

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi kini secara efektif memfasilitasi penyebaran informasi melalui media tulis yang merata ke seluruh lapisan masyarakat. Penyebaran informasi tidak hanya dapat dilakukan melalui media tulis, namun dapat juga melalui media elektronik seperti televisi, radio, dan internet atau *website*. (Fitrah, 2012). *Smartphone* telah menjadi salah satu kebutuhan terpenting di dunia yang serba cepat saat ini. Selain itu, kemajuan teknologi internet telah melambangkan cara bebas berinteraksi yang tidak dibatasi oleh lokasi, jarak maupun waktu (Ilham Nur Yahya & Rahman Prehanto, 2022). Pekerjaan dan aktivitas masyarakat menjadi jauh lebih efisien dibandingkan sebelumnya adanya *smartphone* dan internet, salahsatunya yaitu kemajuan teknologi informasi pada bidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi mendapat banyak perhatian dunia. Banyak hal yang dicapai melalui teknologi informasi, baik didalam organisasi rumah sakit, pengobatan maupun pengembangan penelitian dibidang ilmu kesehatan. Terutama dengan adanya janji dan peluang bahwa teknologi dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, termasuk jaringan sosial (H. Nugraha et al., 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan organisasi yang mempunyai otoritas memberikan jaminan sosial berupa kesehatan dan ketenagakerjaan kepada masyarakat, maka dari itu BPJS harus menciptakan efektivitas bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi, salah satu

kemajuan yang diperkenalkan BPJS Kesehatan adalah *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional). *Mobile JKN* merupakan layanan *mobile* yang dapat diunduh di *Playstore* atau *Appstore* untuk membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi dan pengaduan mengenai BPJS Kesehatan (Zinda Nihriroh et al., 2023).

Rating Playstore aplikasi *Mobile JKN* pada tanggal 20 September 2023 tercatat 4,4 dari 5 bintang dengan total sebanyak 10 juta lebih namun pada bulan Desember 2023 terdapat penurunan *rating Playstore* menjadi 4,3. Berdasarkan ulasan pengguna pada *Playstore* aplikasi *Mobile JKN* masih terdapat beberapa keluhan seperti sulit untuk mengakses aplikasi, *captcha* yang terus salah walaupun sudah mengisi dengan benar, data yang salah saat daftar bisa sukses terdaftar yang berarti validitas *database*-nya tidak sinkron dengan data faktualnya menyebabkan pengguna merasa kurang puas terhadap aplikasi. Berkaitan dengan ketentuan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Aplikasi *Mobile JKN* telah dilakukan pengujian pada penelitian sebelumnya, namun karena seringnya *update* berkala maka perlu dilakukan pengujian kembali untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut diterima dengan baik oleh penggunanya.

Secara umum, dalam proses pengembangan dan implementasi perangkat lunak, uji *usability* jarang dilakukan. Hal ini disebabkan oleh fokus utama pada aspek pengelolaan data, kebutuhan, jadwal, dan ketersediaan sumber daya. Bahkan, seringkali terjadi perdebatan antara pengguna (*user*) dan pembuat sistem

(Nurhadryani & Sukoco, 2014). Kondisi tersebut mendorong dilakukannya penilaian terhadap kegunaan suatu perangkat lunak yang digunakan. Hal mendasar yang dapat dijadikan parameter keberhasilan pengembangan suatu sistem informasi atau perangkat lunak adalah *usability*.

Beberapa penelitian sebelumnya terkait evaluasi *usability* aplikasi telah dilakukan dengan menggunakan metode yang berbeda. Fattahaq melakukan penelitian uji kelayakan pada *user interface* aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan metode *heuristic evaluation* berdasarkan proses pengujian yang dilakukan oleh tiga orang *expert*, pada proses evaluasinya menggunakan sepuluh prinsip *heuristic* yang kemudian akan ditunjukkan dengan nilai *severy rating* (Fattahaq, 2023). Pada penelitian Parera dan Darwis yang dilakukan yaitu dengan analisis yang penilaiannya berasal dari perspektif pengguna, maka digunakanlah metode SUS untuk dapat melakukan evaluasi tingkat kegunaan aplikasi *Mobile JKN* ini (Parera & Darwis, 2023). Rachman melakukan penelitian dengan menggunakan dua metode yaitu metode *WEBUSE* dan *heuristic evaluation*, kedua metode ini dipadukan agar dapat menemukan sekumpulan masalah dari seluruh segi *usability* dari sebuah aplikasi. Pada penelitian sebelumnya terdapat gap pada sampel yang digunakan, yaitu tidak melibatkan pakar untuk melakukan proses *checklist* serta verifikasi data kuesioner sehingga hasil evaluasinya kurang spesifik (Rachman et al., 2022).

Pada penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas *usability* dari aplikasi yang akan diuji dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Heuristic Evaluation* sehingga didapatkan penilaian dari responden serta

permasalahan dan solusi perbaikan yang disarankan evaluator. Penggunaan kedua metode tersebut diharapkan mampu menyelesaikan masalah penelitian pengukuran *usability* dari aplikasi *Mobile JKN* dengan saling melengkapi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?
2. Bagaimana tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*?
3. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk pengembangan aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) kedepannya?

1.3 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Objek pengujian adalah aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional).
2. Evaluasi berfokus pada aspek *usability*.
3. Pengujian didasarkan pada metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Heuristic Evaluation*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Menganalisis tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*.
3. Menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan aplikasi *Mobile JKN*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui nilai pengukuran kualitas aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) berdasarkan metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Heuristic Evaluation*.
2. Memaparkan data hasil penelitian yang dijadikan sebagai rekomendasi untuk peningkatan kualitas aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional).