



Original Research Paper

## ANALISIS PENGGUNAAN FITUR I-CARE JKN TERHADAP KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI KLINIK PRATAMA MARGA AYU

Rai Riska Resty Wasita\*, Agus Donny Susanto, I Wayan Nurata, Yogi Desita Suwari, I Made Juliarta Suputra, Ni Luh Gede Synthia Pratiwi

Program Studi Pererekam dan Informasi Kesehatan, Universitas Dhyana Pura, Bali

**Email Corresponding:**

[riskaresty@unhdhirabali.ac.id](mailto:riskaresty@unhdhirabali.ac.id)

**Page :** 353-360

**Kata Kunci :**

*i-Care*,  
kepuasan pengguna JKN,  
EUCS

**Keywords:**

*i-Care*,  
*JKN user satisfaction*,  
EUCS

**Published by:**

Tadulako University,  
Managed by Faculty of Medicine.  
**Email:** healthytadulako@gmail.com  
**Phone (WA):** +6285242303103  
**Address:**  
Jalan Soekarno Hatta Km. 9. City of  
Palu, Central Sulawesi, Indonesia

### ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengembangkan aplikasi mobile JKN berbasis sistem teknologi informasi berupa fitur *i-Care*. Terobosan baru ini diharapkan mampu memberi kemudahan bagi pengguna dalam melihat riwayat pelayanan kesehatan pengguna layanan pada fasilitas kesehatan secara online. Fitur *i-Care* JKN telah diterapkan sejak awal tahun 2023 dan belum pernah dilakukan evaluasi guna mencari tingkat kepuasan peserta JKN pengguna *i-Care*. Tujuan penelitian untuk menganalisis penggunaan fitur *i-Care* terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Klinik Marga Ayu. Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang pemilihan sampelnya dilakukan dengan *role of thumb* sebanyak 50 peserta JKN yang menggunakan *i-Care* JKN dan menerima pengobatan di Klinik Marga Ayu. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 50 responden dengan mengacu pada metode EUCS pertanyaan yang dibagi menjadi 5 kategori, yaitu: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dan *user satisfaction*. Uji analisis menggunakan uji Rank Spearman untuk mengetahui korelasi penggunaan fitur *i-Care* terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Klinik Marga Ayu. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan, bernilai positif dan kuat antara *content* ( $0,008 < 0,005$ ), *format* ( $0,000 < 0,005$ ), *ease of use* ( $0,013 < 0,005$ ), *timeliness* ( $0,003 < 0,005$ ) terhadap kepuasan pengguna *i-Care*. Namun variable *accuracy* tidak berhubungan dengan kepuasan dengan nilai sig  $0,434 (> 0,005)$ .

### ABSTRACT

BPJS for Health as the organizer has developed an information technology system-based application in the form of the *i-Care* application. This new breakthrough is expected to make it easier for users to view the health service history of service users at health facilities online. The *i-Care* application has been implemented since early 2023 and while using this application no evaluation has been carried out to determine the level of satisfaction of JKN participants using *i-Care*. The aim of the research is to analyze the use of the Primary Care (*i-Care*) application on National Health Insurance patient satisfaction at the Marga Ayu Clinic. This research is a quantitative analytical study with a cross sectional approach where sample selection was carried out using the *role of thumb* of 50 JKN participants who used *i-Care* and received treatment at the Marga Ayu Clinic. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 50 respondents referring to the EUCS method. The questions were divided into 5 categories, namely: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* and *user satisfaction*. The analysis test used the Spearman Rank test to find out the correlation between the use of the Primary Care (*i-Care*) application and the satisfaction of National Health Insurance patients at the Marga Ayu Clinic. The research results show that there is a significant, positive and strong relationship between *content* ( $0.008 < 0.005$ ), *format* ( $0.000 < 0.005$ ), *ease of use* ( $0.013 < 0.005$ ), *timeliness* ( $0.003 < 0.005$ ) on *i-Care* user satisfaction. However, the *accuracy* variable is not related to satisfaction with a sig value of  $0.434 (> 0.005)$ .

