



Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Metode UEQ

Abdurrahman Ali*, Muhamad Kadafi

Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Sistem Informasi, UIN Raden Fatah Palembang, Palembang, Indonesia

Email: ¹*aman.ali.alkaff@gmail.com, ²kadafi_uin@radenfatah.ac.id.com

Email Penulis Korespondensi: aman.ali.alkaff@email.com

Abstrak—BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan akses bagi pesertanya melalui inovasi berbasis teknologi. Pada Tahun 2024, Aplikasi Mobile JKN telah diunduh lebih dari 40 juta kali di Google Play Store dan memberikan kemudahan bagi 276,9 juta masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif. Penelitian ini akan berfokus pada analisis kepuasan pengguna terhadap fitur REHAB pada aplikasi Mobile JKN menggunakan Metode UEQ. UEQ terdiri dari enam aspek penilaian, yaitu *Attractiveness* (daya tarik), *Perspicuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisiensi), *Dependability* (keandalan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan). Menggunakan metode pengujian berbasis kuesioner, yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) berlangsung selama satu bulan. Penelitian ini ditujukan kepada masyarakat kota Palembang yang menggunakan fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN, dengan total 131 responden. Untuk dimensi daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, nilai yang diperoleh berada di atas 0,8 atau di atas rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, evaluasi pengguna terhadap Fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN bersifat positif. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan dengan metode UEQ yang memiliki 6 skala penilaian terhadap pengalaman pengguna pada fitur REHAB di aplikasi Mobile JKN, aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan mendapatkan penilaian sangat baik yang menunjukkan bahwa Fitur REHAB sangat menarik, mudah dipahami, efisien, dan tepat sasaran dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan; Aplikasi; Mobile JKN; Fitur REHAB; UEQ

Abstract—BPJS Kesehatan, as the organizer of the National Health Insurance (JKN), continues to strive to improve service quality and ease of access for its participants through technology-based innovations. In 2024, the Mobile JKN Application has been downloaded more than 40 million times on Google Play Store, providing convenience for 276.9 million people registered as JKN participants to access effective healthcare services. This study focuses on analyzing user satisfaction with the REHAB feature on the Mobile JKN Application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. UEQ consists of six evaluation aspects: Attractiveness, Perspicuity (Clarity), Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The study employed a questionnaire-based testing method, UEQ, which lasted for one month. The research targeted residents of Palembang City who use the REHAB feature on the Mobile JKN Application, with a total of 131 respondents. For the dimensions of attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation, and novelty, the obtained scores were above 0.8, indicating above-average ratings. This suggests that, overall, user evaluation of the REHAB feature on the Mobile JKN Application is positive. Based on the evaluation conducted using the UEQ method, which assesses user experience across six scales, the aspects of attractiveness, clarity, efficiency, and accuracy received excellent ratings. This indicates that the REHAB feature is highly appealing, easy to understand, efficient, and effective in meeting user needs.

Keywords: BPJS Kesehatan; Application; Mobile JKN; REHAB Feature; UEQ

1. PENDAHULUAN

Saat ini, mayoritas masyarakat Indonesia semakin terhubung dengan perkembangan teknologi, sehingga adaptasi terhadap tren digital menjadi sebuah keharusan. Hal ini juga berlaku dalam sektor jaminan kesehatan, di mana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berperan penting. Sejalan dengan kemajuan teknologi, sistem pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini mulai beralih ke layanan digital. Pemerintah terus berupaya meningkatkan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat melalui program jaminan sosial sebagai bentuk perlindungan guna memastikan kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi. Sistem jaminan sosial telah berkembang dari Jamkesmas, Jamkesda, dan ASKES, hingga akhirnya melahirkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan layanan optimal bagi masyarakat, baik dalam aspek pelayanan kesehatan maupun penyebaran informasi. Untuk mengikuti perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan terus berinovasi dengan menghadirkan berbagai solusi, salah satunya adalah aplikasi mobile JKN. Penggunaan aplikasi Mobile JKN menawarkan berbagai kemudahan bagi masyarakat dan peserta, seperti mempermudah proses pembayaran serta perubahan data kepesertaan, mengakses informasi terkait data peserta keluarga, mengetahui rincian tagihan iuran, memperoleh informasi mengenai fasilitas kesehatan, serta menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar JKN-KIS. (Budiarti, 2024)

