

Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability

Nur Annisa¹, Dharma Surya Pradana², Wildan Suharso³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Malang

e-mail: Nurannisa648@gmail.com¹, dharmasuryapradana@gmail.com², wsuharso@umm.ac.id³

Abstrak

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan, yang semula berupa kegiatan administratif di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, kini ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan untuk mempermudah peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu. Kemudahan dalam mengakses aplikasi jkn merupakan pengaruh dari *usability* yang ada. Tingkat *usability* dapat menentukan sejauh mana sebuah aplikasi dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuannya dan seberapa mudah dalam menggunakan antarmuka aplikasi tersebut. Dan pada penelitian ini dilakukan penilaian pada aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) karena masih terdapat kekurangan yang ada pada system seperti adanya fungsionalitas yang masih belum berjalan sesuai dengan fungsinya sehingga membuat pengguna kurang puas ketika menggunakan aplikasi JKN. Pengujian ini dimulai dengan mengevaluasi aspek *usability* melalui pengujian kegunaan (*usability testing*) untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Untuk penilaian tersebut digunakan *tools Software Usability Measurement Inventory (SUMI)*, berdasarkan *efficiency, affect, helpfulness, control* dan *learnability* pengujian ini menggunakan aplikasi SPSS. Dari hasil penelitian lima variabel yang ada tiga diantaranya memiliki nilai yang masih rendah yaitu *efficiency, control* dan *learnability* sehingga menunjukkan bahwa tingkat *usability* yang ada pada aplikasi masih rendah dan belum memenuhi kepuasan pengguna aplikasi.

Kata Kunci : Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Usability Testing, Software Usability Inventory Measurement (SUMI), SPSS

Abstract

To improve services to participants of the Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan launched the JKN mobile application. The JKN mobile application is a form of digital transformation of the BPJS Kesehatan business model, which was originally in the form of administrative activities in branch offices or health facilities, now transformed into applications that can be used to facilitate participants anywhere at any time without time limits. The ease of accessing the application is an influence of usability. Usability level can determine the extent to which an application can be used by the user to achieve its goals and how easy it is to use the application interface. And in this study an assessment was carried out on the Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mobile application because there were still shortcomings in the system such as the functionality that still did not work according to its functions, making users less satisfied when using the JKN application. This test begins by evaluating usability aspects through usability testing to find out how much user satisfaction in interacting with the application. For this assessment, *Software Usability Measurement Inventory (SUMI)* is used - based on *efficiency, affect, helpfulness, control* and *learnability*, this test uses the SPSS application. From the results of the study of 5 variables, 3 of them have a low value, those are *efficiency, control* and *learnability* so that it shows that the usability level in the application is still low and does not meet the satisfaction of application users.

Keywords: Mobile Application for Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Usability Testing, Software Usability Inventory Measurement (SUMI), SPSS

1. Pendahuluan

Teknologi Informasi menjadi suatu hal yang primer bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Banyak bidang yang telah memanfaatkan kecanggihan Teknologi Informasi ini untuk mempermudah suatu pekerjaan yang secara tidak langsung hal tersebut mengharuskan manusia untuk menggunakan dalam segala aktifitas. Dengan menggunakan internet layanan digitalisasi pemerintah dapat dilakukan lebih cepat, mudah dan tanpa ada batasan waktu, saat ini internet sudah diterapkan dibidang kehidupan, adalah e-Government. Berdasarkan instruksi Presiden No 3 tahun 2003 yaitu tentang pelaksanaan e-Government. Untuk mencapai pemerintahan yang baik (good government) dan juga meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, perlu adanya kebijakan dan strategi dengan pengembangan e-government[1].

