

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Ali Nikolaus Arison Aj

Universitas Bina Sarana Informatika

Alamat: Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat

Korespondensi penulis: nikolausarisonaj@gmail.com

Abstract. Digital public services such as the Mobile JKN application are intended to make it easier for participants to access BPJS Kesehatan services, yet users still report problems such as login errors, slow loading, and menus that fail to open during peak hours. This study aims to analyze the effect of service quality on user satisfaction with the Mobile JKN application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, covering the content, accuracy, and ease of use dimensions. A quantitative approach was applied using an online questionnaire with a 1–5 Likert scale distributed to Mobile JKN users through purposive sampling, resulting in 75 valid responses. The data were analyzed using SPSS through classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The results show that content ($t = 3.649$; sig. 0.000) and accuracy ($t = 2.057$; sig. 0.043) have a positive and significant effect on user satisfaction, whereas ease of use has no significant effect ($t = 1.553$; sig. 0.125). Simultaneously, the three variables have a significant effect ($F = 70.163$; sig. 0.000), with an Adjusted R Square of 0.737, indicating that 73.7% of the variation in user satisfaction is explained by the model. It can be concluded that the completeness and accuracy of information are the most decisive factors in Mobile JKN user satisfaction, so developers should prioritize content quality and data accuracy in the application.

Keywords: End User Computing Satisfaction, Service Quality, Mobile JKN

Abstrak. Layanan publik digital seperti aplikasi Mobile JKN dimaksudkan untuk mempermudah peserta mengakses layanan BPJS Kesehatan, tetapi pengguna masih mengeluhkan kendala seperti kegagalan masuk (*login*), waktu muat yang lama, dan menu yang tidak dapat dibuka saat jam sibuk. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada dimensi *content*, *accuracy*, dan *ease of use*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner daring berskala Likert 1–5 yang disebarkan kepada pengguna Mobile JKN melalui teknik *purposive sampling*, dengan 75 responden yang layak diolah. Data dianalisis dengan SPSS melalui uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *content* ($t = 3,649$; sig. 0,000) dan *accuracy* ($t = 2,057$; sig. 0,043) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *ease of use* tidak berpengaruh signifikan ($t = 1,553$; sig. 0,125). Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan ($F = 70,163$; sig. 0,000) dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,737, yang berarti 73,7% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh model. Dapat disimpulkan bahwa kelengkapan dan ketepatan informasi menjadi faktor yang paling menentukan kepuasan pengguna Mobile JKN, sehingga pengembang perlu memprioritaskan kualitas konten dan akurasi data aplikasi.

Kata Kunci: End User Computing Satisfaction, Kualitas Layanan, Mobile JKN

PENDAHULUAN

Penerapan sistem informasi dalam layanan publik menjadi kebutuhan utama di era digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Zahra et al., 2024). Pemerintah dan lembaga publikpun memanfaatkan kemajuan ini dengan melakukan transformasi digital, yaitu mengubah layanan yang serba manual menjadi serba *online* lewat aplikasi, dengan tujuan agar masyarakat mendapat layanan yang lebih cepat, mudah, dan bisa diakses 24 jam. Menurut (Khusna et al., 2021) “ layanan mHealth (mobile health) sebagai layanan atau aplikasi yang

berkenaan dengan penyediaan layanan perawatan kesehatan, pencegahan, diagnosis, pengobatan, dan pemantauan melalui perangkat seluler.” Perangkat seluler biasanya mencakup asisten digital pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN. Jika kualitas layanannya bagus, pengguna akan merasa puas begitupun sebaliknya, jika layanannya buruk, pengguna akan kecewa dan bisa saja berhenti menggunakan aplikasi tersebut.

