

ANALISIS SYSTEM USABILITY APLIKASI MOBILE JKN DALAM PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI PROVINSI DKI JAKARTA

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak^{1)*}, Jason Harun²⁾

**¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Katolik Parahyangan
Bandung, Jawa Barat, Indonesia
jeremia@unpar.ac.id**

**² Program Studi Administrasi Publik, Universitas Katolik Parahyangan
Bandung, Jawa Barat, Indonesia
6072001080@student.unpar.ac.id**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi usability aplikasi *Mobile JKN* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Instrumen ini menilai tiga aspek utama, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Dalam praktiknya, aplikasi *Mobile JKN* sering mendapat ulasan negatif, seperti kesulitan *login*, layar yang tidak merespons, aplikasi yang menutup tiba-tiba, serta berbagai kendala teknis lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pemahaman lebih mendalam mengenai kualitas pengalaman pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Data dikumpulkan dari 384 pengguna melalui penyebaran kuesioner dan dilengkapi wawancara dengan penyedia aplikasi. SUS yang dikembangkan oleh Brooke (1986) menjadi instrumen utama, terdiri dari sepuluh pertanyaan yang menilai persepsi pengguna terhadap tiga variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai *Mobile JKN* cukup efektif dan efisien dalam membantu akses layanan BPJS Kesehatan. Aplikasi juga dianggap memuaskan karena kemudahan navigasi dan manfaat praktis dalam pengurusan layanan kesehatan. Namun demikian, sejumlah aspek tetap perlu diperbaiki. Edukasi publik dapat diperkuat melalui seminar atau webinar untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi. Selain itu, pengembangan fitur notifikasi dipandang penting agar pengguna memperoleh informasi yang lebih jelas terkait pembaruan fitur atau tips penggunaan. Peningkatan usability diharapkan tidak hanya memperbaiki pengalaman pengguna, tetapi juga mendukung optimalisasi layanan digital BPJS Kesehatan secara berkelanjutan. pengguna, tetapi juga mendukung keberhasilan dan keberlanjutan program JKN secara keseluruhan.

Kata kunci: Aplikasi *Mobile JKN*, Teknologi, Pelayanan BPJS Kesehatan

ABSTRACT

This study aims to evaluate the usability of the Mobile JKN application in supporting BPJS Health services in DKI Jakarta using the System Usability Scale (SUS). The instrument assesses three key aspects: effectiveness, efficiency, and user satisfaction. This evaluation is necessary because the Mobile JKN application has received various negative reviews, particularly regarding login difficulties, unresponsive screens, sudden application shutdowns, and other technical issues. These challenges indicate the need for a deeper understanding of the application's usability. The research employs a quantitative approach with a descriptive survey method. Data were collected from 384 users through questionnaires and complemented by interviews with the application provider. The SUS developed by Brooke (1986) serves as the main instrument, consisting of ten questions that measure user perceptions of the three usability variables. The findings show that most respondents consider the

Mobile JKN application to be reasonably effective and efficient in facilitating access to BPJS Health services. Users also report satisfactory experiences, especially due to the app's ease of navigation and the practical benefits it provides in managing health service needs. However, several aspects still require improvement. Public education can be strengthened through seminars or webinars to enhance users' understanding of the application's functions. Additionally, developing a notification feature is viewed as important to ensure users receive clear information regarding feature updates or usage tips. Enhancing the application's usability is expected not only to improve user experience but also to support the continuous optimization of BPJS Health's digital services.

Keywords: *Mobile JKN Application, Technology, BPJS Health Services*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong BPJS Kesehatan untuk terus melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Salah satu inovasi tersebut adalah peluncuran aplikasi *Mobile JKN*, yang dirancang sebagai transformasi layanan administratif yang sebelumnya hanya dapat diakses melalui kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Melalui aplikasi ini, berbagai proses pelayanan dialihkan ke platform digital yang memungkinkan peserta BPJS Kesehatan mengakses layanan secara mandiri (*self-service*), di mana saja dan kapan saja. Aplikasi *Mobile JKN* resmi diluncurkan pada 15 November 2017 oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan, Fachmi Idris, dengan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika saat itu, Rudiantara, sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan publik. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi peserta, termasuk dalam melakukan pembayaran dan perubahan data kepesertaan, memperoleh informasi tagihan iuran, mengakses data anggota keluarga, mencari informasi fasilitas kesehatan, serta menyampaikan kritik dan saran. Dengan demikian, *Mobile JKN* berfungsi sebagai instrumen penting dalam memperkuat efisiensi, aksesibilitas, dan mutu pelayanan BPJS Kesehatan di era digital.