Aplikasi ini dikembangkan sebagai layanan digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), sehingga akses terhadap informasi dan layanan kesehatan menjadi lebih mudah dan efektif. (Prasetyo & Safuan, 2022)

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan akses bagi pesertanya melalui inovasi berbasis teknologi. Aplikasi Mobile JKN adalah salah satu implementasi dari *E-Servqual*, yakni pengembangan konsep *Service Quality* yang diadaptasi untuk layanan digital, khususnya yang berbasis internet. (Rohmah et al., 2024)



Salah satu inovasi yang diterapkan adalah aplikasi Mobile JKN, yang menyediakan berbagai fitur untuk membantu peserta dalam mengakses layanan kesehatan serta mengelola kepesertaannya secara lebih efisien (BPJS Kesehatan, 2022). Aplikasi mobile JKN adalah salah satu bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya ialah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan, menjadi bentuk yang mampu digunakan untuk memberikan kemudahan, terutama bagi peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala oleh waktu (Putra et al., 2021). Pada Tahun 2024, Aplikasi Mobile JKN telah diunduh lebih dari 40 juta kali di Google Play Store dan memberikan kemudahan bagi 276,9 juta masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital dari layanan BPJS Kesehatan, yang sebelumnya berfokus pada pengelolaan administrasi melalui agen atau institusi kesehatan, kini menjadi platform yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa terbatas oleh waktu. Kehadiran aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam mengakses layanan kesehatan. Tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat diukur berdasarkan sejauh mana pengguna dapat mengoperasikan dan memanfaatkannya secara efektif. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat maksimal bagi Masyarakat. Saat ini, peserta JKN-KIS terdiri dari berbagai kategori, antara lain PD Pemda, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), Bukan Pekerja (BP), Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK), serta Pekerja Penerima Upah (PPU) yang mencakup PPU Penyelenggara Negara, Prajurit, Polri, Pejabat Negara, Kepala Desa, PPNPN, dan PPU Badan Usaha. (Nurhidayah et al., 2023)

Melalui aplikasi Mobile JKN, masyarakat yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN dapat menikmati berbagai fitur penting, khususnya yang berkaitan dengan administrasi BPJS Kesehatan, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan praktis. Dengan menggunakan teknologi aplikasi Mobile JKN, masyarakat dapat memverifikasi kartu, mencetak kartu, memeriksa tagihan iuran, mengubah alamat domisili, serta memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama. Aplikasi ini kini tersedia untuk perangkat Android dan iOS. Selain itu, bagi peserta mandiri atau Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU), mereka dapat melakukan perubahan kelas iuran. Aplikasi Mobile JKN-KIS menawarkan berbagai fitur yang dapat diakses oleh peserta, memberikan manfaat yang luar biasa. (Suhadi et al., 2022)

Salah satu fitur yang menjadi perhatian dalam aplikasi ini adalah Program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB). Fitur ini telah dirilis sejak tahun 2022 dan diperuntukkan bagi peserta JKN yang memiliki tunggakan iuran lebih dari tiga bulan, memungkinkan mereka untuk melunasi tunggakan secara bertahap sesuai dengan skema yang telah ditentukan (BPJS Kesehatan, 2024). Menurut Kepala Humas BPJS, jumlah peserta JKN yang menunggak iuran masih cukup tinggi. Pada tahun 2024, sekitar 17,53 juta peserta mengalami keterlambatan pembayaran mencapai Rp14,12 triliun (Al Ishaqi, 2024). Dengan adanya fitur REHAB, diharapkan dapat meringankan beban peserta dalam memenuhi kewajiban pembayaran iuran, sekaligus meningkatkan kepatuhan pembayaran yang berkontribusi pada keberlanjutan program JKN.

REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) adalah program yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memiliki tunggakan iuran lebih dari tiga bulan. Program ini memungkinkan peserta untuk melunasi tunggakan secara bertahap sesuai dengan skema cicilan yang telah ditentukan.

