

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan mulai resmi dioperasikan pada 1 Januari 2014 dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hingga 31 Desember 2022 mencapai 248,77 juta jiwa atau setara dengan 90,73% dari seluruh penduduk indonesia (Sopiah, 2023).

2.1.2 Aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Aplikasi *Mobile* JKN adalah aplikasi *mobile* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi peserta BPJS. Aplikasi *Mobile* JKN diluncurkan pada tanggal 17 April 2016 untuk perangkat *android*. Aplikasi *Mobile* JKN memiliki beberapa fitur, diantaranya informasi kepesertaan, layanan kesehatan seperti fasilitas kesehatan, jadwal dokter dan layanan kesehatan lainnya, pembayaran iuran, konsultasi dokter dan lain – lain. Adapun manfaat dari aplikasi ini memudahkan akses informasi dan layanan kesehatan, meningkatkan efisiensi seperti administrasi yang sebelumnya harus

dilakukan di kantor cabang, dengan aplikasi ini peserta bisa melakukannya dimanapun (*Mobile JKN – Apps on Google Play*, 2023).



Gambar 2.1 Tampilan *Homepage Mobile JKN*

2.1.3 *Usability*

Usability berasal dari kata *usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta memberi manfaat dan kepuasan kepada pengguna. Dalam interaksi antara manusia dengan komputer, *usability* atau disebut “ketergunaan” berkaitan dengan kemudahan dan keterbacaan informasi sekaligus pengalaman navigasi yang *user-friendly*. Pembahasan mengenai *interface* (antarmuka) yang *user-friendly* biasanya

digunakan untuk halaman *website* atau perangkat lunak (*software*) agar dapat digunakan secara lebih efisien, mudah, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan (Rahmi, 2020).

Jakob Nielsen mendefinisikan *usability* ke dalam lima aspek utama, diantaranya adalah (Hidayatullah et al., 2022):

1. *Learnability*

Learnability merupakan aspek paling mendasar pada *usability*. *Learnability* merujuk pada kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Suatu sistem harus mudah dipelajari agar pengguna dapat dengan mudah menggunakan sistem tersebut.

2. *Efficiency*

Efficiency merujuk kepada kecepatan untuk memenuhi tujuan pengguna dengan akurat dan lengkap. *Efficiency* dapat diukur dengan melihat sejumlah usaha yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tujuan. Usaha tersebut terbagi menjadi dua kategori, yaitu usaha kognitif dan usaha fisik. Usaha kognitif melibatkan aktivitas mental seperti menemukan lokasi yang tepat untuk melakukan sesuatu, seperti mencari tautan di dalam halaman situs. Usaha fisik merujuk pada aktivitas atau gerakan yang dibutuhkan untuk melakukan tindakan tertentu, seperti menggerakkan *mouse*, memasukan data, dan lain sebagainya.

3. *Memorability*

Memorability merujuk pada kemampuan pengguna untuk tetap mengingat informasi atau pengetahuan setelah melewati jangka waktu tertentu. Sistem harus dirancang dengan cara yang memudahkan pengguna untuk mengingat dan

mengoperasikan fungsinya, bahkan setelah pengguna tidak menggunakan sistem tersebut untuk beberapa waktu. Hal ini harus dicapai tanpa memerlukan upaya untuk mempelajari ulang oleh pengguna yang jarang menggunakan sistem.

4. *Errors*

Errors merujuk kepada tingkat kesalahan pada suatu sistem. Kesalahan dalam sistem harus dikurangi sekecil mungkin agar pengguna hanya mengalami sedikit masalah saat menggunakannya. Selain itu, jika pengguna menemukan kesalahan, pengguna harus dapat dengan mudah mengatasi masalah dan melanjutkan penggunaan sistem tanpa kesulitan yang signifikan. Jumlah kesalahan yang dibuat oleh pengguna saat menyelesaikan tugas dihitung untuk menentukan tingkat *error* dalam sistem.

