ABSTRAK

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI "MOBILE JKN" DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Oleh

Annisa Nurul Jannah 18103098

Pesatnya perkembangan pada dunia teknologi informasi membuat pemanfaatan teknologi informasi menyebar hingga berbagai lapisan masyarakat, khususnya pada sektor kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk berdasarkan jaminan sosial. Jaminan sosial diartikan sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat demi memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang layak. Pada implementasinya, BPJS dibagi menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pada tahun 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi yang tujuannya sebagai pembantu pelayanan serta penyebaran informasi dengan nama Mobile JKN. Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa masih adanya keterbatasan layanan yang terdapat pada aplikasi mobile JKN, seperti susah log in, tidak adanya balasan pada fitur Konsultasi Dokter, data terkait pelayanan maupun ketersediakan kamar yang masih terbatas dan tidak real time, menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN masih memiliki beberapa kekurangan. Sebagai badan hukum yang menyediakan jaminan sosial, berbagai inovasi yang telah dibentuk dan dikembangkan tentu saja perlu adanya kepuasan dari sisi pengguna sebagai bentuk evaluasi karena sudut pandang tingkat kepuasan pengguna merupakan hal yang cukup penting, sebab ketika pengguna merasa puas maka pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan Aplikasi Mobile JKN menggunakan metode EUCS. Penelitian ini menerapkan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode EUCS dan peritungan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan index kepuasan pengguna pada dimensi content 79,96%, accuracy 78,75%, format 78,30%, ease of use 79,92%, dan timeliness 78,14%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berada pada level "puas" namun pada dimensi timeliness dibutuhkan perbaikan agar aplikasi Mobile JKN dapat bekerja dengan cepat pada saat penggunaan, sesuai dengan tugas dan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Aplikasi Mobile JKN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), End User Computing Statisfication (EUCS)