Program REHAB memberikan kesempatan bagi peserta untuk membayar tunggakan iuran secara bertahap. Program ini diperuntukkan khusus bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yang memiliki tunggakan lebih dari tiga bulan, dengan opsi pembayaran yang dapat dicicil dalam rentang waktu antara 4 hingga 24 bulan. Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dirancang untuk membantu peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memiliki Kartu Indonesia Sehat dalam menyelesaikan kewajiban iuran dengan cara yang lebih fleksibel. Tujuan utama dari program ini adalah memastikan peserta tetap dapat memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan tanpa terkendala oleh keterlambatan pembayaran iuran. (Gelonita et al., 2024)

Tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, keandalan sistem, serta kualitas layanan yang diberikan. kepuasan pengguna adalah perasaan bahagia atau sedih seorang pelanggan yang dapat mempengaruhi nilai jual suatu perusahaan. (Adelfi et al., 2023) Salah satu prinsip dalam membangun pengalaman pengguna adalah (customer rule) bahwa publik berhak menentukan sendiri kepuasannya. (Okmayura et al., 2024) Seberapa pun bagus fungsi produk, sistem atau layanan, jika audiens target tidak dapat memperoleh kepuasan, aturan dan kenyamanan dalam interaksi, tingkat pengalaman pengguna akan sangat rendah.

Analisis kepuasan pengguna menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) sangat penting untuk memahami pengalaman pengguna dalam menilai suatu produk, terutama dalam hal kenyamanan saat menggunakannya (Maricar et al., 2021). UEQ terdiri dari enam aspek penilaian, yaitu *Attractiveness* (daya tarik), *Perspicuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisiensi), *Dependability* (keandalan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan).

Kuesioner ini mencakup 26 pertanyaan dengan skala penilaian 1-7, di mana setiap pertanyaan disusun dalam bentuk pasangan kata dengan makna berlawanan, mulai dari negatif hingga positif atau sebaliknya. Pengolahan serta analisis data dilakukan menggunakan UEQ *Data Analysis Tool*, yang dapat diakses melalui situs resmi UEQ (Ahda & Ratnasari, 2023).

Meskipun fitur REHAB telah dihadirkan sebagai solusi bagi peserta dengan tunggakan iuran, efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap fitur ini masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Pada tahun 2022, hanya terdapat 4,15 % orang yang menggunakan layanan Mobile JKN dari seluruh pengguna layanan BPJS Kesehatan (Febisatria & Liliyan, 2024). Oleh karena itu, penting untuk mengukur pengalaman pengguna (*User Experience*) dalam menggunakan fitur REHAB ini. Untuk menilai kepuasan pengguna, penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ),

yang mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kedeputusan Wilayah III Kota Palembang guna memahami persepsi dan pengalaman pengguna terhadap fitur Rehab dalam aplikasi Mobile JKN.

Penelitian yang dilakukan oleh (Jannah et al., 2023) menilai kualitas layanan Aplikasi Mobile JKN menggunakan metode EUCS, dengan hasil indeks kepuasan pengguna pada berbagai dimensi menunjukkan angka antara 78,14% hingga 79,96%, yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori "puas" namun masih memerlukan perbaikan agar lebih optimal.

Sementara itu, penelitian oleh (Jauza & Yusran, 2024) meneliti implementasi Program REHAB dalam meringankan tunggakan iuran JKN di BPJS Kesehatan Kota Solok, menemukan bahwa keberhasilan program ini dipengaruhi oleh infrastruktur dan teknologi yang handal, serta monitoring yang konsisten, sementara hambatan utamanya adalah kurangnya literasi digital peserta.

Penelitian oleh (Damanik et al., 2024) menggunakan metode TAM untuk menilai penerimaan Aplikasi Mobile JKN, dengan hasil menunjukkan mayoritas responden setuju terhadap seluruh indikator TAM, serta mengidentifikasi fitur keanggotaan sebagai yang paling sering digunakan (28%) dan kesalahan aplikasi sebagai kendala utama (25%).

Penelitian yang dilakukan oleh (Komala & Firdaus, 2020) menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Reliability*, *Privacy*, dan *Contact* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta, sementara variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, dan *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan.

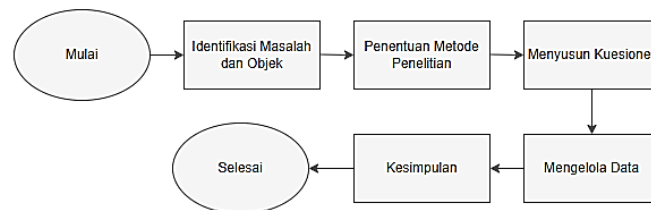
Penelitian lainnya oleh (Nihriroh et al., 2023) menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini menilai kualitas aplikasi berdasarkan delapan variabel utama dan 28 dimensi pengalaman pengguna, dengan responden dari BPJS Kesehatan Jember. Hasil analisis menunjukkan bahwa enam variabel utama dan tujuh dimensi, termasuk kemudahan penggunaan, manfaat, dukungan penyedia, dan kepercayaan, perlu diprioritaskan dalam pengembangan aplikasi. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian layanan berada di angka 65,98%, yang tergolong dalam kategori "puas".