Jaminan kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu bentuk asuransi kesehatan yang bersifat non profit. Aspek penyelenggaraan Jaminan kesehatan Nasional (JKN) adalah regulasi, kepesertaan, manfaat dan iuran, pelayanan kesehatan, keuangan serta kelembagaan dan organisasi[2]. Pengembangan aplikasi JKN mobile dilakukan sebagai upaya menunjang layanan kesehatan yang didalamnya terdapat beberapa fitur yang disediakan dalam memberikan pelayanan seperti: Cek Virtual Account (VA), info Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Peserta, Lokasi, Catatan pembayaran, Tagihan, Pengaturan, Skrining riwayat kesehatan, dan sebagainya yang secara keseluruhan fitur yang disediakan untuk memudahkan dalam penggunaannya. Sampai dengan saat ini, jumlah masyarakat yang telah mengikuti Program JKN mencapai 180 juta jiwa atau lebih dari 70% dari jumlah proyeksi penduduk Indonesia di tahun 2017[3].

Salah satu factor penentu keberhasilan suatu sistem pada Aplikasi JKN adalah faktor *usability*. *Usability* adalah tingkat kualitas dari suatu *system* yang mudah dipelajari, mudah digunakan dan mendorong pengguna untuk menggunakan *system* sebagai alat bantu positif dalam menyelesaikan tugas[4]. Dalam konteks ini, yang dimaksud sebagai *system* adalah perangkat lunak. Saat ini terdapat beberapa definisi tentang *usability* salah satunya dari Jakob Nielsen mendefinisikan *usability* sebagai ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau system apakah situs web aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan[5].

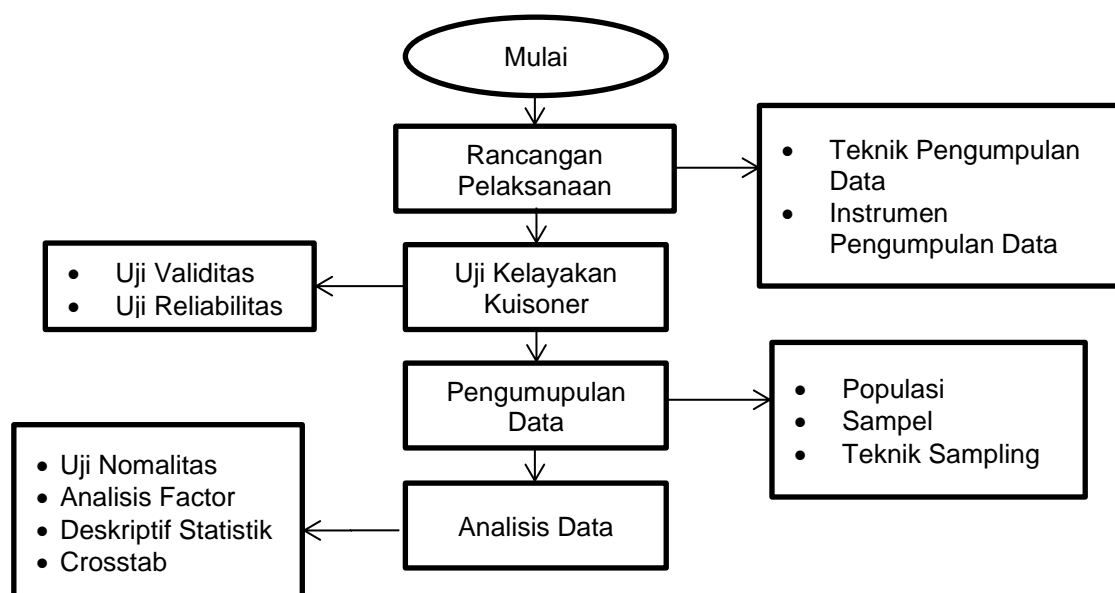
Pengukuran *usability* sistem sangat perlu dilakukan untuk mengetahui tinggi atau rendahnya tingkat *usability*. Sistem yang memiliki *usability* tinggi cenderung banyak digunakan dalam jangka waktu panjang[6]. Pengguna sistem merasakan manfaat yang berkelanjutan, sedangkan sistem yang memiliki *usability* yang rendah pada akhirnya akan diabaikan oleh pengguna. Penelitian ini dievaluasi uji guna dengan menggunakan (Usability test) perangkat lunak dengan metode SUMI (Software Usability Measurement Inventory), suatu instrumen survey untuk mengukur persepsi pengguna tentang kontrol perangkat lunak di aplikasi JKN, serta dapat memberikan informasi untuk perkembangan masa depan[7].

Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti ingin meneliti dari sisi *usability* melalui pengujian kegunaan (Usability Testing) untuk memberikan solusi dalam hal *usability* aplikasi mobile JKN dan dapat menambah lebih banyak pengguna untuk mengakses aplikasi tersebut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang lebih menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada pada hubungan variabel[8].

2.1. Metodologi Penelitian



Gambar 1. Alur Metodologi Penelitian

2.2. Rancangan Pelaksanaan Evaluasi

Pada tahap rancangan pelaksanaan evaluasi akan dilakukan menjadi dua tahapan yaitu teknik pengumpulan data dan instrumen pengumpulan data.

2.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan dan alat yang digunakan untuk penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah observasi, wawancara dan kuisiner.

2.2.2 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian ini menggunakan kuisiner yang di adopsi dari kuisiner *Software Usability Measurement Inventory (SUMI)* dengan 50 butir pertanyaan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala sikap model Likert. Skala berisi pernyataan-pernyataan yang terdiri atas dua macam, yaitu pernyataan yang *favorable* (mendukung) dan pernyataan yang *unfavorable* (tidak mendukung).

2.3. Uji Kelayakan Kuisiner

Pada tahap ini akan dilakukan beberapa tahapan yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Pengujian dilakukan menggunakan software SPSS 16 for Windows.

2.3.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana akurasi alat tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila menghasilkan data secara akurat memberikan gambaran mengenai variabel yang diukur seperti dikehendaki oleh tujuan pengukuran tersebut[9]. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian ini adalah korelasi *Product Moment*.

2.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability*. Suatu alat ukur yang mampu menghasilkan data yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Walaupun istilah reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti konsisten, keterandalan, keterpercayaan, kestabilan, keajegan, dan sebagainya, namun gagasan pokok

yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu proses pengukuran dapat di percaya[9]. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan rumus *cronbach alpha*.

2.4. Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data akan dijadikan 3 tahapan yaitu menentukan populasi, sampel dan teknik sampel.

2.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang berdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[10]. Berdasarkan pengertian diatas, maka populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.057.000 adalah masyarakat kota Malang yang terdaftar pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh pupolasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Menurut Ersa Nielsen 20 responden adalah jumlah yang disarankan untuk melakukan pengumpulan data secara kuantitatif. Namun, untuk menghasilkan jumlah error $\pm 10\%$ maka, jumlah responden yang disarankan adalah 71 responden. Metode slovin digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Untuk nilai N, peneliti menentukan 1.057.000 diperoleh dari total seluruh pengguna aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan nilai e adalah 0.01². Sehingga menghasilkan jumlah responden sebagai sampel sebanyak 99,06 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

2.4.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *non probability sampling/nonrandom sampling*. Teknik tersebut dipilih karena pengambilan sampel secara tidak acak, dalam penelitian ini karakteristik sampel yang bisa dijadikan subyek penelitian adalah masyarakat Kota Malang yang sudah pernah menggunakan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

2.5. Analisis Data

Pada tahap analisis data akan dilakukan empat tahapan yaitu uji normalitas, analisis factor, deskriptif statistik dan crosstab.

2.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji asumsi. Data dalam penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal jika p value > 0,05 dan dikatakan tidak terdistribusi secara normal jika nilai < 0,05. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Sminov dengan bantuan program SPSS 16. Kolmogorov-Smirnov digunakan karena jumlah populasi sampel > 50 responden.

2.5.2 Analisis Faktor

Tujuan dari analisis faktor adalah untuk memperoleh pengetahuan dari peengelompokkan faktor yang terjadi dan untuk mengurangi jumlah pertanyaan/variabel sehingga lebih mudah untuk di kelola. Analisis faktor konfirmatori digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari faktor-faktor yang terbentuk.

