

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang

Ragil Ayu Wigatie
Intan Zainafree

Universitas Negeri Semarang
Universitas Negeri Semarang

Optimalisasi digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagai pemenuhan komitmen kepada peserta JKN-KIS, BPJS Kesehatan mengembangkan beragam inovasi berbasis teknologi informasi. Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu bentuk transformasi digital, dimana pelayanan administratif di kantor cabang maupun fasilitas kesehatan kini dapat diakses dimana saja dan tanpa batasan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN sebagai pengguna aplikasi Mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan KC Magelang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi yang diteliti merupakan peserta JKN-KIS yang telah teregistrasi di aplikasi Mobile JKN serta berdomisili di wilayah kerja BPJS Kesehatan KC Magelang, kemudian dipilih 100 sampel dengan teknik *purposive sampling* serta penyebaran kuesioner dengan skala likert sebagai teknik pengumpulan data. Variabel yang digunakan adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (69%) responden merasa puas terhadap digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN. Diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan variabel yang diujikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan para pengguna aplikasi Mobile JKN yang telah diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan KC Magelang.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi menunjukkan adanya peningkatan yang positif dari waktu ke waktu. Pemanfaatan sistem informasi dapat diterapkan secara digital dengan sistem yang terkomputerisasi maupun aplikasi yang dapat digunakan di smartphone. Pada tahun 2022, Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan pengguna smartphone di Indonesia diperkirakan mencapai 355,62 juta pengguna, dimana angka ini meningkat 4,2% dari tahun sebelumnya. Optimalisasi pelayanan berbasis digital pun menjadi sebuah solusi guna memberikan kemudahan akses serta peningkatan kualitas pelayanan publik (1). Pengembangan berbagai aplikasi digital berbasis mobile terjadi dalam berbagai lintas sektor, tak terkecuali pada sektor jaminan kesehatan.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan adalah badan hukum yang secara khusus didirikan guna melaksanakan program jaminan kesehatan di Indonesia. BPJS Kesehatan bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). BPJS Kesehatan selalu berkomitmen melakukan berbagai perbaikan dari segala sisi guna memberikan pelayanan optimal baik pelayanan administratif hingga pelayanan di fasilitas kesehatan. Salah satunya dengan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi informasi melalui digitalisasi pelayanan (2).

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, pada tahun 2017 BPJS Kesehatan meresmikan sebuah aplikasi bernama Mobile JKN. Mobile JKN menjadi layanan digital yang memungkinkan peserta JKN-

KIS mengakses layanan secara online. Berdasarkan data Humas BPJS Indonesia, aplikasi MobileJKN telah diunduh oleh 10.299.958 pengguna per September 2020. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Google Play Store maupun Apps Store dan dapat digunakan tanpa batasan waktu (self service). Sehingga diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien serta mampu memenuhi kepuasan para penggunanya (3). Untuk memberikan layanan yang berkualitas, aplikasi Mobile JKN dibekali oleh berbagai fitur diantaranya fitur layanan kepesertaan, ubah data peserta, catatan pembayaran premi, pendaftaran autodebet, lokasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan, pendaftaran dan riwayat pelayanan peserta, konsultasi dokter, cek Virtual Account (VA), skrining mandiri COVID-19, skrining riwayat kesehatan, FAQ, info JKN, kartu digital peserta serta fitur lainnya yang memuat informasi terkait program JKN-KIS (4).

BPJS Kesehatan Kantor Cabang (KC) Magelang menjadi salah satu kantor cabang yang telah menyelenggarakan pelayanan melalui aplikasi MobileJKN. BPJS Kesehatan KC Magelang mencakup tiga wilayah kerja, yaitu Kota Magelang dengan populasi penduduk 121.675 jiwa, Kabupaten Magelang sebanyak 1.318.729 jiwa dan Kabupaten Temanggung yang memiliki populasi penduduk sebanyak 807.440 jiwa. Akan tetapi, pemanfaatan aplikasi MobileJKN yang belum maksimal menjadi permasalahan yang harus dihadapi. Hal ini ditandai oleh cakupan pengguna Mobile JKN di wilayah KC Magelang yang belum sebanding dengan total kepesertaan di wilayah KC Magelang pada tahun 2022 yang mencapai 1.843.998 peserta, dimana 127.089 merupakan penduduk Kota Magelang, 1.069.064 Kab. Magelang, dan 647.845 peserta untuk Kab. Temanggung (5). Sementara data pengguna aplikasi Mobile JKN berdasarkan kota/kabupaten di wilayah KC Magelang per Agustus 2022, sebagai berikut.