Percepatan perkembangan teknologi tidak selalu diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga tidak semua pengguna mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal. Kondisi ini menuntut BPJS Kesehatan untuk memastikan bahwa aspek usability dalam aplikasi tersebut benar-benar diperhatikan agar *Mobile JKN* dapat digunakan secara efektif oleh masyarakat luas. *Usability*, dalam konteks aplikasi layanan kesehatan, merujuk pada sejauh mana pengguna mampu mencapai tujuan penggunaan aplikasi secara efektif, efisien, dan dengan tingkat kepuasan yang memadai. Dengan demikian, peningkatan usability menjadi faktor penting agar aplikasi *Mobile JKN* benar-benar dapat menunjang akses layanan kesehatan dan diterima oleh berbagai kelompok pengguna. Pada praktiknya, aplikasi *Mobile JKN* masih menghadapi sejumlah kendala yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat ketergunaan secara keseluruhan. Berdasarkan ulasan pengguna di App Store dan Google Play Store, berbagai permasalahan teknis masih sering ditemui, mulai dari kegagalan login, kode verifikasi yang tidak diterima pengguna, munculnya tampilan layar hitam, hingga aplikasi yang tiba-tiba berhenti beroperasi. Kendala-kendala tersebut tidak hanya menghambat akses pengguna terhadap layanan kesehatan digital, tetapi juga menurunkan efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi dalam mendukung proses pelayanan BPJS Kesehatan. Ketidakstabilan sistem dan inkonsistensi performa aplikasi berpotensi menimbulkan frustrasi pengguna, menurunkan tingkat kepuasan, serta melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap transformasi layanan publik berbasis digital. Kondisi mengindikasikan bahwa *Mobile JKN* masih memerlukan perbaikan berkelanjutan, baik dari sisi keandalan sistem, kualitas antarmuka, maupun dukungan teknis, agar mampu memberikan pengalaman penggunaan yang stabil, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Menurut Nielsen (1993), hambatan teknis seperti kesulitan akses, tampilan antarmuka yang tidak responsif, dan alur interaksi yang membingungkan dapat secara langsung menurunkan aspek effectiveness, efficiency, dan satisfaction sebagai tiga pilar utama *usability*. Temuan ini juga sejalan dengan prinsip *System Usability Scale* yang dikemukakan Brooke (1986), yang menegaskan bahwa aplikasi harus berfungsi dengan baik secara teknis untuk memungkinkan pengguna mencapai tujuan tanpa frustrasi atau hambatan tambahan. Dengan demikian, kendala-kendala teknis yang dialami oleh pengguna *Mobile JKN* berpotensi menciptakan kebingungan dan menimbulkan beban kognitif, yang pada akhirnya mengurangi kemampuan pengguna untuk memanfaatkan aplikasi secara optimal. Berbagai kendala tersebut juga dapat menjadi penghalang bagi pengguna untuk mengakses informasi maupun layanan kesehatan yang disediakan secara daring. *Usability* menjadi elemen kunci karena secara langsung memengaruhi kualitas pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi. Nielsen (1993) menjelaskan bahwa sebuah aplikasi yang usable harus memungkinkan pengguna memahami antarmuka dengan cepat, menavigasi fitur tanpa hambatan, serta mencapai tujuan mereka secara efisien. Senada dengan itu, Shneiderman et al., (1998) menekankan bahwa antarmuka yang sederhana, konsisten, dan mudah dipelajari akan meningkatkan kenyamanan dan mendorong penggunaan berulang. Hal ini sejalan dengan pandangan Brooke (1986) yang menyatakan bahwa persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam penilaian *usability* menurut *System Usability Scale* (SUS).

Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat *usability* yang rendah dapat menghambat adopsi layanan kesehatan digital. Penelitian Rahmawati (2020) menemukan bahwa berbagai kendala dalam navigasi dan konsistensi antarmuka membuat sebagian pengguna kesulitan memahami dan memanfaatkan fitur dalam aplikasi *Mobile JKN* secara optimal. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Parera & Darwis (2023), yang menunjukkan bahwa skor SUS aplikasi *Mobile JKN* berada pada kategori yang masih memerlukan perbaikan, menandakan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya memadai untuk mendorong penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, memastikan bahwa aplikasi *Mobile JKN* mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan memberikan pengalaman penggunaan yang positif menjadi faktor penting agar aplikasi tersebut benar-benar dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan kata lain, peningkatan *usability* tidak hanya berkaitan dengan kualitas teknis, tetapi juga menentukan sejauh mana inovasi digital BPJS Kesehatan dapat menjangkau dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Usability dari aplikasi *Mobile JKN* dalam penelitian ini akan diukur menggunakan teori *System Usability Scale* (SUS) oleh Brooke (1986) yang terdiri dari tiga variabel yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dengan 10 indikator di dalamnya. Kemudian rata-rata dari skor SUS yang diperoleh dari seluruh responden akan dimasukkan kedalam interpretasi skor SUS yang mana akan menunjukkan tingkat *usability* dari aplikasi *Mobile JKN*. Apabila aplikasi *Mobile JKN* diketahui tidak efektif, efisien, dan memenuhi kepuasan pengguna maka aplikasi tersebut dapat dikatakan tidak *usable*. Sebaliknya, apabila aplikasi *Mobile JKN* diketahui efektif, efisien, dan memenuhi kepuasan pengguna maka aplikasi tersebut dapat dikatakan *usable*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara yang kemudian dianalisis secara statistik. Pendekatan ini dipilih karena peneliti bermaksud melakukan pengamatan terhadap permasalahan yang terjadi secara objektif dan menjaga jarak dari keberpihakan terhadap objek maupun subjek penelitian. Sejalan dengan pandangan Creswell (2014) yang menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif menekankan objektivitas, pengukuran variabel secara numerik, serta penggunaan analisis statistik untuk menarik kesimpulan yang dapat diuji kembali. Rancangan penelitian deskriptif untuk menggambarkan fakta dan karakteristik yang muncul dalam populasi atau bidang tertentu secara sistematis dan akurat. Pendekatan ini sesuai dengan pandangan Neuman (2014) yang menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan memberikan pemetaan yang jelas mengenai kondisi atau fenomena tanpa melakukan manipulasi variabel. Selaras dengan itu, Babbie (2013) menegaskan bahwa penelitian deskriptif sangat berguna untuk memperoleh gambaran rinci mengenai situasi aktual, terutama ketika peneliti ingin memahami pola, kecenderungan, atau persepsi dalam suatu kelompok.