Konsep kualitas layanan secara umum diartikan sebagai penilaian pengguna terhadap keunggulan suatu layanan. Dalam konteks akademik, kualitas layanan dipahami sebagai suatu konsep yang memiliki banyak aspek, yang secara keseluruhan menunjukkan seberapa baik kinerja organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan penggunanya. Kualitas layanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kepuasan pada diri pengguna, kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari pengguna. Artinya kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan. Menurut (Sholihah & Indriyanti, 2022) “kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.” Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Konsep kepuasan pengguna ini berlaku juga pada layanan digital yang dikembangkan oleh BPJS kesehatan sebagai penyelenggara jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan adalah singkatan dari badan penyelenggara jaminan sosial, yaitu lembaga yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia. Salah satu layanan digital yang dikembangkan oleh BPJS kesehatan adalah aplikasi mobile JKN. Mobile JKN adalah aplikasi resmi BPJS kesehatan yang diluncurkan untuk memudahkan peserta dalam mengurus administrasi jaminan kesehatan secara *online*. Melalui mobile JKN peserta tidak perlu lagi antri ke kantor cabang untuk mengambil nomor antrian berobat, mengubah data, mengecek tagihan iuran. Berdasarkan data BPJS kesehatan perfebuari 2024 pengguna mobile JKN mencapai 25,6 juta orang. Berdasarkan banyaknya pengguna mobile JKN yang dilihat dari *playstore* aplikasi ini membantu untuk mengurangi masalah salah satunya adalah antrian. Namun pada kenyataannya kualitas layanan mobile JKN masih banyak di keluhkan pengguna yang sering muncul adalah eror saat login, loading lama, dan menu tidak bisa dibuka saat jam sibuk kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan dari kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

Dalam mengukur tingkat kepuasan kualitas layanan pengguna aplikasi mobile JKN, penelitian ini menggunakan metode atau model End User Computing Satisfaction (EUCS). (Istianah & Yustanti, 2022) “menjelaskan bahwa EUCS (End-User Computing Satisfaction) merupakan satu diantara banyaknya penggunaan model untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi”. Alasan peneliti menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) karena dalam penelitian ini membahas terkait kepuasan pengguna dimana dalam model EUCS memiliki variabel kompleks yang dapat mendukung kepuasan pengguna. Variabel yang digunakan content, accuracy, dan ease of use, Variabel-variabel tersebut dapat menjelaskan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

Merujuk dari penelitian sebelumnya oleh (Jannah et al., 2023) “menemukan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada seoul korean restaurant di Palembang”. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sihite et al., 2025) “menunjukkan kualitas layanan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menunjukkan nilai signifikan sehingga peneliti dapat mengetahui tingkat untuk memberikan penilaian “.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan format deskriptif, yaitu penelitian yang berlandaskan positivisme, memakai instrumen penelitian, dan menganalisis data secara statistik untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2022). Kajian ini bertujuan mengevaluasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada dimensi *content*, *accuracy*, dan *ease of use*. Penelitian dilaksanakan secara daring sehingga mencakup seluruh wilayah Indonesia, dengan dokumentasi dari Google Play Store sebagai data pendukung ketersediaan dan jumlah unduhan aplikasi. Populasinya adalah seluruh pengguna Mobile JKN di Indonesia yang telah mengunduh aplikasi lebih dari 50 juta kali, sehingga dikategorikan populasi tidak terbatas. Sampel ditentukan dengan teknik *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*, dengan kriteria responden pernah menggunakan aplikasi secara langsung. Berdasarkan 16 butir pernyataan, jumlah sampel minimum adalah lima kali jumlah butir atau 80 responden dan kuesioner yang layak diolah berjumlah 75 responden.

Data dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan Google Form yang disusun berdasarkan tiga dimensi EUCS dengan 16 pernyataan, diukur dengan Skala Likert 1 sampai 5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju), serta dilengkapi data sekunder berupa tangkap layar jumlah unduhan dari Google Play Store. Data diolah menggunakan SPSS melalui uji validitas (r hitung $>$ r tabel, signifikansi $<$ 0,05) dan uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha* $>$ 0,70), kemudian dianalisis secara deskriptif dan diuji dengan asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Pengaruh variabel *content* (X1), *accuracy* (X2), dan *ease of use* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) dianalisis dengan regresi linear berganda, dengan pengujian hipotesis melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) pada taraf signifikansi 0,05.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumnsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35909428
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.054
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Diketahui bahwa jumlah data yang dianalisis sebanyak 75 responden. Nilai rata-rata (mean) residual sebesar 0,0000000 dengan standar deviasi sebesar 1,35909428. Nilai statistik Kolmogorov-Smirnov (Test Statistic) diperoleh sebesar 0,080, sedangkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), sehingga residual dalam model penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi residual tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi normal, sehingga model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya, seperti uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