2.5.3 Deskripsi Statistik

Deskriptif statistic adalah statistic yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data. Deskriptif statistic akan memberikan gambaran data seperti berapa rata-ratanya, standar deviasinya, varians data tersebut dan sebagainya.

2.5.4 Crosstab

Analisis crosstab adalah suatu metode analisis berbentuk tabel, dimana menampilkan tabulasi silang atau tabel kontingensi yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) meningkatkan pelayanannya dengan meluncurkan aplikasi mobile JKN. Kemudahan yang didapatkan pengguna aplikasi adalah dapat mendaftar dan mengubah data kepesertaan, mengetahui informasi tagihan, mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan dan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan dan informasi kesehatan. Adanya aplikasi Mobile JKN ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang ingin memeriksakan kesehatannya dengan mudah dan dapat menghemat waktu dan biaya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan parameter *efficiency, affect, helpfulne, control* dan *learnability* sebagai variabel penelitian. Pengukuran dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden yaitu warga Kota Malang yang sudah pernah menggunakan aplikasi (JKN).

3.1 Uji Kelayakan Kuisioner

Pada tahap analisis instrumen akan dilakukan beberapa tahapan yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

3.1.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah kuisioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuisioner dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang akan diukur. Dalam melakukan uji validitas, jumlah responden 30 orang. Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikan sebesar 5% dengan nilai r tabel sebagai acuan adalah sebesar 0,361. Dari hasil uji validitas yang dilakukan oleh peneliti dengan bantuan software SPSS menunjukkan hasil dari 50 item pertanyaan 18 diantaranya dinyatakan gugur atau tidak bisa digunakan.

3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pada tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji ini berbeda dengan pengujian validitas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut dilakukan. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila instrumen tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur dalam penelitian. Data yang didapatkan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	50

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 16, didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar .915. Maka dari itu komponen pernyataan serta jawaban dapat dikatakan sangat reliable sehingga dapat dilakukan pengolahan data lebih lanjut.

3.2 Analisis Data

Analisis dan pengolahan hasil kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini antara lain uji normalitas, analisis factor, deskriptif statistic dan crosstab.

3.2.1 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Sminov

Tahap pertama yang pada analisis data adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data penelitian. Data dalam penelitian dikatakan dapat terdistribusi secara normal jika nilai $p > 0,05$ dan dikatakan tidak terdistribusi secara normal jika nilai $< 0,05$. Berikut hasil pengujian normalitas kolmogorov sminov yang diperoleh.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

		totalE	totalA	totalH	totalC	totalL
N		100	85	100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	12.3400	15.7059	15.3800	12.8500	12.5700
	Std. Deviation	3.40890	3.84158	3.71668	3.22357	3.43263
Most Extreme Differences	Absolute	.074	.146	.129	.106	.113
	Positive	.073	.096	.089	.084	.113
	Negative	-.074	-.146	-.129	-.106	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		.742	1.342	1.285	1.060	1.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.641	.054	.073	.211	.156

Berdasarkan hasil pengujian di atas data sudah bersifat normal, namun sebelum data menjadi normal dilakukan pemomalan data pada item variabel total A yang dimana membuang outliers. Outliers adalah data yang memiliki skor ekstrem, baik ekstrem tinggi maupun ekstrem rendah. Adanya outliers dapat membuat distribusi skor condong ke kiri atau ke kanan. Pada pengujian ini peneliti membuang outliers yang mengacaukan data, sehingga data dapat diperoleh distribusi yang normal.

3.2.2 Hasil Analisis Faktor

Tahap kedua pada analisis data adalah analisis faktor. Analisis ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan dari pengelompokan faktor yang terjadi dan untuk mengurangi jumlah pertanyaan/variabel sehingga akan lebih mudah untuk dikelola.

Analisis faktor konfirmatori digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari faktor-faktor yang terbentuk. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel independen antara lain *efficiency*, *affect*, *helpfulness*, *control* dan *learnability*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *efficiency*, *affect* dan *control* membentuk faktor yang bersifat unidimension, artinya variabel variabel ini dapat digunakan secara langsung untuk mengukur *usability*. Sedangkan aspek *helpfulness* dan *learnability* membentuk masing-masing dua komponen agar kedua aspek tersebut dapat terpenuhi. Hal ini dibuktikan pada tabel komponen matriks setelah dirotasi yang terbentuk dari masing-masing aspek.

