

AUDIT KEPATUHAN DAN KINERJA SISTEM INFORMASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**Nurhalizah¹, Sela Susanti²**^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri
Email: ichanurhaliza1920@gmail.com¹, sellasusanti23@gmail.com²**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji kepatuhan dan kinerja sistem informasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna. Audit kepatuhan dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem ini mematuhi regulasi dan standar yang berlaku, termasuk keamanan data. Audit kinerja menganalisis aspek teknis seperti kecepatan akses, keandalan, dan efektivitas fitur yang disediakan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna. Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi: isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data dikumpulkan melalui survei dan wawancara dengan pengguna Mobile JKN di Kabupaten Indragiri Hilir dan Indragiri Hulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan protokol keamanan, optimisasi infrastruktur, dan perbaikan antarmuka pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meminimalkan risiko terkait kepatuhan dan kinerja sistem.

Kata Kunci : Mobile JKN, kepatuhan, kinerja, kepuasan pengguna, EUCS.

ABSTRACT

This study examines the compliance and performance of the Mobile JKN information system in relation to user satisfaction. The compliance audit assesses the system's adherence to relevant regulations and standards, including data security. The performance audit analyzes technical aspects such as access speed, reliability, and feature effectiveness, as well as measuring user satisfaction. The End-User Computing Satisfaction (EUCS) method is used to measure user satisfaction across five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were collected through surveys and interviews with Mobile JKN users in Indragiri Hilir and Indragiri Hulu districts. The results indicate that enhancing security protocols, optimizing infrastructure, and improving the user interface can increase user satisfaction and minimize risks associated with system compliance and performance.

Keywords: Mobile JKN, compliance, performance, user satisfaction, EUCS.

1 PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) telah menjadi tulang punggung pengelolaan data kesehatan di institusi kesehatan, yang mencakup berbagai proses seperti pendaftaran peserta, pengelolaan administrasi klaim, pencatatan layanan kesehatan, presensi pasien dan tenaga medis, serta banyak lagi. Jika pengelolaan Mobile JKN tidak dilakukan dengan baik, hal ini dapat berakibat pada rendahnya kualitas layanan yang diberikan kepada pasien dan pengguna lainnya. Rendahnya kualitas layanan ini pada gilirannya akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dan pengguna lainnya, serta dapat mengurangi tingkat kepercayaan pemangku kepentingan terhadap institusi tersebut[1]. Penelitian ini akan memfokuskan pada audit kepatuhan dan kinerja Mobile JKN berbasis untuk menilai sejauh mana sistem ini memenuhi standar yang berlaku dan memuaskan penggunanya, serta mengusulkan perbaikan yang diperlukan berdasarkan temuan audit tersebut. Permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini mencakup ketidakpatuhan terhadap regulasi keamanan data, yang berpotensi mengakibatkan kebocoran informasi sensitif, serta masalah kinerja yang mengganggu operasional sehari-hari dan mengurangi produktivitas pengguna. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini akan

mengusulkan solusi praktis yang dapat diimplementasikan oleh institusi kesehatan. Solusi yang diusulkan mencakup peningkatan protokol keamanan untuk memastikan perlindungan data yang lebih baik, optimisasi infrastruktur cloud untuk meningkatkan kecepatan dan keandalan sistem, serta peningkatan antarmuka pengguna (UI) untuk membuat sistem lebih mudah digunakan dan intuitif. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi untuk pelatihan dan dukungan teknis berkelanjutan bagi pengguna, guna meningkatkan pemahaman dan kemampuan mereka dalam menggunakan Mobile JKN berbasis cloud dengan efektif[2].

Dengan melakukan audit kepatuhan dan kinerja secara komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan Mobile JKN di institusi kesehatan yang bersangkutan, serta menyediakan solusi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meminimalkan risiko terkait kepatuhan dan kinerja sistem. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi institusi yang menjadi objek studi, tetapi juga dapat memberikan wawasan berharga bagi institusi kesehatan lainnya yang menggunakan atau berencana untuk mengimplementasikan Mobile JKN[3]. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kesehatan yang lebih aman, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan penggunanya.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan audit kepatuhan dan kinerja Mobile JKN berbasis cloud di sebuah institusi kesehatan untuk menilai sejauh mana sistem ini mematuhi standar dan regulasi yang berlaku serta kinerjanya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Melalui audit kepatuhan, penelitian ini akan mengevaluasi apakah Mobile JKN mematuhi berbagai regulasi, termasuk undang-undang perlindungan data pribadi, kebijakan keamanan informasi, dan standar industri yang relevan. Selain itu, audit kinerja akan menganalisis aspek teknis dari sistem, seperti kecepatan akses, keandalan, dan efektivitas fitur yang disediakan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui survei dan wawancara.