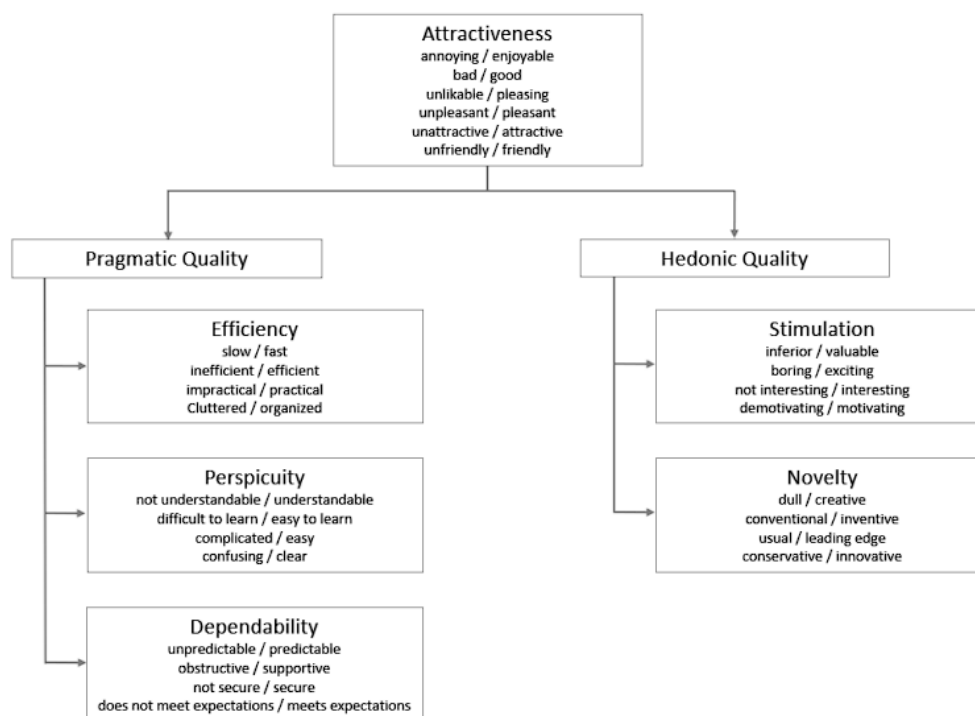
5. *Satisfaction*

Satisfaction merupakan persepsi pengguna, perasaan, dan pendapat mengenai produk. *Satisfaction* merujuk pada kepuasan dan kenyamanan pengguna terhadap suatu sistem. Semakin pengguna merasa nyaman terhadap suatu sistem, maka intensitas penggunaan sistem tersebut akan semakin tinggi.

2.1.4 *User Experience Questionnaire (UEQ)*

Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dikembangkan oleh dua peneliti jerman, Matthias Schrepp dan Klaus Opwis (2008). Metode ini merupakan metode yang digunakan sebagai alat ukur *user experience* suatu produk dengan tepat dan juga cepat. Dalam UEQ terdapat 6 skala pengukuran, yaitu *Attractiveness* (Daya tarik), *Efficiency* (Efisiensi), *Perspiciuity* (Kejelasan), *Dependability*

(Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi), *Novelty* (Kebaruan) (Herdianingsih & Cahya, 2023) (Giridharma, P. W. S., & Putra, I. N. T. A. (2025).



Gambar 2.2 Struktur Skala *Usability* metode UEQ (Kusumo & Suranto, 2023)

Pertanyaan-pertanyaan dalam UEQ menggunakan skala likert 7 poin, dimulai dari “sangat tidak setuju” sampai “sangat setuju”. Responden diminta menilai pengalaman penggunaan produk atau layanan dengan menjawab setiap pertanyaan pada skala yang disediakan.