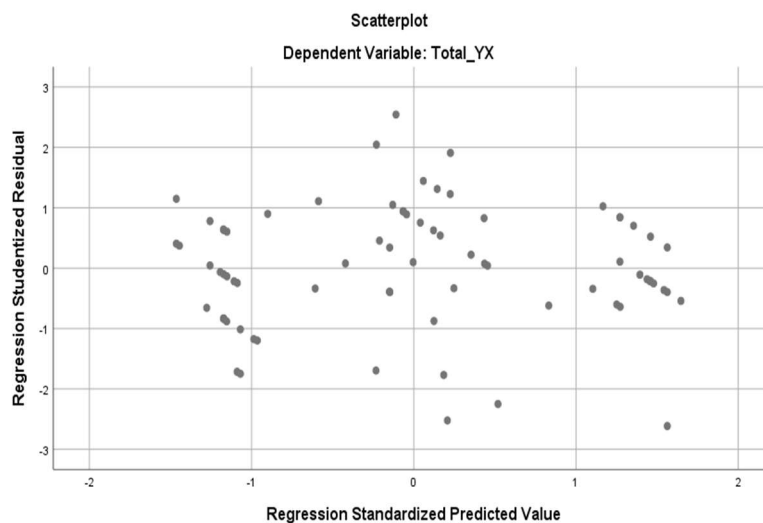
Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.138	.977		2.187	.032		
	Total_CX	.438	.120	.461	3.649	.000	.223	4.487
	Total_AX	.244	.119	.252	2.057	.043	.237	4.220
	Total_EX	.197	.127	.197	1.553	.125	.220	4.537

a. Dependent Variable: Total_YX

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel di atas, diketahui bahwa variabel Content (Total_CX) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,223 dan nilai VIF sebesar 4,487. Variabel A (Total_AX) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,237 dan nilai VIF sebesar 4,220. Selanjutnya, variabel Ease of Use (Total_EX) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,220 dan nilai VIF sebesar 4,537. Seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF yang lebih kecil dari 10.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen, sehingga masing-masing variabel dapat memberikan kontribusi secara independen dalam menjelaskan variabel dependen. Oleh karena itu, model regresi telah memenuhi asumsi klasik multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

3. Uji Heterokedasitas



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedasitas

Berdasarkan grafik scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Penyebaran titik juga tidak membentuk pola tertentu, seperti pola mengerucut (funnel), melebar, bergelombang, maupun pola yang teratur. Selain itu, titik-titik tersebar pada berbagai nilai prediksi tanpa menunjukkan kecenderungan tertentu, sehingga varians residual dapat dikatakan relatif konstan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu asumsi klasik regresi telah terpenuhi, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dan hasil estimasi yang diperoleh dapat dipercaya.

Uji Regresi Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.138	.977		2.187	.032		
	Total_CX	.438	.120	.461	3.649	.000	.223	4.487
	Total_AX	.244	.119	.252	2.057	.043	.237	4.220
	Total_EX	.197	.127	.197	1.553	.125	.220	4.537

a. Dependent Variable: Total_YX

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel Coefficients, diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 2,138. Sementara itu, koefisien regresi untuk variabel Content (Total_CX) sebesar 0,438, variabel A (Total_AX) sebesar 0,244, dan variabel Ease of Use (Total_EX) sebesar 0,197. Dengan demikian, persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut.

$$Y = 2,138 + 0,438X_1 + 0,244X_2 + 0,197X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen bernilai nol, maka nilai variabel dependen sebesar 2,138. Koefisien regresi variabel Content sebesar 0,438 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Content akan meningkatkan variabel dependen sebesar 0,438 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi variabel A sebesar 0,244 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel A akan meningkatkan variabel dependen sebesar 0,244 satuan. Selanjutnya, koefisien regresi variabel Ease of Use sebesar 0,197 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Ease of Use akan meningkatkan variabel dependen sebesar 0,197 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Seluruh koefisien regresi bernilai positif, sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Content, Accaracy, dan Ease of Use terhadap variabel dependen bersifat searah. Artinya, semakin tinggi nilai pada masing-masing variabel independen, maka cenderung akan meningkatkan nilai variabel dependen. Namun demikian, untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel tersebut signifikan atau tidak, diperlukan pengujian lebih lanjut melalui uji t (parsial), sedangkan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama digunakan uji F (simultan).

Uji Hipotesis

1. Uji T

Tabel 4. Hasil Uji T

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.138	.977		2.187	.032		
	Total_CX	.438	.120	.461	3.649	.000	.223	4.487
	Total_AX	.244	.119	.252	2.057	.043	.237	4.220
	Total_EX	.197	.127	.197	1.553	.125	.220	4.537

a. Dependent Variable: Total_YX

Hipotesis 1 content X1

Berdasarkan hasil uji t pada tabel Coefficients, variabel Content (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,649 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil

dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa variabel Content berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini berarti semakin baik kualitas content yang dirasakan responden, maka semakin tinggi pula nilai variabel dependen.

