

ANALISIS KUALITAS PENDAFTARAN ONLINE MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI RSU HGA DEPOK DENGAN MODEL *END-USER COMPUTING SATISFACTION* 2024

Faza Duta Pramudyawardani

Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan penilaian atau asumsi pribadi seseorang melalui pengalaman yang dirasakan dan didapatkan dari penggunaan serta penerimaan suatu produk maupun jasa. RSU Hasanah Graha Afiah menjadi salah satu fasilitas kesehatan di Kota Depok yang sudah terintegrasi dengan pendaftaran online Mobile JKN. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas serta faktor yang berhubungan dalam menentukan kepuasan pengguna pendaftaran online mobile JKN di Kota Depok dengan model *End-User Computing Satisfaction*. Metode kuantitatif dan desain studi *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini selama bulan April – Juni 2024. Sampel penelitian diambil melalui teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pengguna yang didapatkan melalui perhitungan rumus Lemeshow. Data primer dikumpulkan melalui pengisian angket dengan 20 pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian terdahulu. Pengolahan hasil data dilakukan menggunakan SPSS 27 dan analisis bivariat menggunakan pengujian *chi-square*. Penelitian ini menghasilkan sebesar 95% pengguna merasakan kepuasan. Dimensi isi ($p\text{-value} = 0,002$) dan dimensi format ($p\text{-value} = 0,050$) memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna pendaftaran online mobile JKN. Diperlukan peninjauan lebih lanjut mengenai sistem mobile JKN sebagai langkah meminimalisir *error*, dan peningkatan sosialisasi maupun promosi, serta perlunya mendapatkan *feedback* penilaian dari masyarakat sebagai strategi pengevaluasian sistem dan alur pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *End-User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna, Mobile JKN, Pendaftaran Online.

ANALYSIS OF THE QUALITY OF ONLINE MOBILE JKN REGISTRATION ON USER SATISFACTION AT RSU HGA DEPOK WITH THE END-USER COMPUTING SATISFACTION MODEL 2024

Faza Duta Pramudyawardani

Abstract

User satisfaction is a person's personal assessment or assumption through the experience felt and obtained from using and receiving a product or service. RSU Hasanah Graha Afiah is one of the health facilities in Depok City that has been integrated with JKN Mobile online registration. The purpose of this study was to determine the quality and related factors in determining user satisfaction of JKN mobile online registration in Depok City with the End-User Computing Satisfaction model. The quantitative method and cross-sectional study design were used in this study during April - June 2024. The research sample was taken through accidental sampling technique with a sample size of 100 users obtained through the calculation of the Lemeshow formula. Primary data was collected through filling out a questionnaire with 20 questions modified from previous research. Processing of data results was carried out using SPSS 27 and bivariate analysis using chi-square testing. This study resulted in 95% of users feeling satisfaction. The content dimension (p-value = 0.002) and format dimension (p-value = 0.050) have a relationship with JKN mobile online registration user satisfaction. Further review of the JKN mobile system is needed as a step to minimize errors, and increase socialization and promotion, as well as the need to get assessment feedback from the community as a strategy to evaluate the system and the flow of services provided.

Keywords: End-User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Mobile JKN, Online Registration.