Tabel 2.1 Skala Likert 7 poin (Simamora, 2022)

Menarik	O O O O O O O	Tidak menarik
---------	---------------	---------------

Kelebihan dari metode UEQ dalam mengukur tingkat *usability* adalah sebagai berikut:

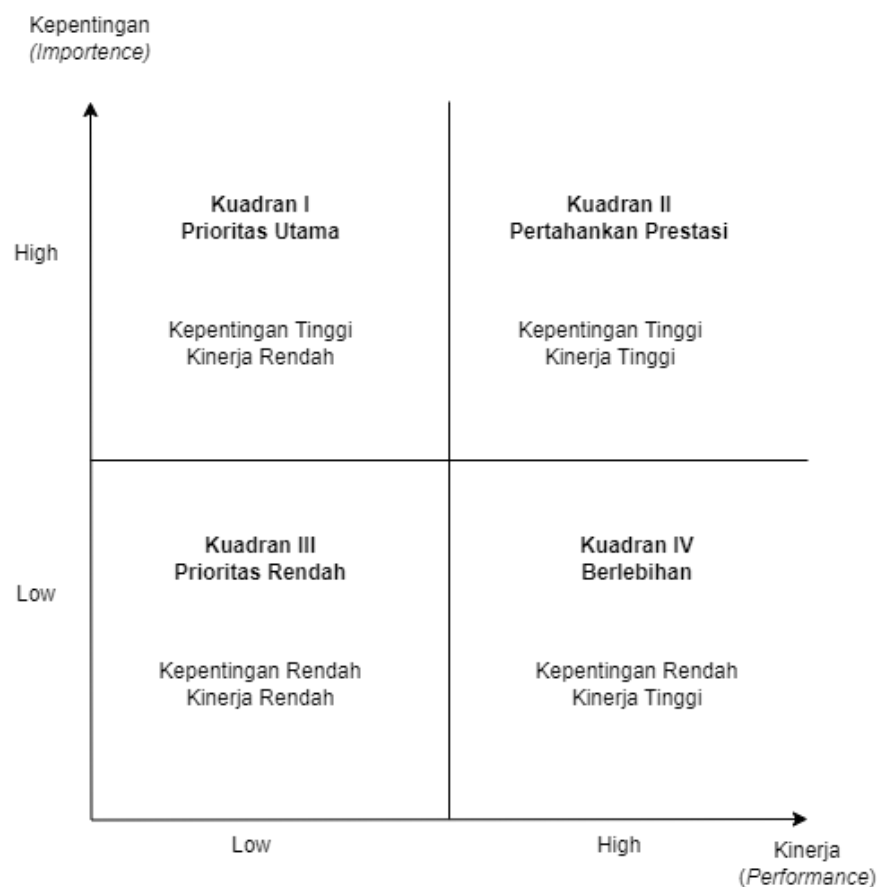
1. Efektif, UEQ dapat digunakan untuk mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna, termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, simulasi, dan kebaruan.
2. Kuantitatif, hasil dari metode UEQ menghasilkan hasil yang kuantitatif, sehingga memudahkan untuk membandingkan pengalaman pengguna antar produk atau layanan.
3. Cepat dan mudah, kuesioner UEQ dapat diselesaikan dalam waktu singkat oleh responden.

2.1.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977 dalam jurnal berjudul "*Importance-Performance Analysis of a Retail Store*". Pengumpulan data untuk metode IPA bisa dilakukan dengan cara survei, wawancara, atau *focus group discussion*, dengan penilaian kepentingan menggunakan skala likert. IPA merupakan teknis analisis visual yang menghasilkan dua variabel *grid* yaitu *importance* dan *performance*. *Grid* (kuadran) tersebut dihasilkan berdasarkan sebuah proses yaitu (Fajar Alam & Wulandari, 2020):

1. Mengidentifikasi atribut yang akan diukur.
2. Memisahkan pengukuran nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).
3. Posisikan sumbu *vertical* pada *grid*.
4. Menganalisa *importance-performance grid* (kuadran).

