

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital terus mengalami peningkatan yang pesat, terutama dalam hal komunikasi yang semakin bebas dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu (Widyasari et al., 2023). Di Indonesia, penggunaan internet juga mengalami lonjakan signifikan. Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada Februari 2024, tercatat 221.563.479 orang dari total populasi 278.696.200 jiwa telah menggunakan internet (APJII, 2024). Data ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital telah berdampak luas pada berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan.

Salah satu transformasi digital di bidang kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yang merupakan lembaga hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada 1 Januari 2014 dengan tujuan memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia (Solechan, 2019). Jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hingga 31 Desember 2022 tercatat sebanyak 248,77 juta jiwa, setara dengan 90,73% dari total populasi. (Sopiah, 2023).

Sebagai bagian dari transformasi digital, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada 17 April 2016 di *platform Play Store dan App Store* (JKN *Mobile* - Aplikasi BPJS Kesehatan, 2023). Aplikasi ini memungkinkan peserta BPJS mengakses berbagai layanan kesehatan secara praktis, kapanpun dan

dimanapun. Berdasarkan data dari *Play Store*, hingga 9 November 2023, *Mobile JKN* telah diunduh lebih dari 10 juta kali. Aplikasi ini menyediakan fitur seperti cek status kepesertaan, daftar rumah sakit, buat janji berobat, ambil resep obat, dan lainnya (*Mobile JKN – Apps on Google Play*, 2023).

Ulasan negatif terkait aplikasi *Mobile JKN* masih banyak ditemukan, meski jumlah pengguna terus bertambah. Dari total 57.000 ulasan hingga 27 November 2023, tercatat 30.042 ulasan bintang 1 yang berisi keluhan terhadap berbagai permasalahan, salah satunya terkait antarmuka pengguna (UI) yang dinilai kurang optimal. Seorang pengguna bernama Made Darmawan, misalnya, mengaku mengalami kesulitan saat mengisi formulir "Pembaharuan Syarat dan Ketentuan Layanan Program JKN-KIS" karena tidak bisa mengakses *checkbox* "Setuju" akibat tampilan yang tidak dapat digulir. Kondisi ini menegaskan bahwa aspek UI pada aplikasi *Mobile JKN* masih membutuhkan perbaikan (*Mobile JKN – Apps on Google Play*, 2023).

Aplikasi JKN dipilih untuk penelitian ini karena posisinya yang sangat strategis dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai aplikasi yang digunakan oleh sebagian besar penduduk Indonesia, aplikasi ini memiliki skala penggunaan yang masif dan relevansi yang tinggi dalam konteks layanan kesehatan nasional. Dibandingkan dengan aplikasi kesehatan lainnya yang mungkin lebih spesifik pada sektor swasta atau rumah sakit tertentu, *Mobile JKN* melayani seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial. Hal ini menjadikannya sebagai salah satu aplikasi penting yang langsung berhubungan dengan kesejahteraan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yang esensial (Suhadi et al., 2022).

Selain itu, dengan jumlah pengguna yang sangat besar, evaluasi terhadap pengalaman pengguna aplikasi ini menjadi semakin krusial. Aplikasi kesehatan lainnya mungkin menawarkan fitur serupa, tetapi tidak ada yang menyamai skala dan jangkauan yang dimiliki oleh *Mobile JKN*. Kompleksitas fitur serta variasi pengguna dari berbagai latar belakang sosial dan tingkat literasi digital yang beragam juga memberikan tantangan tersendiri dalam menciptakan antarmuka yang mudah dipahami dan digunakan oleh semua kalangan (Aziza & Ristiani, 2023).

Menilai *usability* aplikasi memerlukan perhatian khusus terhadap berbagai aspek yang mendasarinya. Standar ISO 9241-11 menjelaskan bahwa *usability* mencakup efektifitas (*Effectiveness*), efisiensi (*Efficiency*), dan kepuasan (*Satisfaction*) pengguna saat berinteraksi dengan sistem (Wardani et al., 2019). Mengetahui sebuah *website* atau aplikasi sudah termasuk efektif dan efisien saat digunakan oleh pengunjung, maka diperlukan 5 prinsip kegunaan menurut Jacob Nielsen yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* (Hidayatullah et al., 2022).

