



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

***Analisis System Usability* Aplikasi Mobile JKN dalam
Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta**

Skripsi

Oleh

Jason Harun

6072001080

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

***Analisis System Usability* Aplikasi Mobile JKN dalam
Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta**

Skripsi

Oleh

Jason Harun

6072001080

Pembimbing

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



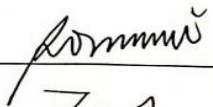
Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Jason Harun
Nomor Pokok : 6072001080
Judul : Analisis *System Usability* Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta


Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 26 Juni 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Maria Rosarie Hami Triastuti, S.IP., M.Si.

: 

Sekretaris
Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P.

: 

Anggota
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

: 

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Orpha Jane

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jason Harun

NPM : 6072001080

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Analisis System Usability Aplikasi Mobile

JKN dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Provinsi DKI
Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip dan ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, 12 Juni 2024



Jason Harun

ABSTRAK

Nama : Jason Harun

NPM : 6072001080

Judul : Analisis System Usability Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui sejauh mana *usability* aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS kesehatan dengan *System Usability Scale* (SUS) dengan menggunakan 3 variabel yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pada pengguna dan penyedia aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan salah satu penerapan teknologi di bidang pelayanan kesehatan yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan pada 2017 dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan. Aplikasi mobile JKN masih memiliki berbagai ulasan negatif berkaitan dengan masalah-masalah seperti kesulitan melakukan *login*, layar hitam, aplikasi yang tiba-tiba tertutup, dan masalah-masalah lainnya. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan evaluasi untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai *usability* dari aplikasi mobile JKN.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 384 pengguna aplikasi dan wawancara kepada penyedia aplikasi. Penelitian ini menggunakan teori *System Usability Scale* dari John Brooke (1986) yang mana memiliki 3 variabel dengan 10 pertanyaan kuesioner.

Hasil penelitian yang diperoleh dari teori SUS yakni responden telah merasakan adanya aplikasi mobile JKN yang telah efektif, efisien, dan kepuasan pada pengguna dan penyedia aplikasi. Hal ini ditandai dengan banyaknya responden yang merasakan adanya kemudahan dan manfaat pada aplikasi mobile JKN memahami dengan cepat bagaimana cara menggunakan aplikasi, serta aplikasi yang tidak membingungkan dan tidak rumit. Walau begitu, masih perlu untuk dilakukan berbagai upaya agar dapat lebih meningkatkan aplikasi mobile JKN agar dapat semakin memberikan kemudahan pada pengguna yakni dengan cara mengadakan sosialisasi seperti seminar atau webinar untuk memberikan edukasi pada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi mobile JKN dan menciptakan fitur berupa notifikasi guna memberi pengguna pemberitahuan mengenai fitur baru atau tips penggunaan. Diharapkan adanya sistem *usability* yang baik pada aplikasi mobile JKN, tidak hanya memperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna, melainkan juga berkontribusi pada keberhasilan dan keberlanjutan program JKN itu sendiri.

Kata Kunci: Aplikasi Mobile JKN, Teknologi, Pelayanan BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Name : Jason Harun

NPM : 6072001080

Title : System Usability Analysis of Mobile JKN Application in the Services of the Health Social Security Organizing Agency in DKI Jakarta Province

The purpose of this study is to determine the extent of usability of the JKN mobile application in BPJS health services with the System Usability Scale (SUS) using 3 variables, namely effectiveness, efficiency, and satisfaction for users and providers of the JKN mobile application. The JKN mobile application is one of the applications of technology in the field of health services launched by BPJS Health in 2017 with the aim of providing convenience to the community to obtain health services. The JKN mobile application still has various negative reviews related to problems such as difficulty logging in, black screens, applications that suddenly close, and other problems. Based on this, an evaluation is needed to gain an in-depth understanding of the usability of the JKN mobile application.

This research uses a quantitative approach with a survey method and is descriptive in nature. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 384 application users and interviews to application providers. This study uses the System Usability Scale theory from John Brooke (1986) which has 3 variables with 10 questionnaire questions.

The results obtained from SUS theory are that respondents have felt the existence of JKN mobile applications that have been effective, efficient, and satisfying for users and application providers. This is indicated by the number of respondents who feel the convenience and benefits of the JKN mobile application, understand quickly how to use the application, and the application is not confusing and not complicated. Even so, it is still necessary to make various efforts to further improve the JKN mobile application so that it can further provide convenience to users, namely by conducting socialization such as seminars or webinars to educate the public about using the JKN mobile application and creating features in the form of notifications to provide users with notifications about new features or usage tips. It is expected that a good usability system in the JKN mobile application will not only improve and enhance the user experience, but also contribute to the success and sustainability of the JKN program itself.