Selain digunakan dalam bidang pemasaran, IPA juga telah diterapkan pada evaluasi aplikasi digital, termasuk Mobile JKN. (Nihriroh et al. 2023) menemukan enam variabel dan tujuh dimensi yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan, sedangkan (Nugraha et al. 2022) menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih rendah dan IPA mampu memetakan area spesifik yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, penggunaan IPA dalam penelitian ini didasarkan pada bukti empiris bahwa metode tersebut efektif untuk mengidentifikasi atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi masih memiliki kinerja rendah.



Gambar 2.3 Diagram *Importance Performance Analysis* (Immanuel & Setiawan, 2020)

- a. Kuadran I: Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna atau konsumen, namun kinerja perusahaan masih dinilai belum memuaskan sehingga perusahaan perlu berfokus untuk mengalokasikan sumber daya yang ada guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- b. Kuadran II: Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor pendukung kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertahankan kinerja yang baik dalam faktor-faktor ini.
- c. Kuadran III: Kuadran ini berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting atau tidak begitu diharapkan oleh konsumen serta memiliki tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah, sehingga tidak perlu menjadi prioritas atau mendapat perhatian lebih dari pihak perusahaan.
- d. Kuadran IV: Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga disarankan bagi perusahaan untuk menggunakan sumber daya yang terkait dengan faktor tersebut pada faktor lain yang memiliki prioritas lebih tinggi.

2.1.6 Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomenasosial (Pranatawijaya et al., 2019). Skala ini terdiri dari dua pertanyaan, yaitu pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan pertanyaan negatif untuk

mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 1,2,3,4,5,6 dan 7. Ilustrasi skala likert 7 poin terdapat di tabel 2.2.

Tabel 2.2 Skala Likert 7 poin (Simamora, 2022)

Menarik	O O O O O O O	Tidak menarik
---------	---------------	---------------

2.1.7 Populasi dan Teknik *Sampling*

Menurut KBBI kata populasi adalah jumlah penghuni, baik manusia maupun makhluk hidup lainnya pada suatu satuan ruang tertentu. Dalam konteks penelitian adalah sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel, suatu kumpulan yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Teknik *sampling* adalah suatu metode untuk mengumpulkan data sampel dalam penelitian. secara garis besar metode pengambilan sampel terbagi menjadi dua yaitu *probability sampling* (random sampel) yaitu teknik pengambilan sampel secara acak serta *non-probability sampling* (non-random sampel) teknik pengambilan tidak acak (Pranatawijaya et al. 2019).

Probability Sampling atau dalam bahasa yaitu sampel acak merupakan suatu metode atau teknik pengambilan sampel yang menggunakan prinsip probabilitas dalam menentukan elemen sampel. Metode ini memberikan seluruh anggota populasi kemungkinan (*probability*) atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel terpilih. Metode ini menggunakan analisis statistik untuk membantu penentuan sampel terpilihnya. Terdapat beberapa model atau jenis lain dari teknik random, yaitu (Sugiyono, 2019):

1. *Simple Random Sampling*

Teknik ini merupakan teknik yang paling sederhana, dengan cara pengundian atau menggunakan pendekatan bilangan acak. Kelebihan penggunaan metode ini yaitu dapat mengurangi bias atau kecenderungan berpihak pada anggota populasi tertentu dan dapat mengetahui adanya kesalahan baku (*standard error*) dalam penelitian. Sementara itu kelemahan dalam penggunaan metode ini yaitu rendahnya jaminan mengenai sampel yang terpilih dapat bersifat representatif atau dapat mewakili populasi yang dituju.

