepada pengguna, serta kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang diminta secara tepat. Selain itu, Lambe et al., (2025) menekankan akurasi dan kelengkapan informasi sebagai komponen utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna, bukan sebagai layanan tambahan.

Berbeda dengan dimensi sebelumnya, *accuracy* hanya memiliki nilai korelasi sebesar 0,247 dengan kekuatan hubungan yang tergolong lemah. Keakuratan data sangat penting untuk memastikan jadwal dokter, fasilitas yang tersedia, dan jumlah antrean di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. Hal ini sejalan dengan Nurul Jannah et al., (2023) yang menyebutkan beberapa keluhan dari pengguna terkait *accuracy* data. Didukung oleh penelitian Selfiana Bancin et al., (2023) menekankan bahwa akurasi data sangat penting untuk kinerja aplikasi yang optimal, oleh karena itu harus menjadi pertimbangan utama bagi para pengembang. Ditegaskan juga dalam penelitian Rizqulloh & Putra, (2024), bahwa keakuratan informasi memungkinkan tenaga medis membuat keputusan yang tepat, mengurangi risiko kesalahan dalam perawatan pasien. Hal ini menjadi sangat penting untuk meningkatkan responsivitas penyedia layanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Pada dimensi *format*, nilai korelasi tercatat sebesar 0,497 dengan kekuatan hubungan sedang. Tampilan *Mobile JKN* yang teratur, nyaman, dan desain teks yang membantu dalam pengambilan informasi. Hasil ini sejalan dengan temuan Wigatie & Zainafree, (2023) yang menyebutkan bahwa *format* layanan yang menarik dan fungsional dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini juga sejalan dengan studi Ismatullah, (2023) yang menunjukkan adanya korelasi positif antara estetika tampilan dan *format* laporan dengan tingkat kepuasan pengguna. Diperkuat oleh penelitian Dewi et al., (2022) bahwa aspek tampilan aplikasi tidak bisa diabaikan. Tata letak menu, keterbacaan teks, serta konsistensi desain terbukti memberi

kenyamanan bagi pengguna. Selanjutnya pada dimensi *ease of use* memiliki nilai korelasi sebesar 0,410 dengan kekuatan hubungan sedang. Kemudahan dalam proses *login* hingga *triase* mengambil nomor tanpa bantuan sangat meningkatkan efisiensi pengguna *Mobile JKN* dan kenyamanan pengguna. Hasil ini didukung oleh Sonya Oagay et al., (2024) yang menemukan korelasi yang signifikan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Ananda et al., (2025) juga menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa mudah menggunakan fitur aplikasi, meski kelompok lansia tetap membutuhkan pendampingan. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun sistem secara umum dinilai mudah digunakan, sebagian pengguna masih merasakan keterbatasan pada integrasi sistem, sehingga pengembangan lebih lanjut tetap dibutuhkan agar pengguna semakin konsisten Nugrahaini, (2024).

Terakhir, pada dimensi *timeliness* mencatat nilai korelasi tertinggi, yakni sebesar 0,596, dengan kekuatan hubungan kuat. Penyajian informasi *real-time* seperti penyediaan jadwal dokter dan pemberitahuan meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu. Hasil ini konsisten dengan temuan Nurul Jannah et al., (2023) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *timeliness* dengan kepuasan pengguna. Serta Ananda et al., (2025) menekankan perlunya pembaruan informasi secara berkala agar aplikasi tetap akurat dan dapat diandalkan dalam layanan yang diberikan. Ditegaskan juga oleh penelitian Rumana et al., (2021) bahwa ketepatan waktu merupakan aspek krusial dalam sistem informasi, karena semakin cepat *output* yang dihasilkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, seluruh dimensi EUCS memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Dimensi *timeliness* menunjukkan hubungan terkuat, sementara *accuracy* menunjukkan korelasi terlemah. Pola ini sejalan dengan temuan Nurul Jannah et al., (2023) dan Rumana et al., (2021) yang menekankan pentingnya ketepatan waktu dalam meningkatkan kepuasan layanan digital. Sementara itu, *accuracy* menunjukkan korelasi terlemah, berbeda dengan Selfiana Bencin et al., (2023) yang menempatkan *accuracy* sebagai faktor utama, sehingga kemungkinan pengguna lebih mengutamakan kecepatan layanan. Oleh karena itu, pengelola aplikasi perlu mempertahankan aspek ketepatan waktu sambil meningkatkan akurasi data agar kepuasan pengguna tercapai secara lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Variabel *timeliness* memiliki korelasi yang kuat, diikuti oleh *content*, *format*, dan *ease of use* dengan kategori hubungan sedang, sedangkan *accuracy* menunjukkan hubungan signifikan namun dalam kategori lemah. Hasil ini mengindikasikan bahwa kecepatan penyampaian informasi *real-time*, kelengkapan konten, kemudahan penggunaan, serta tampilan yang nyaman menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan akurasi informasi masih perlu ditingkatkan, khususnya bagi pengguna baru.