Metode penelitian kuantitatif deskriptif dalam studi ini dinilai tepat karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif dan objektif mengenai tingkat usability aplikasi *Mobile JKN*. Melalui pengukuran terstruktur dan analisis statistik, pendekatan ini memberikan landasan empiris yang kuat untuk menggambarkan pengalaman, efektivitas, dan persepsi pengguna secara sistematis, sebagaimana direkomendasikan oleh Creswell (2014) dalam penelitian kuantitatif berbasis deskripsi. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan strategi penelitian survei. Survei merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan maksud memperoleh data-data dari fenomena yang berlangsung dan kemudian mencari keterangan-keterangan berdasar pada fakta, baik mengenai institusi, sosial, ekonomi, maupun politik dari suatu kelompok atau daerah. Creswell (2014) menyatakan bahwa penelitian survei memungkinkan peneliti untuk menggeneralisasi temuan dari sampel terhadap populasi yang lebih luas melalui pengumpulan data kuantitatif secara sistematis. Dalam penelitian ini, digunakan survei deskriptif yang dipilih sebagai pendekatan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat usability aplikasi *Mobile JKN* sebagaimana dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan rumus Isaac dan Michael (1981), penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan jumlah populasi pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 2.694.451 orang per tanggal 17 Mei 2024. Dengan menggunakan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, diperoleh jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 384 responden. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna yang berdomisili di Provinsi DKI Jakarta, berusia di atas 17 tahun, serta memiliki pengalaman menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, sehingga data yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan karakteristik populasi pengguna secara akurat.

Responden akan mengisi kuesioner berisikan 10 pernyataan berdasarkan pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, yaitu:

1. Saya rasa saya akan sering menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.
2. Menurut saya aplikasi *Mobile JKN* terlalu rumit untuk digunakan.
3. Saya rasa aplikasi *Mobile JKN* mudah untuk digunakan.
4. Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.
5. Saya rasa fitur-fitur dalam aplikasi *Mobile JKN* berjalan dengan semestinya.
6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten dalam aplikasi *Mobile JKN*.
7. Saya merasa bahwa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan cepat.
8. Saya merasa aplikasi *Mobile JKN* akan membingungkan untuk digunakan.

9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.
10. Saya perlu belajar terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Responden selanjutnya diminta untuk memilih jawaban yang menjadi respon mereka terhadap setiap pertanyaan yang terbagi menjadi 5 poin skala likert, yaitu 1 untuk sangat tidak setuju, 2 untuk tidak setuju, 3 untuk netral, 4 untuk setuju, dan 5 untuk sangat setuju. SUS memiliki cara menghitung hasil pengukurannya yaitu dengan:

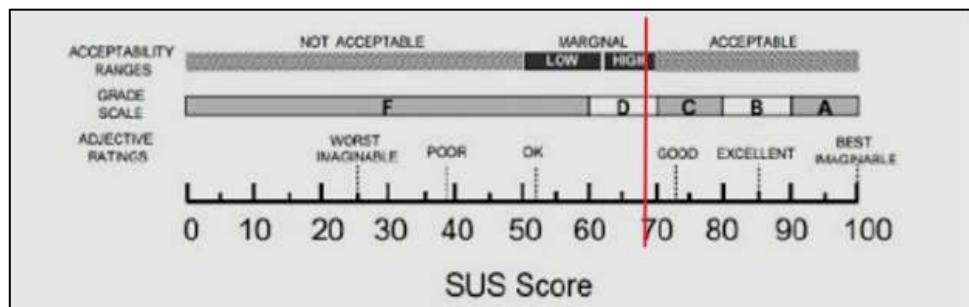
1. Setiap pernyataan pada urutan ganjil, jawaban penilai dikurangi dengan nilai satu (Contoh: Penilai memberikan jawaban 3, maka nilai 3 akan dikurangi dengan 1).
2. Setiap pernyataan pada urutan genap, jawaban penilai dikurangi nilainya dari lima (Contoh: Penilai memberikan jawaban 3, maka nilai 3 akan dikurangi dari 5).
3. Nilai dari pernyataan bermotor ganjil ditambahkan dengan pertanyaan bermotor genap yang kemudian hasil penjumlahannya dikalikan dengan 2,5.
4. Melakukan perhitungan nilai rata-rata untuk semua jawaban penilai.