3.2.3 Hasil Deskriptif Statistik

Tahap ketiga dalam penelitian ini adalah deskriptif statistik. Deskriptif statistik bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data. Deskriptif statistik akan memberikan gambaran data seperti rata-ratanya, standar deviasinya, varians data tersebut dan sebagainya.

Tabel 3. Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efficiency	100	6.00	18.00	12.3400	3.40890
Affect	100	7.00	21.00	15.6900	4.37785
Helpfulness	100	8.00	21.00	15.3800	3.71668
Control	100	5.00	15.00	10.7800	2.67264
Learnability	100	6.00	18.00	12.5700	3.43263
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata dan standar deviasi sudah cukup tinggi untuk mewakili nilai dari setiap aspek. Namun dari kelima aspek tersebut terdapat tiga aspek yang rendah yaitu, *efficiency* memiliki nilai terendah diikuti *learnability* dan *control*. Pada *efficiency* memiliki nilai rata-rata sebesar 12,3400. Pada *learnability* memiliki nilai sebesar 12,5700 dan *control* memiliki nilai rata-rata sebesar dan 10.7800.

3.2.4 Hasil Crosstab

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah crosstab. Crosstab adalah sebuah deskripsi dari statistic yang menyajikan data dalam bentuk tabulasi yang meliputi baris dan kolom. Metode analisis ini digunakan untuk menguji korelasi antara variabel dalam tabel kontigensi sehingga diketahui apakah proporsi dari dua variabel terjadi karena kebutuhan atau adanya asosiasi.

Dalam analisis ini, penelitian menggunakan frekuensi pada sel – sel dalam tabel sebagai dasar menyimpulkan hubungan variabel.

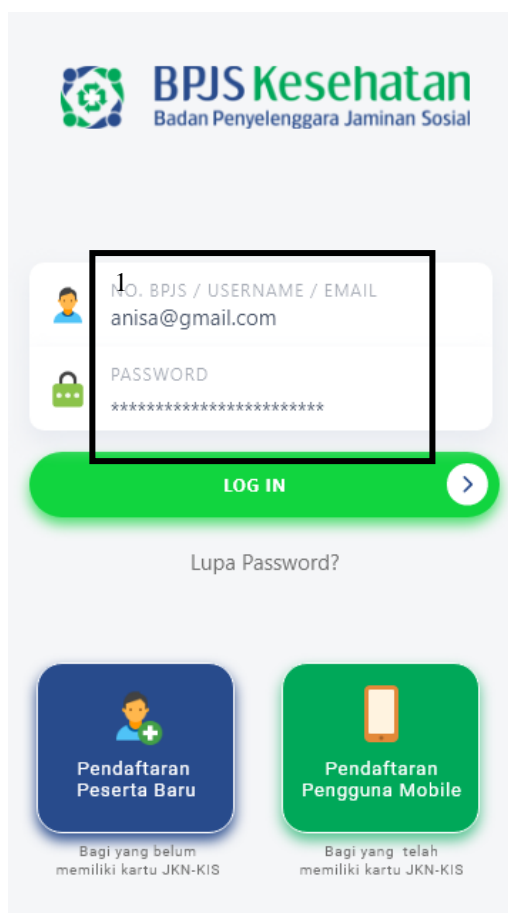
Pada penelitian ini didapatkan beberapa karakteristik dapat mempengaruhi tingkat rendah atau tidaknya aspek-aspek usability. Hal tersebut dibuktikan dari pengujian analisis chi-square pada cross tabulasi bahwa beberapa karakteristik dari pengguna dapat mempengaruhi aspek tersebut dengan nilai chi-square lebih dari 5,991. Artinya bahwa karakteristik pengguna memiliki pengaruh signifikan dalam penelitian ini dan terdapat hal-hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi tingkat usability dari aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil statistic, terdapat 3 aspek yang perlu dilakukan peningkatan yaitu, *efficiency*, *learnability* dan *control*. Pada pengujian *chi-square* yang telah dilakukan, jenis kelamin dari pengguna dapat mempengaruhi aspek *efficiency* sedangkan dari karakteristik usia tidak berpengaruh pada *efficiency*. Untuk aspek *learnability* dan *control* tidak memiliki pengaruh yang signifikan baik dari usia maupun dari jenis kelamin.