## PENDAHULUAN

Adanya transformasi digital di bidang kesehatan saat ini memberi pengaruh bagi kemajuan suatu organisasi. Teknologi informasi mampu menyediakan keakuratan, kemudahan dan kecepatan pengolahan data jika dibandingkan dengan cara konvensional<sup>1</sup>. Adanya tuntutan pengolahan dan penyediaan informasi terintegrasi menjadi hal yang penting bagi seluruh fasilitas kesehatan terhadap mutu pelayanan kesehatan<sup>2</sup>.

Semakin berkembangannya kemajuan zaman, maka tidak dapat terelakan beranekaragamnya harapan dan tuntutan masyarakat pada mutu pelayanan kesehatan<sup>3</sup>. BPJS Kesehatan memiliki kewajiban menjalankan pelayanan kesehatan secara komprehensif agar menghasilkan kualitas pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan menentukan kepuasan pengguna dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima<sup>4</sup>. BPJS Kesehatan berharap dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan sebagai peserta JKN<sup>5</sup>.

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara sistem Jaminan Kesehatan Nasional mengembangkan aplikasi berbasis sistem teknologi informasi melalui Mobile JKN. Fitur i-Care JKN (Informasi Pencarian Riwayat Pelayanan Kesehatan) berguna untuk memudahkan peserta JKN dalam melihat riwayat kesehatan yang pernah didapatkan. Bukan hanya untuk peserta JKN, fitur ini juga membantu fasilitas kesehatan untuk mengetahui riwayat peserta JKN selama satu tahun terakhir<sup>6</sup>. Fitur ini seperti rekam medis elektronik yang bertujuan mempermudah dalam mengakses riwayat pelayanan kesehatan, seperti rujukan, diagnosa, tindakan, dan obat-obatan yang pernah dikonsumsi<sup>7</sup>.

Salah satu faktor suksesnya teknologi informasi yang dikembangkan adalah terciptanya kepuasan pengguna, dari penerimaan aplikasi maupun saat pengguna

menggunakan aplikasi. Untuk itu harus dilakukan analisis atau pengukuran dari kepuasan pengguna aplikasi atau sistem tersebut. EUCS adalah sebuah sistem informasi yang mengevaluasi menyeluruh dari pengguna aplikasi maupun sistem informasi berdasarkan pengalaman dari penggunaan aplikasi tersebut. Dalam EUCS ada lima variabel yang digunakan dalam penilaian kepuasan pelanggan yaitu, *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (penggunaan) dan *timeliness* (waktu). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang merupakan model analisis kepuasan pengguna yang bergerak sebagai pengukuran sistem. EUCS dipilih karena banyak yang sudah menggunakannya untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. EUCS menganalisis kepuasan pengguna dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan, sehingga EUCS menjadi metode alat ukur dalam keberhasilan suatu aplikasi maupun sistem dalam hal pengukuran kepuasan pengguna<sup>8</sup>.

Klinik sebagai salah satu faskes primer memerlukan sistem informasi yang handal, akurat dan mumpuni dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pengelolaan data pada fasilitas kesehatan menjadi salah satu aspek utama dalam mewujudkan sistem informasi klinik. Berdasarkan hasil wawancara dengan dokter umum sekaligus dokter BPJS di Klinik Marga Ayu menyebutkan bahwa Klinik Marga Ayu telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam melayani pasien, sehingga masyarakat yang ingin menerima pelayanan kesehatan di Klinik Marga Ayu dapat menggunakan asuransi BPJS Kesehatan. Pada bulan Mei 2023 jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 191 pasien, bulan Juni 2023 sejumlah 139 pasien dan bulan Juli 2023 mengalami peningkatan sejumlah 160 pasien BPJS. Klinik Marga Ayu telah menerapkan i-

Care sejak tahun 2023 dan belum pernah dilakukan evaluasi guna untuk mencari tingkat kepuasan pengguna sistem. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan evaluasi terhadap penggunaan fitur i-Care JKN pada pasien JKN di Klinik Marga Ayu.