Kesimpulan dari cara menggunakan SUS adalah setelah dihitung didapatkan skor rata-rata SUS dari semua responden. Skor tersebut kemudian disesuaikan dengan penilaian dalam SUS. Berikut adalah beberapa cara untuk penilaian dalam SUS:

1. *Acceptability Ranges*
Nilai skor SUS dilihat melalui tingkat penerimaan nilai mentah skor SUS. Skala peringkat yang digunakan adalah *Not Acceptable* (0-50,9), *Marginal* (51-70,9), dan *Acceptable* (71-100).
2. *Grade Scale*
Nilai skor SUS akan dikelompokkan ke dalam 5 grade atau kelas yaitu A (90-100), B (80-89), C (70-79), D (60-69), dan F (0-59).
3. *Adjectives Rating*
Nilai skor SUS akan terbagi menjadi enam skala peringkat adjectives yaitu *Best Imaginable* (86-100), *Excellent* (73-85), *Good* (52-72), *OK* (39-51), *Poor* (26-38), dan *Worst Imaginable* (0-25).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mendapatkan data dari 384 responden, selanjutnya data diolah menggunakan rumus penghitungan SUS. Diketahui bahwa skor rata-rata SUS dari 384 responden adalah sebesar 67,62. Skor tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memiliki tingkat penerimaan pada kategori *marginal high*, dengan peringkat dalam kategori D, dan masuk ke dalam kategori sifat *good*.



Gambar 1. *System Usability Scale Score*

Sumber: Brooke (1986)

Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan pada usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan tingkat penggunaan internet. Kondisi dari masing-masing klasifikasi karakteristik responden yakni sebagai berikut:

Tabel 1. Total Skor SUS dan Rata-Rata Berdasarkan Usia

Usia Responden	Total Skor SUS	Rata-rata
Generasi Baby Boomers (60-78 Tahun)	357,5	51,07
Generasi X (44-59 Tahun)	3.662,5	69,10
Generasi Y (28-43 Tahun)	7.040	69,02
Generasi Z (17-27 Tahun)	14.905	67,14

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Usia responden, Generasi Baby Boomers merupakan rentang usia yang memiliki skor rata-rata paling kecil dibandingkan dengan generasi lainnya yaitu 51,07. BPJS Kesehatan perlu untuk mencari cara untuk dapat menggapai Generasi Baby Boomers, sehingga mereka dapat merasakan kemudahan yang sama dengan generasi lainnya.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total Skor SUS	Rata-rata
Pria	10.520	68,31
Wanita	15.445	67,15

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Jenis kelamin, Pria dan Wanita tidak memiliki perbedaan yang jauh terkait dengan *usability* berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan setelah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Total Skor SUS	Rata-rata
Tidak Sekolah	0	0
SD	22,5	22,5
SMP	530	58,89
SMA/SMK	8.817,5	66,80
S1	14.867,5	67,89
S2	1.727,5	75,11

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan terakhir SD dan SMP memiliki nilai rata-rata yang masih tergolong kecil. BPJS Kesehatan perlu untuk mencari cara untuk dapat menggapai

setiap kalangan dengan pendidikan terakhir masyarakat yang berbeda-beda, sehingga setiap orang dapat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* tanpa terkecuali.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Internet

Tingkat Penggunaan Internet	Total Skor SUS	Rata-rata
Setiap Hari	25.312,5	68,04
Tidak Setiap Hari	652,5	54,38

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Responden dengan tingkat penggunaan internet tidak setiap hari masih memiliki nilai rata-rata yang masih tergolong kecil. Diperlukan adanya sosialisasi lebih lagi yang mana dapat membuat pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang tidak setiap hari menggunakan internet dapat memahami cara kerja aplikasi *Mobile JKN*.

Terdapat tiga variabel yang menjadi cakupan dalam mengukur sejauh mana *usability* aplikasi *Mobile JKN* yakni dengan melihat pada efektivitas, efisiensi, dan kepuasan yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Tiga variabel ini menjadi penting dalam mengukur *usability* aplikasi dikarenakan efektivitas memastikan bahwa tugas-tugas dapat diselesaikan melalui aplikasi, efisiensi yang memastikan adanya tugas dapat diselesaikan dengan sumber daya minimal yang disediakan oleh aplikasi, dan kepuasan yang memastikan bahwa pengguna memperoleh adanya pengalaman yang positif dalam menggunakan aplikasi.