Dari berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada evaluasi layanan aplikasi secara umum dan implementasi program REHAB dalam konteks kebijakan, namun belum secara spesifik meneliti kepuasan pengguna terhadap fitur REHAB dalam Aplikasi Mobile JKN. Selain itu, pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian sebelumnya juga berbeda. Penelitian ini menggunakan metode UEQ, yang memungkinkan evaluasi kepuasan pengguna secara lebih komprehensif berdasarkan aspek pengalaman pengguna.

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini akan berfokus pada analisis kepuasan pengguna terhadap fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN menggunakan metode UEQ, dengan harapan dapat memberikan wawasan bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas fitur, menyempurnakan layanan digital, serta meningkatkan kepuasan dan kepatuhan peserta dalam membayar iuran JKN.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Analisis kepuasan pengguna terhadap fitur REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) dalam Aplikasi Mobile JKN dilakukan menggunakan metode pengujian berbasis kuesioner, yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) berlangsung selama satu bulan. Penelitian ini ditujukan kepada masyarakat kota Palembang yang menggunakan fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN, dengan total 131 responden. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, tahapan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

2.1 Identifikasi Masalah dan Objek

Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN, khususnya dalam penggunaan fitur REHAB, dengan menerapkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Identifikasi masalah dalam penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna dalam mengakses, memahami, serta memanfaatkan fitur REHAB dalam aplikasi Mobile JKN, apakah fitur tersebut telah memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal atau masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki.

Objek penelitian dalam studi ini adalah masyarakat Kota Palembang yang telah menggunakan fitur REHAB pada aplikasi Mobile JKN. Untuk memperoleh data yang representatif, penelitian ini melibatkan 131 responden dari masyarakat Kota Palembang yang aktif menggunakan fitur tersebut.



2.2 Penentuan Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) karena keunggulannya dalam memberikan penilaian yang cepat dan efisien terhadap *User Experience* (UX). Metode ini memungkinkan evaluasi pengalaman pengguna dalam waktu singkat tanpa mengurangi kualitas hasil yang diperoleh. UEQ terdiri dari enam aspek yaitu *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Serta memiliki 26 indikator pertanyaan yang digunakan sebagai parameter utama dalam menilai berbagai aspek pengalaman pengguna. Setiap atribut dirancang untuk mengukur dimensi spesifik yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi (Schrepp et al., 2017).

2.3 Menyebarkan Kuesioner

Kuesioner disebar secara daring menggunakan *Google Form* untuk memudahkan responden dalam mengakses dan mengisi kuesioner. Distribusi dilakukan melalui media sosial seperti WhatsApp, Telegram, serta grup komunitas. Responden diberikan instruksi yang jelas mengenai tujuan penelitian dan cara pengisian kuesioner untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan mencerminkan pengalaman nyata pengguna fitur REHAB dalam aplikasi Mobile JKN.

2.4 Mengolah Data

Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan *UEQ Data Analysis Tools Version 12*. Analisis dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna berdasarkan enam aspek utama dalam metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil analisis ini menjadi dasar dalam mengidentifikasi kekuatan serta aspek yang perlu diperbaiki pada fitur REHAB dalam aplikasi Mobile JKN.

2.5 Kesimpulan

Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan enam aspek utama: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Data diolah menggunakan *UEQ Data Analysis Tool version 12*, lalu dibandingkan dengan benchmark UEQ untuk menentukan kategori kualitas aplikasi. Jika skor tinggi, fitur dianggap optimal, sedangkan skor rendah menunjukkan aspek yang perlu diperbaiki. Hasil analisis ini digunakan untuk menyusun kesimpulan mengenai kepuasan pengguna serta rekomendasi perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna dan pengembangan aplikasi di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, disajikan hasil yang diperoleh melalui langkah-langkah yang telah direncanakan sebelumnya untuk dibahas. Pembahasan akan dilakukan secara mendetail, mulai dari tahap pendahuluan hingga kesimpulan, dengan merujuk pada metode penelitian yang telah ditetapkan.