**BAHAN DAN CARA**

Penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* untuk mengevaluasi penggunaan i-Care terhadap kepuasan pasien JKN di Klinik Marga Ayu. Populasinya adalah pasien yang melakukan pengobatan ke Klinik Marga Ayu. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *Role of Thumb* yaitu ukuran sampel harus lebih besar beberapa kali (10 kali) dari variabel penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan 5 variabel sehingga jumlah pada setiap anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel sehingga peneliti menggunakan 50 responden anggota JKN yang memakai fitur i-Care dan menerima pelayanan di Klinik Marga Ayu dari Bulan September sampai Desember 2023. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner dengan mengacu pada lima aspek yang terdapat pada metode EUCS. Kemudian untuk analisis data menggunakan uji Rank Spearman untuk menganalisis korelasi penggunaan i-Care JKN terhadap kepuasan pengguna ditinjau dari metode EUCS.

**HASIL**

**Uji validitas dan reliabilitas**

Suatu instrumen dapat dinyatakan *valid* jika memiliki koefisien korelasi antara butir dengan skor total dalam instrumen tersebut lebih besar dari 0,30 sehingga instrumen dinyatakan valid. Berikut ini hasil uji validitas instrument penelitian yang disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Content</i> (X1)	0.551	0,30	Valid
	0.532	0,30	Valid
	0.515	0,30	Valid
	0.729	0,30	Valid
	0.766	0,30	Valid
<i>Accuracy</i> (X2)	0.612	0,30	Valid
	0.507	0,30	Valid
	0.758	0,30	Valid
	0.612	0,30	Valid
	0.741	0,30	Valid
<i>Format</i> (X3)	0.827	0,30	Valid
	0.922	0,30	Valid
	0.826	0,30	Valid
	0.922	0,30	Valid
	0.922	0,30	Valid
<i>Ease of use</i> (X4)	0.759	0,30	Valid
	0.827	0,30	Valid
	0.827	0,30	Valid
	0.547	0,30	Valid
	0.899	0,30	Valid
<i>Timeliness</i> (X5)	0.921	0,30	Valid
	0.866	0,30	Valid
	0.841	0,30	Valid
	0.551	0,30	Valid
	0.723	0,30	Valid
<i>Satisfaction</i> (Y)	0.522	0,30	Valid
	0.691	0,30	Valid
	0.906	0,30	Valid
	0.880	0,30	Valid
	0.880	0,30	Valid
	0.922	0,30	Valid

Sumber: Data primer, 2023

Uji reliabilitas menggunakan nilai *Alpha Cronbach* dengan nilai lebih besar atau sama dengan 0,60. Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh poin instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi reliabilitas sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Content	0,797	Reliabel
Accuracy	0,707	Reliabel
Format	0,774	Reliabel
Ease of Use	0,725	Reliabel
Timeliness	0,733	Reliabel
User Satisfaction	0,754	Reliabel

Sumber: Data primer, 2023

### Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan sebanyak 50 responden peserta JKN dan pengguna *i-care* di Klinik Pratama Marga Ayu. Deskripsi karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, riwayat pendidikan dan pekerjaan seperti pada Tabel 3.

**Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden (n=50)**

Karakteristik	Frekuensi	Proporsi (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	24	48%
Perempuan	26	52%
<b>Umur</b>		
20-30	13	26%
31-40	15	30%
41-50	17	34%
51-60	5	10%
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/mahasiswa	4	8%
Wiraswasta	12	24%
Pegawai Negeri	6	12%
Karyawan swasta	23	46%
Lainnya	5	10%
<b>Riwayat Pendidikan</b>		
SD	1	2%
SMP	4	8%
SMA/SMK	14	28%
Diploma	13	26%
Sarjana	14	28%
Magister	2	4%
Lainnya	0	0%

Sumber: Data primer (2023)

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden didominasi oleh jenis kelamin wanita sebanyak 26 orang dengan persentase 52%, sedangkan sisanya merupakan responden berjenis kelamin pria sebanyak 24 (48%). Umur responden paling banyak dengan rentang usia 17-24 tahun sebesar 17 orang (34%) selanjutnya diikuti dengan rentang usia responden 31-40 tahun (34%). Berdasarkan pekerjaan paling banyak reponsen bekerja sebagai karyawan swasta (46%). Dari riwayat pendidikan, didominasi pada kelompok lulusan SMA/SMK (28%) dan Sarjana (28%).

