

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Dengan penduduk sebanyak 264 juta Indonesia dengan pengguna internet sebanyak 171,17 juta jiwa atau 64,8% penduduk sudah terhubung dengan internet Indonesia memiliki potensi dalam pengembangan teknologi kesehatan. Pada tahun 2017 melalui peraturan direksi No. 20 tahun 2017 BPJS Kesehatan menghadirkan Aplikasi Mobile JKN dengan fitur antrean *online* dan diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan dan kepastian dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan indeks kepuasan peserta JKN khusus penggunaan antrean *online* pada Aplikasi Mobile-JKN. Berdasarkan pencapaian survei indeks kepuasan peserta tahun 2021 KC Banjar merupakan salah satu wilayah kerja di wilayah Jawa Barat dengan pencapaian nilai *Mean Score* berada pada pencapaian 82.1 masih jauh diatas rata-rata pencapaian nasional indeks kepuasan peserta untuk *Mean Score* 87,63. Dengan jumlah pengguna Mobile JKN sebanyak 61.246 dan fasilitas kesehatan yang telah implementasi Antrean *online* sebanyak 8 rumah sakit dari total 10 rumah sakit dan 86 Puskesmas/dokter keluarga/Klinik dari total 144 yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan mengevaluasi kepuasan peserta terhadap implementasi antrean *online* pada Aplikasi Mobile JKN dengan fitur antrean *online* dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* berdasarkan 5 variabel yaitu *content*, *Accuracy*, *Format*, *ease of use*, dan *Timeliness*.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran kuantitatif dan kualitatif (*mixed methode*). *Mixed method* Merupakan metode penelitian gabungan yang terdiri dari metode penelitian kuantitatif dan kualitatif yang digunakan bersama dalam kegiatan penelitian.

**Hasil:** Antrean online yang diuji menggunakan 5 Variabel EUCS yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu keakuratan(*accuracy*), Tampilan (*Format*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Kendala pelaksanaan Antrean online terdiri dari kendala SDM, kendala sarana prasarana, kendala aplikasi dan kendala peserta.

**Kesimpulan:** Analisa kualitatif menunjukan terdapat 3 (tiga) variabel EUCS yang berpengaruh terhadap antrean Mobile JKN yang memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan peserta yaitu keakuratan(*accuracy*), Tampilan (*Format*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Variabel Isi(*content*) dan Kemudahan penggunaan sistem (*Easy to use*) mempunyai pengaruh kecil terhadap kepuasan peserta. Sedangkan Analisa Kuantitatif menunjukan Secara keseluruhan responden merasa puas atas variabel EUCS tersebut namun masih terdapat permasalahan terkait dengan implementasi Antrean Online pada masing-masing variable.

**Kata kunci:** Mobile-JKN, Antrean *online*, EUCS, Kepuasan Peserta

## ABSTRACT

**Background:** With a population of 264 million Indonesians with 171.17 million internet users or 64.8% of the population already connected to the internet, Indonesia has the potential to develop health technology. In 2017 through board of directors regulation No. 20 of 2017 BPJS Kesehatan presented the Mobile JKN Application with an online queue feature and is expected to provide convenience, speed and certainty in getting health services so as to increase the satisfaction index of JKN participants specifically for the use of online queues on the Mobile-JKN Application. Based on the achievement of the 2021 participant satisfaction index survey, KC Banjar is one of the work areas in the West Java region with the achievement of the Mean Score value at 82.1, still far above the national average achievement of the participant satisfaction index for the Mean Score of 87.63. With the number of Mobile JKN users as many as 61,246 and health facilities that have implemented online queues as many as 8 hospitals out of a total of 10 hospitals and 86 health centers/family doctors/clinics from a total of 144 who have collaborated with BPJS Kesehatan.

**Objective:** This study aims to identify and evaluate participant satisfaction with the implementation of online queues on the Mobile JKN Application with an online queue feature with the End User Computing Satisfaction (EUCS) method based on 5 variables, namely content, Accuracy, Format, ease of use, and Timeliness.

**Method:** This study uses a mixed quantitative and qualitative method approach. Mixed method is a combined research method consisting of quantitative and qualitative research methods that are used together in research activities.

**Results:** The online queue was tested using 5 EUCS variables that could affect user satisfaction, namely accuracy, Format, and Timeliness. Obstacles to the implementation of online queues consist of human resource constraints, infrastructure constraints, application constraints and participant constraints.

**Conclusion:** Qualitative analysis shows that there are 3 (three) EUCS variables that affect the Mobile JKN queue which have a strong influence on participant satisfaction, namely accuracy, display (format) and timeliness (timeliness). The variables of content and ease of use of the system (Easy to use) had a small influence on participant satisfaction. Meanwhile, Quantitative Analysis shows that overall respondents are satisfied with the EUCS variable, but there are still problems related to the implementation of Online Queues in each variable.

**Keywords:** Mobile-JKN, Online queue, EUCS, Participant Satisfaction