TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PROSES PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN METODE EUCS
DI RUMAH SAKIT TNI AD BHIRAWA BHAKTI

Astutik, Rita Mariana

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang, Jl. Besar Ijen No.77c, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang

ABSTRAK

Latar Belakang: Pesatnya perkembangan pada dunia teknologi informasi menghasilkan dampak penyebaran pemanfaatan teknologi informasi hingga berbagai lapisan masyarakat, khususnya pada sektor kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat demi memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang layak merupakan salah satu badan yang berperan sangat vital dalam melakukan penjaminan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Pada tahun 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi sebagai pembantu pelayanan serta penyebaran informasi dengan nama Mobile JKN. Sejak peluncuran, tingkat penggunaan aplikasi tersebut makin tinggi, hal tersebut dikarenakan tingkat kebutuhan masyarakat akan layanan oleh BPJS yang disajikan dalam sebuah aplikasi. Dengan tingginya penggunaan terhadap aplikasi, maka diperlukan sebuah kualitas layanan yang disajikan agar dapat menjawab seluruh kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Aplikasi Mobile JKN menggunakan metode EUCS. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RS TNI AD Bhirawa Bhakti berdasarkan faktor Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness. **Metode Penelitian:** Metode Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah Pasien pengguna aplikasi Mobile JKN Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik random sampling, Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin yang berjumlah 100 Pasien. Data diolah menggunakan SPSS dengan menggunakan analisis deskriptif. **Hasil penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan index terhadap kepuasan pengguna dari faktor content sebesar 17,42, faktor accuracy sebesar 8,52, faktor format sebesar 12,78, faktor ease of use sebesar 8,72 , dan faktor timeliness sebesar 8,49. **Kesimpulan:** Berdasarkan analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berada pada level “puas” namun masih membutuhkan perbaikan sehingga dapat digunakan sesuai dengan tugas dan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Mobile JKN, End-User Computing Satisfcation