

# Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Achlis Amalia Masruroh\*, Ratna Juita\*, Bertha Pangaribuan\*

\* Program Studi Teknik Informatika

\*\* Universitas Papua

\*\*\* Manokwari, Papua Barat

\*achlisamaliamasruroh@gmail.com \*\* r.juita @unipa.ac.id \*\*\*b.pangaribuan@unipa.ac.id

## ABSTRACT

*Although application mobile JKN would facilitate the public. However, until now has a view on the level of satisfaction users application mobile JKN particularly in the area of west Papua. Research objectives to be evaluation when do for improve te weaknesses and shortage of system. Raising the level of satisfaction mobile users JKN. The use writer method user experience questionnaire (UEQ) to assess the variable UEQ: attractiveness, clarity, efficiency, the reliability of, stimulation and novelty. The result of the research by the number 117 respondents from 5 administrative areas west papua, category above average on a scale attractiveness with the 1.22. Scale clarity with the 1.13 to a category bellow average. Scale efficiency the average value of 1.42 with category above average. Scale the accuracy of get result the average score 2.04 to a category excellent. The stimulation average scoring 1.16 category above average. The last a novelty average 1.85 with excellent categories.*

**Keyword:** Kepuasan Mobile JKN, BPJS, *User Experience Questionire*, *Data Analysis Tool*

## 1. Pendahuluan

Program Jaminan Sosial ataupun dikatakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan tujuan untuk penuhi serta menyelenggarakan pemberian jaminan kebutuhan bawah hidup yang layak untuk tiap peserta serta anggota keluarganya. Perihal ini diatur bersumber pada Undang-Undang Nomor.24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk 2 badan Penyelenggara Jaminan Sosial ialah BPJS Kesehatan serta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pada 1 Januari 2014 pemerintah meresmikan BPJS Kesehatan kepada pemerintah Undang-Undang BPJS Kesehatan yang mempunyai sasaran segala penduduk Indonesia wajib jadi pesera BPJS kesehatan. Hal ini, buat jadi peserta BPJS, masyarakat dapat memakai Aplikasi Mobile JKN buat mendaftar.

Mutu pelayanan pastinya tentu menghasilkan sesuatu kepuasan pengguna terhadap sesuatu layanan yang digunakan. Hal tersebut sebab pada mutu layanan serta kepuasan pengguna saling berkaitan erat. Salah satu dengan adanya kenaikan teknologi dengan memakai kartu BPJS lewat Aplikasi Mobile JKN pastinya bukan hal baru untuk serta telah sering didengar dimasyarakat yang merupakan salah satu Aplikasi yang bisa digunakan warga buat memenuhi kebutuhannya, dengan memakai Aplikasi ini dapat digunakan dikala berobat ataupun mengecek kartu kepesertaan keluarga. Sehingga warga tidak butuh membuktikan kartu dalam bentuk cetak. Ada pula hambatan oleh pengguna Aplikasi Mobile JKN *user* hadapi keluhan pada saat melakukan registrasi ataupun gagal login setelah melakukan *update* aplikasi dan akan *login* ulang pada aplikasi pengguna dan selalu muncul dilayar aplikasi bahwa pengguna sudah terdaftar dan pengguna mencoba mengklik lupa kata sandi namun keterlambatan sistem dalam mengirim kata sandi ulang. Perihal tersebut pastinya sangat pengaruhi *user* saat memakai sistem tersebut.

Semenjak Tahun 2016 tepatnya 7 tahun aplikasi ini sudah digunakan warga belum diketahui tingkatan penggunaan Mobile JKN di Papua Barat bersumber pada umur paling utama warga yang sudah lanjut umur. Keterlibatan antar pengguna dalam menggunakan sesuatu sistem informasi untuk memastikan keberhasilan sesuatu sistem. Pada kualitas informasi atau data yang sesuai dengan pada kebutuhan pengguna dapat meningkatkan tingkatan kepuasan untuk pengguna itu sendiri [1]. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN bersumber pada informasi yang peroleh lewat hasil penyebaran kuesioner. Di sini kuesioner yang peneliti gunakan berdasarkan kuesioner secara *online*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna peneliti menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) mengetahui tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN yang terdiri dari 6 variabel yaitu: daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*). Tujuannya untuk menjadi penilaian untuk dikerjakannya dalam mengetahui kelemahan serta memperbaiki sistem sehingga bisa meningkatkan pengguna merasa lebih senang dengan memakai aplikasi tersebut

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, penulis terlebih dahulu melakukan tinjauan pustaka dan mencari referensi dari penelitian lain yang saling berkaitan dengan penelitian Mobile JKN maupun penelitian yang berkaitan dengan peneliti beserta metode yang peneliti gunakan yaitu, *user experience questionnaire*. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang peneliti pakai sebagai bahan referensi.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh B.O. Lubis, A.Salim, and Jefa pada tahun 2020 [2] dengan judul penelitian Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan *User Experience Questionnaire*. Pada penelitian tersebut untuk mengetahui seberapa baik pentingnya penerapan teknologi untuk menghasilkan sistem informasi yang berguna bagi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi Mobile JKN dikatakan beroperasi dengan baik namun disarankan penelitian selanjutnya perlunya menambah jumlah responden dan mengganti model.

