# RINGKASAN

Aplikasi Mobile JKN merupakan layanan jaminan kesehatan nasional elektronik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menerima layanan dan mengakses informasi dengan cepat. Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction*, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi apakah dalam model *End User Computing Satisfaction* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Dalam *Model End User Computing Satisfaction,* kepuasan ditentukan dengan menilai variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness*.

Aplikasi Mobile JKN memiliki populasi pengguna sebanyak 65.450 jiwa dan peneliti telah memilih 100 pengguna sebagai sampel penelitian yang diperoleh berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan *Structural Equation Modeling* berdasarkan *Partial Least Square* dengan menggunakan software pengolahan data yaitu SmartPLS. Dengan dilakukan uji *Outer Model, Inner Model*, dan uji Hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis didapatkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan dari 5 hipotesis yang diuji variabel *content* dan *accuracy* berpengaruh negatif dan signifikan sedangkan variabel *format, ease of use* dan *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Mobile JKN.

Kata Kunci : Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pengguna, Metode EUCS