2. *Systematic Random Sampling*

Pengambilan sampel pada teknik ini menetapkan sampel awal secara acak kemudian sampel selanjutnya dipilih secara sistematis berdasarkan pola tertentu. Pola umum dari teknik ini adalah mengambil bilangan kelipatan dari jumlah anggota populasi dengan jumlah sampel yang akan diambil. Kelebihan dari penggunaan metode ini adalah cara ini lebih cepat, lebih mudah dan lebih mudah pelaksanaannya dibanding cara lainnya. Cara ini juga memudahkan peneliti karena memungkinkan kita untuk mengambil sampel di lapangan tanpa harus menggunakan kerangka sampel. Kekurangan Metode ini adalah kita tidak dapat memprediksi variasi dari populasi jika urutan yang dilakukan tidak sepenuhnya acak. Selain itu, jika populasi memiliki pengulangan karakteristik yang relatif tetap maka sampel akan cenderung sama atau bersifat seragam.

3. *Stratified Random Sampling*

Teknik pengambilan sampel ini melakukan penentuan sampel penelitian dengan menetapkan pengelompokan anggota populasi dalam kelompok-kelompok tingkatan tertentu seperti tingkat tinggi, sedang, dan rendah.

4. *Cluster Random Sampling*

Teknik pengambilan sampel ini menentukan sampel berdasar kelompok wilayah dari anggota populasi penelitian. Pada teknik ini subyek penelitian akan dikelompokkan menurut area atau tempat domisili anggota populasi. Tujuannya antara lain untuk meneliti tentang suatu hal pada bagian-bagian yang berbeda di dalam suatu wilayah tertentu. Misalnya peneliti ingin mengetahui tingkat partisipasi masyarakat kota Yogyakarta terhadap program pemerintah daerah. Peneliti akan menentukan sampel dari wilayah-wilayah yang tersebar di kota Yogyakarta. Baik pada tingkat kecamatan, desa, hingga dusun.

Non-Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel *non-probability* merupakan cara pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2019). Adapun beberapa jenis teknik menggunakan Non-Probability Sampling adalah sebagai berikut :

1. *Purposive Sampling*

Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel-sampel mana yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi (representatif). Kelebihan dari metode ini di antaranya tujuan dari penelitian dapat dengan mudah terpenuhi,

sampel dapat bersifat lebih relevan dengan desain penelitian, cara ini cenderung lebih murah dan mudah untuk dilaksanakan. Sementara itu kekurangannya sama dengan teknik pengambilan sampel secara acak yaitu tidak adanya jaminan bahwa sampel dapat mewakili populasi yang ditentukan.

2. *Snowball Sampling*

Teknik ini menentukan sampel berdasarkan wawancara dengan sampel sebelumnya atau dengan cara korespondensi. Melakukan pengambilan sampel dengan teknik ini artinya kita bisa meminta informasi dari sampel pertama untuk mendapatkan sampel berikutnya, demikian secara terus menerus hingga akhirnya seluruh kebutuhan sampel penelitian dapat terpenuhi.

3. *Accidental Sampling*

Teknik pengambilan sampel jenis ini menentukan sampel secara tidak sengaja (*accidental*). Peneliti akan mengambil sampel pada orang yang kebetulan ditemuinya pada saat itu. Misalnya penelitian dilakukan pada populasi pelanggan toko A, peneliti cukup menunggu di depan toko A lalu menetapkan sampel kepada siapapun orang yang melakukan transaksi jual-beli di toko A tanpa melihat umur, gender, profesi, dan lain sebagainya.

4. *Quota Sampling*

Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan menentukan kuota atau jumlah dari sampel penelitian terlebih dahulu. Prinsip penentuannya sama dengan *accidental sampling*. Tetapi peneliti menetapkan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan diperlukan. Kelebihan menggunakan teknik ini dalam pengambilan sampel yaitu bersifat praktis karena sampel penelitian sudah diketahui sebelumnya.

Sementara kekurangannya yaitu bias penelitian yang cenderung cukup tinggi dapat terjadi.

2.1.8 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili (Amin et al., 2023).