Penelitian kedua dilakukan oleh Rodrigo Garcia Motta, Angélica Link, Viviane Aparecida Bussolaro et al. pada tahun 2021 [3] dengan judul penelitian Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi. Hasil penelitian menunjukkan respon pengguna Mobile JKN di kota Jambi memberikan respon yang baik.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Al Ghifari pada tahun 2019 dengan judul penelitian Evaluasi *User Experience* Pada Dompot Digital OVO menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil penelitian tersebut berdasarkan metode yang digunakan menunjukkan nilai efficiency dengan kategori *good* dengan nilai sebesar 1.62 [3].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh B.D. Rahmawati pada tahun 2020 [4] dengan judul penelitian *Usability Testing* Pada Aplikasi Mobile Menggunakan Domain Specific Inspection. Hasil penelitian tersebut menunjukkan pada efisiensi dengan nilai >75% dan memiliki saran untuk terus dapat dilakukan penelitian terkait efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pada pengguna aplikasi Mobile JKN.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh S.R. Henim and R.P. Sari pada tahun 2020 [5] dengan judul penelitian Evaluasi *User Experience* Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan *User Experience Questionnaire*. Hasil penelitian memperoleh nilai impresi positif dengan skala ketepatan mendapat nilai tertinggi yaitu 1.377.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh I.Rofni Wulandari and L. Dwi Farida pada tahun 2018 [6] dengan judul penelitian Pengukuran *User Experience* Pada Elearning Di Lingkungan Universitas Menggunakan *User Experience Questionnaire*. Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan pada skala daya tarik dengan nilai 0,87, stimulasi 0,84, kejelasan 0,85, efisiensi 0,89, dan novelty 0,29.

Penelitian terakhir dilakukan oleh S.Simanjatak [5] dengan judul penelitian Analisis Pengalaman Pengguna (*User Experience*) Enterprise Resource Planning (ERP) menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi Kasus: SAP Modul Sales & Distribution, Material Management, Financial Accounting). Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai pada variabel efficiency dan dependability menunjukkan nilai yang tinggi dan secara keseluruhan menunjukkan evaluasi netral dan positif.

### 2.2 Analisis

Analisis merupakan usaha memilah sesuatu integritas jadi unsur- unsur ataupun bagian-bagian sehingga jelas hirarkinya ataupun susunannya [6]. Analisis yaitu proses mencari serta menyusun informasi secara sistematis. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan laporan serta dokumentasi, dengan metode mengorganisasikan informasi ke dalam jenis serta dijabarkan, setelah itu informasi ditarik kesimpulan sehingga informasi gampang dimengerti baik diri sendiri ataupun orang lain [7]. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan kalau analisis ialah sesuatu aktivitas buat menciptakan penemuan baru terhadap objek yang hendak diteliti maupun yang hendak diamati oleh peneliti buat menciptakan fakta yang akurat dari objek yang diteliti tersebut.

### 2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

BPJS kesehatan merupakan badan yang menyelenggarakan program buat jaminan kesehatan warga serta salah satu bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional. SJSN ada 4 bagian lagi, antara lain Jaminan Musibah atau kecelakaan, Jaminan Kesehatan, Jaminan Pensiunan, Jaminan Hari Tua, serta Jaminan Kematian. Perihal ini sudah diatur didalam UU Nomor. 40 tahun 2004 yang mengendalikan SJSN. Bagi Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.40 Tahun 2004 melaporkan kalau Jaminan Kesehatan merupakan jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial yang diberikan kepada masyarakat baik yang membayar iurannya sendiri maupun yang sudah dibiayai dari pemerintah. Ada pula jenis BPJS berdasarkan peraturan Undang-Undang No.24 pada tahun 2011, ialah sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan : Mempunyai fungsi dalam melakukan program jaminan kesehatan.
2. BPJS Ketenagakerjaan berperan menyelenggarakan program merupakan sebagai berikut:
  - a. Program jaminan apabila terjalin musibah pekerjaan.
  - b. Program jaminan dihari tua.

- c. Program jaminan dihari pensiun.
- d. Program jaminan dikala kematian.