### Uji Normalitas

Uji yang digunakan untuk melakukan analisis normalitas yaitu uji Kolmogorov Smirnov. Berikut hasil uji normalitas data dari variabel penelitian.

**Tabel 4. Uji Normalitas Data**

Variabel	P value	Distribusi Data
Content	0,57	Normal
Accuracy	0,80	Normal
Format	0,002	Tidak normal
Easy of use	0,007	Tidak normal
Timeliness	0,29	Normal
Kepuasan	0,08	Normal

Sumber: Data primer (2023)

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi *content* ( $p=0,57$ ), *accuracy* ( $p=0,80$ ), *timeliness* ( $p=0,29$ ) dan *kepuasan* ( $p=0,08$ ) memiliki signifikansi lebih besar dari 0,05 artinya data berdistribusi normal. Sebaliknya pada variabel *format* ( $p=0,002$ ), dan *easy of use* ( $p=0,007$ ), memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti data tidak berdistribusi normal.

## Analisis Bivariat

**Tabel 5. Hasil Analisis Kepuasan Pengguna i-Care JKN dengan metode EUCS**

Variabel	Correlation coefisien	P value
<i>Content</i>	0,738	0.000
<i>Accuracy</i>	0,714	0.434
<i>Format</i>	0,745	0.000
<i>Easy of use</i>	0,759	0.013
<i>Timeliness</i>	0,573	0.003

Sumber: Data primer (2023)

Analisis Bivariat menggunakan uji analisis spearman rank pada variabel isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) kepuasan pengguna i-Care di Klinik Pratama Marga Ayu dituangkan pada Tabel 5 berikut ini.

## PEMBAHASAN

### Hubungan *Content* terhadap Kepuasan Pengguna i-Care JKN

Berdasarkan hasil uji spearman pada Tabel 4 didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $\text{sig} > 0,005$ ) maka dapat dinyatakan bahwa variabel *content* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta JKN pengguna fitur i-Care. Variabel *Content* terbukti mempunyai hubungan dan mempengaruhi variabel *User Satisfaction* dengan *Correlation Coefficient* sebesar 0,738 yang memiliki makna hubungan yang kuat antara *content* dan kepuasan pengguna, dan bernilai positif yang menandakan sifat hubungan yang searah yakni semakin tinggi *content* atau isi dari fitur tersebut maka nilai kepuasan pengguna juga semakin tinggi. Hal ini didukung dengan tersedianya isi atau konten yang sudah baik dan beragam serta sesuai dengan harapan pengguna seperti tercatatnya informasi terbaru dalam kegiatan pengobatan.

Pengaruh *Content* terhadap *User Satisfaction* menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat dari konten atau isi yang disediakan oleh fitur i-Care serta sudah sesuai

dengan harapan peserta JKN, sehingga variabel ini memiliki hubungan secara signifikan atau memiliki pengaruh yang penting terhadap rasa kepuasan pengguna, sehingga rasa kepuasan pengguna fitur i-Care JKN akan meningkat. Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa *content* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna<sup>9</sup>. Aspek ini memberikan suatu penjelasan informasi bahwa isi materi (*content*) suatu sistem atau aplikasi dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna<sup>10</sup>. Berdasarkan hasil yang diterima dapat disimpulkan bahwa variabel konten memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan pengguna fitur i-Care JKN.

### Hubungan *Accuracy* terhadap Kepuasan Pengguna i-Care JKN

Berdasarkan hasil uji spearman yang dapat dilihat pada Tabel 4 didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,434 dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, maka dapat dinyatakan bahwa variabel *accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Correlation Coefficient* sebesar 0,714 yang berarti hubungan antara akurasi dan kepuasan pengguna adalah kuat, dan bernilai positif yang menandakan sifat hubungan yang searah, semakin tinggi akurasi maka nilai kepuasan pengguna juga semakin tinggi.