2.2 Penelitian Terkait (*State of the Art*)

Penelitian terkait akan menjawab pertanyaan yang berhubungan pada permasalahan pengembangan aplikasi dan penerapan *web scraping*. Tabel 2.3 merupakan penelitian mengenai Pengembangan Aplikasi Pengelolaan Tugas Akhir dan *Web Scraping* pada *website* SINTA.

Tabel 2.3 Penelitian Terkait (*State of the Art*)

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	(Ribal et al., 2025)	Analisis <i>Usability</i> pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Studi Kasus: Dosen Universitas Hasanuddin)	<i>EndUser Computing Satisfaction (EUCS)</i> dan <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN menggunakan metode EUCS dan UTAUT2. Hasil EUCS menunjukkan kepuasan tertinggi pada kemudahan penggunaan (4,1) dan terendah pada ketepatan waktu (3,58). UTAUT2 mengidentifikasi <i>facilitating condition</i> sebagai faktor paling berpengaruh (89,81%). Penelitian ini unggul karena menggunakan dua pendekatan, namun terbatas pada responden dari satu universitas.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
2	(Aziza & Ristriani, 2023)	<i>Measuring UX Using Usability and Heuristic Methods in JKN Mobile Application</i>	<i>Heuristic evaluation</i>	Penelitian ini menggunakan <i>metode Heuristic evaluation</i> . Metode ini memiliki sepuluh prinsip, yaitu : <i>Visibility of system status, Match between system and the real world, User control and freedom, Consistency and standars, Error prevention, Recognition rather than recall, Flexibility and efficiency of use, Aesthetic and minimalist design, Help users recognize, diagnose, and recover from errors, Help and documentation</i> . Hasil tingkat <i>usability</i> ini adalah 62.25% yang berarti aplikasi JKN Mobile masih layak untuk digunakan.
3	(Fattahaq, 2023)	<i>Analisa Usabiltiy Pada User Interface Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Menggunakan Heuristic Evaluation.</i>	<i>Heuristic Evaluation dan System Usability Scale (SUS)</i>	Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode <i>Heuristic</i> dengan menggunakan SUS sebagai kuesionernya. Penelitian ini dilakukan terhadap 85 responden dan 3 <i>evaluator</i> , ditemukan 22 masalah pada desain aplikasi tersebut. Nilai pengujian awal

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				menggunakan SUS adalah 60 dengan <i>grade scale</i> D. Setelah dilakukan perancangan desain solusi dan diuji ulang mendapatkan nilai sebesar 77 dengan <i>grade scale</i> C.
4	(Jannah et al., 2023)	Analisis Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan Metode EUCS	<i>End-User Computing Satisfication</i> (EUCS)	Penelitian ini menggunakan metode <i>End-User Computing Satisfication</i> (EUCS) dan perhitungan skala <i>likert</i> . Hasil dari dimensi <i>content</i> 79,96%, dimensi <i>accuracy</i> 78,75%, dimensi <i>format</i> 78,30%, dimensi <i>ease of use</i> 79,92% dan dimensi <i>timeliness</i> 78,14%. Berdasarkan hasil tersebut bisa di nyatakan kualitas layanan aplikasi JKN <i>Mobile</i> berada di level “puas”.
5	(Nihriroh et al., 2023)	Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Menggunakan <i>Impotance Performance Analysis</i>	<i>Impotance Performance Analysis</i> (IPA)	Penelitian ini menggunakan metode <i>Impotance Performace Analysis</i> (IPA). Penelitian ini menggunakan 8 variabel, diantaranya <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social Influence</i> , <i>Facilitating Condition</i> , <i>Trust</i> , <i>Satisfaction</i> , <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use</i>