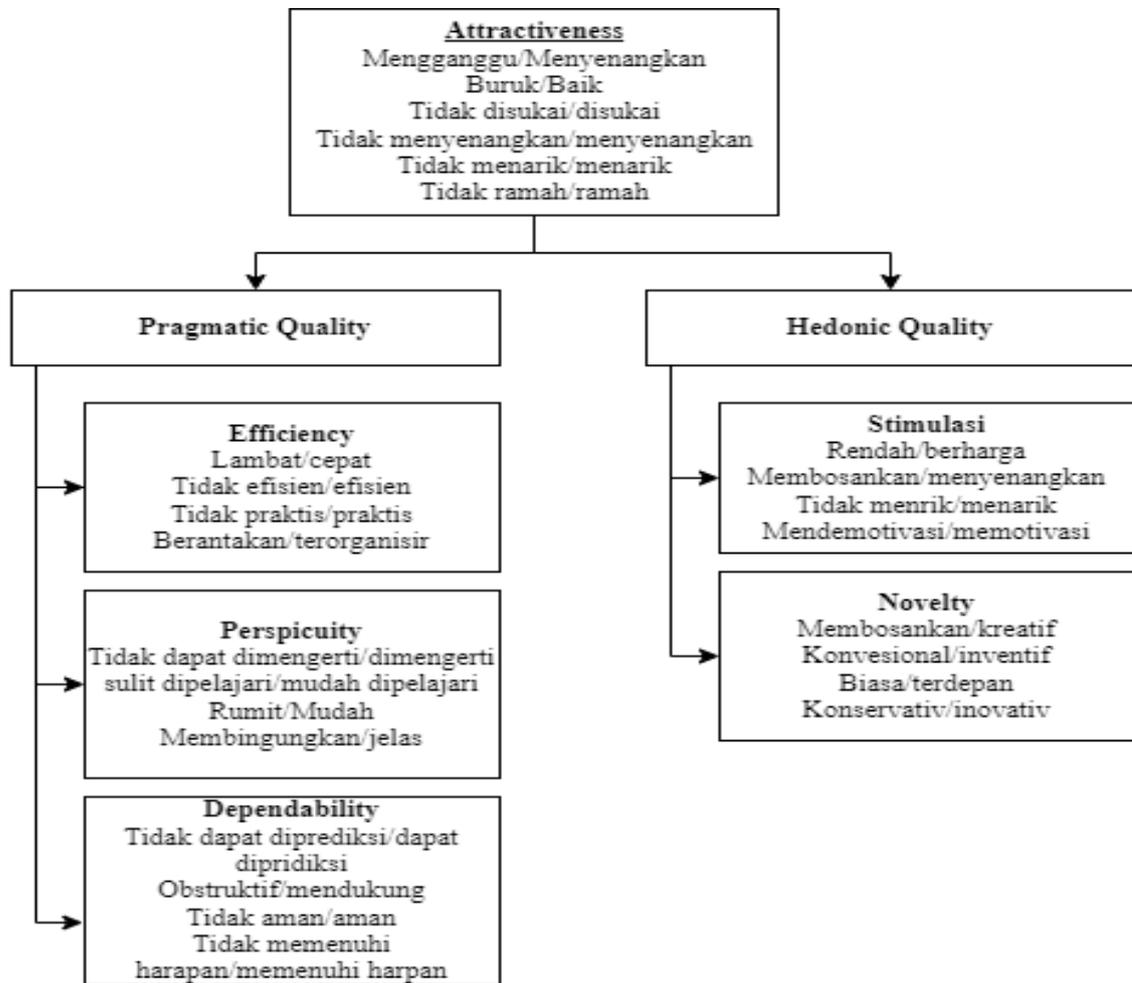
#### 2.4 Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN di resmikan oleh Fachmi Idris selaku direktur utama BPJS Kesehatan serta pada dikala peresmiannya yang dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informasi RI RU bertepatan pada 16 November 2017 di Jakarta. Program Jaminan kesehatan merupakan program pemerintah tujuannya tentu bisa memberikan jaminan kesehatan dengan cara global atau menyeluruh untuk seluruh warga indonesia supaya bisa hidup dengan sehat serta aman dan sesuai dan harapan mereka. Kesehatan merupakan hak semua warga perihal itu berdasarkan UUD pada Tahun 1945 mengamatkan kalau Jaminan kesehatan warga paling utama yang miskin serta tidak sanggup ialah tanggung jawab pemerintah. Sebaliknya mereka yang tidak dibiayai oleh pemerintah hingga wajib melunasi besaran sesuai yang sudah ditetapkan.

#### 2.5 User Experience Questionnaire (UEQ)

*User Experience Questionnaire (UEQ)* merupakan metode buat mengukur pengalaman konsumen serta bisa dipakai dengan cara free. UEQ pula bisa dipakai buat menyamakan pengalaman konsumen kedua produk, ialah buat mencoba produk dengan pengalaman konsumen serta mengenali yang akan diperbaiki nantinya. Pada *User Experience Questionnaire (UEQ)* ada 6 rasio serta 26 item persoalan didalamnya yaitu :

1. *Attractiveness* (daya tarik)  
Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai? Seberapa besar daya tarik dari satu produk ataupun sistem. contoh: bagus atau tidak bagus?
2. *Efficiency* (efisiensi)  
Memungkinkan semua produk atau sistem yang dipakai dengan cepat dan efisien. Contoh: cepat atau lambat?
3. *Perspiciuity* (kejelasan)  
Seberapa besar kejelasan dari suatu sistem. Contoh: mudah dimengerti atau sulit dimengerti?
4. *Dependability* (ketepatan)  
seberapa besar serta kejelasan dari suatu sistem atau produk. Contoh: mendukung atau menghalangi?
5. *Stimulation* (stimulasi)  
Apakah menarik untuk memungkinkan pengguna menggunakan sistem tersebut? Contoh: menarik atau tidak menarik? merasa termotivasi untuk terus menggunakan produk atau sistem tersebut atau tidak merasa termotivasi?, bermanfaat atau tidak bermanfaat?
6. *Novelty* (kebaruan)  
Apakah desain inovatif atau tidak inovatif? Seberapa kreatif atau kebaruan dari produk atau sistem?  
Kelebihan menggunakan UEQ dibanding dengan metode yang lain merupakan keseluruhan 3 pandangan ialah daya tarik, mutu efisien serta hedonis. Ketersediaan perlengkapan analisa Informasi Analysis Tool yang mempermudah pengukuran pengalaman UEQ [8].