Pada bagian ini, sebagai bahan peninjauan dan menambah literatur, peneliti menuangkan sebagian literatur yang telah diteliti dan berkaitan dengan penelitian ini : penelitian yang dilakukan Rudi Hastomo, Imam Nazarudin Latif, dan Adisthy Shabrina Nurqamarani dalam penelitian yang berjudul "Audit Kepatuhan oleh Quality Management System pada Standar Operasional Prosedur Quality Control Department PT. Sagatrade Murni" mengkaji pelaksanaan audit kepatuhan oleh Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System/QMS) terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Quality Control PT. Sagatrade Murni. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan pelatihan bagi karyawan, perbaikan dokumentasi, dan peninjauan berkala terhadap SOP untuk memastikan kontinuitas dan peningkatan kualitas. Penelitian ini menekankan pentingnya audit kepatuhan dalam menjaga kualitas produk dan layanan, serta mendukung keberhasilan implementasi QMS di perusahaan[4].

Penelitian yang dilakukan oleh Dede Abdurahman, Budiman, dan Encum dengan judul "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction" berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi RSM Mobile yang dirancang untuk memberikan akses mudah dan layanan optimal dalam konteks layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang mengukur kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima dimensi: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemahaman mendalam mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi RSM Mobile, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik dan efisien kepada pengguna[5].

Penelitian berikutnya diteliti oleh Retno Kusumo, Riska Pradita, dan Rhucy Nhifvellast dalam penelitian mereka yang berjudul "Evaluasi Sistem Informasi Medical Check-Up Berbasis Mobile Apps. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi MCU mobile menggunakan metode EUCS, yang melibatkan faktor-faktor seperti isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data dikumpulkan melalui wawancara

dan kuesioner yang diberikan kepada 10 responden pengguna layanan MCU di RS Awal Bros Batam yang dipilih secara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sangat puas terhadap faktor isi, keakuratan, bentuk, dan ketepatan waktu, sementara faktor kemudahan mendapatkan tingkat kepuasan yang sedikit lebih rendah, karena pengguna baru memerlukan waktu adaptasi terhadap penggunaan aplikasi[6].

3 METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan informasi untuk mempelajari berbagai permasalahan yang ada sehingga peneliti dapat menemukan pokok permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode End User Satisfaction With Computing(EUCS) yang merupakan suatu lingkungan dan ruang lingkup yang memungkinkan pemakai secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan informasi. Model evaluasi EUCS menekankan “kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaannya dari sebuah sistem. Model EUCS telah banyak diuji coba oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitas dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang bermakna meskipun metode ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda. Metode penelitian ini dimulai dari tahap identifikasi permasalahan terkait kualitas layanan aplikasi Mobile JKN[7]. Fokus penelitian adalah menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi dengan menggunakan dua variabel utama. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah isi (content), keakuratan (accuracy), format (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Variabel-variabel tersebut dapat mempengaruhi perkembangan variabel terikat utama yaitu kepuasan pengguna (Satisfaction). Analisis dilakukan untuk menilai sejauh mana variabel independen tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai pengumpulan data penelitian, dan metode pengumpulan data adalah skala Likert empat poin. Kuesioner ini dibagikan kepada para pengguna mobile JKN untuk mengetahui persepsi mereka tentang topik penelitian. Skala Likert empat poin yang digunakan dalam pengukuran ini menawarkan empat tingkat respons:

1. sangat tidak setuju (TSS)
2. tidak setuju (TS)
3. setuju (S)
4. sangat setuju (SS)

Pengguna diminta memilih salah satu opsi yang paling mencerminkan pendapat mereka terhadap setiap pernyataan dalam survei. Pendekatan ini membantu peneliti mengukur dan menganalisis persetujuan atau ketidaksepakatan pengguna terhadap topik penelitian secara sistematis dan terstruktur.