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				<i>Behavior</i> dan 28 dimensi. Dari hasil pengujian terdapat 6 variabel dan 7 dimensi yang harus di prioritaskan organisasi untuk mengembangkan aplikasi JKN <i>Mobile</i> . Rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 65,98% berada pada kategori “Puas”.
6	(Parera & Darwis, 2023)	<i>Usability of JKN Mobile Application Using System Usability Scale (SUS) Method</i>	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	Penelitian ini menggunakan metode <i>System Usability Scale (SUS)</i> . Sistem penilaian menggunakan 5 skala <i>likert</i> . Pada tes pertama dilakukan pada 23 responden, lalu pada tes kedua dilakukan pada 3 orang ahli. Pada tes kedua aplikasi sudah dimasukan rekomendasi perbaikan. Hasil yang didapatkan cukup signifikan, yaitu dari 51 ke 81. Ini menunjukan bahwa tingkat <i>usability</i> meningkat dengan desain rekomendasi.
7	(Nugraha et al., 2022)	Analisa Kegunaan Dan Kemudahan Layanan	<i>Use Questionnaire</i> dan IPA	Pada penelitian menggunakan dua metode, yaitu <i>Use Questionnaire</i> dan IPA. Dengan batasan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
		<i>Mobile JKN Pada UPTD Puskesmas Depok Dengan Use Questionnaire dan IPA.</i>		responden hanya di UPTD Puskesmas Depok. Didapatkan hasil dari metode <i>Use Questionnaire</i> pengguna JKN <i>Mobile</i> pada UPTD Puskesmas Depok belum merasa puas terhadap aplikasi saat ini. Pada metode IPA lebih di spesifikasikan bagian mana yang kurang layak.
8	(Rachman et al., 2022)	Evaluasi <i>Usability</i> Simak Universitas Siliwangi Menggunakan Pendekatan <i>Heuristic Evaluation</i> Dan <i>Webuse</i>	<i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>Webuse</i>	Pada penelitian tingkat <i>usability</i> ini menggunakan dua metode yaitu heuristic evaluation dan webuse. Dengan menggunakan dua jenis metode, hasil dari penelitian ini mendapatkan dua pandangan yang berbeda sebagai bahan evaluasi. Hasil dari metode <i>heuristic evaluation</i> mendapatkan poin 70,74% dan hasil dari metode <i>webuse</i> mendapatkan poin 67,84%. Hasil dari kedua metode menunjukan hasil yang selaras, dimana SIMAK Unsil menunjukan tingkat <i>usability</i> pada tingkatan “Good”.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
9	(Lubis et al., 2020)	Evaluasi <i>Usability</i> Sistem Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Menggunakan <i>Use Questionnaire</i> .	<i>Use Questionnaire</i>	Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode <i>Use Questionnaire</i> . dengan merujuk ke IDO yaitu efisiensi, efektivitas dan kepuasan. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa tingkat usability dari aplikasi JKN <i>Mobile</i> sangat baik. Dengan nilai <i>usability (system)</i> yaitu 4,18, nilai aspek <i>user</i> 3,80 dan aspek <i>interaction</i> 4,17.
10	(Rahmawati, 2020)	<i>Usability Testing</i> Pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN BPJS Kesehatan Menggunakan <i>Domain Specific Inspection</i>	<i>Domain Specific Inspection</i>	Penelitian ini menggunakan metode <i>Domain Specific Inspection</i> . Metode ini diklasifikasikan berdasarkan atribut <i>user ability; motivational factors; content information and process orientation; learning process; design and media usability</i> . Hasil dari penelitian ini adalah nilai efisiensi sebesar >75% pada repetisi kelima. Atribut efektivitas bernilai 3,91 dari skala 5 dan atribut satisfaction bernilai 3,39. Adapun kelebihan dari metode ini adalah mengidentifikasi lebih banyak masalah nyata

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				usabilitas dalam pencapaian tujuan <i>user</i> . Sedangkan kekurangannya memerlukan biaya dan waktu yang lebih banyak dibandingkan menggunakan metode <i>Heuristic evaluation</i> .