Keywords: JKN Mobile Application, Technology, Health Services

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena berkat dan anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis *System Usability* Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta”.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala keterbatasan yang ada, sehingga Penulis membutuhkan dukungan berupa kritik dan saran yang dapat membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Pada kesempatan kali ini, Peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Jasia Pancaputra Siregar (Papi), Indri Novita Hutauruk (Mami), dan Justin Issac Siregar (Adik) yang selalu ada untuk memberikan dukungan dan membantu Penulis secara moral, spiritual, dan finansial sehingga Penulis dapat menyelesaikan hampir seluruh rangkaian program pendidikan yang ada di Universitas Katolik Parahyangan. Adapun dalam pengerjaan skripsi ini, Penulis juga telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan yang senantiasa memberikan pengarahan dan masukan kepada Penulis dalam penulisan skripsi ini serta senantiasa meluangkan waktu dalam membantu penulis menyusun skripsi ini.

2. Seluruh Dosen, staff, karyawan administrasi, dan pekaya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah banyak membantu Penulis dalam menunjang kegiatan perkuliahan selama ini.
3. Inangtua Yanti yang telah membantu saya untuk mengurus segala perizinan yang diperlukan untuk dapat melakukan wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan dan memberikan nasihat-nasihat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Pihak BPJS Kesehatan yang telah bersedia untuk diwawancarai terkait dengan skripsi ini.
5. Teman-teman saya di “Pecinta Jadun” yakni Pau, Sabil, Alma, dan Toto yang telah menemani dan mewarnai masa-masa perkuliahan saya dari semester 1 sampai dengan saat ini.
6. Teman-teman saya di “Brobros” yakni Brisky Sitompul, Josua Silalahi, Christo Silaen, dan Imanuel Gultom
7. Teman-teman di Kost RC 166 yakni Oyen, Gusti, Ferry, Jordi, Arief, Ijul, Bang Eda, Bang Chofid, Bang Rey, Bang Dom, Nura, dan Julien (Kucing Kost) yang terus membuat kost terasa ramai, menghilangkan rasa rindu akan rumah, dan seperti keluarga (makan bareng, main game bareng, semua serba bareng).
8. Teman-teman bimbingan skripsi yang juga ikut berjuang bersama Kak Indra dan Daffa.
9. Sahabat yang sangat spesial bagi saya, Wanda Awandirika yang terus menerus berusaha membantu saya mengerjakan dan menyelesaikan skripsi, mendorong saya agar tidak malas-malasan, terus menolong saya semampu yang dia bisa, saya sangat-sangat berterima kasih atas dukungan, bantuan, doa, dan semua yang telah diberikan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Tidak

hanya skripsi tetapi telah membantu saya juga di permasalahan kehidupan dan lain sebagainya.

10. Gugel (Anjing) yang memberikan kasih sayang saat saya berada dirumah Jakarta.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Diri saya yang terus berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini semampu saya walaupun pasti masih ada kekurangan di dalamnya.

Bandung, 12 Juni 2024

Jason Harun

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HASIL UJI PLAGIARISME	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
A. Manfaat Teoritis	13
B. Manfaat Praktis	13
BAB II	14
KAJIAN TEORI.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Pelayanan Publik	21
2.2.1 E-Government	25
2.2.2 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	27
2.3 System Usability Scale (SUS)	28
2.4 Model Kerangka Berpikir.....	37
2.5 Model Penelitian	37

BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
3.1 Metode dan Tipe Penelitian	40
3.2 Peran Peneliti	42
3.3 Lokasi Penelitian.....	44
3.4 Pengumpulan Data.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1 Wawancara.....	45
3.5.2 Studi Dokumen.....	47
3.5.3 Kuesioner	48
3.6 Analisis Data	48
3.7 Populasi dan Sampel	50
3.7.1 Populasi	50
3.7.2 Sampel.....	51
3.8 Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	57
3.8.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	57
3.8.2 Skala Pengukuran	60
3.8.3 Instrumen Penelitian.....	61
3.8.4 Uji Reliabilitas.....	62
3.8.5 Uji Validitas.....	63
BAB IV	66
PROFIL PENELITIAN	66
4.1 BPJS Kesehatan.....	66
4.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	67
4.3 Aplikasi Mobile JKN	68
4.4 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	70
BAB V	71
HASIL DAN PEMBAHASAN	71
5.1 Karakteristik Responden	71
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Internet	78
5.2 Validasi Data	80
5.3 Hasil Penelitian	82
5.3.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel	82
5.3.1.1 Efektivitas	82
5.3.1.2 Efisiensi	88
5.3.1.3 Kepuasan	95
5.3.2 Hasil Berdasarkan Skor Rata-Rata SUS	104
BAB VI	108
KESIMPULAN DAN SARAN	108
6.1 Kesimpulan	108
6.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Acceptability Ranges	34
Tabel 2.2 Grade Scale	35
Tabel 2.3 Adjectives Rating	35
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	58
Tabel 3.2 Skala Likert.....	61
Tabel 3.3 Uji Validitas	64
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 5.2 Total Skor SUS dan Rata-Rata Berdasarkan Usia	72
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 5.4 Total Skor SUS dan Rata-Rata Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel 5.6 Total Skor SUS dan Rata-Rata Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Tabel 5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Internet.....	78
Tabel 5.8 Total Skor SUS dan Rata-Rata Berdasarkan Tingkat Penggunaan Internet .	79
Tabel 5.9 Skor Rata-Rata Variabel Efektivitas.....	84
Tabel 5.10 Hasil Wawancara Terkait Pertanyaan Variabel Efektivitas	85
Tabel 5.11 Skor Rata-Rata Variabel Efisiensi.....	90
Tabel 5.12 Hasil Wawancara Terkait Pertanyaan Variabel Efisiensi	91
Tabel 5.13 Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan.....	97
Tabel 5.14 Hasil Wawancara Terkait Pertanyaan Variabel Kepuasan	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 System Usability Scale Score	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	70
Gambar 5.1 System Usability Scale Score	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	120
Lampiran 2	122
Lampiran 3	123
Lampiran 4	124
Lampiran 5	143
Lampiran 6	162

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan sosial dan ekonomi sepanjang sejarah manusia. Banyaknya inovasi-inovasi dari setiap lompatan teknologi telah memberikan cara kepada manusia untuk hidup dan berinteraksi. Tentunya, hal ini menimbulkan terjadinya kemajuan teknologi di berbagai bidang, salah satunya yakni pelayanan kesehatan. Dalam era digital ini, teknologi digital telah memberikan potensi besar untuk mengoptimalkan dan mengembangkan pelayanan kesehatan publik melalui efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan.¹

Pengoptimalan akan teknologi digital yang dapat mengembangkan pelayanan kesehatan turut diterapkan di negara-negara besar melalui aplikasi seperti aplikasi NHS yang diluncurkan pada Januari 2019 oleh Inggris. Aplikasi NHS merupakan aplikasi yang dapat dimanfaatkan oleh penggunanya untuk memesan resep berulang dan memilih apotek tempat mengambilnya, memesan dan mengelola janji dengan dokter, melihat catatan kesehatan peserta yang telah dibuat oleh dokter, memesan dan mengelola vaksinasi COVID-19, mendaftarkan keputusan donasi organ, dan lain

¹ Ramadhany Nugroho, Muhamad Hidayat, Emilia Devi Dwi Rianti, Ni Luh Ayu Citra Mutiarahati, & Achmad Fathor Rosyid, *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Publik: Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan*, Volume 5(2), Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah, 2023, 277-285.

sebagainya.² Selain Inggris, ada negara-negara lain yang juga mengembangkan aplikasi layanan kesehatan seperti Singapura dengan HealthHub, Amerika Serikat dengan MyChart, Australia dengan My Health Record, dan negara-negara lainnya.

Adapun Indonesia juga menjadi salah satu negara yang mengalami perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat guna meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata. Adanya kemajuan akan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas.³ Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan hubungan erat yang mana saling mendukung, dan juga berpengaruh terhadap penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Melalui penelitian dan inovasi, ilmu pengetahuan mendorong adanya perkembangan teknologi baru yang kemudian menghasilkan pemahaman ilmiah dengan menyajikan alat yang lebih canggih untuk mencapai tujuan tertentu.