Gambar 1. Skala UEQ [9]

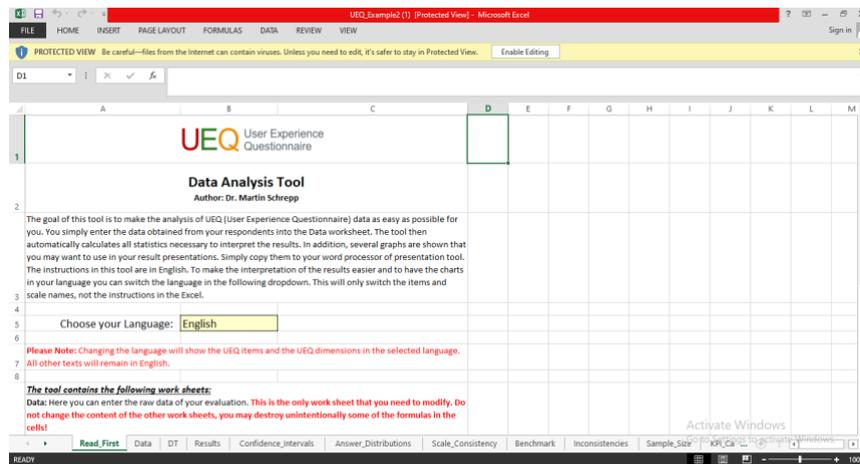
UEQ hanya terdiri dari 26 butir pertanyaan dan 7 skala pasangan yang berpasangan. Item diskalakan dari minus (-3) hingga (+3) sedangkan 0 adalah netral. Responden dapat memilih lingkaran berdasarkan pengalaman pengguna yang disarankan selama menggunakan sistem.

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	menyenangkan	1						
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2						
kreatif	<input type="radio"/>	monoton	3						
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4						
bermanfaat	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5						
membosankan	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6						
tidak menarik	<input type="radio"/>	menarik	7						
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8						
cepat	<input type="radio"/>	lambat	9						
berdaya cipta	<input type="radio"/>	konvensional	10						
menghalangi	<input type="radio"/>	mendukung	11						
baik	<input type="radio"/>	buruk	12						
rumit	<input type="radio"/>	sederhana	13						
tidak disukai	<input type="radio"/>	menggembirakan	14						
lazim	<input type="radio"/>	terdepan	15						
tidak nyaman	<input type="radio"/>	nyaman	16						
aman	<input type="radio"/>	tidak aman	17						
memotivasi	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18						
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19						
tidak efisien	<input type="radio"/>	efisien	20						
jelas	<input type="radio"/>	membingungkan	21						
tidak praktis	<input type="radio"/>	praktis	22						
terorganisasi	<input type="radio"/>	berantakan	23						
atraktif	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24						
ramah pengguna	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25						
konservatif	<input type="radio"/>	inovatif	26						

Gambar 2. Kuesioner UEQ Versi Bahasa Indonesia

2.6 UEQ Data Analysis Tool

UEQ Data Analysis Tools dikembangkan oleh Dr. Martin Schrepp untuk mempermudah proses analisis data UEQ [10]. UEQ Data Analysis Tool tersedia dalam bentuk Aplikasi Excel dan dapat diunduh melalui halaman ueq-online.org.



Gambar 3. Tampilan UEQ Data Analysis Tool

2.7 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif terdiri atas metode untuk menata dan merangkum yang dikumpulkan informasi yang dikumpulkan dari sampel. Penyusunan grafik, bagan, tabel, dan berbagai perhitungan deskriptif (rata-rata, standar deviasi, dan presentil) merupakan bagian statistik deskriptif. Menurut Ramawati tahun 2020 [4] statistik deskriptif adalah disiplin kuantitatif yang menggambarkan fitur utama dari kumpulan informasi (data) atau

deskripsi kuantitatif itu sendiri. Statistik deskriptif memberi kita ringkasan sederhana tentang sampel dan tentang pengamatan yang telah dilakukan.

**2.8 Studi Literatur**

Pada studi literatur peneliti menggunakan penelitian terdahulu serta situs yang berhubungan dengan penelitian sejenis *User Experience* serta *User Experience Questionnaire* sebagai rujukan dalam penelitian. Studi Literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain, studi literatur ini dikatakan sudah sangat familiar atau dengan sebutan studi pustaka.

**2.9 Populasi Penelitian**

Populasi merupakan sekumpulan orang atau subyek dan obyek yang diamati, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan [11].

**2.10 Sampel**

Peneliti juga menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan error 10% [12]. Berikut ini merupakan rumus slovin:

$$n = N / (1 + Ne^2) \dots\dots\dots(1)$$

- n = besaran sampel
- N = besaran populasi
- e = nilai atas ketelitian yang diinginkan (presentase batas ketidaktelitian)
- n = 192.663 / (1 + 192.663 . (0.1)<sup>2</sup>)
- = 192.663 / (1 + 192.663 . (0.01))
- = 192.663 / 1.927,63
- = 99,94

Maka, jumlah populasi sebanyak 192.663 dengan tingkat kesalahan sekitar 10%. Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan sebanak 99.94 atau paling sedikitnya 100 sampel.