Tabel 5. Skor Rata-Rata Variabel Efektivitas

No. Pernyataan	Pernyataan	Skor rata-rata
1.	Saya rasa saya akan sering menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	3,72
5.	Saya rasa fitur-fitur dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i> berjalan dengan semestinya	3,83
7.	Saya merasa bahwa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan cepat	3,81

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Skor rata-rata variabel efektivitas berada pada rentang 3,72 hingga 3,83, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap efektivitas aplikasi *Mobile JKN* cenderung netral hingga setuju. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan mengenai berfungsinya fitur-fitur aplikasi dengan semestinya (3,83), yang mengindikasikan bahwa sistem dinilai telah berjalan sesuai dengan ekspektasi fungsional pengguna. Keberfungsian fitur ini menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran pengguna dalam menyelesaikan tugas tanpa hambatan teknis yang berarti. Skor rata-rata sebesar 3,81 pada pernyataan mengenai kemudahan orang lain memahami cara penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa *Mobile JKN* memiliki tingkat kemudahan pembelajaran (*learnability*) yang cukup baik. Aspek ini penting dalam konteks layanan publik digital, mengingat pengguna berasal dari latar belakang literasi digital yang beragam.

Kemudahan dalam memahami sistem berkontribusi pada efektivitas penggunaan karena memungkinkan pengguna mencapai tujuan layanan dengan lebih cepat dan mandiri. Sementara itu, skor 3,72 pada intensi penggunaan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi cukup sering digunakan, tingkat keterikatan pengguna masih berada pada level moderat. Dalam kerangka *System Usability Scale* (SUS), efektivitas merujuk pada kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas secara tepat dan mudah dipahami (Brooke, 1986). Temuan ini sejalan dengan konsep tersebut, namun skor yang masih berada di sekitar nilai tengah skala mengindikasikan bahwa peningkatan pada aspek pengalaman pengguna dan penyesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna masih diperlukan agar efektivitas aplikasi *Mobile JKN* dapat ditingkatkan secara lebih optimal.

Wawancara kepada pihak BPJS Kesehatan yakni dengan Bapak F selaku pengembang aplikasi *Mobile JKN*, dan Bapak D selaku pembuat aplikasi *Mobile JKN*. Hasil dari wawancara ini dikemas dalam bentuk tabel dengan berbagai tujuan yang mana berkaitan dengan variabel efektivitas yakni:

Tabel 6. Hasil Wawancara Terkait Pertanyaan Variabel Efektivitas

No. Pernyataan	Tujuan	Hasil
1.	Mengetahui manfaat dari aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> memberikan berbagai manfaat bagi peserta, antara lain memungkinkan pengguna melihat jadwal operasional fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan, memantau status keaktifan kartu peserta, serta melakukan perubahan data diri secara daring tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, <i>Mobile JKN</i> juga menyediakan fasilitas pembayaran iuran secara langsung melalui aplikasi.
5.	Mengetahui fitur yang nyaman untuk digunakan dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Semua fitur menjadi hal yang mana dapat membuat pengguna merasa nyaman dan senang dikarenakan fitur ini telah dikembangkan guna menjawab kebutuhan peserta. Contohnya seperti fitur pendaftaran secara <i>online</i> yang mana tidak perlu mengantre dan datang ke kantor cabang.
7.	Mengetahui fitur yang tidak nyaman untuk digunakan dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi umumnya terjadi ketika <i>Mobile JKN</i> sedang dalam proses pemeliharaan atau mengalami kendala teknis, sebagaimana lazim terjadi pada berbagai instansi. Kondisi ini sering disebabkan oleh adanya pengembangan fitur yang belum sepenuhnya tersosialisasi, sehingga pengguna belum memahami cara mengakses fitur tersebut.

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memiliki berbagai manfaat karena fitur-fiturnya dirancang untuk memenuhi kebutuhan peserta, salah satunya melalui pendaftaran daring yang memungkinkan pengguna mendaftar tanpa harus mengantre atau datang ke kantor cabang. Namun, BPJS Kesehatan juga mengakui adanya persepsi ketidaknyamanan pada beberapa fitur, yang bukan disebabkan oleh masalah fungsi, melainkan karena fitur tersebut sedang dalam proses pemeliharaan dan belum tersosialisasi dengan baik, sehingga menimbulkan kebingungan bagi sebagian pengguna dalam mengakses aplikasi *Mobile JKN*.

Tabel 7. Skor Rata-Rata Variabel Efisiensi

No. Pernyataan	Pernyataan	Skor rata-rata
3.	Saya rasa aplikasi <i>Mobile JKN</i> mudah untuk digunakan	3,93
4.	Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi untuk menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	2,31
9.	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	3,65

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Skor rata-rata variabel efisiensi menunjukkan kecenderungan positif terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Pernyataan mengenai kemudahan penggunaan memperoleh skor tertinggi sebesar 3,93, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi relatif mudah dioperasikan. Temuan ini menegaskan bahwa desain antarmuka dan alur layanan dalam aplikasi telah mendukung pengguna dalam menjalankan fungsi-fungsi utama tanpa kesulitan berarti. Skor rata-rata sebesar 3,65 pada pernyataan bahwa tidak terdapat hambatan dalam menggunakan aplikasi menunjukkan bahwa proses interaksi pengguna dengan sistem berlangsung cukup lancar. Minimnya hambatan dalam penggunaan mencerminkan efisiensi sistem, karena pengguna dapat mengakses layanan yang dibutuhkan tanpa harus mengeluarkan usaha tambahan, baik dari sisi waktu maupun kognitif. Hal ini penting terutama dalam layanan publik digital yang dituntut untuk cepat, praktis, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Sementara itu, skor yang relatif rendah pada pernyataan kebutuhan akan bantuan orang lain atau teknisi (2,31) menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak merasa bergantung pada bantuan eksternal dalam menggunakan aplikasi. Temuan ini semakin memperkuat aspek efisiensi *Mobile JKN*, karena pengguna mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Dalam kerangka *System Usability Scale* (SUS), efisiensi merujuk pada kemampuan sistem untuk digunakan dengan mudah dan tanpa usaha berlebih (Brooke, 1986), dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Mobile JKN* telah memenuhi indikator tersebut, meskipun perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk mengakomodasi seluruh kelompok pengguna.