Adapun pelayanan kesehatan melakukan penerapan pada teknologi informasi dikarenakan perkembangan teknologi yang terjadi turut menjadi peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan penerapan teknologi informasi, pemerintah meluncurkan inisiatif

² NHS App, *About the NHS App*, <https://www.nhs.uk/nhs-app/about-the-nhs-app/> diakses pada tanggal 11 Juni 2024.

³ Fajar Adida Dewi Dano (2011), *Hubungan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran I Sragen*.

seperti *e-government* yang mana dapat memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap berbagai layanan kesehatan seperti proses administrasi dapat dilakukan secara *online*, dapat melakukan pelacakan pada status kebutuhan informasi, serta dapat dengan mudah melaporkan masalah dan keluhan terkait pelayanan publik tanpa perlu datang ke tempat. Tidak hanya itu, penerapan teknologi informasi pada pelayanan kesehatan menciptakan adanya respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Oleh karena itu, adanya perkembangan teknologi yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan menciptakan pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan transparan.

Kesehatan menjadi hal yang sangat diinginkan oleh semua orang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 mendefinisikan kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi seluruh manusia dan suatu negara. Tanpa adanya kesehatan yang baik, manusia akan sulit untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari.

Bagi suatu negara, kesehatan masyarakatnya akan berpengaruh terhadap pembangunan dan pertumbuhan perekonomian. Kesehatan merupakan hak asasi yang dimiliki oleh seluruh masyarakat, sehingga setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Sehingga, masalah kesehatan merupakan tanggung jawab masyarakat sebagai individu dan pemerintah. Diperlukan adanya sistem untuk mengatur pembiayaan dan pelayanan kesehatan untuk mendapatkan kesehatan yang

layak. Oleh karena itu, Indonesia membentuk sistem jaminan kesehatan yang memastikan setiap orang berhak untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar, aman, bermutu, dan terjangkau yang merupakan salah satu program yang wajib untuk dilaksanakan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).⁴

SJSN diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Berdasarkan Pasal 1, SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial. SJSN diselenggarakan berasaskan kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diadakannya SJSN adalah untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Badan penyelenggara jaminan sosial dibentuk dengan undang-undang dan terbagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), Persero Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN), Persero Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), dan Persero Asuransi Kesehatan Indonesia (ASKES).⁵

Penyelenggaraan SJSN di Indonesia berdasarkan sembilan prinsip yaitu dilaksanakan dengan gotong royong yang dilaksanakan dengan mekanisme peserta yang mampu kepada peserta yang kurang mampu, yang berisiko rendah membantu

⁴ UU Nomor 36 Tahun 2009

⁵ UU Nomor 40 Tahun 2004

yang berisiko tinggi, dan yang sehat membantu yang sakit, sehingga dapat menumbuhkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Prinsip nirlaba yang dimaksud adalah SJSN tidak diadakan untuk mencari keuntungan bagi BPJS, setiap dana yang ada digunakan untuk kepentingan peserta sebesar-besarnya. Prinsip keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi, dan efektifitas adalah prinsip manajemen yang diterapkan dan mendasari seluruh kegiatan pengelolaan dana yang telah dikumpulkan. Prinsip portabilitas yang dimaksud adalah memberikan jaminan yang berkelanjutan bagi setiap peserta. Prinsip kepesertaan bersifat wajib yang dimaksud adalah agar setiap rakyat dapat terlindungi, meskipun bersifat wajib, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program. Prinsip dana amanat yang dimaksud adalah setiap dana yang terkumpul dikelola sebaik-baiknya untuk kesejahteraan peserta. Prinsip hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta

Sebelumnya, program jaminan sosial masih terbatas secara manfaat dan kepesertaannya, sehingga berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mulai tahun 2014 BPJS terbagi menjadi dua badan penyelenggara, yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan.⁶ BPJS kesehatan mulai beroperasi guna memberikan sistem penyelenggaraan jaminan

⁶ Humas Kemenko Kesra/ES, *Mulai 1 Januari, BPJS Kesehatan Langsung Beroperasi*, <https://www.kominfo.go.id/content/detail/3675/mulai-1-januari-bpjs-kesehatan-langsung-beroperasi/0/berita> diakses pada tanggal 10 Oktober 2023.

kesehatan yang lebih baik. BPJS kesehatan mulai menjadi penyelenggara dan mengambil alih program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014, pada saat yang bersamaan pemerintah juga mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk mendaftar sebagai peserta JKN untuk memastikan seluruh masyarakat memiliki akses layanan kesehatan yang layak dan terjangkau. JKN merupakan bagian dari SJSN yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak bagi seluruh masyarakat yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah.⁷

