

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang, teknologi selalu mengalami perkembangan untuk menyesuaikan kebutuhan manusia. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi adalah aplikasi kesehatan online yang dapat diakses melalui *Mobile phone* sehingga mempermudah penggunaannya karena mudah dibawa kemana saja. Aplikasi kesehatan online yang tersedia juga memiliki fungsi dan tujuan yang bervariasi yaitu tersedianya platform untuk mengecek dan mendaftarkan segala administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan secara online. Adapun kelebihan dari aplikasi kesehatan online ini ialah mempermudah pengguna untuk mendaftar kepesertaan BPJS Kesehatan dan melihat status kepesertaan pengguna tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan.

Melalui aplikasi ini semua layanan dan informasi penting peserta dapat di akses dalam satu genggam. Dalam aplikasi *Mobile JKN* terdapat menu peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan, premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, skrining kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran, riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, info JKN, lokasi dan skrining Mandiri Covid-19. Dikarenakan banyaknya pengguna aplikasi ini kurang lebih 10 juta menurut Play Store, maka kami penulis ingin mengetahui apakah aplikasi ini memiliki *User Experience* yang baik.[1]

Adapun beberapa masalah pada aplikasi *Mobile JKN* yang dapat diukur berdasarkan tanggapan pengguna yang ada di Play Store seperti kecepatan response aplikasi dalam memproses yang cukup lama, iklan yang terlalu berlebihan dan jenis iklan yang tidak cocok untuk dilihat oleh segala usia, fitur-fitur yang tidak sebanding dengan biaya yang dibayarkan untuk mengakses fiturnya, dan beberapa fitur yang tidak dapat digunakan dengan baik. Aplikasi ini direkomendasikan untuk telepon pintar yang menggunakan system untuk Pengembangan aplikasi BPJS Kesehatan *Mobile* merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal bagi peserta. Melalui aplikasi ini, peserta dapat mengakses beragam informasi terkait program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan secara cepat dan mudah, dimanapun dan kapanpun.

UEQ merupakan alat atau kuesioner yang mudah dan efisien untuk mengukur UX. UEQ hanya terdapat 6 skala saja seperti *Attractiveness*, *Perpicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Perlu penamabahan skala yang lengkap, maka aplikasi ini menggunakan UEQ+. UEQ+ memiliki keunggulan dapat membuat kuesioner dengan aspek UX yang bisa dipilih sesuai kebutuhan berbagai skala pada produk yang akan dievaluasi. UEQ+ juga menggunakan Microsoft Excel dalam menganalisis kuesioner yang didapatkan. Sebagai Online Questionnaire, skala yang digunakan dalam UEQ+ tidak lebih dari 6 skala mengingat penting untuk menjaga panjang kuesioner dalam kisaran wajar agar mendapatkan tingkat tanggapan yang wajar [2]. UEQ+ juga memiliki beberapa dimensi pengukuran seperti *Trust*, *Dependability*, *Content Quality*, *Trustworthiness of Content*, *Efficiency*, *Clarity*, *Intuitive Use*, *Value*, dan *Usefulness*. Dengan menyesuaikan dari beberapa dimensi diatas, maka ditemukan masalah yang akan diteliti seperti : apakah informasi yang ada pada aplikasi JKN bersifat aktual dan dipersiapkan dengan baik, apakah informasi yang diberikan memiliki kualitas yang baik, serta bagaimana kesan *User Experience* saat menggunakan aplikasi JKN.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulisan tugas akhir ini akan dilakukan dengan mengangkat topik: **“Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile* JKN dengan menggunakan metode user experience Questionnaire plus (UEQ)+ “** sebagai judul tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah:
Perlu melakukan pengukuran dengan menggunakan metode ilmiah untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang pengalaman pengguna aplikasi *Mobile* JKN.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan proyek ini adalah mengukur dan mengevaluasi User Experience Aplikasi *Mobile* JKN BPJS dengan menggunakan metode UEQ+

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran yang lebih konkret tentang tingkat pengalaman pengguna aplikasi kenyamanan dengan menggunakan metode yang lebih ilmiah.

2. Hasil pengukuran dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi pada pihak developer agar dapat menjadikan aplikasi lebih dipermudah.
3. Membantu pengguna supaya lebih nyaman menggunakan aplikasi JKN Mobile.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan dari latar belakang yang kami berikan, adapun ruang lingkup proyek ini adalah:

1. Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Mobile* JKN dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire Plus (UEQ)+ yang mengukur berdasarkan *Trust, Dependability, Content Quality, Trustworthiness of Content, Efficiency, Clarity, Intuitive Use, value, dan Usefulness* terhadap nilai pengalaman penggunaan aplikasi JKN.
2. Target Populasi dalam penelitian ini adalah kurang lebih 10 juta pengguna berdasarkan jumlah unduhan di *Playstore* yang menggunakan aplikasi JKN dengan menggunakan teknik *Probability Sampling*.
3. Hasil data sampel yang didapatkan akan dimasukkan dan dihitung menggunakan data analysis tools yang sudah tersedia sebagai alat pengolahan data pada metode User Experience Questionnaire Plus (UEQ+), Kuesioner yang dibuat menggunakan google form.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi JKN.
5. Untuk Jumlah sampel yang akan di gunakan dalam penelitian minimal 400 responden dengan *confidence 95%* dan *margin of error 5%* dalam perhitungan *Slovin*.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL