

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Cindy Maria Sihite<sup>1</sup>, Yahya Mara Ardi<sup>2</sup>, Silvy Amelia<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sistem Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika; Jl. Kramat Raya No. 98  
e-mail: [19200718@bsi.ac.id](mailto:19200718@bsi.ac.id),

<sup>2</sup> Teknologi Informasi; Universitas Bina Sarana Informatika; Jl. Kramat Raya No. 98  
e-mail: [yahya.yym@bsi.ac.id](mailto:yahya.yym@bsi.ac.id) [silvy.sva@bsi.ac.id](mailto:silvy.sva@bsi.ac.id)

\* Korespondensi: e-mail: [silvy.sva@bsi.ac.id](mailto:silvy.sva@bsi.ac.id)

Diterima: 11 November 2025; Review: 26 November 2025; Disetujui: 06 Desember 2025

Cara sitasi: Sihite CM, Yahya MA, Amelia S. 2025. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Information Management for Educators and Professionals. Vol 10 (2): 123 - 132

**Abstrak:** Banyak perusahaan asuransi saat ini meluncurkan aplikasi mereka sendiri. Salah satunya adalah BPJS Kesehatan, Aplikasi ini digunakan sebagai alat registrasi peserta untuk mencatat dan mengubah data peserta JKN. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN tersebut bersumber pada informasi yang diperoleh melalui hasil penyebaran layanan kuesioner yang merupakan instrumen untuk mendapatkan informasi tentang suatu kejadian atau peristiwa yang sedang diteliti. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari 5 variabel seperti Content (isi), Accuracy (keakuratan), Format(bentuk), *Easy of Use* (kemudahan penggunaan), Timeliness (ketepatan waktu). Tujuannya adalah untuk memberikan penilaian yang perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan dan memperbaiki sistem agar pengguna merasa lebih puas saat menggunakan aplikasi Mobile JKN. diketahui nilai koefisien detreminasi ( $R^2$ ) sebesar 0,728 dengan kepuasan pengguna sebesar 72,8% Artinya aplikasi Mobile JKN dapat diterima dan pengguna merasa puas terhadap implementasi Mobile JKN Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji t Pengujian secara simultan menunjukkan hasil bahwa semua variabel bebas (*Content, Accuracy, Format, Easy of use and Timelines*) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap satisfaction. Hubungan variabel-variabel bebas ini juga sangat erat dengan variabel terikat (Satisfaction) yakni sebesar 24,619.

**Kata kunci:** Aplikasi, EUCS, JKN, Kepuasan, Pengguna

**Abstract:** Many insurance companies are currently launching their own applications. One of them is BPJS Kesehatan, this application is used as a participant registration tool to record and change JKN participant data. To determine user satisfaction with the use of the Mobile JKN application, information is obtained through the distribution of questionnaire services which are instruments to obtain information about an event or incident being studied. The distribution of questionnaires was carried out to determine the level of user satisfaction in using the Mobile JKN application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method which consists of 5 variables such as Content (content), Accuracy (accuracy), Format (form), Ease of Use (ease of use), Timeliness (timeliness). The goal is to provide an assessment that needs to be done to identify deficiencies and improve the system so that users feel more satisfied when using the Mobile JKN application. It is known that the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.728 with user satisfaction of 72.8%. This means that the Mobile JKN application can be accepted and users are satisfied with the implementation of Mobile JKN. Based on the results of the data analysis that has been carried out, it can be concluded that based on the t test, simultaneous testing shows that all independent variables (*Content, Accuracy, Format, Easy of use and Timelines*)

together have a significant influence on satisfaction. The relationship between these independent variables is also very close to the dependent variable (Satisfaction), which is 24.619.

**Keywords:** Application, EUCS, JKN, Satisfaction, User

## 1. Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penilaian yang perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan dan memperbaiki sistem agar pengguna merasa lebih puas saat menggunakan aplikasi Mobile JKN, saat ini penggunaan aplikasi Mobile semakin meningkat dan banyak aplikasi yang di luncurkan dari berbagai sector agar terpenuhinya kebutuhan pengguna. Menjelaskan bahwa Kepuasan peengguna mengacu pada pengguna yang merasa puas atau kecewa dengan pengalaman yang pengguna dapatkan dari fitur – fitur yang telah disediakan dalam perbandingan dengan harapan pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung tinggi. Namun, jika di fitur- fitur tersebut melampaui harapan pengguna, maka tingkat kepuasan peengguna akan meningkat lebih jauh [1]. Menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat.