Pengaruh *accuracy* terhadap *User Satisfaction* menunjukkan bahwa indikator akurasi pada aplikasi yaitu keakuratan dalam menyediakan data maupun informasi tidak mempengaruhi pengguna dalam menggunakan fitur *i-Care JKN*. Keakuratan informasi yang dicari oleh pengguna menunjukkan kualitas informasi tersebut. Informasi menjadi berkualitas ketika informasi yang disediakan merupakan informasi yang akurat, datang tepat waktu, dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Sebaliknya informasi menjadi tidak berkualitas ketika informasi yang diterima

oleh pelanggan justru tidak tepat dan tidak menjawab apa yang menjadi pertanyaan bagi pelanggan tersebut<sup>11</sup>. Hal itu membuat kepuasan pengguna menjadi berkurang. Hasil yang diperoleh juga didukung penelitian sebelumnya yaitu yang menyatakan bahwa *accuracy* tidak memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **Hubungan *Format* terhadap Kepuasan Pengguna i-Care JKN**

Berdasarkan hasil uji spearman yang dapat dilihat pada Tabel 4. didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, maka dapat dinyatakan bahwa variabel *Format* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*. Variabel *Format* terbukti mempunyai hubungan dan mempengaruhi variabel *User Satisfaction*. Dapat dikatakan bahwa format atau tampilan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel format memiliki *Correlation Coefficient* sebesar 0,745 yang berarti hubungan antara format fitur i-Care JKN dan kepuasan pengguna adalah kuat, dan bernilai positif yang menandakan sifat hubungan yang searah, semakin baik format dari fitur i-Care JKN maka nilai kepuasan pengguna juga semakin tinggi.

Format yang disajikan oleh *i-Care* yaitu *user interface* sudah menarik, jelas dan mudah digunakan oleh para pengguna. Hal ini menyebabkan bahwa variabel ini memiliki hubungan secara signifikan atau memiliki pengaruh penting dan akan meningkatkan rasa kepuasan pengguna saat menggunakan fitur *i-Care*<sup>12</sup>. Berdasarkan hasil yang diterima dapat disimpulkan bahwa variabel *Format* memiliki pengaruh dan hubungan terhadap kepuasan pengguna fitur *i-Care* JKN.

### **Hubungan *Easy of Use* terhadap Kepuasan Pengguna i-Care JKN**

Berdasarkan hasil uji spearman yang

dapat dilihat pada Tabel 4 didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,013 dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% dinyatakan bahwa variabel *easy of use* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Variabel *easy of use* memiliki pengaruh dan memiliki hubungan yang penting terhadap kepuasan peserta JKN pengguna fitur *i-Care*. Variabel *easy of use* memiliki *Correlation Coefficient* sebesar 0,759 yang berarti hubungan antara format dan kepuasan pengguna adalah sangat kuat dan bernilai positif yang menandakan sifat hubungan yang searah, semakin mudah penggunaan maka nilai kepuasan pengguna juga semakin tinggi.

Pengaruh *ease of use* terhadap *User Satisfaction* (US), menunjukkan bahwa peserta JKN merasakan kemudahan dalam menggunakan fitur *i-Care* JKN dan sesuai dengan harapan pengguna aplikasi sebelum menggunakan fitur *i-Care* JKN sehingga mempengaruhi meningkatnya rasa kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh pengamatan peneliti secara langsung karena sistem yang disediakan mudah dipahami dan mudah digunakan oleh para pengguna. *Ease of use* merupakan saat seseorang telah memercayai sistem atau layanan dengan bebas tanpa upaya penggunaan yang besar<sup>13,14,15</sup>. Seseorang akan menggunakan teknologi jika teknologi tersebut mudah digunakan. Berdasarkan hasil yang diterima dapat disimpulkan bahwa variabel *ease of use* memiliki pengaruh dan hubungan terhadap kepuasan pengguna fitur *i-Care* JKN.

### **Hubungan *Timeliness* terhadap Kepuasan Pengguna i-Care JKN**

Berdasarkan hasil uji spearman yang dapat dilihat pada Tabel 4. didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,003 dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, maka dapat dinyatakan bahwa variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap variabel terhadap kepuasan pengguna. Variabel *timeliness* memiliki

*Correlation Coefficient* sebesar 0,573 yang berarti hubungan antara ketepatan waktu dan kepuasan pengguna adalah sedang dan bernilai positif yang menandakan sifat hubungan yang searah, semakin singkat waktu yang dipergunakan maka nilai kepuasan pengguna juga semakin tinggi.