3.3 Rekomendasi Perbaikan

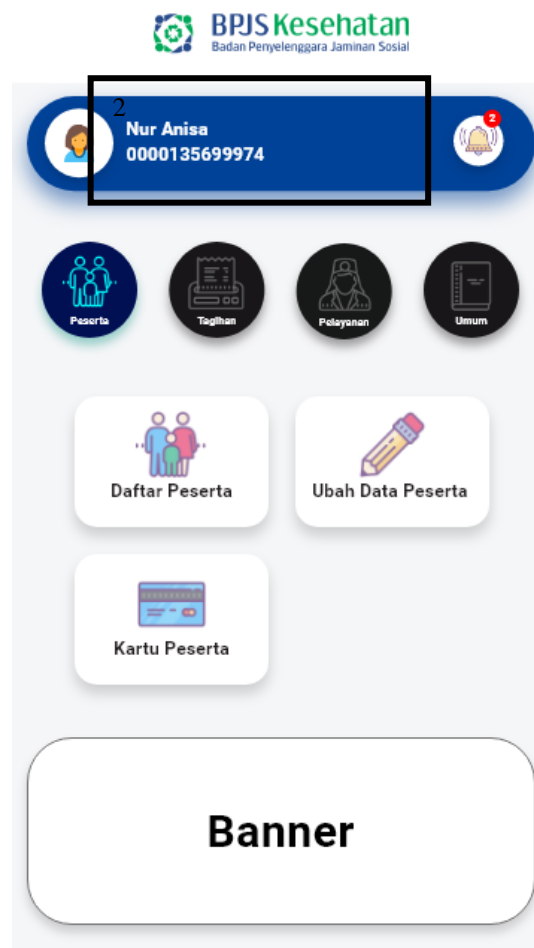
Pada tahap ini akan diberikan rekomendasi berupa mockup sederhana atau desain untuk menggambarkan apa saja yang perlu dilakukan perbaikan, serta saran-saran untuk meningkatkan kualitas.

1. Rekomendasi pertama merujuk pada indeks nomor 1 desain halaman awal dibuat lebih jelas dengan menampilkan username dan password sehingga pengguna bisa lebih mudah untuk login ke aplikasi



Gambar 3. Rekomendasi 1

2. Rekomendasi selanjutnya merujuk pada tampilan utama, tampilan utama aplikasi ditambahkan profil dari pemilik kartu dan untuk tampilan banner yang awalnya diatas dipindahkan dibagian bawah halaman.



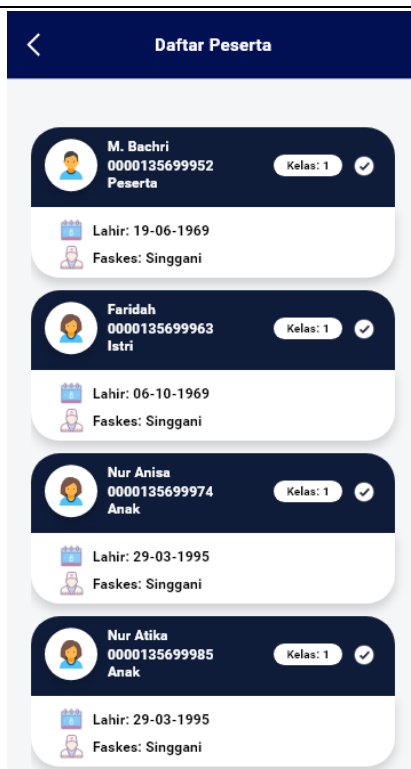
Gambar 4. Rekomendasi 2

3. Rekomendasi selanjutnya merubah tampilan halaman kartu peserta yang awalnya ditampilkan landscape diubah menjadi portrait dan tampilan kartu hanya menampilkan kartu peserta dari pemilik akun.