**3. Hasil dan Pembahasan**

**3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pada penelitian ini, uji validitas dengan menggunakan data seanyak 117 responden dengan 26 item pertanyaan dengan tingkat kepercayaan 5% sehingga r hitung harus lebih besar dari r tabel 0.181. Berikut ini merupakan tael dari hasil uji validitas.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,679	0.181	Valid	14	0,713	0.181	Valid
2	0,651	0.181	Valid	15	0,537	0.181	Valid
3	0,560	0.181	Valid	16	0,755	0.181	Valid
4	0,656	0.181	Valid	17	0,533	0.181	Valid
5	0,546	0.181	Valid	18	0,599	0.181	Valid
6	0,581	0.181	Valid	19	0,600	0.181	Valid
7	0,543	0.181	Valid	20	0,738	0.181	Valid
8	0,536	0.181	Valid	21	0,598	0.181	Valid
9	0,655	0.181	Valid	22	0,705	0.181	Valid
10	0,565	0.181	Valid	23	0,718	0.181	Valid
11	0,585	0.181	Valid	24	0,672	0.181	Valid
12	0,639	0.181	Valid	25	0,679	0.181	Valid
13	0,687	0.181	Valid	26	0,638	0.181	Valid

Uji reliabilitas untuk mengetahui konsisten dari sebuah tes secara berulang, sebagai bukti ini adalah hasil yang konsisten dan pengujian yang berulang sebagai bukti yang sama. Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tool dilihat dengan nilai Cronbach Alpha.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Attractiveness	0.85	Reliabel
Perspicuity	0.78	Reliabel
Efficiency	0.84	Reliabel
Dependability	0.85	Reliabel
Stimulation	0.81	Reliabel
Novelty	0.79	Reliabel

### 3.2 Karakteristik Responden

Hasil kuesioner yang telah disebarakan melalui 5 wilaya di Papua Barat dengan jumlah 117 responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Jumlah Jenis Kelamin Pengguna Mobile JKN

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	73 Orang	62%
Laki-Laki	44 Orang	38%

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa pengguna dengan yang berjenis kelamin perempuan menjukan hasil lebih tinggi dibandingkan dengan pengguna jenis kelamin laki-laki. Selanjutnya, berikut ini merupakan pengguna berdasarkan wilayah yang merupakan wilayah Papua Barat. Dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Domisi pengguna Mobile JKN

Domisili Papua Barat	Jumlah	Presentase (%)
Manokwari	100 Orang	85%
Manokari Selatan	4 Orang	3%
Sorong	8 Orang	7%
Bintuni	3 Orang	3%
Nabire	2 Orang	2%

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh peneliti. Maka jumlah pengguna mayoritas terdapat di wilayah Manokwari Papua Barat dengan presentetasi 85%.

Tabel. 5 Lama Penggunaan Pengguna Mobile JKN

Lama Penggunaan	Jumlah	Presentase (%)
1-6 Bulan	97 Orang	83%
1-4 Tahun	18 Orang	15%
>4 Tahun	2 Orang	2% %

Berdasarkan tabel diatas maka 117 responden berdasarkan lama penggunaan pada Aplikasi Mobile JKN di wilayah Papua Barat. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh maka jumlah pengguna mayoritas terdapat di wilayah Manokwari Papua Barat dengan waktu penguunaan 1 sampai 6 bulan.

Tabel. 6 Jumlah Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
20-22 Tahun	72 Orang	61%
23-25 Tahun	21 Orang	18%
26-30 Tahun	17 Orang	14%
31-35 Tahun	3 Orang	3%
41-45 Tahun	2 Orang	2%
50-55 Tahun	2 Orang	2%

3.3 Analisis Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah penulis kumpulkan sebanyak 117 responden, berikut adalah distribusi jawaban dari 117 yang telah disesuaikan pada skala 1 sampai 7 (-3 sampai +3) dan sebaliknya (+3 sampai -3) dari setiap jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner yang telah disesuaikan.

Tabel. 7 Transformasi Data

Skala Penilaian	1	2	3	4	5	6	7	Skala Penilaian
Menyusahkan	0	0	0	0	0	0	0	Menyenangkan
Nilai setelah transformasi	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Nilai setelah transformasi

Pada analisis ini variabel penelitian ini menggunakan nilai rata-rata pada setiap item pertanyaan pada kuesioner, kemudian memberikan arti dari nilai rata-rata berdasarkan pada indeks nilai dibawah ini:

Tabel. 8 Skala Penilaian Rata-Rata Pada Kuesioner

Rentang rata-rata	Keterangan
>0,8	Evaluasi Positif
-0,8 sampai 0,8	Evaluasi Netral
<0,8	Evaluasi Negatif

3.4 Hasil Analisis Pengukuran UEQ

Evaluasi pada aplikasi Mobile JKN yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode *User Experience Questionnaire* dengan penyebran kuesioner berisi 26 butir pertanyaan yang diberikan kepada pengguna Aplikasi Mobile JKN di wilayah Papua Barat. Jumlah responden yang mengisi kuesioner penelitian ini berjumlah 117 responden. Masing-masing pertanyaan memiliki skala 1-7, yang tiap butir pertanyaan terdiri atribut pasangan bertolak belakang.

Tabel. 9 Data Awal

Olah data Data awal yang telah didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* sebanyak 117 responden. Berikut ini merupakan awal menggunakan *Data Analysis Tool* seperti pada tabel diatas.

Berikut ini merupakan data hasil nilai transformasi data awal dari 117 responden yang dapat dilihat pada tabel 4.10. untuk hasil nilai transformasi data awalkeseluruhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel. 10 Transformasi Data

Tabel. 11 Rata-Rata Dari Hasil Pengukuran UEQ

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1.3	1.4	1.2	117	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1.4	1.7	1.3	117	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	1.8	1.8	1.3	117	kreatif	monoton	Kebaruan
4	1.0	1.9	1.4	117	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	1.4	2.1	1.4	117	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	1.0	2.3	1.5	117	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.0	2.3	1.5	117	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	2.4	0.8	0.9	117	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	1.4	0.9	1.0	117	cepat	lambat	Efisiensi
10	2.0	1.3	1.1	117	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	1.3	1.7	1.3	117	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1.7	1.0	1.0	117	baik	buruk	Daya tarik
13	1.3	2.0	1.4	117	rumit	sederhana	Kejelasan
14	1.2	1.5	1.2	117	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	1.9	1.1	1.0	117	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1.3	1.6	1.3	117	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	2.3	0.9	1.0	117	aman	tidak aman	Ketepatan
18	1.2	1.6	1.3	117	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	2.2	1.0	1.0	117	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	1.5	1.4	1.2	117	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	0.8	2.5	1.6	117	jelas	mbingungkan	Kejelasan
22	1.6	1.2	1.1	117	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	1.1	1.3	1.1	117	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	0.8	1.9	1.4	117	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	0.9	1.9	1.4	117	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1.7	1.4	1.2	117	konseptual	inovatif	Kebaruan

Kemudian hasil dari rata-rata berdasarkan keseluruhan pertanyaan yang dikelompokan tiap skala. Nilai yang  $-0,8$  dan  $0,8$  merupakan nilai yang dikatakan evaluasi normal, nilai  $>0,8$  merupakan evaluasi positif dan nilai yang  $<0,8$  merupakan evaluasi negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman pada pengguna Aplikasi Mobile JKN dapat dikatakan memiliki impresi positif dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 12 .Hasil rata-Rata Berdasarkan Skala

UEQ Scales (Mean and Variance)		
<b>Daya tarik</b>	1.219	0.90
<b>Kejelasan</b>	1.135	1.21
<b>Efisiensi</b>	1.423	0.82
<b>Ketepatan</b>	2.045	0.72
<b>Stimulasi</b>	1.162	1.32
<b>Kebaruan</b>	1.848	0.85

3.4 Distribusi Jawaban Responden Pengguna Mobile JKN

Distribusi jawabn memiliki pertanyaan yang menunjukan jawaban yang negatif dan positif maupun jawaban netral yang dapat membantu dalam menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN.

Tabel. 13 Distribusi Jawaban Responden

1	1	2	3	4	5	6	7	Scale
Menyenangkan/Menyusahkan	0	1	2	33	31	25	25	Daya tarik
Tidak dapat dipahami/Dapat dipahami	0	3	5	23	31	27	28	Kejelasan
Kreatif/Monoton	0	0	5	28	4	30	50	Kebaruan
Mudah dipelajari/Sulit dipelajari	1	0	11	31	26	24	22	Kejelasan
Bermanfaat/Kurang bermanfaat	2	3	7	21	8	49	27	Stimulasi
Membosankan/Mengasyikan	1	9	7	25	31	21	23	Stimulasi
Tidak menarik/Menarik	1	8	7	27	27	21	26	Stimulasi
Tidak dapat diprediksi/Dapat diprediksi	0	0	0	11	2	39	65	Ketepatan
Cepat/Lambat	0	0	0	24	35	42	16	Efisiensi
Berdaya Cipta/Konvensional	0	0	2	21	0	46	48	Kebaruan
Menghalangi/Mendukung	0	2	5	28	27	27	28	Ketepatan
Baik/Buruk	0	0	0	16	31	39	31	Daya tarik
Rumit/Sederhana	1	3	7	23	25	28	30	Kejelasan
Tidak disukai/Menggembirakan	0	1	6	33	28	26	23	Daya tarik
Lazim/Terdepan	0	0	0	18	13	43	43	Kebaruan
Tidak nyaman/Nyaman	0	0	6	31	28	21	31	Daya tarik
Aman/Tidak aman	0	0	0	13	3	40	61	Ketepatan
Memotivasi/Tidak memotivasi	0	2	12	22	21	44	16	Stimulasi
Memenuhi eksptasi/Tidak memenuhi eksptasi	0	0	1	12	4	43	57	Ketepatan
Tidak efisien/Efisien	0	1	4	22	28	35	27	Efisiensi
Jelas/Membingungkan	1	13	6	32	19	26	20	Kejelasan
Tidak praktis/Praktis	0	0	0	25	25	34	33	Efisiensi
Terorganisasi/Berantakan	0	3	3	29	31	41	10	Efisiensi
Atraktif/Tidak Atraktif	0	4	12	42	22	16	21	Daya tarik
Ramah pengguna/Tidak ramah pengguna	0	7	12	23	34	24	17	Daya tarik
Konservativ/Inovativ	0	0	0	29	21	28	39	Kebaruan

3.5 Konsistensi Jawaban Responden

Inkonsistensi yaitu untuk menyaring jawaban responden apakah menjawab secara konsisten atau tidak serius. Jadi heuristik sederhana adalah sebagai respon mencurigakan jika untuk skala 2 atau 3 (terbuka untuk keputusan yang akan diambil dalam menerapkan ukuran ini). Jarak respon antara terbaik dan terburuk dalam skala melebihi 3 [10].