JKN merupakan program yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia dengan tujuan untuk melindungi seluruh masyarakat Indonesia dengan sistem asuransi, sehingga kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak dapat terpenuhi. Dengan adanya JKN diharapkan bahwa kebutuhan kesehatan dasar seluruh masyarakat Indonesia dapat terpenuhi dan masyarakat yang rentan terhadap permasalahan kesehatan dapat mengakses layanan kesehatan yang dapat meningkatkan kualitas kesehatan. BPJS kesehatan selalu berusaha untuk memberikan informasi kepada seluruh peserta dan memberikan pelayanan yang terbaik dengan melakukan peningkatan pelayanan sehingga seluruh peserta dapat mengakses pelayanan dengan mudah, cepat, dan setara.

⁷ UU Nomor 24 Tahun 2011

Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, BPJS kesehatan juga melakukan inovasi terhadap program yang ada. Inovasi ini dapat dilihat dengan hadirnya aplikasi mobile JKN yang merupakan terobosan dari BPJS kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk inovasi dari BPJS kesehatan yang sebelumnya kegiatan administratif dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, kemudian ditransformasi ke dalam aplikasi yang berguna untuk memudahkan peserta BPJS untuk digunakan dimana saja dan kapan saja secara mandiri (*selfservice*). Aplikasi mobile JKN diluncurkan pada 15 November 2017 oleh Direktur Utama BPJS kesehatan yaitu Fachmi Idris dan acara peluncuran ini juga dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yaitu Rudiantara. Dengan kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dan peserta berupa kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi fasilitas kesehatan, dan kemudahan untuk menyampaikan kritik dan saran.⁸

Adanya pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah dilakukan oleh BPJS kesehatan melalui aplikasi mobile JKN yang ada dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

⁸ Steffani Dina, *Mengakses Pelayanan dalam Genggaman Melalui JKN Mobile*, https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/11510/mengakses-pelayanan-dalam-genggaman-melalui-jkn-mobile/0/sorotan_media diakses pada tanggal 13 Oktober 2023.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat masih belum bisa diikuti oleh beberapa kalangan masyarakat. Sehingga, BPJS kesehatan perlu untuk memperhatikan *usability* (kegunaan) dari aplikasi yang telah dibuat sehingga aplikasi mobile JKN sungguh-sungguh digunakan oleh masyarakat. *Usability* di dalam aplikasi memiliki arti bahwa aplikasi mobile JKN dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan dari aplikasi mobile JKN dengan efektif, efisien, dan pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Namun, pada kenyataannya dalam aplikasi mobile JKN masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya yang membuat aplikasi ini masih belum begitu *usable* (dapat digunakan) di dalam penggunaannya. Beberapa kendala yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile JKN yakni tidak bisanya dilakukan login akun, kode verifikasi yang tidak masuk, munculnya layar hitam, dan kendala-kendala lainnya yang didapatkan Peneliti melalui ulasan aplikasi di *app store* dan *google play store*. Tentunya, hal ini dapat berpengaruh terhadap *usability* aplikasi mobile JKN. Hal ini dikarenakan kendala-kendala tersebut dapat menyebabkan kebingungan bagi pengguna yang kemudian memicu kesulitan berkelanjutan dalam menggunakan aplikasi. Tidak hanya itu, hal ini juga bisa menjadi penghalang bagi pengguna aplikasi untuk mengakses informasi dan layanan yang tersedia secara *online*. *Usability* menjadi penting di dalam aplikasi karena akan mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasinya. *Usability* yang baik di dalam aplikasi ditandai dengan adanya antar muka yang mudah untuk dipahami dan fitur di dalam aplikasi

yang dapat diakses dengan cepat oleh penggunanya. Dengan adanya *usability* yang baik di dalam aplikasi akan membuat pengguna nyaman menggunakan aplikasi dan akan menggunakannya secara berkelanjutan.⁹ Dengan masih adanya ulasan-ulasan buruk di dalam aplikasi mobile JKN yang telah didapatkan dari *appstore* dan *google play store*, menunjukkan bahwa adanya permasalahan *usability* di dalam aplikasi mobile JKN yang perlu untuk dilihat lebih lanjut dan diteliti oleh Peneliti.