Pengaruh *timeliness* terhadap *User Satisfaction* menunjukkan bahwa indikator yang berada pada variabel *timeliness* memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam hal ketepatan waktu. Semakin lama waktu untuk memperoleh atau menampilkan informasi yang di inginkan serta informasi terbaru yang di tampilkan sangat mempengaruhi kepuasan para pengguna aplikasi dalam menggunakannya karena semakin cepat informasi ditampilkan atau diproses dan semakin *up to date informasi* yang di sajikan maka pengguna akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut<sup>9,16</sup>. Berdasarkan hasil yang diterima dapat dinyatakan bahwa variabel *timeliness* memiliki pengaruh dan hubungan terhadap kepuasan pengguna *fitur i-Care JKN*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan, bernilai positif dan kuat antara *content* ( $0,008 < 0,005$ ), *format* ( $0,000 < 0,005$ ), *ease of use* ( $0,013 < 0,005$ ), *timeliness* ( $0,003 < 0,005$ ) terhadap kepuasan pengguna *i-Care*. Namun variabel *accuracy* tidak berhubungan dengan kepuasan dengan nilai sig  $0,434 (> 0,005)$ .

Diharapkan peneliti selanjutnya menggunakan metode evaluasi kepuasan yang berbeda untuk dapat membandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, atau menggunakan metode yang sama namun dengan diujikan pada pihak tengah kesehatan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih Kepala dan staff Klinik Pratama Marga Ayu dan Universitas Dhyana Pura atas kesempatan yang diberikan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga bermanfaat untuk ilmu pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Wasita RRR, Susanto AD. Pengaruh Sistem Antrian Berbasis Quick Responses Code Terhadap Beban Kerja Petugas Loker Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*. 2022;8(1):24–9.
2. Mayatopani H, Handayani N, Ramadhan YE. Analisis Sistem Informasi Pendaftaran Rekam Medis Pasien Pengguna BPJS Pada Klinik Rohmatan Nur Al Amim. *JIKA*. 2020;2722–2713.
3. Chaerul R, Utami H, Anggriani Y. Pengaruh Pelayanan Home Care Apoteker Terhadap Tingkat Kepatuhan, Kepuasan Dan Outcome Klinis Pasien Hipertensi Di Apotek. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*. 2020;5(3):67–74.
4. Hidayah N, Sitepu N, Hilda H, Masniah M, Ulina K. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT. Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*. 2023;9(1):27–35.
5. Saptonadi CFNA, Herlambang AD, Wijoyo SH. Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dan Model Delone and Mclean. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 2018;2(12):6386–90.
6. Prasetyowati A, Kushartanti R. User Satisfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with

- EUCS Model. *Unnes Journal of Public Health*. 2018;7(2).
7. Diniyanto TR. Radio Republik Indonesia. 2023 [cited 2024 May 14]. I-Care JKN Inovasi BPJS Kesehatan. Available from: <https://www.rri.co.id/kesehatan/461785/i-care-jkn-inovasi-bpjs-kesehatan>
  8. Sugandi MA, Halim RMN. Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *Jurnal Sistem Informasi*. 2020;9(1):2302–8149.
  9. Kurniasih I, Pibriana D. Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. 2021;8(1):181–98.
  10. Prayoga SH, Sensuse DI. Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mnegadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). *Journal of Information Systems*. 2020;6(1):70–80.
  11. Darwati L, Fitriyani. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUACS). *Jurnal UMJ*. 2022;12(2):34–42.
  12. Suzanto B, Sidharta I. Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. 2015;9(1):16–28.
  13. Sandy E, Firdausy CM. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Trust terhadap Minat Konsumen dalam Penggunaan Ulang Go-Pay di Kota Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 2021 Jan 29;5(1):22–7.
  14. Mandasari IACS, Giantari IGAK. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 2017;10(6):3637–64.
  15. Bawardi FS, Rachmadi A, Wardani NH. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer [Internet]*. 2019;3(8):2548–964. Available from: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
  16. Rahayu EF. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). 2022;6(2):213–26.