# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan kegiatan program jaminan kesehatan masyarakat. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk menjamin agar kebutuhan kesehatan masyarakat selalu terpenuhi. Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Tahun 2004 menjelaskan bahwa jaminan sosial yang dibutuhkan oleh seluruh rakyat Indonesia adalah Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN (Luthfia et al., 2018).

BPJS Kesehatan menyediakan layanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan. BPJS Kesehatan telah menciptakan inovasi terbaru untuk mempermudah penggunaannya, BPJS Kesehatan telah memperkenalkan sistem aplikasi berupa Mobile JKN. Mobile JKN adalah aplikasi BPJS Kesehatan yang mengubah kegiatan pengelolaan yang semula dilakukan di kantor menjadi aplikasi yang dapat digunakan peserta kapan saja, di mana saja tanpa batas waktu. Mobile JKN merupakan layanan jaminan kesehatan nasional elektronik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menerima layanan dan mengakses informasi dengan cepat. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta JKN-KIS dan peserta BPJS kesehatan untuk dengan mudah mendaftar, mengubah detail kepesertaan, mendapatkan informasi lebih lanjut tentang keluarga peserta, dan memeriksa biaya peserta (BPJS Kesehatan, 2018).

Banyak fitur yang berguna bagi peserta dalam aplikasi Mobile JKN. Beberapa fitur yang ditawarkan aplikasi Mobile JKN adalah pelanggan dapat memperoleh informasi seperti informasi JKN, lokasi fasilitas kesehatan, dan pemeriksaan riwayat kesehatan. Kepuasan peserta JKN menjadi perhatian khusus BPJS Kesehatan. Adanya program JKN yang disponsori oleh BPJS Kesehatan sangat membantu peserta JKN. Peserta tidak perlu mempertimbangkan biaya pengobatan dan dapat fokus pada proses pengobatan dan rehabilitasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap pengunjung BPJS Kesehatan Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Mobile JKN terdapat beberapa permasalahan dan keluhan pengguna, antara lain:

1. Aplikasi terkadang tidak dapat digunakan jika tidak langsung di update pada saat itu juga, setiap membuka aplikasi tersebut selalu meminta update
2. versi terbaru dan setelah selesai diupdate tetap tidak bisa login dengan keterangan belum bisa melakukan transaksi.
3. Pengguna menganggap aplikasi Mobile JKN tergolong sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun keatas dan lebih rumit apabila terjadi salah input data seperti merubah data peserta maupun lupa passwoard.
4. Pengguna merasa kurang puas terhadap bentuk dan layanan aplikasi Mobile JKN yang terkadang sering terjadi *error* maupun proses *loading* melambat, dengan adanya masalah tersebut pengguna sering mengeluh karna pekerjaan yang tadinya bisa diselesaikan dengan cepat namun pekerjaannya menjadi tertunda dan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Menurut Machmud (2018), kepuasan pengguna adalah keadaan di mana seseorang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan. Disisi lain, mengukur kepuasan pengguna merupakan faktor terpenting dalam mengembangkan sistem aplikasi untuk memberikan layanan yang lebih baik. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988), dalam model EUCS ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna ketika mengimplementasikan sebuah sistem informasi, faktor-faktor tersebut adalah *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness.*

Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) karena mengacu pada penelitian sebelumnya, dalam jurnal penelitian Bawardi et al.(2019), dengan judul “Analisis kepuasan pengguna Aplikasi Driver Ojek online menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” dengan hasil, pada variabel *accuracy* terdapat indikator akurat yang memerlukan peningkatan performa aplikasi seperti update data berkala. Pada ketepatan waktu dalam timeliness memerlukan peningkatan kualitas sistem dalam aspek ketepatan waktu. Selanjutnya dalam jurnal penelitian Damayanti et al. (2018), dengan judul “Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode (EUCS) *End User Computing Satisfaction*” dengan hasil bahwa kepuasan pengguna pada variabel *Content* masuk pada kategori tinggi dengan nilai yang diperoleh adalah 74,7% yang berarti pengguna merasa puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut. variabel *timeliness* masuk kedalam kategori rendah dengan nilai yang diperoleh 50,0% yang berarti pengguna merasa kurang puas terhadap aplikasi Tapp Market jika diukur dari variabel tersebut.Penelitian ini dilakukan untuk memberikan

gambaran tentang pengaplikasian Model *End User Computing Satisfaction* khususnya penggunaan aplikasi Mobile JKN yang digunakan oleh BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan model *end user computing satisfaction* untuk menentukan dampak masing-masing variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Asumsi yang mendasarinya adalah jika pengguna merasakan kepuasan menggunakan sistem maka bisa diartikan pengguna menerima keberadaan sistem informasi sebagai alat bantu penyelesaian pekerjaan. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu dilakukannya penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction.*

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (Eucs*)”.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang, maka penulis menarik beberapa rumusan masalah yang membantu penulis untuk mencapai sasaran dalam penelitian yaitu :

1. Apakah variabel *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan aplikasi Mobile JKN?
2. Apakah variabel *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan aplikasi Mobile JKN?
3. Apakah variabel *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan aplikasi Mobile JKN?
4. Apakah variabel *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan aplikasi Mobile JKN?
5. Apakah variabel *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan aplikasi Mobile JKN?

## Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini ditujukan pada peserta BPJS di Kota Jambi yang menggunakan dan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.
2. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness* dan variabel dependen yang merupakan kepuasan pengguna atau *User Satisfaction.*

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah,tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah variabel *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.
2. Untuk mengetahui apakah variabel *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.
3. Untuk mengetahui apakah variabel *Format*  berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.
4. Untuk mengetahui apakah variabel *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.
5. Untuk mengetahui apakah variabel *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

## Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat dimanfaatkan oleh BPJS kesehatan kota jambi, sebagai acuan dalam mengembangkan penerapan Mobile JKN untuk meningkatkan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam jangka waktu beberapa tahun kedepan.
2. Dengan adanya rekomendasi, dapat mengetahui bahwa sistem informasi pada BPJS kesehatan kota jambi melakukan perbaikan dan dapat dimanfaatkan dalam memberikan informasi serta meningkatkan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sesuai dengan harapan dan tujuan yang di inginkan.