Program ini dapat digunakan dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan program JKN-KIS, BPJS juga berupaya memberikan layanan dari saluran layanan digital seperti Chika, Pandawa, Mobile JKN, Media Sosial Resmi BPJS Kesehatan Care Center 165, Melalui saluran tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan modifikasi data peserta, proses pendaftaran, pembayaran iuran, layanan informasi pengaduan, dan proses pelayanan di fasilitas kesehatan seperti penerapan antrian online dan penggunaan NIK dalam layanan administratif, melalui kerjasama deengan fasilitas kesehatan, tenaga medis, dan pihak–pihak terkait [2]. Menjelaskan bahwa Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN bersumber pada informasi yang diperoleh meelalui hasil penyebaran kuesioner yang merupakan instrumen yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang suatu kejadian atau peristiwa yang sedang diteliti [3].

Dengan menggunakan metode *End User Coemputing Satisfacioen* (EUCS) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN yang terdiri dari 5 variabel seperti Content (isi), Accuracy (keakuratan), Foerformat(beentuk), Easy Of Use (kemudahan penggunaan), Timeliness (ketepatan waktu). Penerapan EUCS juga berpotensi memberikan umpan balik yang konkret bagi pengembang aplikasi untuk terus memperbaiki fitur dan fungsionalitasnya. Misalnya, jika pengguna merasa format tampilan kurang jelas atau aplikasi sering mengalami error, hasil dari metode EUCS dapat menjadi dasar untuk memperbaiki bagian tersebut. Dengan memperhatikan hasil evaluasi, aplikasi JKN dapat dikembangkan lebih baik lagi sehingga kepuasan pengguna meningkat dan tujuan dari program JKN dalam memberikan akses kesehatan yang mudah dan cepat bisa tercapai.

Seperti penelitian terdahulu pada Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Traveloka, dimana menjelaskan bahwa Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh sig dan positif kepada kepuasan pelanggan sebesar 0,780 [4]. Kepuasan menggunakan metode yang sama juga dijelaskan dalam penellitian analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk di UIN Raden Fatah Palembang, dengan menerapkan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 pengguna situs web Helpdesk UIN Raden Fatah Palembang.

Temuan ini memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi helpdek dengan menggunakan prosedur pengujian yang ketat, termasuk uji validitas dan reliabilitas, serta menggunakan regresi linier berganda untuk pengujian hipotesis. [5]. Pada penelitian lain yang juga menggunakan analisis kepuasan pengguna Aplikasi Grab di Kota Lubuklinggau yang berfokus pada evaluasi layanan

menggunakan metode Framework pieces. Data dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Grab di Lubuklinggau, dengan sampel sebanyak 91 responden yang diambil menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner valid dan reliabel berdasarkan uji validitas dan reliabilitas [6].

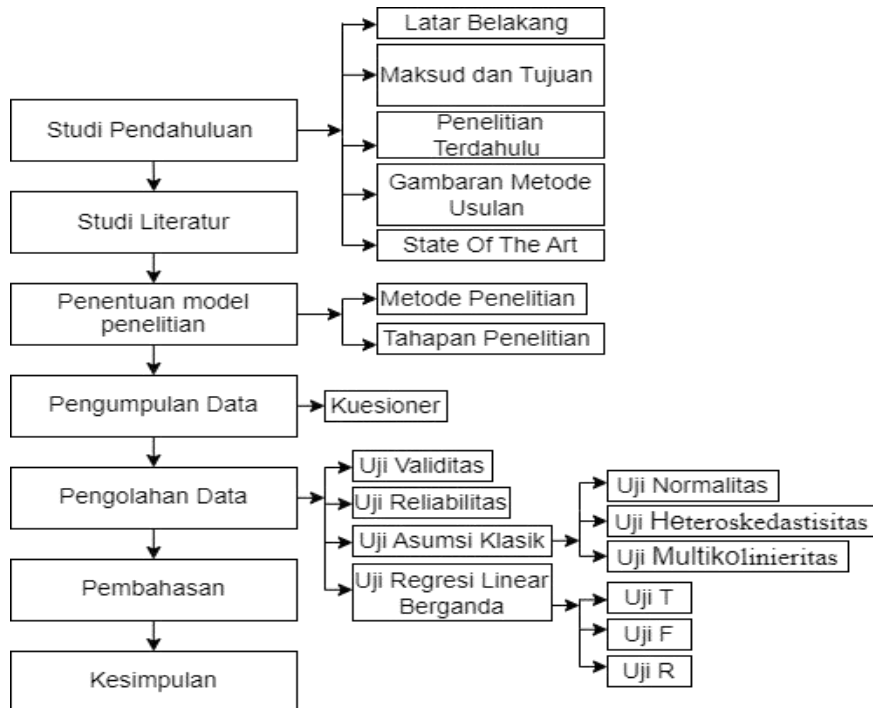
Analisis berikutnya mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan Grab dari perspektif pengguna penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, untuk mengkaji penerapan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari data primer yang bersifat umum, yaitu data yang diambil langsung dari peengguna aplikasi Mobile JKN. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner seebagai alat utama. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur berbagai aspek kepuasan pengguna beerdasarkan dimeensi – dimeensi End User Coemputing Satisfacioen (EUCS) seperti Content (isi), Accuracy (keakuratan), Format (bentuk) Easy of Use kemudahan pengguna), Timeliness (ketepatan waktu). Hasil dari kuesioner ini akan dianalisis berdasarkan skala linkert.

