

ABSTRAK

Salah satu kemajuan teknologi yang diperkenalkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) yang berbasis android untuk membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi mengenai BPJS Kesehatan. Rating *playstore* aplikasi *Mobile JKN* tercatat 4,4 dari 5 bintang. Berdasarkan ulasan pengguna pada *Playstore* masih terdapat 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 *databasenya* tidak sinkron dengan data faktualnya menyebabkan pengguna merasa kurang puas terhadap aplikasi. Penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas *usability* dari aplikasi dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *heuristic evaluation*. Penelitian dengan metode SUS diperoleh skor sebesar 54,75 yang didapat dari sampel yang berjumlah 100 responden. Hasil menunjukkan skor tersebut berada pada *grade D* yang menunjukkan bahwa responden menilai bahwa aplikasi yang dibuat tergolong baik, dari segi *Net Promoter Score* (NPS) menunjukkan bahwa responden bersikap *detractor* yang berarti pengguna merasa kurang puas terhadap *usability* aplikasinya. Berdasarkan hasil penelitian *heuristic evaluation*, ditemukan sebanyak 33 permasalahan yang didapat oleh 3 evaluator.” Temuan masalah pada kesepuluh aspek *heuristic*, terdapat 2 aspek yang memiliki masalah tertinggi dengan rata-rata sebesar 2 pada kategori *minor* yaitu *aesthetic and minimalist design* dan *consistency and standards*, 6 aspek memiliki tingkat *severity rating* tingkat *cosmetic problem*, dan hanya 2 aspek yang berkategori tidak ada masalah yaitu *Match between system and the real world* dan *Flexibility and efficiency of use*. Rekomendasi diusulkan untuk meningkatkan kegunaan aplikasi *mobile JKN* di masa depan. Rekomendasi yang diberikan difokuskan pada peningkatan fungsionalitas dan informasi pada kategori *cosmetic problem* dan *minor* serta kriteria Nielsen yang telah dikaitkan dengan pertanyaan SUS.

Kata Kunci : Evaluasi Usability, System Usability Scale, Heuristic Evaluation, Mobile JKN

ABSTRACT

One of the technological advances introduced by the Social Security Agency (BPJS) is Android-based Mobile JKN (National Health Insurance) to assist the public in providing administrative services regarding BPJS Health. The Playstore rating for the Mobile JKN application was recorded at 4.4 out of 5 stars. Based on reviews Users on Playstore still have complaints such as difficulty in accessing the application, captchas that continue to be incorrect even though they have been filled in correctly, incorrect data when registering can be successfully registered , which means the validity of the database is not in sync with the factual data, causing users to feel dissatisfied with the application . This research measured the usability quality of the application using the System Usability Scale (SUS) method and heuristic evaluation . Research using the SUS method obtained a score of 54.75 obtained from a sample of 100 respondents. The results show that the score is at grade D, which shows that the respondent considers that the application created is relatively good. In terms of the Net Promoter Score (NPS), it shows that the respondent has a detractor attitude , which means that the user is less satisfied with the usability of the application. Based on the results of the heuristic evaluation research, 33 problems were found by 3 evaluators, problems were found in the ten heuristic aspects, there were 2 aspects that had the highest problems with an average of 2 in the minor category , namely a aesthetic and minimalist design and consistency and standards, 6 aspects have a severity rating level of cosmetic problem, and only 2 aspects are categorized as no problem, namely Match between system and the real world and Flexibility and efficiency of use. Based on the problems found, researchers provide recommendations for improving the usability of the JKN mobile application in the future. The recommendations provided are focused on improving functionality and information in the cosmetic problem and minor categorie as well as the Nielsen Criteria which have been linked to SUS questions.

Keywords: *Mobile JKN, Usability, System Usability Scale(SUS), Heuristic Evaluation*