3.1 Indikator Penilaian Kuesioner

Instrumen kuesioner dirancang untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan metode UEQ, yang terdiri dari 26 pertanyaan yang telah ditetapkan dan dikelompokkan ke dalam enam aspek yaitu *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Aspek-aspek ini digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Setiap aspek memiliki jumlah pertanyaan yang berbeda dengan skala penilaian dari 1 hingga 7, yang kemudian dikonversi ke rentang nilai -3 (sangat tidak setuju) hingga +3 (sangat setuju). Indikator penilaian UEQ dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator penilaian UEQ

Variabel	Indikator	
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	Menyusahkan	Menyenangkan
	Baik	Buruk
	Tidak disukai	Menggembirakan
	Tidak nyaman	Nyaman
	Atraktif	Tidak atraktif
	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna
Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami
	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari
	Rumit	Sederhana
	Jelas	Membingungkan
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Cepat	Lambat
	Tidak efisien	Efisien
	Tidak praktis	Praktis
	Terorganisasi	Berantakan



Variabel	Indikator	
Keandalan (<i>Dependability</i>)	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi
	Menghalangi Aman	Mendukung Tidak aman
	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi
Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	Bermanfaat	Kurang bermanfaat
	Membosankan Tidak menarik	Mengasyikkan Menarik
	Memotivasi Kreatif	Tidak termotivasi Monoton
Kebaruan (<i>Novelty</i>)	Berdaya cipta Lazim	Konvensional Terdepan
	Konservatif	Inovatif

3.2 Analisis Demografi

Proses penyebaran kuesioner dalam penelitian yang dilakukan di kalangan masyarakat Kota Palembang yang menggunakan fitur REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) pada Aplikasi Mobile JKN telah selesai dilaksanakan. Sebanyak 131 responden mengisi kuesioner yang dibagikan kepada pengguna fitur REHAB. Berdasarkan data yang diperoleh, berikut adalah hasil karakteristik responden yang ditemukan. Melalui tabel berikut, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan, dengan persentase 57,3% atau 75 responden, sementara responden laki-laki terdiri dari 42,7% atau 56 responden. Analisis demografis dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Analisis demografis

Jenis Kelamin	Total
Laki-laki	56
Perempuan	75

3.3 Frekuensi penggunaan Fitur REHAB

Frekuensi penggunaan Fitur REHAB dari 131 responden menunjukkan bahwa 37,4% atau 49 responden telah menggunakan Fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN selama kurang dari 2 tahun, 35,9% atau 47 responden selama 1-2 tahun, dan 26,7% atau 35 responden lebih dari 2 tahun. Frekuensi penggunaan fitur REHAB dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Frekuensi Penggunaan Fitur REHAB

Frekuensi Penggunaan Aplikasi	Jumlah
< 2 Tahun	49
1-2 Tahun	47
> 2 Tahun	35

3.4 Data Transformasi

Proses awal transformasi data dari penilaian responden terhadap Fitur REHAB, yang sebelumnya menggunakan skala 1-7. Data tersebut kemudian dikonversi ke skala -3 hingga +3. Setelah tahap transformasi pertama selesai, proses dilanjutkan ke tahap akhir, yang hasilnya ditampilkan dalam tabel 4.

Tabel 4. Hasil Data Transformasi Pertama

Items																										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
3	2	2	3	3	2	2	2	2	0	2	3	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	0	
2	3	-1	3	2	2	2	1	2	0	1	2	2	2	0	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
2	1	-1	0	3	1	0	1	1	0	1	2	2	0	-1	1	3	0	1	2	2	1	1	0	2	0	
2	2	-1	2	3	1	2	0	3	2	2	1	2	2	-2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	0	
1	1	-1	-1	-1	1	1	1	-1	-1	1	-1	1	1	1	1	-1	-1	-1	1	-1	1	-1	-1	-1	0	
3	2	1	2	3	1	2	2	-2	-2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0	
2	2	1	2	3	1	2	2	1	0	2	1	0	1	-1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	0	
-1	0	-2	1	0	-1	1	0	1	1	3	1	1	1	-1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	2	0	
2	2	-2	3	3	-1	0	3	3	3	2	3	2	1	-1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	
...	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	