2.3 Matriks Penelitian

Matriks penelitian merupakan perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan. Indikator untuk melakukan sebuah matriks penelitian, yaitu dari berbagai sumber jurnal yang telah dikaitkan pada *State of the Art*. Tabel 2.4 menggambarkan perbedaan atau persamaan penelitian yang diusulkan dengan penelitian-penelitian terkait.

Tabel 2.4 Matriks Penelitian

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode								
			<i>Use Questionnaire</i>	HE	<i>Webuse</i>	<i>Domain Specific Inspection</i>	IPA	SUS	EUCS	<i>UTAUT2</i>	UEQ
1	Analisis <i>Usability</i> pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i> (Studi Kasus: Dosen Universitas Hasanuddin)	(Ribal et al., 2025)	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-
2	<i>Measuring UX Using Usability and Heuristic Methods in JKN Mobile Application</i>	(Aziza & Ristriani, 2023)	-	✓	-	-	-	-	-	-	-

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode								
			<i>Use Questionnaire</i>	HE	<i>Webuse</i>	<i>Domain Specific Inspection</i>	IPA	SUS	EUCS	<i>UTAUT2</i>	UEQ
3	Analisa <i>Usability</i> Pada <i>User Interface</i> Aplikasi <i>Mobile</i> JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Menggunakan <i>Heuristic Evaluation</i> .	(Fattahaq, 2023)	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-
4	Analisis Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan Metode EUCS	(Jannah et al., 2023)	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
5	Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Menggunakan <i>Impotance Performance Analysis</i>	(Nihriroh et al., 2023)	-	-	-	-	✓	-	-	-	-
6	<i>Usability of JKN Mobile Application Using System Usability Scale (SUS) Method</i>	(Parera & Darwis, 2023)	-	-	-	-	-	✓	-	-	-
7	Analisa Kegunaan Dan Kemudahan Layanan <i>Mobile</i> JKN Pada UPTD Puskesmas Depok Dengan <i>Use Questionnaire</i> dan IPA.	(Nugraha et al., 2022)	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-

No	Judul	Penulis dan Tahun	Metode								
			<i>Use Questionnaire</i>	HE	<i>Webuse</i>	<i>Domain Specific Inspection</i>	IPA	SUS	EUCS	<i>UTAUT2</i>	UEQ
8	Evaluasi <i>Usability</i> Simak Universitas Siliwangi Menggunakan Pendekatan <i>Heuristic Evaluation</i> Dan <i>Webuse</i>	(Rachman et al., 2022)	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-
9	Evaluasi <i>Usability</i> Sistem Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Menggunakan <i>Use Questionnaire</i> .	(Lubis et al., 2020)	✓	-	-	-	-	-	-	-	-
10	<i>Usability Testing</i> Pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN BPJS Kesehatan Menggunakan <i>Domain Specific Inspection</i>	(Rahmawati, 2020)	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
11.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN <i>Mobile</i> dengan metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	(Usulan Penelitian Maulana)	-	-	-	-	✓	-	-	-	✓

Berdasarkan Tabel 2.4, penelitian yang paling relevan adalah Analisa Kegunaan dan Kemudahan Layanan *Mobile* JKN pada UPTD Puskesmas Depok dengan menggunakan *USE Questionnaire* dan IPA. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna belum merasa puas terhadap aplikasi, dan metode IPA berhasil mengidentifikasi area yang kurang optimal. Hasil tersebut menjadi acuan dilakukannya penelitian ini karena menunjukkan pentingnya evaluasi lebih lanjut terhadap pengalaman pengguna. Namun, penelitian sebelumnya hanya membahas aspek kegunaan dan kemudahan, sehingga belum menggambarkan pengalaman pengguna secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode UEQ dan IPA untuk melakukan evaluasi yang lebih komprehensif, serta menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari tiap atribut dalam aplikasi *Mobile* JKN.