Populasi pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dan usia dengan sampel yang digunakan yaitu rumus slovin. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%. Tujuannya adalah untuk memberikan penilaian yang perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan dan memperbaiki sistem agar pengguna merasa lebih puas saat menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Dengan pendekatan ini, peneliti harap dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang tingkat kepuasan peengguna dan faktor- faktor yang mempengaruhinya, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk pengembang dan penyempurnaan aplikasi Mobile JKN di masa mendatang.

**2. Metode Penelitian**

Tahapan penelitian adalah langkah – langkah yang perlu dipersiapkan dan dilakukan sehubungan dengan penelitian, antara lain studi literatur, penentuan model penelitian, prosis pengumpulan data, pengolahan data, pembahasan dan penarikan kesimpulan.



Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

### Studi Pendahuluan

Pada tahap ini, peneliti melakukan kajian literatur terhadap teori dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang dipilih. Hal ini membantu peneliti untuk merumuskan pertanyaan penelitian yang jelas dan mendefinisikan hipotesis yang akan diuji. Selain itu, studi pendahuluan juga melibatkan peninjauan terhadap metodologi yang akan digunakan, termasuk pemilihan pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data. Studi ini juga membantu mengidentifikasi kemungkinan kendala atau masalah yang mungkin muncul selama pelaksanaan penelitian sehingga dapat diantisipasi sejak awal.

### Studi Literatur

Pada tahapan ini penulis mengumpulkan beberapa jurnal yang berkaitan dengan tema yang telah dipilih pada tahapan sebelumnya, baik dari buku maupun jurnal. Penulis berusaha membandingkan antara berbagai metode yang ada sehingga terpilih metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang penulis ambil. Pada Metode End User Computing Satisfaction menekankan pada kepuasan pengguna, melalui penganalisisan sistem berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dan ketepatan waktu [7].

### Penentuan model penelitian

Pada tahapan ini dilakukan penentuan model yang digunakan untuk melakukan penelitian. Model yang digunakan untuk penelitian ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan tool yang digunakan yaitu SPSS. Kuesioner disebar untuk mengumpulkan data dari pengguna, kemudian data tersebut dianalisis menggunakan SPSS untuk mengukur dan memahami kepuasan pengguna terhadap sistem.

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Tanpa pengetahuan mengenai Teknik pengumpulan data, peneliti tidak dapat memperoleh data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan [8]. Dalam penelitian ini Teknik sampling yang digunakan purposive sampling. purposive sampling yaitu teknik tersebut merupakan cara pemilihan partisipan dari populasi sasaran berdasarkan kemudahan akses[9], dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form kepada pengguna akhir sisteem yang sedang dievaluasi. Populasi pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dan usia dengan sampel yang digunakan yaitu rumus slovin. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, yang menghasilkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{60}{1 + (60,0,05)^2} = \frac{60}{1 + (60,0,0025)^2} = \frac{60}{1 + 0,15} = \frac{60}{1,15} = 52$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Batasan Kesalahan Toleransi

### Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan proses input dan output data menjadi yang sangat dibutuhkan yaitu berupa informasi [10]. Pada tahapan ini metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menilai lima aspek yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Easy Of Use* (kemudahan pengguna), *Timeliness* (ketepatan waktu), kepuasan pengguna. Berdasarkan variabel tersebut dijabarkan meenjadi beberapa dimensi peertanyaan yang akan disebar kepada pengguna aplikasi Mobile JKN, untuk mendapat nilai dari tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Kemudian dari masing-masing pertanyaan memiliki kode yang tertera pada.