Tabel 8. Hasil Wawancara Terkait Pertanyaan Variabel Efisiensi

No. Pernyataan	Tujuan	Hasil
3.	Mengetahui kemudahan dari aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Fitur dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i> dirancang se-user friendly mungkin dengan penyederhanaan prosedur melalui sistem otomasi, sehingga kebutuhan peserta dapat dipenuhi secara lebih cepat dan efisien. Di sisi lain, aplikasi ini tetap mengedepankan keamanan pengguna melalui pengecekan data pribadi serta proses verifikasi dan validasi menggunakan kode OTP. Selain itu, <i>Mobile JKN</i> juga menyediakan opsi pembayaran iuran secara <i>autodebet</i> yang memungkinkan peserta melakukan pembayaran secara lebih fleksibel.

No. Pernyataan	Tujuan	Hasil
4.	Mengetahui tingkat kesulitan atau kemudahan dalam melakukan interaksi atau pengoperasian dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> telah kami sediakan dengan tampilan UI atau <i>User Interface</i> yang mana kami kembangkan dan perbaiki sampai sekarang. Adanya UI yang telah kami desain sebaik mungkin, tentunya dapat membuat peserta menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i> tanpa memerlukan bantuan atau teknisi.
9.	Mengetahui kekurangan pada aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Salah satu keterbatasan aplikasi <i>Mobile JKN</i> terletak pada perbedaan kompatibilitas perangkat, mengingat tidak seluruh tipe ponsel dapat diuji secara menyeluruh. Akibatnya, masih terdapat beberapa perangkat yang belum mendukung pengunduhan atau penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> secara optimal. Keterbatasan kompatibilitas perangkat ini menjadi tantangan tersendiri, meskipun pengembangan aplikasi terus disesuaikan dengan perangkat yang paling banyak digunakan guna tetap memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat.

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Hasil wawancara, aplikasi *Mobile JKN* memberikan kemudahan bagi pengguna melalui proses verifikasi berbasis sistem yang menyederhanakan prosedur layanan kesehatan, serta menyediakan opsi pembayaran iuran secara bertahap melalui mekanisme autodebet. BPJS Kesehatan juga menekankan pentingnya keamanan data pribadi dengan menerapkan pengecekan data serta proses verifikasi dan validasi. Dari sisi interaksi, aplikasi *Mobile JKN* dirancang dengan tampilan antarmuka yang modern dan user friendly, sehingga pengguna dapat mengoperasikannya secara mandiri tanpa memerlukan bantuan pihak lain. Adapun keterbatasan yang diakui terletak pada kompatibilitas perangkat, karena aplikasi saat ini disesuaikan untuk sistem Android dan iOS, sementara belum seluruh tipe perangkat dapat didukung secara optimal.

Tabel 9. Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan

No. Pernyataan	Pernyataan	Skor Rata-rata
2.	Menurut saya aplikasi <i>Mobile JKN</i> terlalu rumit	2,24
6.	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i>	2,49
8.	Saya merasa aplikasi <i>Mobile JKN</i> akan membingungkan untuk digunakan	2,32

No. Pernyataan	Pernyataan	Skor Rata-rata
10.	Saya perlu belajar terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	2,55

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Skor rata-rata pada variabel kepuasan berada pada rentang 2,24 hingga 2,55. Seluruh pernyataan pada variabel ini merupakan pernyataan bernada negatif, sehingga skor yang relatif rendah menunjukkan kecenderungan responden untuk tidak setuju terhadap anggapan bahwa aplikasi *Mobile JKN* rumit, tidak konsisten, atau membingungkan. Dengan demikian, temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna secara umum memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap pengalaman penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Skor terendah terdapat pada pernyataan bahwa aplikasi *Mobile JKN* terlalu rumit (2,24) dan membingungkan untuk digunakan (2,32). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak merasakan kompleksitas berlebih maupun kebingungan dalam berinteraksi dengan aplikasi. Sementara itu, skor 2,49 pada pernyataan mengenai ketidakkonsistenan sistem serta skor 2,55 pada kebutuhan untuk belajar terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi mengindikasikan bahwa meskipun sebagian kecil pengguna masih merasakan adanya tantangan awal, tingkat ketidaknyamanan tersebut relatif rendah dan tidak dominan.

