

# Evaluasi Usability dan Perancangan Ulang Desain Antarmuka Fitur Baru di Aplikasi Mobile JKN Versi 4.7.0 Menggunakan Pendekatan User-Centered Design = Usability Evaluation and Interface Redesign of New Feature in the Mobile JKN Application version 4.7.0 Using a User-Centered Design Approach

Juoro Algifari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920552212&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

E-Health merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi informasi dan proses digital. Setiap tahunnya, jumlah pengguna e-Health di Indonesia semakin meningkat. Salah satu aplikasi e-Health di Indonesia adalah Mobile JKN yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Mobile JKN menempati peringkat satu pada App Store dan Play Store di bidang kesehatan. Namun, kenyataannya pengguna kurang puas dengan antarmuka dan pengalaman selama memakai aplikasi ini. Pada tahun 2023, terdapat release version baru dari aplikasi Mobile JKN yaitu versi 4.7.0 yang menawarkan enam fitur baru untuk pengguna. Namun, belum ada penelitian yang memberikan evaluasi terkait fitur baru tersebut. Selain itu, pengguna juga merasa fitur-fitur baru ini dapat dikembangkan lagi untuk memperoleh usability dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi dan perancangan ulang desain antarmuka enam fitur baru pada aplikasi mobile JKN versi 4.7.0 menggunakan pendekatan User-Centered Design (UCD) dan menerapkan teori Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design guna meningkatkan usability dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Analisis permasalahan dan kebutuhan pengguna dilakukan dengan cara membagikan survei System Usability Scale (SUS) kepada 57 responden dan melakukan wawancara kontekstual dengan 15 partisipan. Hasil kuesioner dan wawancara kemudian dipetakan ke dalam pain points pengguna dengan usulan solusi perbaikan. Rancangan desain antarmuka yang dihasilkan adalah berupa low-fidelity prototype dan high-fidelity prototype. High-fidelity prototype yang telah dirancang kemudian dievaluasi dengan melakukan Usability Testing (UT) dengan 15 partisipan dan survei SUS tahap akhir pada 15 responden, untuk dibandingkan skornya dengan survei SUS tahap awal. Hasil skor SUS pada desain as-is menunjukkan bahwa terdapat 5 dari 6 fitur memiliki nilai masih di bawah 70 atau poor. Sementara itu, hasil skor SUS untuk rancangan desain yang baru menunjukkan bahwa, semua fitur yang diteliti memiliki nilai di atas 80 atau excellent. Sama dengan hasil SUS, hasil UT juga menunjukkan peningkatan yang signifikan. Hasil analisis UT pada desain as-is memiliki total success rate sebesar 77,02%. Sementara itu, hasil analisis UT untuk desain yang baru memiliki total success rate sebesar 96,54%. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan menambah insight untuk penelitian selanjutnya terkait topik e-Health, serta menawarkan rekomendasi praktis untuk perbaikan dan pengembangan desain antarmuka aplikasi Mobile JKN.

..... E-Health is a form of health service that utilizes information technology and digital processes. Every year, the number of e-Health users in Indonesia is increasing. One of the e-Health applications in Indonesia is Mobile JKN made by BPJS Kesehatan. Mobile JKN is ranked first in the App Store and Play Store in the health sector. However, in reality, users are not satisfied with the interface and experience while using this application. In 2023, there is a new release version of the Mobile JKN application, version 4.7.0, which offers six new features for users. However, there is no research that provides an evaluation of these new

features. Apart from that, users also feel that these new features can be further developed to achieve better usability and user experience. Therefore, this study aims to evaluate and redesign the interface design of six new features on the Mobile JKN application version 4.7.0 using the User-Centered Design (UCD) approach and applying Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design theory to improve usability and better user experience. Analysis of problems and user needs was carried out by distributing System Usability Scale (SUS) surveys to 57 respondents and conducting contextual interviews with 15 users. The results of the questionnaires and interviews were then mapped into user pain points with proposed improvement solutions. The resulting interface design is a low-fidelity prototype and a high-fidelity prototype. The high-fidelity prototype that has been designed is then evaluated by conducting Usability Testing (UT) with 15 participants and the final SUS survey with 15 participants, to compare the score with the initial SUS survey. The SUS score results for the as-is design showed that 5 out of 6 features had scores below 70 or are in the poor category. Meanwhile, the SUS score results for the new design showed that all the features studied had scores above 80 or are in the excellent category. Similar to the SUS results, the UT results also showed a significant improvement. The UT analysis results on the as-is design had a total success rate of 77.02%. Meanwhile, the UT analysis results for the new design have a total success rate of 96.54%. This research contributes theoretically by adding insight for further research related to the topic of e-Health, as well as offering practical recommendations for the improvement and development of the Mobile JKN application interface design.