Berikut ini bukti uji validitas dalam tabel 1.

**Tabel 1. Uji Validitas**

<b>Dimensi</b>	<b>Pertanyaan dalam Kuesioner</b>	<b>Kode</b>
<b>CONTENT ( ISI)</b>	Apakah informasi di aplikasi Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan Anda	CX1
	Apakah informasi di aplikasi Mobile JKN sangat jelas dan mudah dipahami	CX2
	Apakah informasi di aplikasi Mobile JKN sudah lengkap	CX3
	Apakah Anda puas dengan informasi dari aplikasi Mobile JKN	CX4
<b>Accuracy (akurat)</b>	Apakah aplikasi Mobile JKN menampilkan informasi dan data yang benar dan akurat	AX1
	Apakah setiap link di situs Mobile JKN yang Anda klik selalu menampilkan halaman yang sesuai	AX2
	Apakah Mobile JKN bebas dari error atau kesalahan (salah input, loading saat akses, gagal kirim data) sesuai dengan yang Anda harapkan	AX3
	Apakah aplikasi Mobile JKN memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan Anda	AX4
<b>Format (bentuk)</b>	Apakah desain tampilan aplikasi Mobile JKN memiliki tata letak yang mudah dipahami	FX1
	Apakah desain tampilan aplikasi Mobile JKN memiliki pengaturan warna yang menarik	FX2
	Apakah desain tampilan sistem Mobile JKN memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami	FX3
	Apakah Anda puas dengan fitur yang ada di dalam aplikasi Mobile JKN	FX4
<b>Easy of use (Kemudahan Pengguna)</b>	Apakah aplikasi Mobile JKN sangat mudah digunakan	
	Apakah aplikasi Mobile JKN mudah dipahami?	
	Apakah Mobile JKN mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	EX3
	Apakah Anda puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN	EX4
<b>Timeliness (ketepatan waktu)</b>	Apakah informasi tentang JKN-KIS pada BPJS Kesehatan yang Anda butuhkan cepat diperoleh melalui aplikasi Mobile JKN	TX1
	Apakah aplikasi Mobile JKN memberikan informasi pada waktu yang tepat	TX2
	Apakah aplikasi Mobile JKN memberikan informasi yang up-to-date	
	Apakah Anda puas dengan kecepatan mengakses situs Mobile JKN	
<b>Kepuasan Pengguna</b>	Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN	YX1
	Apakah aplikasi mobile JKN memenuhi kebutuhan dan ekspektasi Anda	YX2
	Apakah Anda merasa bahwa aplikasi mobile JKN memberikan respons yang memadai terhadap masukan pengguna	YX3
	Bagaimana tingkat kepuasan Anda secara keseluruhan terhadap aplikasi mobile JKN	YX4

Sumber: (Hasil Penelitian, 2024)

**3. Hasil dan Pembahasan**

Data partisipan adalah informasi yang digunakan untuk mengidentifikasi seseorang yang berpartisipasi dalam suatu kegiatan, penelitian, atau survei. Pengumpulan data partisipan penting untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan valid dan dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, seperti analisis data, pengelompokan partisipan, atau koemunikasi lebih lanjut. terdapat data audiens yang telah mengisi kuesioner penelitian ini, pengisian data responden tersebut berdasarkan Data diri (kelamin dan umur), usia.

Berdasarkan data maka dapat disimpulkan bahwa jumlah reponden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan usia 17 – 30 tahun yaitu sebanyak 52 orang atau 85,00% dari jumlah keseluruhan sampeel. Maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik Usia Responden pada Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN dari 52 responden yaitu berusia 17 – 30 tahun.