Hipotesis 2 Accuracy X2

Variabel Accuracy (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,057 dengan nilai signifikansi sebesar 0,043. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,043 < 0,05$), sehingga variabel Accuracy juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, peningkatan pada variabel Accuracy akan diikuti oleh peningkatan pada variabel dependen.

Hipotesis 3 Ease Of Use X3

variabel Ease of Use (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 1,553 dengan nilai signifikansi sebesar 0,125. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,125 > 0,05$), sehingga variabel Ease of Use tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Meskipun koefisien regresinya bernilai positif, pengaruh yang diberikan belum cukup kuat secara statistik.

Secara keseluruhan, hasil uji t menunjukkan bahwa dari tiga variabel independen yang diuji, variabel Content dan variabel Accuracy terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan variabel Ease of Use tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh Content dan variabel Accuracy terhadap variabel dependen diterima, sedangkan hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh Ease of Use terhadap variabel dependen ditolak.

2. Uji F

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	405.232	3	135.077	70.163	.000 ^b
	Residual	136.688	71	1.925		
	Total	541.920	74			

a. Dependent Variable: Total_YX

b. Predictors: (Constant), Total_EX, Total_AX, Total_CX

Hipotesis 4 Content, Accuracy, dan Ease Of Use

Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 70,163 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan. Hal ini berarti variabel Content (X1), variabel Accuracy (X2), dan variabel Ease of Use (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y).

Selain itu, berdasarkan tabel ANOVA diketahui bahwa nilai Sum of Squares Regression sebesar 405,232 lebih besar dibandingkan nilai Sum of Squares Residual sebesar 136,688. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam model penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Content, variabel Accuracy, dan variabel Ease of Use memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen diterima, sehingga model regresi yang dibangun layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.865 ^a	.748	.737	1.38751	2.060

a. Predictors: (Constant), Total_EX, Total_AX, Total_CX

b. Dependent Variable: Total_YX

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel Model Summary di atas, diperoleh nilai R sebesar 0,865 yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen, yaitu Content (Total_CX), variabel A (Total_AX), dan Ease of Use (Total_EX), dengan variabel dependen (Total_YX) termasuk dalam kategori sangat kuat. Selanjutnya, diperoleh nilai R Square sebesar 0,748 yang berarti bahwa 74,8% variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model penelitian.

Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,737 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel penelitian, sebesar 73,7% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel Content, variabel A, dan Ease of Use. Adapun sisanya sebesar 26,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti, seperti faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi variabel dependen.

Selain itu, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 1,38751 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model regresi. Semakin kecil nilai tersebut, maka semakin baik kemampuan model dalam memprediksi nilai variabel dependen. Nilai Durbin-Watson sebesar 2,060 juga mengindikasikan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya indikasi autokorelasi yang berarti pada residual.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variabel dependen. Variabel Content, variabel A, dan Ease of Use mampu menjelaskan sebesar 73,7% perubahan pada variabel dependen, sedangkan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *content* dan *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN secara parsial, sedangkan *ease of use* tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kemampuan menjelaskan variasi kepuasan yang tergolong kuat, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan temuan tersebut, pengembang aplikasi disarankan memprioritaskan kelengkapan dan ketepatan informasi, serta menjaga kestabilan sistem agar kendala seperti kegagalan masuk, waktu muat yang lama, dan menu yang tidak dapat dibuka pada jam sibuk dapat berkurang. Penelitian selanjutnya disarankan menambah jumlah responden, menambahkan dimensi EUCS lainnya seperti *format* dan *timeliness* atau variabel lain seperti keamanan data, serta menggunakan metode analisis tambahan agar hasil lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36–44. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i4.47882>

- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502.
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Jkn Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 2(2), 152–161.
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analysis of User Satisfaction of the Camscanner Application Using the Technology Acceptance Model (TAM) and End-User Computing Satisfaction (EUCS) Methods. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3), 102–109.
- Sihite, C. M., Ardi, Y. M., & Amelia, S. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Information Management For Educators And Professionals*, 10(2), 123–132.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (27th ed.). Alfabeta Bandung.
- Zahra, H., Santoso, S., & Kurniawan, I. A. (2024). *Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Simpel Tkr Pdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang*. 7(September), 87–98.