Melihat hasil penelitian, disarankan bagi rumah sakit untuk mengoptimalkan sistem pendaftaran pasien yang terintegrasi dengan *Mobile JKN*, menyediakan mekanisme umpan balik digital untuk menangkap pengalaman pengguna, serta melakukan evaluasi berkala guna memastikan kualitas data dan efektivitas layanan digital secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak, responden yang berpartisipasi dan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang telah memfasilitasi dan memberikan izin sehingga penelitian dapat berjalan dengan semestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A. R., Ikawati, F. R., & Ma'ruf, A. S. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* RS Lavalette Malang. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 3322–3339. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42576>
- Dewi, A. M., Sugiarni, E., Utaminingsih, E., & Dinda. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Menggunakan *Model End User Computing Satisfaction (EUCS) Dan Computer Self Efficacy (Cse)*. *Jurnal Kesehatan, Teknologi, Dan Sains*, 1(2), 180–188.
- Handrianto, Y., & Pratama, L. F. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Jaksehat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Infortech*, 6(1), 1–7. <http://ejurnal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech>
- Herawati, A. T., Assa, A. A. Y., Muslihah, L., Triana, M., Tho, I. La, Keintjem, F., Kasihani, N. N., Indra, H. C., Jannah, F., Karningsih, Anggreyni, M., Kristianto, J., Rikawarastuti, & Ulaen, S. P. J. (2025). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. In L. O. Alifariki (Ed.), *PT Media Pustaka Indo* (1st ed.).
- Himawan, D. B., & Ikrimach. (2025). Optimalisasi Pelayanan Pasien Melalui Aplikasi Antrian Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode Agile. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(1), 273–282.
- Indriani, N., Duana, M., & Murdani, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi *Mobile JKN*. *An Idea Health Journal*, 4(3), 161–167.
- Ismatullah, N. K. (2023). Kepuasan Pengguna SIMRS di RS X Kota Mataram dengan Metode EUCS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(8), 1687–1694. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i8.4012>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan Perspektif Pengguna. *JEISBI: Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44. <https://ejurnal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- Lambe, H. G., Widyarini, M., & Grahadian, K. (2025). Pengaruh Sistem Registrasi Online (*Mobile JKN*) Terhadap Kepuasan Pasien Pada Manajemen Sistem Janji Temu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(1), 1041–1056. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i1.5070>
- Lubis, N. S., & Nasution, M. I. P. (2023). Perkembangan Teknologi Informasi Dan Dampaknya Pada Masyarakat. *KOHESI: Jurnal Multidisplin Saintek*, 1(12), 1–13.
- Nugrahaini, A. L. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pendaftaran Online Melalui Website Dengan Penerapan Metode EUCS di RS Roemani Muhammadiyah Semarang. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 4(2), 38–42.
- Nur Amalia, N., Happy Putra, D., & Fannya, P. (2024). Hubungan Faktor Karakteristik Petugas Terhadap Kepuasan Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 5(2), 132–138. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i2.4236>
- Nurapriani, S., Karmanto, B., Mohammad Ismail, M., & Khasanah, L. (2025). *Evaluation of the Use of the JKN Mobile Application Using the EUCS Method at Watubelah Health Center, Cirebon District*. *Jurnal Kesehatan, Sains, Dan Teknologi (JAKASAKTI)*, 4(1), 157–172.
- 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), 1491–1502. <http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Dalam

- Mengurangi Antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–978.
- 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. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1307>
- Rizqulloh, L., & Putra, A. N. (2024). Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 5(4), 330–344. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i4.5105>
- Rumana, N. A., Putra, D. H., Widjaja, L., Noviandi, Maharami, I., & Hidayat, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di RSUP Fatmawati. *Journal of Hospital Management*, 4(1), 412–419.
- Rusdi, A. J., Putri, F., & Wulan, N. A. T. D. M. (2024). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSAU Dr. M. Munir Malang. *Journal Of Social Science Research*, 4(4), 3245–3255. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/12073/8920>
- Selfiana Bancin, Y., Nabela, D., Faidul Jihad, F., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Teuku Umar, U., & Barat, A. (2023). Hubungan Kualitas Informasi Mobile Jkn Dengan Kepuasan Pengguna Pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1132–1138. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/14075>
- Sholihah, M. N., & Meisari, W. A. (2024). Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(3), 161–174.
- Sonya Oagay, M. L., Nurvita, S., & Noor Chotimah, S. (2024). Gambaran Kepuasan Masyarakat Tentang Aplikasi SATUSEHAT di Wilayah Kelurahan Nyatnyono Ungaran Barat. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 4(1), 20–27. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v4i1.236>
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Tingkat 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. <https://repository.pnb.ac.id/7328/>
- Winata, D., Mustangin, & Lubis, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Adhiyaksa, Jakarta. *Manajemen Diversitas*, 4(1), 54–63.
- Zebua, J. F., Hutahean, M., & Tobing, A. L. (2024). Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4735–4744.