1. Instrumen Penelitian

Tabel 1 Instrumen Penelitian

Parameter	Variabel	Indikator
End User Computing Satisfaction (EUCS)	Isi (Content) X1	C1. Informasi dalam mobile JKN mudah di pahami C2. Informasi pada mobile JKN sudah lengkap C3. Informasi pada mobile JKN sesuai dan jelas dengan kebutuhan pengguna
End User Computing Satisfaction (EUCS)	Keakuratan (Accuracy) X2	A1. Informasi yang di dihasilkan Mobile JKN benar dan akurat A2. Aplikasi mobile JKN memberikan output sesuai dengan yang di perintahkan A3. Aplikasi mobile JKN jarang error atau bug A4. Aplikasi mobile JKN dapat digunakan dengan baik dari awal hingga akhir
End User Computing Satisfaction (EUCS)	Bentuk (Format) X3	F1. Tampilan aplikasi mobile JKN memberikan Tampilan yang menarik F2. Aplikasi mobile JKN memberikan tampilan yang memudahkan pengguna F3. Penggunaan found tulisan aplikasi mobile JKN jelas bagi pengguna F4. Desain aplikasi mobile JKN menampilkan menu yang memudahkan
End User Computing Satisfaction (EUCS)	Kemudahan Pengguna (Ease Of Use) X4	E1. Aplikasi mobile JKN dapat di akses kapan saja dan dimana saja E2. Aplikasi mobile JKN mudah dan nyaman di gunakan E3. Pengguna mrnggunakan aplikasi mobil JKN tanpa bantuan orang lain
End User Computing Satisfaction (EUCS)	Ketepatan Waktu (Timeliness) X5	T1. Aplikasi mobile JKN memberikan informasi up to date T2. Aplikasi mobile JKN memberrikan informasi

		yang di perlukan pengguna tanpa memerlukan waktu yang lama
End User Computing Satisfaction (EUCS)	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>) X6	Y1. Menggunakan aplikasi mobile JKN sebagai layanan jaminan kesehatan nasional efektif dan efisien Y2. Pengguna merasa puas dengan penggunaan layanan mobile JLN

2. Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono, populasi adalah generalisasi dari hal-hal dengan jumlah dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[8]. Populasi yang akan digunakan adalah pengguna aplikasi mobile JKN di kabupaten Indragiri Hilir dan Indragiri Hulu. Ukuran populasi tidak diketahui dan tidak dapat ditentukan, sehingga digunakan rumus Lameshow untuk menentukan jumlah sampel, mirip dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{D^2}$$

$$n = \frac{(1,96)(0,5)(1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

Z : Derajata Kepercayaan = 1,96

P : Maksimal estimasi = 0,5

Berdasarkan tujuan penelitian, kriteria responden yang dibutuhkan:

- 1) Domisili kabupaten Indragiri Hilir dan Indragiri Hulu
- 2) Berusia 17 tahun keatas
- 3) Pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN minimal satu kali

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1) Berdasarkan Usia

Tabel 2Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	17-25 Tahun	20	64,5%
2.	26-35 Tahun	10	32,4%
3.	36-45 Tahun	1	3,1%
Total		31	100%

Pada tabel 2 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase 20% kemudian responden yang berusia 26-35 tahun berjumlah 10 orang dengan persentase 10% dan responden berusia 36-45 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 1%.

2) Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4 Gender Responden

No.	Gender	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	8	25,8%
2.	Perempuan	23	74,2%
Total		31	100%

Pada tabel gender responden menjelaskan jumlah responden laki-laki sebanyak 8 orang dengan persentase 25,8% dan jumlah responden perempuan sebanyak 23 orang dengan persentase 74,2%.

3) Berdasarkan Domisili

Tabel 3 Domisili Responden

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1.	Indragiri Hilir	18	58,1%
2.	Indragiri Hulu	13	41,9%
Total		31	100%

Berdasarkan tabel 3 yang berisi domisili responden menunjukkan bahwa untuk yang berdomisili di Indragiri Hilir berjumlah 18 orang dengan persentase 58,1% dan untuk responden yang berdomisili di Indragiri Hulu sebanyak 13 dengan persentase 41,9%.

B. Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Tabel 4 Pengujian Validasi

Atribut	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
C1	0,355	0,802	
C2	0,355	0,775	

C3	0,355	0,687
A1	0,355	0,873
A2	0,355	0,771
A3	0,355	0,804
A4	0,355	0,857
F1	0,355	0,718
F2	0,355	0,799
F3	0,355	0,804
F4	0,355	0,796
E1	0,355	0,733
E2	0,355	0,731
E3	0,355	0,842
T1	0,355	0,835
T2	0,355	0,709
Y1	0,355	0,805
Y2	0,355	0,763
Y3	0,355	0,762

Valid

Pada tabel 4 dilakukan uji validitas perbandingan antara nilai rhitung dan rtabel. Item kuesioner dinyatakan valid karena rhitung memiliki nilai lebih dari rtabel. Dari total 31 Responden, dengan level signifikansi sebesar 0.05 atau dengan persentase 5% maka diperoleh nilai rtabel sebesar 0,355.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 5 Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Isi	1,369	
Keakuratan	1,217	
Bentuk	1,217	
Kemudahan pengguna	1,369	Valid
Ketepatan Waktu	1,825	
Kepuasan Pengguna	1,369	

Pada tabel 5 merupakan Uji reliabilitas X digunakan untuk menentukan apakah hasil pengujian konsisten ketika diterapkan berulang kali pada subjek yang sama. Pengujian instrumen dilakukan untuk mengetahui nilai koefisien alfa atau Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 seperti yang terantum di dalam tabel.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa sistem informasi Mobile JKN memiliki tingkat kepatuhan dan kinerja yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal. Audit kepatuhan menunjukkan adanya beberapa pelanggaran terhadap regulasi keamanan data yang harus segera diperbaiki untuk menghindari kebocoran informasi sensitif. Selain itu, hasil audit kinerja mengindikasikan bahwa kecepatan akses, keandalan, dan efektivitas fitur-fitur Mobile JKN masih memerlukan peningkatan. Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) menunjukkan bahwa aspek isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu perlu diperhatikan lebih lanjut. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, disarankan adanya peningkatan protokol keamanan, optimisasi infrastruktur, serta penyempurnaan antarmuka pengguna. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat mengurangi risiko terkait kepatuhan dan kinerja sistem, serta menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan efisien. Penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi institusi yang menjadi objek studi, tetapi juga memberikan wawasan berharga bagi institusi kesehatan lain yang menggunakan atau berencana mengimplementasikan Mobile JKN.

1 REFERENSI

- [1] M. Pengembangan, P. Administrasi, R. M. Ramadani, M. Takdir, and M. Lutfi, "Jurnal Ilmu Administrasi Implementation of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application in Sinjai Regency," vol. 20, no. 2, pp. 208–217, 2023.
- [2] D. K. Makassar, S. Narmansyah, S. Rahmadani, and M. A. Arifin, "Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile," vol. 1, no. 3, pp. 196–204, 2022, doi: 10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082.
- [3] A. N. Jannah, I. Susanto, and D. P. Rakhmadani, "Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS," vol. 7, pp. 1491–1502, 2023.
- [4] R. Hastomo, I. N. Latif, and A. S. Nurqamarani, "AUDIT KEPATUHAN OLEH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM PADA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR QUALITY CONTROL DEPARTMENT PT . SAGATRADE," pp. 1–12, 1945.
- [5] D. Abdurahman, "ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI RUMAH SAKIT MAJALENGKA MOBILE MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING STATISFACTION," vol. 6, pp. 10–17, 2020.
- [6] R. Kusumo, R. Pradita, and R. Nhifvellast, "EVALUASI SISTEM INFORMASI MEDICAL CHECK-UP BERBASIS MOBILE APPS MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," vol. 17, no. May, pp. 1302–1316, 2023.
- [7] M. Adya, F. Putri, K. Adi, S. Wijaya, and N. Wayan, "Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)," vol. 1, no. 2, pp. 42–54, 2024.
- [8] A. Kepuasan, P. Layanan, S. Nurhal, and A. D. Indiryanti, "(End User _ Satisfaction with Computing)," vol. 04, no. 02, pp. 14–20, 2023.