Kerangka *System Usability Scale* (SUS), kepuasan pengguna tercapai ketika sistem dirasakan sederhana, mudah dipahami, dan konsisten dalam penggunaannya (Brooke, 1986). Temuan penelitian ini sejalan dengan prinsip *usability* yang dikemukakan oleh Nielsen (1993), yang menekankan bahwa kepuasan muncul apabila antarmuka tidak membingungkan, mudah dipelajari, dan tidak menimbulkan beban kognitif yang berlebihan. Oleh karena itu, persepsi responden terhadap *Mobile JKN* menunjukkan bahwa aplikasi ini telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan, meskipun penyempurnaan pada aspek konsistensi dan kemudahan awal penggunaan tetap perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

Tabel 10. Hasil Wawancara Terkait Pertanyaan Variabel Kepuasan

No. Pernyataan	Tujuan	Hasil
2.	Mengetahui tingkat kerumitan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Dalam pengembangan aplikasi <i>Mobile JKN</i> , berbagai kendala yang muncul dipandang sebagai tantangan untuk terus menyederhanakan fitur dan memperpendek proses penggunaan. Untuk mengatasi potensi kerumitan yang dialami pengguna, disediakan panduan dalam bentuk teks, video, dan gambar yang dapat diakses langsung melalui aplikasi, serta menu FAQ yang memuat informasi dan persyaratan terkait program JKN secara menyeluruh. Selain itu, BPJS Kesehatan juga memanfaatkan media sosial seperti TikTok dan Instagram, serta melakukan sosialisasi langsung di kantor cabang. Berbagai upaya tersebut dilakukan untuk membantu pengguna memahami aplikasi dengan lebih mudah dan mengurangi kesulitan dalam penggunaan <i>Mobile JKN</i> .

No. Pernyataan	Tujuan	Hasil
6.	Mengetahui tingkat konsistensi fitur di dalam aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Perubahan besar pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> terakhir dilakukan sekitar dua tahun lalu dengan tujuan utama meningkatkan kemudahan penggunaan bagi peserta. Perubahan tersebut dilakukan secara menyeluruh melalui riset untuk merancang fitur dan tampilan aplikasi yang lebih sederhana, termasuk memungkinkan pengguna melihat fitur-fitur utama tanpa harus melakukan login. Sejak pembaruan besar tersebut, pengembangan yang dilakukan saat ini bersifat pemeliharaan dan penyempurnaan berkelanjutan melalui update rutin.
8.	Mengetahui seberapa membingungkannya aplikasi <i>Mobile JKN</i> untuk dioperasikan	Sekitar dua tahun lalu, aplikasi <i>Mobile JKN</i> sempat menimbulkan kebingungan bagi peserta dalam penggunaannya. Menanggapi hal tersebut, dilakukan perombakan menyeluruh dengan menyesuaikan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Hasilnya, peserta kini dapat mengakses dan melihat fitur-fitur utama tanpa harus login, serta memperoleh informasi mengenai BPJS Kesehatan dan program-programnya secara lebih mudah dan jelas.
10.	Mengetahui seberapa mudah aplikasi <i>Mobile JKN</i> digunakan pada saat pertama kali	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dirancang agar mudah digunakan, namun kemudahan tersebut perlu diseimbangkan dengan aspek keamanan data peserta. Oleh karena itu, pengembang terus berupaya menciptakan aplikasi yang nyaman dan sederhana tanpa mengesampingkan perlindungan data. Selain melakukan pengembangan fitur secara berkelanjutan, BPJS Kesehatan juga menyediakan panduan penggunaan untuk membantu pengguna memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i> secara optimal.

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan hasil wawancara, kerumitan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* diatasi melalui penyediaan panduan yang dapat diakses langsung di dalam aplikasi, serta menu *FAQ* (Frequently Asked Question) yang berfungsi memberikan informasi dan persyaratan pendaftaran. Aplikasi ini juga memberikan kemudahan melalui proses verifikasi berbasis sistem yang menyederhanakan prosedur layanan kesehatan. Dari sisi konsistensi fitur, BPJS Kesehatan melakukan riset dan pembaruan untuk meningkatkan kualitas aplikasi, termasuk memungkinkan pengguna mengakses fitur-fitur utama tanpa harus login. Penyesuaian tersebut membuat aplikasi *Mobile JKN* dinilai tidak membingungkan, selaras dengan perkembangan teknologi, dan semakin memudahkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

SIMPULAN

Skor *System Usability Scale* (SUS) aplikasi *Mobile JKN* sebesar 67,62 yang diperoleh dari 384 responden. Pada kategori acceptability ranges, skor tersebut berada pada tingkat marginal high, yang menunjukkan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* tergolong cukup tinggi dan cenderung dapat diterima (acceptable). Selanjutnya, pada grade scale, skor SUS *Mobile JKN* berada pada grade D, yang mengindikasikan bahwa kualitas usability aplikasi dinilai cukup baik berdasarkan persepsi pengguna. Sementara itu, pada adjectives rating, skor SUS termasuk dalam kategori Good, yang menandakan bahwa secara umum aplikasi *Mobile JKN* telah memenuhi aspek usability dan dapat digunakan dengan baik oleh pengguna dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta.