Sedangkan data pada chart Jenis Kelamin dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak pada kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dalam penelitian ini adalah responden dengan jenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 41 orang atau 51,67% dari total keseluruhan sampeel. Seedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 11

orang atau 48,33% dari jumlah keseluruhan sampel. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner pada penelitian ini adalah berjenis kelamin Laki – laki.

Berikut yang merupakan konversi hasil jawaban dari responden. Tabeel skala likeert adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur pendapat dan sikap dari reespoodeen. Penggunaan skala ini untuk melengkapi kuesioner yang mewajibkan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Dengan melakukan perhitungan sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Netral (N) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, Sangat Tidak Seetuju (STS) = 1

### Uji Validitas

Tujuan uji validitas yaitu menilai kesahan setiap indikator pertanyaan pada kusioner penelitian, jika signifikansi  $< 0,05$  dan  $r$ -hitung  $> r$ -tabel maka indikator pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan boleh dipergunakan di dalam penelitian [11]. Untuk menemukan hasil dari uji validitas peneliti menggunakan SPSS terhadap 52 responden data responden. Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam suatu kuesioner valid dan dapat dipahami oleh responden dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dimana apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, dapat dinyatakan valid. Uji validitas yang dipakai menggunakan uji Person Correlation Coefficients dengan Significance Two-tailed. Berikut ini adalah tabel untuk mengetahui R tabel:

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r tabel	r hitung	Signifikan	Keterangan
Content C1	C1	0,2732	0,704	$p < 0.001$	Valid
	C2	0,2732	0,769	$p < 0.001$	Valid
	C3	0,2732	0,762	$p < 0.001$	Valid
	C4	0,2732	0,847	$p < 0.001$	Valid
Accuracy A1	A1	0,2732	0,733	$p < 0.001$	Valid
	A2	0,2732	0,798	$p < 0.001$	Valid
	A3	0,2732	0,765	$p < 0.001$	Valid
	A4	0,2732	0,823	$p < 0.001$	Valid
Format F1	F1	0,2732	0,776	$p < 0.001$	Valid
	F2	0,2732	0,857	$p < 0.001$	Valid
	F3	0,2732	0,799	$p < 0.001$	Valid
	F4	0,2732	0,905	$p < 0.001$	Valid
Easy Of Use E1	E1	0,2732	0,829	$p < 0.001$	Valid
	E2	0,2732	0,873	$p < 0.001$	Valid
	E3	0,2732	0,885	$p < 0.001$	Valid
	E4	0,2732	0,904	$p < 0.001$	Valid
Timeliness T1	T1	0,2732	0,811	$p < 0.001$	Valid
	T2	0,2732	0,848	$p < 0.001$	Valid
	T3	0,2732	0,919	$p < 0.001$	Valid
	T4	0,2732	0,812	$p < 0.001$	Valid
User Satisfaction Y1	Y1	0,2732	0,917	$p < 0.001$	Valid
	Y2	0,2732	0,834	$p < 0.001$	Valid
	Y3	0,2732	0,862	$p < 0.001$	Valid
	Y4	0,2732	0,801	$p < 0.001$	Valid

Sumber: (Hasil Penelitian, 2024)

### Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam suatu kuesioner reliabel dan dapat dipahami oleh responden dengan cara membandingkan nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,6, dapat dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas yang digunakan menggunakan uji Statistik Correlations, Covariances dan Scale if item deleted dengan model Alpha. Adapun hasil uji sebagai berikut:

Table 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	N of Item	Cronbach's Alpha	keterangan
Content	4	0,773	Reliabel
Accuracy	4	0,769	Reliabel
Format	4	0,855	Reliabel
Easy of Use	4	0,894	Reliabel

<b>Timeline</b>	4	0,863	Reliabel
<b>Satisfaction</b>	4	0,877	Reliabel

Sumber: (Hasil Penelitian, 2024)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan software SPSS terhadap 60 data responden. Dari hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai – nilai Cronbach Alpha dari semua variabel penelitian ini menunjukkan nilainya lebih besar dari nilai 0,6 maka disimpulkan semua item pernyataan dapat dikatakan reliabel atau konsisten.