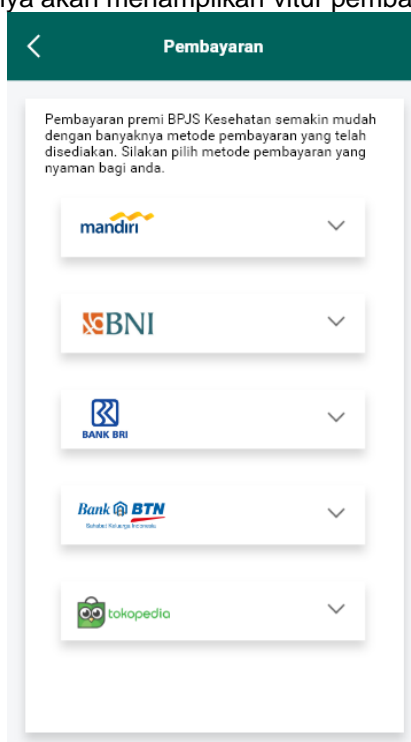
Gambar 5. Rekomendasi 3

4. Rekomendasi selanjutnya adalah tampilan daftar peserta dibuat menjadi lebih kecil dari sebelumnya dan dibuat lebih teratur dengan mendekatkan tulisan antara lahir dan tanggal.



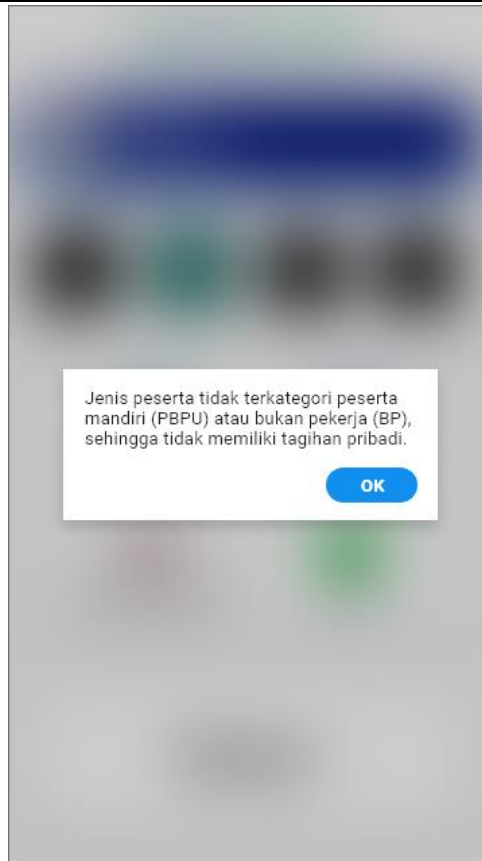
Gambar 6. Rekomendasi 4

5. Rekomendasi ke lima merujuk pada tampilan info pembayaran, pada halaman info pembayaran halaman hanya akan menampilkan vitur pembayaran mobile.



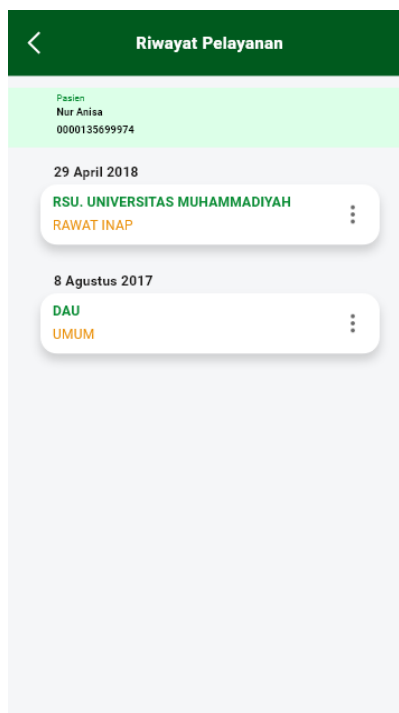
Gambar 7. Rekomendasi 5

6. Rekomendasi selanjutnya merubah tampilan halaman premi, pada halaman ini system tidak akan masuk kehalaman premi jika pemilik kartu tidak memiliki tagihan. System akan langsung menampilkan tampilan seperti gambar di bawah.