Analisis terhadap variabel efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang saling menguatkan. Pada variabel efektivitas, aplikasi *Mobile JKN* dinilai telah mampu memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna, terutama dalam mendukung penyelesaian kebutuhan layanan kesehatan secara digital. Pada variabel efisiensi, aplikasi ini terbukti dapat digunakan secara relatif mudah dan mandiri, dengan minimnya hambatan serta rendahnya ketergantungan pengguna terhadap bantuan pihak lain. Sementara itu, pada variabel kepuasan, pengguna secara umum merasakan kemudahan, kejelasan, dan konsistensi dalam penggunaan aplikasi, sehingga pengalaman penggunaan dinilai cukup memuaskan.

Aplikasi *Mobile JKN* telah memenuhi kriteria usability yang memadai dan dapat dikategorikan cukup usable dalam mendukung pelayanan BPJS Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta. Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam rangka mengoptimalkan pengalaman pengguna agar tingkat penerimaan dan kepuasan dapat ditingkatkan lebih lanjut. Upaya pengembangan berkelanjutan oleh BPJS Kesehatan menjadi penting untuk memastikan aplikasi *Mobile JKN* semakin adaptif terhadap kebutuhan pengguna dan mampu memberikan layanan publik digital yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, K., Prastiwi, E. N., & Salamah, U. (2021). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Daerah Kota Bekasi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(2), 107–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i2.3755>
- Alfidella, S., Kusumo, D. S., & S, D. D. J. (2015). Pengukuran Usability I-Caring Berbasis ISO 9241-11 dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS). *E-Proceeding of Engineering*, 2(1), 1747–1755. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/index>
- Andysa, S. (2022). *Mengenal System Usability Scale*. Binus University. <https://sis.binus.ac.id/2022/02/07/mengenal-system-usability-scale/>
- Babbie, E. (2013). *The Practice of Social Research* (Twelfth Ed). Cengage Learning.
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean : Adding an Adjective Rating Scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114–123. <https://uxpajournal.org/determining-what-individual-sus-scores-mean-adding-an-adjective-rating-scale/>
- Brooke, J. (1986). *System Usability Scale (SUS) - A Quick and Dirty Usability Scale*. In *Usability Evaluation In Industry*. CRC Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1201/9781498710411>

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fourth Edi). SAGE Publications, Inc.

Diskominfo Kabupaten Badung. (2017). *Pengertian, Keuntungan & Kerugian E-government*. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Badung. <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>

E-Government. (2015). World Bank Group. <https://www.worldbank.org/ext/en/development-topics>

Komdigi.go.id. (2013). *Mulai 1 Januari, BPJS Kesehatan Langsung Beroperasi*. Kementerian Komunikasi Dan Digital. <https://www.komdigi.go.id/berita/pengumuman/detail/mulai-1-januari-bpjks-kesehatan-langsung-beroperasi>

Komdigi.go.id. (2020). *Mengakses Pelayanan Dalam Genggaman Melalui JKN Mobile*. Kementerian Komunikasi Dan Digital. <https://www.komdigi.go.id/berita/sorotan-media/detail/mengakses-pelayanan-dalam-genggaman-melalui-jkn-Mobile>

Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 271–283. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.12309>

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Seveth Edi). Pearson Education Limited.

Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Elsevier Inc. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/C2009-0-21512-1>

Nurchaliza, R. (2024). *Teknik Pengambilan Sampel : Peneliti Harus Mengetahui Ini!* Bachelor of Information Technology School of Computing Telkom University. <https://bit.telkomuniversity.ac.id/teknik-pengambilan-sampel/>

Parera, G. J., & Darwis, M. (2023). Usability of JKN Mobile Application Using System Usability Scale (SUS) Method. *Journal Binary Digital - Technology*, 5(3), 138–145. <https://doi.org/10.32877/bt.v5i3.691>

Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>

Putra, M. B. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>

Rahmawati, B. D. (2020). Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Domain Specific Inspection. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 46–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jati.15.1.46-51>

Rahmi, L. (2019). Evaluasi Usability Fitur Webshare pada Aplikasi Share it Menggunakan Metode Thinking-Aloud. *ULTIMA InfoSys*, X(2).

Septiani, M. (2020). *Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik

Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik#:~:text=Sedangkan%20publik%20berasal%20dari%20Bahasa,berarti%20umum%2C%20masyarakat%2C%20negara.>

Shneiderman, B., Byrd, D., & Croft, W. B. (1998). Sorting out Searching: A User-interface Framework for Text Searches. *Communications of the ACM*, 41(4), 95–98. <https://doi.org/10.1145/273035.273069>

Sugiharto. (2023). *Peningkatan Nilai-Nilai Kementerian Keuangan*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palembang/baca-artikel/15972/PENINGKATAN-NILAI-NILAI-KEMENTERIAN-KEUANGAN.html#:~:text=Menurut%20KBBI%2C%20pelayanan%20adalah%20perihal,melakukan%20sesuatu%20bagi%20orang%20lain.>

Suryaputra, A. (2023). *Pentingnya Usability Testing dalam Dunia UI/UX*. Binus University. <https://sis.binus.ac.id/2023/06/13/pentingnya-usability-testing-dalam-dunia-ui-ux/>