Penelitian mengenai evaluasi *usability* pada *Mobile JKN* telah dilakukan menggunakan berbagai metode. Seperti, (Lubis et al., 2020) melakukan analisis menggunakan metode *Use Questionnaire*, dengan hasil tingkat *usability* yang dinilai "Baik" dan dengan nilai *usability (system)* yaitu 4,18, nilai aspek *user* 3,80 dan aspek *interaction* 4,17. (Fattahaq, 2023) menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan SUS, menemukan 22 masalah desain dengan nilai awal SUS sebesar 60 (*grade D*) dan meningkat menjadi 77 (*grade C*) setelah perbaikan. Sementara itu, (Nihriroh et al., 2023) menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

dan terdapat 6 variabel dan 7 dimensi yang harus di prioritaskan organisasi untuk mengembangkan aplikasi JKN *Mobile*. Rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 65,98% berada pada kategori “Puas”.

Penelitian yang paling relevan dilakukan oleh (Nugraha et al., 2022) yang menganalisis kegunaan dan kemudahan layanan *Mobile* JKN pada UPTD Puskesmas Depok dengan menggunakan metode *Use Questionnaire* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna belum merasa puas terhadap aplikasi *Mobile* JKN, serta ditemukan bagian-bagian spesifik yang dinilai kurang layak melalui analisis IPA. Namun, penelitian tersebut memiliki kekurangan dalam hal cakupan persepsi pengalaman pengguna yang lebih luas dan terstandarisasi secara emosional, seperti kesenangan dalam penggunaan dan stimulasi desain. Sehingga pada penelitian ini akan digunakan metode UEQ dan IPA untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara lebih komprehensif dan mengidentifikasi prioritas pengembangan fitur berdasarkan persepsi kinerja dan kepentingannya.

Penelitian sebelumnya telah memanfaatkan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi aplikasi *Mobile* JKN. (Nihriroh et al. 2023) menemukan bahwa terdapat enam variabel dan tujuh dimensi yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan aplikasi. Sementara itu, (Nugraha et al. 2022) menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya puas terhadap aplikasi *Mobile* JKN, dan metode IPA berhasil mengidentifikasi bagian yang membutuhkan perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan IPA relevan sebagai dasar analisis dalam penelitian untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap

atribut aplikasi, sehingga dapat menentukan prioritas perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Pada penelitian ini, analisis *usability* pada aplikasi *Mobile JKN* dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode UEQ dipilih karena kemampuannya dalam mengukur pengalaman pengguna secara cepat dan efisien (Lubis et al., 2020), dengan menilai enam aspek utama, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan. Sementara itu, metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dengan memetakan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut aplikasi (Nugraha et al., 2022). Kombinasi kedua metode ini memungkinkan evaluasi yang lebih komprehensif, tidak hanya mengukur persepsi pengguna terhadap aplikasi, tetapi juga mengidentifikasi area yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan berdasarkan prioritas pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* aplikasi *Mobile JKN* menggunakan metode UEQ dan IPA guna memberikan saran yang relevan bagi pengembangan aplikasi, khususnya dari aspek antarmuka pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi JKN *Mobile* dapat diukur dengan metode UEQ?
2. Bagaimana mengidentifikasi aspek-aspek kritis dalam aplikasi JKN *Mobile* yang dapat diidentifikasi melalui IPA?
3. Bagaimana hasil analisis UEQ dan IPA digunakan untuk menilai pengalaman pengguna dan kinerja aplikasi *Mobile* JKN?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur dan mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi JKN *Mobile* menggunakan metode UEQ.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek kritis dalam aplikasi JKN *Mobile* melalui IPA untuk memahami kebutuhan pengguna yang paling penting dan kinerja aplikasi.
3. Menganalisis dan menilai pengalaman pengguna serta kinerja aplikasi *Mobile* JKN melalui pendekatan UEQ dan IPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile* JKN, agar kualitas aplikasi bisa meningkat menjadi lebih baik.

2. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian terkait selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah ditentukan sebagai indikator untuk pencapaian target penelitian. Batasan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap tingkat *usability* pada aplikasi *Mobile JKN* menggunakan metode UEQ dan IPA.
2. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan penyebaran kuesioner dengan metode UEQ.
3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.
4. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi *Mobile JKN* sebanyak 16.346.826 (Bahri et al., 2022), dengan taraf kesalahan yang digunakan 5% dan total jumlah sampel 386 responden, yang berdasarkan rumus Yamane, Issac and Michael (Sugiyono, 2019).
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik simple *random sampling*.
6. Kuesioner dilakukan secara *online* dengan menggunakan *platform Google Form*.