Kota/Kabupaten	Jumlah
Kabupaten Magelang	73.887
Kabupaten Temanggung	35.548
Kota Magelang	14.781
Total	124.216

Table 1. Data Pengguna Mobile JKN sesuai Kota/Kabupaten

Berdasarkan studi pendahuluan di BPJS Kesehatan KC Magelang, penerapan digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN tidak terlepas dari berbagai permasalahan, sehingga dikhawatirkan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya (6). Dari data BPJS Kesehatan KC Magelang menyebutkan bahwa belum pernah diadakannya survei terkait dengan kepuasan peserta JKN-KIS sebagai pengguna aplikasi Mobile JKN. Adapun survei yang telah dilaksanakan hanya terbatas pada tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan sebagai mitra BPJS Kesehatan KC Magelang. Di sisi lain, kepuasan pengguna diperlukan untuk mengetahui keberhasilan implementasi dari suatu aplikasi. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna juga menjadi salah satu faktor dalam pengembangan sistem aplikasi guna memberikan kualitas pelayanan yang lebih optimal (7). Sehingga, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Magelang dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan KC Magelang yang memiliki wilayah kerja terdiri dari tiga kota/kabupaten yaitu Kota Magelang, Kab. Magelang, Kab. Temanggung. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan September - Desember 2022. Dengan variabel independen yaitu Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), Timeliness (X5) (8). Sedangkan User Satisfaction atau kepuasan pengguna (Y) menjadi variabel dependen penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui dua cara yakni Google Form (online) serta penyebaran kuesioner secara langsung kepada peserta JKN-KIS yang datang ke BPJS Kesehatan KC Magelang.

Populasi penelitian ini adalah peserta JKN-KIS yang teregistrasi pada aplikasi Mobile JKN di wilayah kerja BPJS Kesehatan KC Magelang. Metode purposive sampling dipilih sebagai dasar pengambilan sampel pada kriteria tertentu. Kriteria inklusi yaitu peserta JKN-KIS yang berdomisili di Kota Magelang, Kab. Magelang dan Kab. Temanggung dan pernah menggunakan Aplikasi Mobile JKN serta berusia 18-50 tahun. Penentuan besar sampel penelitian didasarkan pada perhitungan rumus Slovin dengan taraf kesalahan (error) 10%.

Dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang cukup besar yaitu 124.216 pengguna serta adanya keterbatasan baik dari segi waktu, biaya dan sarana prasarana lainnya, maka ditetapkan tingkat keyakinan sebesar 90% dengan presisi 10%, yang merupakan tingkat kesalahan maksimal yang mampu ditolerir untuk penelitian ilmu sosial (9). Sehingga didapatkan sampel minimum adalah sebanyak 100 responden. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 26. Penelitian ini sudah dikaji oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Negeri Semarang dan telah mendapatkan ethical clearance dengan Nomor: 489/KEPK/EC/2022.

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan (satisfaction) dapat diartikan sebagai perasaan atau pengalaman yang muncul sebagai konsekuensi dari membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan pengguna (10). Semakin baik kualitas suatu layanan yang dihasilkan sistem informasi atau aplikasi, maka memungkinkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari konsumen sebagai pengguna (11). Metode EUCS merupakan suatu model pengukuran yang lebih menekankan pada kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan membandingkan kenyataan aplikasi dan harapan pengguna. Secara umum, metode EUCS digunakan untuk mengevaluasi secara menyeluruh suatu aplikasi atau sistem berdasarkan pengalaman akhir penggunaannya (12). Distribusi karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut.