**Uji Normalitas**

Uji normalitas dilaksanakan untuk mengidentifikasi data distribusi normal ataupun tidak [12]. Uji normalitas kolmogorov smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik. agar uji normalitas dapat dikatakan residual. Pengujian normalitas residual dilakukan dengan teknik statistik Kolmogorov-Smirnov Test dengan memasukkan Unstandardize Residual pada Test Variable List, berikut table hasil uji Normalitas:

Tabel 3. Hasil Pengujian Uji Normalitas

Test Statistic	0,107
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,085c

Sumber: (Hasil Penelitian, 2024)

Hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS mendapatkan nilai Sig 0,085 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah metode dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengidentifikasi apakah varians kesalahan (error terms) dari model regresi bersifat konstan atau tidak. Uji Heteroskedastisitas yang digunakan menggunakan uji regression linear dengan memilih function Arithmetic dan ABS pada Transform. Berikut table hasil uji Heteroskedastisitas:

Tabel 4. Hasil Pengujian Uji Heteroeskedastisitas

Model	Coefficients					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	
	B	Std. error	Beta	t		
1	(Constant)	0,951	0,894		1,064	<b>0,292</b>
	TOTALXC	0,118	0,079	0,319	1,492	<b>0,142</b>
	TOTALXA	-0,164	0,094	-0,467	-1,744	<b>0,087</b>
	TOTALXF	-0,068	0,081	-0,212	-0,850	<b>0,399</b>
	TOTALXE	0,098	0,100	0,302	0,984	<b>0,329</b>
	TOTALXT	0,014	0,096	0,038	0,148	<b>0,883</b>

**Dependent Variable: abres**

Sumber: (Hasil Penelitian, 2024)

Hasil pengujian asumsi heteroskedastisitas didapatkan bahwa nilai signifikansi untuk seemua variabel yaitu signifikansi>0,05 sehingga disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

**Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi korelasi yang kuat antar variabel independen. Uji Multikolinieritas yang digunakan menggunakan uji regression linear dengan uji statistik collinearity diagnoestics. Adapun rumus uji Multikolinieritas yaitu:

Tabel 5. Hasil Pengujian Uji Multikoelinieritas

Model	Coefficientsa		
	Coellinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	TOTALXC	0,372	<b>2,687</b>
	TOTALXA	0,238	<b>4,198</b>
	TOTALXF	0,275	<b>3,638</b>

TOTALXE	0,181	<b>5,536</b>
TOTALXT	0,263	<b>3,800</b>

**a. Dependent Variable: TOTALXY**

Sumber: (Hasil Penelitian, 2024)

Hasil pengujian asumsi Multikolinieritas didapatkan bahwa dengan melihat Nilai VIF (Varian Inflation Factor) diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai VIF kurang dari 10,000 serta nilai tolerance lebih dari 0,100. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Multikolinieritas atau asumsi Multikolinieritas telah terpenuhi.

### Uji T

Uji T adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam suatu kuesioner berpengaruh atau tidak dan dapat dipahami oleh responden dengan cara membandingkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, dapat dinyatakan berpengaruh. Uji t yang digunakan menggunakan uji Regression Linear dengan memindahkan total X pada bagian Independent dan total Y pada bagian dependen. Hipotesis pada uji t ini didapat hasil sebagai berikut: Jika t hitung lebih kecil dari t tabel atau t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jika t hitung lebih besar dari t tabel atau t hitung lebih kecil dari t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### Uji F

Uji F adalah metode statistik yang digunakan untuk membandingkan variabilitas dua atau lebih kelompok. Uji f bertujuan untuk menunjukkan apakah variabel – variabel independen yang di masukkan dalam model mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen.

Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam suatu kuesioner berpengaruh atau tidak dan dapat dipahami oleh responden dengan cara membandingkan nilai f hitung lebih besar dari f tabel, dapat dinyatakan berpengaruh. Uji f yang digunakan menggunakan uji Regression Linear dengan memindahkan total X pada bagian Independent dan total Y pada bagian dependen atau Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi 5% atau 0,05.

Berdasarkan hasil statistik SPSS diketahui bahwa f hitung sebesar 24,619. Nilai f tabel sebesar 2,42. Dengan f hitung  $24,619 > f$  tabel 2,42 dapat di simpulkan bahwa berpengaruh secara signifikan. Selain itu juga dapat dilihat dari perbandingan probabilitas dengan tingkat signifikansi dimana probabilitas 0,000 nilainya lebih kecil dari signifikan sebesar 0,05 artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan.

