ANALISIS PENGARUH LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN BULELENG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Oleh

Lovyetha Evelyn Sirait, NIM 2215091030
Program Studi Sistem Informasi
Jurusan Teknik Informatika

ABSTRAK

Perkembangan Layanan digital di sektor kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN membantu peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) lebih mudah mengakses berbagai layanan secara digital. Namun, masih didapati hambatan dalam penggunaan aplikasi, seperti terhambat dalam memahami fitur, proses login dan verifikasi, serta gangguan pada beberapa layanan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya literasi digital pengguna dalam mendukung pemanfaatan aplikasi dan kepuasan pengguna. Studi ini dilakukan agar bisa memahami sejauh mana tingkat literasi digital masyarakat dan tingkat kepuasan mereka menggunakan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Buleleng. Selain itu, studi ini juga bertujuan menganalisis bagaimana tingkat literasi digital memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Dari hasil analisis tersebut, studi ini juga akan menyusun saran-saran untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN. Sebuah kuesioner diberikan kepada 100 orang responden yang merupakan peserta JKN dan juga pengguna aktif aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Buleleng, sebagai bagian dari metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini. Literasi digital diukur berdasarkan tiga variabel yang mengacu pada IMDI 2025, yaitu Literasi Digital Dasar, Keamanan Digital, dan Etika Digital, sedangkan kepuasan pengguna diukur dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata Literasi Digital Dasar sebesar 4,01, Keamanan Digital sebesar 3,96, Etika Digital sebesar 4,00, dan Kepuasan Pengguna sebesar 3,84. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa meskipun etika digital tidak memiliki dampak yang nyata terhadap kepuasan pengguna, literasi digital dasar dan keamanan digital memiliki dampak yang positif dan cukup signifikan. Namun secara simultan, ketiga variabel literasi digital berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna yang menyumbang variasi sejumlah 71,6%. Berdasarkan hasil penelitian dan masukan responden, rekomendasi perbaikan diarahkan pada penyederhanaan navigasi, peningkatan panduan penggunaan fitur, stabilitas dan performa aplikasi, penguatan keamanan akun dan perlindungan data pribadi, serta edukasi literasi digital pengguna.

Kata Kunci: Mobile JKN, Literasi Digital, Kepuasan Pengguna, EUCS.

ANALYSIS THE EFFECT OF DIGITAL LITERACY ON USER SATISFACTION WITH BPJS KESEHATAN JKN MOBILE APP IN BULELENG REGENCY USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) MODEL

By

Lovyetha Evelyn Sirait, Student ID 2215091030
Information Systems Study Program
Department of Informatics Engineering

ABSTRACT

Participants in National Health Insurance (JKN) through the Mobile JKN app help JKN participants access various services more easily. However, there are still challenges in using the app, such as difficulty understanding its features, the login and verification processes, and disruptions to some services. These conditions highlight the importance of users' digital literacy in supporting app utilization and user satisfaction. The purpose of this study is to find out the level of digital literacy and user satisfaction, analyze how digital literacy affects user satisfaction with the Mobile JKN application in Buleleng Regency, and prepare recommendations for improving the application. A questionnaire was given to 100 respondents who are participants in JKN and also active users of the Mobile JKN app in Buleleng Regency as part of the quantitative method used in this research. Digital literacy is measured based on three variables aligned with the IMDI 2025 framework: Basic Digital Literacy, Digital Security, and Digital Ethics; while user satisfaction is measured using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which consists of Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The results of the study show an average score of 4.01 for Basic Digital Literacy, 3.96 for Digital Security, 4.00 for Digital Ethics, and 3.84 for User Satisfaction. According to partial test results, user satisfaction is positively and significantly impacted by digital security and basic digital literacy, but not by digital ethics. Collectively, the three digital literacy variables had a significant effect on User Satisfaction, explaining 71.6% of the variation. Based on the research findings and respondent feedback, recommendations for improvement focus on simplifying navigation, improving feature usage guides, enhancing app stability and performance, strengthening account security and personal data protection, and promoting digital literacy among users.

Keywords: Mobile JKN, Digital Literacy, User Satisfaction, EUCS.