Karakteristik	Frekuensi (n=100)	Proporsi (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Usia		
14-34 tahun	86	86%
35-50 tahun	14	14%

Table 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin pada Tabel 2. menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan yang mencapai 63%, sedangkan 37% lainnya adalah laki-laki. Sementara hasil identifikasi responden menurut usia, pengguna aplikasi Mobile JKN didominasi oleh individu dengan rentang usia 18-34 tahun sebanyak 86%. Adapun sisanya adalah responden dengan usia 35-50 tahun sebanyak 14%.

Pengujian regresi linear berganda digunakan karena penelitian ini memiliki variabel independen lebih dari satu. Dalam penelitian ini, dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 dan uji 2 sisi, maka didapatkan nilai t tabel yaitu 1,985 / -1,985. Berikut adalah tabel analisis antar variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan Uji T di BPJS Kesehatan KC Magelang.

		Coefficients alpha				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(c)	4.852	2.257		2.150	.034

X1	.295	.118	.300	2.493	.014
X2	.217	.110	.225	1.971	.052
X3	.156	.068	.195	2.289	.024
X4	.200	.086	.247	2.318	.023
X5	-.045	.085	-.051	-.532	.596
Dependent Variable : Y					

Table 3. Hasil Uji T

Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Tinjau dari Dimensi Content

Content meninjau kepuasan pengguna dari isi informasi yang dihasilkan oleh suatu aplikasi. Variabel ini menjadi alat ukur apabila sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dari Tabel 5, nilai uji T untuk variabel content adalah sebesar (2,493 > 1,985) serta nilai signifikansi (0,014 < 0,05), menunjukkan adanya pengaruh positif antara content dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Artinya isi dan informasi yang termuat pada aplikasi Mobile JKN telah sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Hasil tersebut menunjukkan bahwasanya content mampu mempengaruhi kepuasan pengguna (13). Semakin lengkap dan informatif suatu sistem, maka akan berpengaruh positif pula terhadap kepuasan penggunanya (14).

Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Tinjau dari Dimensi Accuracy

Accuracy dapat ditinjau dengan melihat seberapa sering terjadinya kesalahan dalam suatu sistem ketika menerima input data yang kemudian akan diolah menjadi sebuah informasi. Keakuratan aplikasi diukur dengan melihat seberapa sering terjadinya kesalahan dalam sistem. Berdasarkan tabel uji T, diketahui nilai uji T sebesar (1,971 < 1,985) serta nilai signifikansi (0,052 > 0,05). Artinya, accuracy tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian terdahulu oleh Darwati & Fitriyani, menyebutkan bahwa accuracy tidak berpengaruh terhadap kepuasan para penggunanya (15). Dimana, sebagian besar masyarakat menganggap bahwa digitalisasi pelayanan melalui suatu aplikasi merupakan hal yang baru pada sistem pelayanan publik di Indonesia. Sehingga, diharapkan dengan adanya perbaikan dari penyedia jasa layanan, pengguna aplikasi tetap merasakan kepuasan ketika menggunakan aplikasi tersebut (16).

Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Tinjau dari Dimensi Format

Variabel format memiliki peranan penting, dimana variabel ini ditinjau dari tampilan antarmuka suatu sistem yang berfokus pada apakah sistem tersebut menarik sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa hasil uji T (2,289 > 1,985) serta nilai signifikansi (0,024 < 0,05). Format memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Sejalan dengan penelitian terdahulu, bahwasanya format secara parsial merupakan aspek penting yang mampu mempengaruhi kepuasan akhir pengguna (17). Semakin besar pengaruh positif pengguna terhadap format atau bentuk aplikasi ini, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Tinjau dari Dimensi Ease of Use

Kemudahan penggunaan (Ease of Use) dapat ditinjau dari berbagai sisi seperti kemudahan dalam mempelajari atau mengoperasikan suatu sistem. Pada uji T dihasilkan nilai sebesar (2,318 > 1,985) serta nilai signifikansi (0,023 < 0,05). Artinya variabel ease of use memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau user satisfaction. Hal ini sejalan dengan penelitian Izzati & Firmanto, bahwasanya Ease of Use menjadi faktor dominan yang dapat menentukan tingkat kepuasan pengguna suatu aplikasi (18).

Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Tinjau dari Dimensi Timeliness

Timeliness dapat ditinjau melalui seberapa tepat suatu sistem merespon dan menyajikan data serta informasi yang dibutuhkan pengguna. Dikatakan sebagai sistem realtime apabila mampu memproses setiap permintaan secara cepat tanpa waktu tunggu yang terlalu lama. Didapatkan nilai sebesar $(-0,532 < -1,985)$ dengan taraf signifikansi $(0,596 > 0,05)$, maka timeliness tidak berpengaruh serta tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa timeliness pada aplikasi Halodoc ditentukan pula oleh berbagai sistem yang bekerjasama dengan aplikasi tersebut. Sehingga, disimpulkan bahwa variabel timeliness atau ketepatan waktu tidak hanya berasal dari satu sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem-sistem lainnya yang saling terhubung.

Adapun dengan derajat kepercayaan sebesar 95% dan nilai signifikansi sebesar 0,05, maka didapatkan nilai F tabel yaitu 2,31. Berikut adalah tabel analisis Uji F terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Magelang.

ANOVA alpha						
Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	910.499	5	182.100	41.817	.000 b
	Residual	409.341	94	4.355		
	Total	1319.840	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1						

Table 4. Hasil Uji F

Dari Tabel 6. di atas dihasilkan nilai F hitung sebesar 41,817 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya nilai F hitung lebih besar dari F tabel $(41,817 > 2,31)$, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha $(0,000 < 0,05)$. Sehingga diketahui bahwa secara simultan, kelima dimensi EUCS yakni Content, Accuracy, Format, Ease Of Use dan Timeliness yang telah diuji memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan KC Magelang. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek EUCS mampu menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna suatu aplikasi. Selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang disajikan dalam Tabel 7. sebagai berikut.

Model Summary beta				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 a	.690	.673	2.08679
a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1				

Table 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjust R-Square)

Berdasarkan Tabel 7. dihasilkan perhitungan korelasi sebesar 0,831, dimana nilai tersebut berada pada interval 0,80-1,000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diujikan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna. Dari nilai koefisien determinasi (r^2) yang telah diperoleh yaitu 0,690, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang dimiliki oleh variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Magelang adalah sebesar 69%. Sedangkan 31% lainnya dipengaruhi oleh berbagai variabel di luar dari penelitian yang telah dilakukan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Mobile JKN merasa puas terhadap digitalisasi pelayanan yang telah diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan

KC Magelangyang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 69%. Secara simultankelima variabel EUCS yakni Content, Accuracy, Format, Ease of Use danTimeliness memberikan pengaruh dan signifikan. Aplikasi Mobile JKNdinilai mampu memberikan kemudahan dan dapat meningkatkan efektifitaspelayanan peserta JKN-KIS di wilayah BPJS Kesehatan KC Magelang. Saranbagi pihak BPJS Kesehatan adalah perlunya melakukan peningkatan kualitaspada pelayanan, seperti mengoptimalkan fitur-fitur yang tersedia sertapenambahan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta JKN-KIS.Diperlukan pula pemeliharaan aplikasi secara berkala guna meminimalisirterjadinya kesalahan sistem dan memastikan pengguna dapat mengakseslayanan terjangkau. Pihak BPJS Kesehatan juga diharapkan memaksimalkansosialisasi melalui berbagai media sosial dan portal berita gunameningkatkan partisipasi peserta JKN-KIS terhadap pemanfaatan aplikasiMobile JKN. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapatmengembangkan berbagai variabel lainnya sebagai bahan perbandinganterhadap metode penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Daftar Pustaka