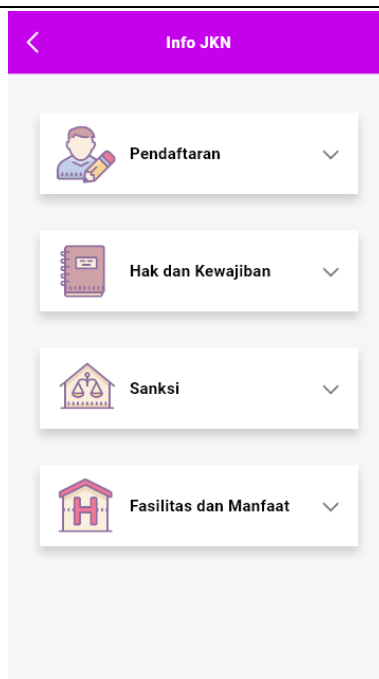
Gambar 8. Rekomendasi 6

7. Rekomendasi selanjutnya pada tampilan dibuat menggunakan satu bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan pada riwayat pelayanan tidak ditampilkan penyakit yang diderita oleh pemilik kartu



Gambar 9. Rekomendasi 7

8. Rekomendasi terakhir merujuk pada halaman info jkn, halaman dibuat dengan menggunakan font yang sama sehingga tampilan bisa lebih konsisten.



Gambar 10. Rekomendasi 8

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa point yang dapat disimpulkan antra lain adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel *efficiency*, *affect* dan *control* memiliki sifat unidimensionelitas, sedangkan variabel *helpfulness* dan *learnability* memiliki dua komponen yang harus dipenuhi terlebih dahulu agar kedua variabel ini dapat dibentuk.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini terdapat 3 aspek yang memiliki nilai rendah yaitu *efficiency*, *learnability* dan *control*. Hal ini dikarenakan pengguna masih kurang menyukai sisi dari ketiga variabel tersebut yang telah diberikan oleh perangkat lunak.

Journal:

- [1] V. Ferdiansyah, D. Hidayat, and K. Kunci, "E-Government: Study Fenomenologi Rw-Net Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung," *J I K A . V o*.
- [2] A. N. F. Utami and D. Mutiarin, "Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I Kabupaten Sleman Tahun 2016," *J. Gov. Public Policy*, vol. 4, no. 1, pp. 34–42, 2017.
- [3] P. Tingkatkan, H. Hidup, and P. Penyakit, "Manfaat Program JKN-KIS Makin Luas," no. Dm, 2017.
- [4] D. I. Sensuse and S. H. Prayoga, "ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI BERBASIS WEB DENGAN MENGADOPSI MODEL KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION)," *J. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 70–79, Jul. 2012.
- [5] S. Lestari, "Analisis Usability Web (Studi Kasus Website Umkm Binaan Bppku Kadin Kota Bandung)," *J. Ilm. Teknol. Inf. Terap.*, vol. 1, no. 1, pp. 46–51, 2014.
- [6] A. Abran, A. Khelifi, and W. Suryan, "CO," pp. 323–336, 2003.
- [7] J. Kirakowski and M. Corbett, "SUMI: the Software Usability Measurement Inventory," *Br. J. Educ. Technol.*, vol. 24, no. 3, pp. 210–212, Sep. 1993.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan. "Pendekatan Kualitatif." Kuantitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2017.
- [9] S. Azwar, *RELIABILITAS DAN VALIDITAS 4th ed*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2012.
- [10] S. (2011). M. P. K. K. D. R. (cetakan ke- 14)., *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. .