Usability dari aplikasi mobile JKN dalam penelitian ini akan diukur menggunakan teori *System Usability Scale* (SUS) oleh John Brooke 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*.

Selain dari itu, BPJS Kesehatan selaku penyedia aplikasi mobile JKN juga perlu untuk memperhatikan peraturan yang berlaku terkait dengan pelayanan berbasis

⁹ Andika Suryaputra, *Pentingnya Usability Testing dalam Dunia UI/UX*, <https://sis.binus.ac.id/2023/06/13/pentingnya-usability-testing-dalam-dunia-ui-ux/> diakses pada tanggal 8 Juni 2024.

elektronik atau dalam bentuk aplikasi. Dengan mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya dilaksanakan dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Semua prinsip yang ada di dalam SPBE bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, dengan mengacu pada SPBE maka perlu bagi aplikasi mobile JKN untuk dapat memenuhi prinsip-prinsip yang ada yang mana sesuai dengan variabel yang terdapat dalam teori SUS yaitu efektivitas, efisiensi, dan juga kepuasan.¹⁰

BPJS kesehatan selaku badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan perlu memperhatikan *usability* dari layanan yang dibuat sehingga dapat digunakan oleh seluruh masyarakat. Dalam proses perancangan, persediaan, dan penyajian produk publik yang *usable* dalam aplikasi mobile JKN, maka BPJS kesehatan perlu untuk dapat menerapkan dan memperhatikan pengelolaan dari manajemen pelayanan publik yang dijalankan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara adanya pembentukan tim yang paham, mampu, dan mau belajar dari kapasitas teknisnya terkait *public service* yang *usable*. Tidak hanya itu, diperlukan pula keterlibatan langsung dari para pengguna aplikasi mobile JKN di dalam proses

¹⁰ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.

pengembangan aplikasi mobile JKN, sehingga aplikasi ini dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat tanpa terkecuali.

1.2 Identifikasi Masalah

Program JKN dan aplikasi mobile JKN merupakan program pemerintah yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Aplikasi mobile JKN masih dianggap sulit untuk digunakan oleh masyarakat sehingga penggunaan aplikasi ini masih dapat dikatakan belum optimal. Dengan mengacu pada ulasan masyarakat terkait dengan aplikasi mobile JKN, aplikasi ini masih belum optimal di masyarakat. Permasalahan yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat adalah kode verifikasi atau kode OTP yang sangat lama pada saat masuk/*log in* menggunakan nomor telepon. Terdapat juga beberapa ulasan yang mengatakan bahwa setelah melakukan *update*, aplikasi mobile JKN menjadi tidak bisa dibuka atau hanya menampilkan layar berwarna hitam. Selain dari permasalahan di dalam aplikasi, masih terdapat juga masyarakat yang masih belum paham cara menggunakan aplikasi mobile JKN sehingga memberikan ulasan yang buruk karena mengalami proses login yang berbelit-belit dan sulit untuk melakukan pendaftaran. Permasalahan yang dihadapi juga ada yang berasal dari *customer service* yang disediakan di dalam aplikasi mobile JKN yang dianggap kurang tanggap dalam memproses data di aplikasi. Dengan permasalahan yang ada, aplikasi mobile JKN masih dianggap lumayan menyulitkan dan belum *usable* untuk digunakan bagi masyarakat.¹¹

¹¹ Review aplikasi mobile JKN di aplikasi google play store dan app store.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dijabarkan sebelumnya, aplikasi mobile JKN hadir untuk memudahkan seluruh masyarakat dalam menerima pelayanan justru masih mengalami beberapa kendala di dalam aplikasi maupun *customer service* yang disediakan di dalam aplikasi mobile JKN. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, memunculkan adanya penelitian lebih lanjut yang akan dilakukan oleh Peneliti untuk mengetahui sejauh mana *system usability* aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta.

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana *system usability* aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui sejauh mana *usability* aplikasi mobile JKN dalam pelayanan BPJS Kesehatan dengan *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengetahui hasil pengukuran variabel *System Usability Scale* (SUS) yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pada pengguna dan penyedia aplikasi mobile JKN.

1.6 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, memperluas wawasan Peneliti, serta berguna bagi pengembangan teori atau analisis bagi penelitian yang akan datang.

B. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi BPJS kesehatan dalam meningkatkan *usability* pelayanan publik bagi penggunanya melalui aplikasi mobile JKN dan aplikasi-aplikasi yang akan datang.