1. Nugroho AA, Sutrisno E, Yusuf RR. Optimalisasi LayananKesehatan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Proyek Perubahan PelatihanKepemimpinan. SeTIA Mengabdi - J Pengabdi Kpd Masy [Internet]. 2020[cited 2023 Jan 5];1(1):26-38. Available from:<https://setiamengabdi.stialanbandung.ac.id/index.php/stiamengabdi/article/view/4/4>
2. Darmawangsa I, Sanica IG. Penggunaan Digitalisasi ProgramBPJS Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era RevolusiIndustri 4.0. Bali Heal J [Internet]. 2021 [cited 2022 Aug 28];5(2).Available from:<http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ/article/view/189>
3. Angelita M, Lukman S, Tahir I. Inovasi dan EfektivitasPelayanan Melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan.Mediu J Ilm Fak Ilmu Komun Univ Islam Riau [Internet].2022;9(2):292-305. Available from:<http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/975/>
4. BPJS Kesehatan. Panduan Layanan Bagi Peserta JaminanKesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) [Internet]. HumasBPJS Kesehatan. 2022. Available from:<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/detail/1477>
5. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. Jumlah PenggunaAplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan KC Magelang. Magelang; 2022.
6. Susanti F. Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional(BPJS Kesehatan) Di Kota Magelang. J Paradig Multidisipliner [Internet].2020 [cited 2022 Oct 5];1(2). Available from:<http://smkn1magelang.sch.id/jpm/index.php/jpm/article/view/1/1>
7. Dalimunthe N, Isimiati C. Analisis Tingkat KepuasanPengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS (StudiKasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). J Rekayasa dan Manaj Sist Inf[Internet]. 2016 [cited 2023 May 1];2(1). Available from:<https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1905>
8. Doll WJ, Torkzadeh G. The Measurement of End-User ComputingSatisfaction. MIS Quarterly; 1988.
9. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, danR&D. Bandung: CV Alfabeta; 2017.
10. Komala R, Firdaus A. Analisis Kualitas Layanan Mobile JKNTerhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.At-tijaroh J Ilmu Manaj dan Bisnis Islam [Internet]. 2020 [cited 2022Aug 28];6(2):188-99. Available from:<http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/attijaroh/article/view/2520>

11. Ichsani F, Hartono S. Analysis of Satisfaction of National Health Insurance JKN Participants Through Quality of Mobile Services And Confidence Mediated by Decision to Choose Mobile JKN Service on BPJS Kesehatan of Pekanbaru. 2020 [cited 2022 Aug 28];1(3):262-9. Available from: <https://dinastipub.org/DIJEMSS/article/view/145>
12. Saputri NAO, Alvin A. Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *J Inf Syst Informatics*[Internet]. 2020 [cited 2023 Jan 5];2(1):154-62. Available from: <https://journal-isi.org/index.php/isi/article/view/43>
13. Azzahrah F, Adian YAP, Budiarto W. Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). *J Kesehat*[Internet]. 2020 [cited 2023 Jan 31];11(3):395-403. Available from: <https://www.ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK/article/view/2219>
14. Adrianti H, Hosizah. Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta. *Indones HealInf Manag J* [Internet]. 2018 [cited 2023 Jan 31];6(2):63-9. Available from: <https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/21/18>
15. Darwati L, Fitriyani. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *JUST IT J Sist Informasi, Teknol Inf dan Komput* [Internet]. 2022 [cited 2023 Jan 31];12(2):34-42. Available from: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
16. Wahyu Aji L, Rachmawati IAK. Penilaian Kepuasan Dengan Model End User Computing Satisfaction Bagi Pengguna Aplikasi Financial Technology (Studi Kasus Bagi Pengguna Aplikasi Linkaja). *J Ilm Mhs EkonManaj* [Internet]. 2021 [cited 2023 Feb 28];6(3):620-31. Available from: <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
17. Arisoemaryo BS, Prasetio RT. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Responsif* [Internet]. 2022 [cited 2022 Nov 22];4(1):110-7. Available from: <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti/article/view/724>
18. Izzati VA, Firmanto Y. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi COVID-19. *J Ilm Mhs FEB* [Internet]. 2020 [cited 2023 Jan 31];9(2):1-16. Available from: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7139>