

# Evaluasi Usability dan Pembaruan Desain Antarmuka Aplikasi Mobile JKN oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan = Usability Evaluation and Redesign of Mobile JKN Application by Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Celine Ivo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920537094&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

e-Government adalah penggunaan internet sebagai alat bantu dalam menyampaikan informasi dan layanannya dari pemerintah kepada masyarakatnya. Salah satu contoh aplikasi e-Government adalah aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Pada tahun 2017, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memperkenalkan aplikasi Mobile JKN ke seluruh Indonesia. Walaupun aplikasi Mobile JKN sudah berumur enam tahun dari waktu perilisan, sampai saat ini masih banyak pengguna yang menyampaikan banyak keluhan dan beberapa kebutuhan mereka masih belum terjawab. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan tersebut dengan memanfaatkan pendekatan User-Centered Design (UCD) sebanyak dua kali iterasi dan penerapan teori Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design untuk proses pengembangan solusi desain alternatif. Penulis menggunakan metode mixed methods, yaitu metode campuran yang menggabungkan pengumpulan dan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Penulis melakukan penilaian usability menggunakan SUS dan mendapatkan hasil rata-rata SUS sebesar 32,98 atau grade F (Poor) dari 213 responden valid kuesioner daring. Penulis juga melakukan evaluasi usability pada desain aplikasi existing melalui Usability Testing (UT) kepada 10 partisipan UT dengan hasil akhir rata-rata success rate sebesar 72,5%. Setelah mendapatkan insight dari data kuantitatif, kualitatif, dan hasil evaluasi awal, penulis memutuskan untuk merancang desain alternatif pada 12 fitur utama aplikasi Mobile JKN serta menambahkan fitur baru untuk aplikasi Mobile JKN. Selain itu, penulis juga melakukan proses evaluasi usability rancangan desain alternatif melalui Usability Testing (UT) tahap akhir kepada 15 partisipan UT dengan hasil akhir rata-rata success rate mencapai 96,1%. Berdasarkan hasil pelaksanaan UT tahap akhir, terdapat saran perbaikan dari partisipan sehingga penulis memutuskan untuk menerapkan 40 saran perbaikan dan diimplementasikan pada perbaikan desain alternatif. Penilaian usability dengan menggunakan SUS dilakukan pada solusi desain alternatif dan mendapatkan hasil rata-rata SUS dari 36 partisipan sebesar 83,26 atau grade A (Excellent).

.....e-Government is the utilization of the internet as a tool for conveying information and providing services from the government to its people. One example of an e-Government application is the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan. In 2017, the Social Security Administering Body (BPJS) for Health introduced the Mobile JKN application throughout Indonesia. However, despite being six years old since its release, there are still many users who have submitted numerous complaints, and some of their needs have not been addressed. This study aims to provide a solution to this problem by employing the User-Centered Design (UCD) approach through two iterations and applying Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design theory to develop alternative design solutions. The author adopts a mixed methods methodology, combining quantitative and qualitative data collection and analysis. The author conducted a usability assessment using the System Usability Scale (SUS) and obtained an average SUS score of 32.98, indicating a grade of F (Poor), from 213 valid online questionnaire respondents. Additionally, the author

evaluated the usability of the existing application designs through Usability Testing (UT) with 10 participants, achieving an average success rate of 72.5%. After gathering insights from the quantitative and qualitative data, as well as the initial evaluation results, the authors decided to design alternative solutions for the 12 main features of the Mobile JKN application and introduce new features. Furthermore, the authors conducted a final round of Usability Testing (UT) with 15 participants to evaluate the usability of the alternative designs, resulting in an average final success rate of 96.1%. Based on the results of the final stage of UT implementation, there were suggestions for improvement from the participants so the authors decided to apply 40 suggestions for improvement and implemented them in alternative design improvements. Usability assessment using SUS was then conducted on the alternative design solutions, yielding an average SUS score of 83.26 from 36 participants, corresponding to a grade of A (Excellent), across all participants.