Tabel. 14 Hasil Uji Inkonsistesi Jawaban

Scales with inconsistent maners						
Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan	Critical?
					1	1
						0
						0

	1					1
1						1
						0
						0
1	1				1	3
	1					1
						0
	1					1
						0
						0
						0
	1					1
						0
						0
	1					1
						0
1						1
						0
						0
	1					1
	1					1
1	1					2

### 3.6 Cronbach Alpha

Koefisien cronbach Alpha menjelaskan konsistensi pada semua item skala. Dimana pada nilai cronbach alpha nilai dari koefisien sama atau lebih dari 0.6 dikatakan reliabel. Untuk lebih detai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. 15 Koefisien Cronbach Alpha

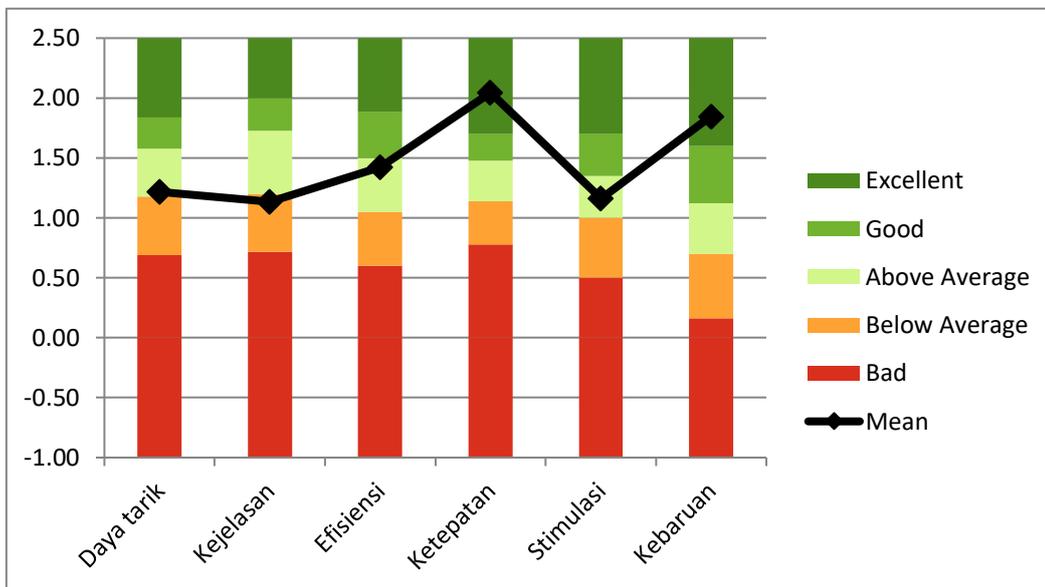
Daya tarik		Kejelasan		Efisiensi		Ketepatan		Stimulasi		Kebaruan	
Items	Correlation										
1, 12	0.39	2, 4	0.41	9, 20	0.56	8, 11	0.42	5, 6	0.47	3, 10	0.72
1, 14	0.67	2, 13	0.70	9, 22	0.68	8, 17	0.76	5, 7	0.46	3, 15	0.42
1, 16	0.61	2, 21	0.58	9, 23	0.45	8, 19	0.76	5, 18	0.65	3, 26	0.34
1, 24	0.50	4, 13	0.34	20, 22	0.68	11, 17	0.38	6, 7	0.78	10, 15	0.61
1, 25	0.32	4, 21	0.35	20, 23	0.53	11, 19	0.36	6, 18	0.36	10, 26	0.39
12, 14	0.32	13, 21	0.45	22, 23	0.56	17, 19	0.85	7, 18	0.35	15, 26	0.44
12, 16	0.44	<b>Average</b>	0.47	<b>Average</b>	0.58	<b>Average</b>	0.59	<b>Average</b>	0.51	<b>Average</b>	0.49
12, 24	0.47	<b>Alpha</b>	<b>0.78</b>	<b>Alpha</b>	<b>0.84</b>	<b>Alpha</b>	<b>0.85</b>	<b>Alpha</b>	<b>0.81</b>	<b>Alpha</b>	<b>0.79</b>
12, 25	0.62	Conf. Int.	0.70	Conf. Int.	0.79	Alpha	0.80	Alpha	0.74	Conf. Int.	0.72
14, 16	0.64	Alpha (5%)	0.84	Alpha (5%)	0.88	Alpha (5%)	0.89	Alpha (5%)	0.86	Alpha (5%)	0.84
14, 24	0.50										
14, 25	0.33										
16, 24	0.45										
16, 25	0.48										
24, 25	0.58										
<b>Average</b>	0.49										
<b>Alpha</b>	<b>0.85</b>										
Alpha	0.80										
Alpha (5%)	0.89										