### Uji R2

Uji R2 atau Koefisien Determinasi adalah suatu ukuran dalam analisis regresi yang menunjukkan seberapa baik model regresi tersebut dapat menjelaskan variabilitas data yang diamati. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya nilai kontribusi atau pengaruh antar variabel bebas. Uji R2 yang digunakan menggunakan uji Regression Linear dengan memindahkan total X pada bagian Independent dan total Y pada bagian depende.

Hasil perhitungan menunjukkan koefisien detreminasi ( $r^2$ ) sebesar 0,728 artinya persentase pengaruh dengan kepuasan pengguna sebesar 72,8% artinya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## 4. Kesimpulan

Penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa hasil Uji sebesar 0,728 dengan kepuasan pengguna sebesar 72,8% dan analisis data yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji t diketahui keseluruhan variable dimana metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari 5 variabel seperti Content (isi), Accuracy (keakuratan), Format(bentuk), Easy of Use (kemudahan penggunaan), Timeliness (ketepatan waktu) sehingga peneliti dapat mengetahui tingkat untuk memberikan penilaian yang perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan dan memperbaiki sistem agar pengguna merasa lebih puas saat menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Diketahui nilai koefisien detreminasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,728 dengan kepuasan pengguna sebesar 72,8% Artinya aplikasi Mobile JKN dapat diterima dan pengguna merasa puas terhadap implementasi Mobile JKN menunjukkan hasil bahwa semua variabel bebas (*Content, Accuracy, Format, Easy of use and Timelines*) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap satisfaction. Hubungan variabel-variabel bebas ini juga sangat erat dengan variabel terikat (Satisfaction) yakni sebesar 24,619.

### Referensi

- [1]. Juhria, A., Meinitasari, N., Iqbal Fauzi, F., Yusuf, A., & Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa, F. (2021). ) 2021, 55-62 [journal.feb.unmul.ac.id/index.JURNALMANAJEMEN](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.JURNALMANAJEMEN), 13(1). <https://kominfo.go.id>,
- [2]. Br Sagala, R., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1). <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>
- [3]. Nur Amalia, R., Setia Dianingati, R., & Annisaa, E. (2022). PENGARUH JUMLAH RESPONDEN TERHADAP HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PENGETAHUAN DAN PERILAKU SWAMEDIKASI. *Generics: Journal of Research in Pharmacy Accepted : 4 Mei*, 2(1).
- [4]. Fauzi Baskara, R., Dwi Anastasia Mardiatmi, B., & Gunaedi Argo, J. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI TRAVELOKA* (Vol. 2).
- [5]. Aswadi, M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada UIN Raden Fatah Palembang. *Jurnal Ilmu Siber Dan Teknologi Digital*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.35912/jisted.v2i1.2655>
- [6]. Wulandari, C., & Citra, Y. (n.d.). *Jurnal Teknologi Informasi Mura ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB KOTA LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES*.
- [7]. Wulandari, S., Rahmawita Munzir, M., Evrilyan Rozanda, N., Sistem Informasi, Z., dan Teknologi, S., Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Jalan Soebrantas NoKm, U. H., Baru, S., & Pekanbaru, K. (n.d.). *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean Influence of User Satisfaction of the Halodoc Mobile Application Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and DeLone and McLean methods*. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [8]. Darmawan, D., Sudrajat, I., Kahfi, M., Maulana, Z., Febriyanto, B., Pendidikan, J., Sekolah, L., Pendidikan, K., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2021). Perencanaan Pengumpulan Data sebagai Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Lembaga Pelatihan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 5(1), 71–88. <https://doi.org/10.15294/pls.v5i1.30883>
- [9]. Fajrin Marpaung, N., Farhan, A., & Balafif, N. (n.d.). *Nurdiana Fajrin Marpaung, Ahmad Farhan, Nufan Balafif Analisis Kepuasan Pengguna Senayan Library Management System menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- [10]. Nawassyarif, M. Julkarnain, & Rizki Ananda, K. (2020). Sistem Informasi Pengolahan Data Ternak Unit Pelaksana Teknis Produksi Dan Kesehatan Hewan Berbasis Web. *Jurnal Informatika, Teknologi Dan Sains*, 2(1), 32–39. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v2i1.556>

- [11]. Aprillia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 511–520. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>
- [12]. Jannah, M., Wicaksono, Y., Ratnasari, A., & Setiawan, E. (2025). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANTULPEDIA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 9, Issue 2).