Data yang ditransformasikan pada Tabel 4, merupakan tahap transformasi pertama, yang kemudian akan dilanjutkan dengan tahap transformasi kedua yaitu hasil survei akan diubah menjadi rata-rata skala perorang yang dikategorikan ke dalam enam aspek yaitu aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Data hasil transformasi tahap kedua akan ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Scale means per person

Scale means per person					
Daya tarik	Kejelasan	Efisiensi	Ketepatan	Stimulasi	Kebaruan
2,33	2,25	2	2	2,25	0,5
1,83	2,5	1,75	1,75	2	0,75
1,17	1,25	1,25	1,5	1	0,5
2,33	2	2,75	1,5	2,25	0
0	0	0	0	0	0
2,83	2,5	1,75	2,75	2	1,25
1,5	1,5	1,75	2	2,25	0,25
0,67	0,75	1	1,75	0,75	1
2,33	2,5	3	2,75	2,75	2,75
...
2,83	3	2,75	3	2,75	2,75

Pada tahap kedua ini, seperti yang terlihat pada Tabel 5, dilakukan pengolahan data dari setiap responden, di mana skor untuk setiap dimensi User Experience Questionnaire (UEQ), mulai dari daya tarik hingga kebaruan, dihitung rata-ratanya. Rata-rata ini digunakan untuk menilai persepsi keseluruhan pengguna terhadap aplikasi, serta mengubah data individu menjadi gambaran umum mengenai pengalaman pengguna.

3.5 Data Koefisien

Koefisien Cronbach's Alpha mengukur konsistensi internal dari setiap item pada seluruh skala UEQ. Perhitungan Cronbach's Alpha dilakukan untuk menentukan apakah data yang diperoleh melalui kuesioner dapat dipercaya. Sebuah data dianggap memiliki tingkat konsistensi yang tinggi (reliabilitas) jika nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih dari 0,6 atau 0,60. Hasil perhitungan Cronbach's Alpha dapat dilihat pada Tabel 6.

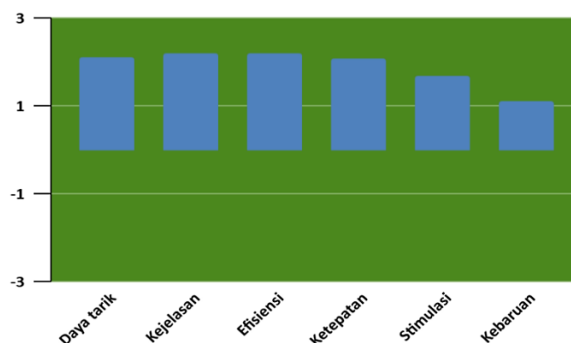
Tabel 6. Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Daya Tarik	0,82	Reliabel
Kejelasan	0,69	Reliabel
Efisiensi	0,73	Reliabel
Ketepatan	0,65	Reliabel
Stimulasi	0,62	Reliabel
Kebaruan	0,64	Reliabel

Hasil proses perhitungan Cronbach's Alpha menggunakan UEQ Analysis Tool Version 12 menunjukkan bahwa aspek penilaian dalam Tabel 6 memperoleh nilai sebagai berikut: daya tarik (0,82), kejelasan (0,69), efisiensi (0,73), ketepatan (0,65), dan kebaruan (0,62). Nilai koefisien Cronbach's Alpha yang diperoleh berada >0,6 mengindikasikan tingkat reliabilitas yang baik. Oleh karena itu, seluruh variabel dalam penelitian ini dianggap dapat dipercaya.

3.6 Hasil Pengukuran UEQ

Dari 26 skala UEQ dikelompokkan menjadi enam dimensi UEQ dan diperoleh perbandingan hasil mean seperti yang terlihat pada Gambar 2 dan detail nilainya ditunjukkan pada Tabel 7.



Gambar 2. Grafik UEQ

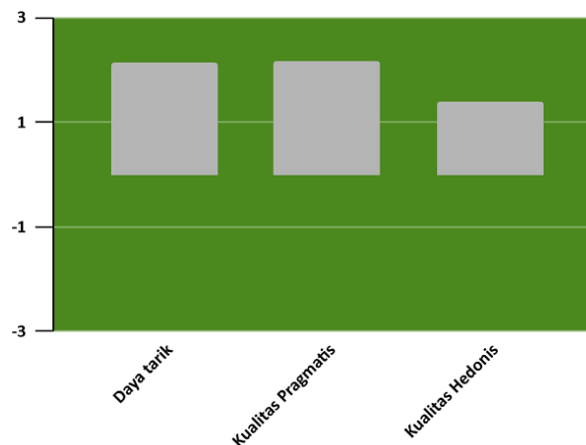
Tabel 7. Skala UEQ (mean)

Aspek UEQ	Mean
Daya Tarik	2,131
Kejelasan	2,219
Efisiensi	2,213
Ketepatan	2,096
Stimulasi	1,694
Kebaruan	1,108

Nilai mean diperoleh dari rata-rata hasil setiap data pada 26 pertanyaan kuesioner, yang kemudian dikelompokkan berdasarkan skala masing-masing. Rentang nilai -0,8 hingga 0,8 menunjukkan evaluasi yang netral, sementara nilai di atas 0,8 mencerminkan hasil evaluasi yang positif, dan nilai di bawah -0,8 mengindikasikan penilaian yang negatif. Berdasarkan hasil analisis data kuesioner yang telah dilakukan, nilai rata-rata pengalaman pengguna terhadap fitur REHAB menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki kualitas yang baik. Dari enam skala yang diukur, seluruh aspek mendapatkan evaluasi positif. Hasil ini dikategorikan ke dalam tiga kelompok utama, yaitu Attractiveness (Daya Tarik), Pragmatic Quality (Kualitas Pragmatis), dan Hedonic Quality (Kualitas Hedonis). Ketiga kategori tersebut memperoleh evaluasi yang normal, dengan nilai 2,13 untuk Attractiveness (Daya Tarik), 2,18 untuk Pragmatic Quality (Kualitas Pragmatis), dan 1,40 untuk Hedonic Quality (Kualitas Hedonis). Data lebih lanjut dapat dilihat pada Tabel 8 dan Gambar 3.

Tabel 8. Skala UEQ

Variabel	Mean
Attractiveness	2,13
PragmaticQuality	2,18
Hedonic Quality	1,40

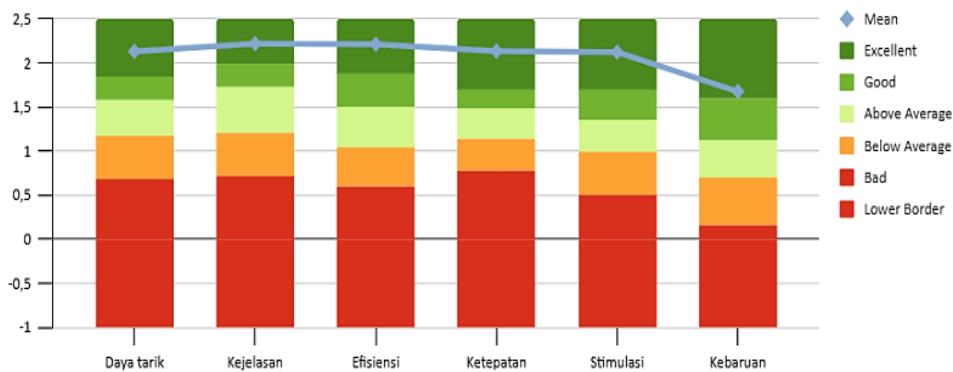


Gambar 3. Hasil perhitungan rata-rata UEQ setiap kelompok

Setelah memperoleh nilai rata-rata (mean) untuk setiap indikator pada enam skala, langkah berikutnya adalah membandingkan hasil tersebut dengan data benchmark. Perbandingan ini dilakukan untuk menilai kualitas suatu produk berdasarkan standar benchmark, sehingga dapat ditentukan kualitas relatif dari aplikasi yang dianalisis dengan membandingkannya dengan produk lain yang sejenis yang ditunjukkan pada Tabel 9 dan Gambar 4.

