

ABSTRACT

The JKN Mobile application developed by BPJS Kesehatan is a digital service for National Health Insurance (JKN) participants to access various features such as checking membership status, online queuing, and complaint services. Although playing a crucial role in the digitalization of health services, negative reviews from users are still found, particularly regarding the interface which is considered less than optimal. This study aims to analyze the usability level of the JKN Mobile application using the User Experience Questionnaire (UEQ) and Importance Performance Analysis (IPA) methods to provide input for application development, particularly from the user interface aspect. The UEQ method is used to assess six main aspects of the user experience, while the IPA method is used to map attributes based on their importance and performance levels. The analysis results show a gap between user expectations and experiences. The aspects of clarity (1.1056, 0.4021), efficiency (1.0181, 0.0026), and attractiveness (1.0946, -0.019) received high scores and are in the "maintain performance" quadrant, while the aspect of novelty (0.0965, 0.4113) has a low score and falls into the "top priority" quadrant, indicating the need for innovation improvement. The aspect of stimulation (0.8763, -0.1192) is in the low-priority quadrant, while accuracy (0.9514, -0.1224) is in the excessive quadrant because it is considered not very important despite its high performance. These results provide a comprehensive overview of user experience with the JKN Mobile application and the areas that need to be maintained or improved. User feedback-based development strategies and an agile approach are recommended to make feature updates more flexible and responsive to the needs of digital health service users.

Keywords: User interface, IPA, Mobile JKN, UEQ, Usability

ABSTRAK

Aplikasi JKN *Mobile* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan merupakan layanan digital bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mengakses berbagai fitur seperti pengecekan status kepesertaan, antrean *online*, dan layanan keluhan. Meskipun berperan penting dalam digitalisasi layanan kesehatan, masih ditemukan ulasan negatif dari pengguna, terutama terkait antarmuka yang dinilai kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* aplikasi JKN *Mobile* menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna memberikan masukan bagi pengembangan aplikasi, khususnya dari aspek antarmuka pengguna. Metode UEQ digunakan untuk menilai enam aspek utama pengalaman pengguna, sedangkan IPA digunakan untuk memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan pengalaman pengguna. Aspek kejelasan (1.1056, 0.4021), efisiensi (1.0181, 0.0026), dan daya tarik (1.0946, -0.019) memperoleh skor tinggi dan berada dalam kuadran 'pertahankan prestasi', sedangkan aspek kebaruan (0.0965, 0.4113) memiliki skor rendah dan masuk kuadran 'prioritas utama', yang menunjukkan perlunya peningkatan inovasi. Aspek stimulasi (0.8763, -0.1192) berada pada kuadran dengan prioritas rendah, sementara ketepatan (0.9514, -0.1224) berada dalam kuadran berlebihan karena dianggap tidak terlalu penting meskipun kinerjanya tinggi. Hasil ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna terhadap aplikasi JKN *Mobile* serta area-area yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Strategi pengembangan berbasis umpan balik pengguna dan pendekatan *agile* direkomendasikan agar pembaruan fitur lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan kesehatan digital.

Kata kunci: Antarmuka pengguna, IPA, *Mobile* JKN, UEQ, *Usability*