3.7 Nilai Benchmark

Benchmark UEQ mengklasifikasikan produk ke dalam 5 kategori (per skala) adalah sebagai berikut:

Tabel. 16 Hasil Benchmark UEQ Data Analysis Tool

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
<b>Daya tarik</b>	1.22	<b>Above average</b>	25% of results better, 50% of results worse
<b>Kejelasan</b>	1.13	<b>Below Average</b>	50% of results better, 25% of results worse
<b>Efisiensi</b>	1.42	<b>Above Average</b>	25% of results better, 50% of results worse
<b>Ketepatan</b>	2.04	<b>Excellent</b>	In the range of the 10% best results
<b>Stimulasi</b>	1.16	<b>Above Average</b>	25% of results better, 50% of results worse
<b>Kebaruan</b>	1.85	<b>Excellent</b>	In the range of the 10% best results



Gambar. 2 Hasil Benchmark UEQ Pengalaman Pengguna

4. Kesimpulan

Hasil penelitian analisis ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Mobile JKN di wilayah Papua Barat yaitu: Manokwari, Manokwari Selatan, Sorong, Nabire, dan Bintuni dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Setelah dilakukan set data benchmark sebagai perbandingan layanan pada sistem Aplikasi Mobile JKN dengan jumlah 117 responden dari 5 wilayah yang termasuk di wilayah Papua Barat menunjukkan hasil dengan kategori *above average* (diatas rata-rata) yaitu pada skala daya tarik dengan nilai 1.22. Skala kejelasan dengan nilai 1.13 dengan kategori *bellow average* (dibawah rata-rata). Skala efisiensi dengan nilai rata-rata 1.42 dengan ketegori *above average* (diatas rata-rata). Skala ketepatan mendapat hasil nilai rata-rata 2.04 dengan kategori *excellent* (sangat baik). Skala stimulasi mendapat nilai rata-rata 1.16 dengan kategori *above average* (diatas rata-rata). Dan yang terahir skala kebaruan dengan nilai rata-rata 1.85 dengan kategori *Excellent* (sangat baik). Dimana pada skala kejelasan termasuk dalam pragmatis kualitas artinya mengetahui seberapa sistem atau aplikasi tersebut dapat berjalan sesuai yang pengguna butuhkan dan dapat dimengerti namun berdasarkan hasil analisis variabel kejelasan menunjukkan nilai

terendah dimana didalamnya terkait apakah sistem dapat dimengerti atau tidak, sulit dipelajari atau mudah, aplikasinya tergolong rumit atau tidak, dan membingungkan atau jelas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. W. Ramadhan, N. W. Setyanto, and R. Y. Efranto, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (Ipa) dan Analysis of Customer Satisfaction Towards the Quality of Service Using the Application of Importance Performance Analysis (Ipa) and Kano," pp. 183–193, 2018, [Online]. Available: <http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/26/49>.
- [2] B. O. Lubis, A. Salim, and J. Jefa, "Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire," *J. SAINTEKOM*, vol. 10, no. 1, p. 65, 2020, doi: 10.33020/saintekom.v10i1.131.
- [3] G. de N. J. Rodrigo Garcia Motta, Angélica Link, Viviane Aparecida Bussolaro *et al.*, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title," *Pesqui. Vet. Bras.*, vol. 26, no. 2, pp. 173–180, 2021, [Online]. Available: <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>.
- [4] B. D. Rahmawati, "Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Domain Specific Inspection," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 1, p. 46, 2020, doi: 10.14710/jati.15.1.46-51.
- [5] S. Simanjuntak, *Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: SAP Modul Sales & Distribution, Material Management, Financial Accounting)*. 2018.
- [6] B. A. B. Ii and A. K. Teoritis, "PEMBAHASAN," pp. 6–18, 2017.
- [7] Nugrahani, "済無No Title No Title," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [8] Kharis, P. I. Santoso, and W. W. Winarno, "Evaluasi User Experience pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Citee*, pp. 237–243, 2019.
- [9] M. Schrepp, "User Experience Questionnaire Handbook Version 8," URL [https://www. Res.net/publication/303880829\\_User\\_Experience\\_Questionnaire\\_Handbook\\_Version\\_2](https://www.Res.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2).(Accessed 02.02.2017), no. September 2015, pp. 1–15, 2019.
- [10] M. Schrepp, "User Experience Questionnaire Handbook Version 8," URL [https://www. Res.net/publication/303880829\\_User\\_Experience\\_Questionnaire\\_Handbook\\_Version\\_2](https://www.Res.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2).(Accessed 02.02.2017), pp. 1–15, 2019, [Online]. Available: [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org).
- [11] Sugiyono, "Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta : Bandung, 2006, hal. 3.," *Metod. Penelit. Pendidik. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, pp. 22–29, 2006.
- [12] Suparyanto dan Rosad (2015, "済無No Title No Title No Title," *Suparyanto dan Rosad (2015*, vol. 5, no. 3, pp. 248–253, 2020.