Tabel 9. Hasil Benchmark UEQ

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	2,13	Excellent	In the range of the 10% best results
Kejelasan	2,22	Excellent	In the range of the 10% best results
Efisiensi	2,21	Excellent	In the range of the 10% best results
Ketepatan	2,10	Excellent	In the range of the 10% best results
Stimulasi	1,69	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	1,11	Above Average	25% of results better, 50% of results worse



Gambar 4. Grafik hasil benchmark UEQ

Berdasarkan interpretasi nilai yang diperoleh, hasil yang ditampilkan pada grafik benchmark di Tabel 9 dan Gambar 7 menunjukkan rata-rata dari keenam skala dalam UEQ. Untuk dimensi daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, nilai yang diperoleh berada di atas 0,8 atau di atas rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, evaluasi pengguna terhadap Fitur REHAB pada Aplikasi Mobile JKN bersifat positif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi dengan metode UEQ, yang mencakup enam skala penilaian terhadap pengalaman pengguna pada fitur REHAB di Aplikasi Mobile JKN, diperoleh hasil sebagai berikut: aspek daya tarik mendapatkan nilai 2,13, kejelasan 2,22, efisiensi 2,21, dan ketepatan 2,10. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa fitur REHAB dinilai sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur ini menarik, mudah dipahami, efisien, dan tepat sasaran dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, pada dimensi stimulasi, yang memperoleh nilai 1,69 (baik), serta kebaruan, yang mendapatkan nilai 1,11 (sedikit di atas rata-rata), masih terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan pengalaman pengguna agar lebih menarik dan inovatif. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa fitur REHAB mendapat penilaian positif dari pengguna, dengan aspek-aspek utama yang tergolong sangat baik. Namun, beberapa perbaikan masih diperlukan untuk mencapai kualitas yang lebih optimal, terutama dalam hal stimulasi dan kebaruan.

REFERENCES

- Adelfi, F., Rahmah, N. A., Jenderal, U., & Yani, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani)*.
- Ahda, A. S., & Ratnasari, C. I. (2023). User Experience Testing on the UII Informatics Department Website using the User Experience Questionnaire. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 12(2), 527–536.
- Al Ishaqi, A. M. (2024, August 26). *Belasan Juta Peserta Mandiri BPJS Kesehatan Nggak Iuran, Nilainya Rp14,12 Triliun*. *Bisnis.Com*. <https://finansial.bisnis.com/read/20240826/215/1794057/belasan-juta-peserta-mandiri-bpjs-kesehatan-nggak-iuran-nilainya-rp1412-triliun>
- BPJS Kesehatan. (2022, December 15). *BPJS Kesehatan Luncurkan Data Sampel Terbaru dan New Mobile JKN*. *BPJS Kesehatan*, 1–5. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/informasi-publik-detail?slug=bpjs-kesehatan-luncurkan-data-sampel-terbaru-dan-new-mobile-jkn>
- BPJS Kesehatan. (2024). *Program REHAB*. *BPJS Kesehatan*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/layanan-program-rehab>
- Budiarti, T. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2), 77–80.
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). *User acceptance of mobile-jkn: insights from the technology acceptance model*.
- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 384–394.
- Gelonita, P., Said, M., & Wulan Sekarsari, R. (2024). *Evaluasi pelaksanaan program rencana pembayaran iuran bertahap (rehab) dalam menjamin status keaktifan peserta* (Vol. 18, Issue 2).
- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502.
- Jauza, R., & Yusran, R. (2024). Implementation of the REHAB Program (Gradual Payment Plan) in Reducing JKN Contribution Arrears at Solok City BPJS Health. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 8(2), 12559–12566.



- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J. Ilmu Manaj. Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188–199.
- Maricar, M. A., Pramana, D., & Putri, D. R. (2021). Evaluasi Penggunaan Slims Pada E-Library Dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 8(2), 319–328.
- Nihriroh, A. Z., Arifianto, D., & Zakiyyah, A. M. (2023). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Impotence Performance Analysis. *Jurnal Smart Teknologi*, 4(2), 184–191.
- Nurhidayah, N., Purba, Q. K., Nugraha, R., & Gurning, F. P. (2023). Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan Mobile JKN. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 1029–1034. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.4702>
- Okmayura, F., Maysaro Simatupang, P., Rahmadani, R., & Putri, A. (2024). *Okmayura dkk, Perancangan Ui / Ux Untuk Aplikasi Bimbingan Belajar (Bijar) Menggunakan Figma Model Design thinking Perancangan UI / UX Untuk Aplikasi Bimbingan Belajar (Bijar) Menggunakan Figma Model Design Thinking.*
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–979.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25–34.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4, 40–44. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.445>
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi MobileJKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12.