

Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Syafriliani Handya Al Fariza Hidayat*, Irma Santikarama, Tacbir Hendro Pudjiantoro

Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Email: shf.22@si.unjani.ac.id*, irma.santikarama@lecture.unjani.ac.id,

tacbir.hendro@lecture.unjani.ac.id

Keywords:

Mobile JKN; User Experience Evaluation; User Experience Questionnaire;

Abstract

The digital transformation of healthcare services has accelerated the adoption of digital platforms to improve accessibility, efficiency, and service quality for the community. One of the implementations of digital healthcare services in Indonesia is the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan as a platform for National Health Insurance (JKN) participants. Although the application provides various healthcare-related services, several usability issues, such as technical errors, slow responses, and difficulties in accessing certain features, may affect users' overall experience. This study aims to evaluate the user experience of the Mobile JKN application among users in Karawang Regency using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. This research employed a quantitative approach with purposive sampling. Data were collected through questionnaires distributed to Mobile JKN users who met the research criteria, and the collected data were analyzed using the UEQ Data Analysis Tool. The results showed that all UEQ dimensions obtained positive scores above 0.8, indicating a favorable user experience. The Perspicuity dimension achieved the highest mean score of 1.556, followed by Dependability (1.547) and Efficiency (1.476), while Novelty obtained the lowest score of 0.914. The UEQ benchmark analysis showed that Dependability and Stimulation were categorized as Good, while Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, and Novelty were categorized as Above Average. These findings indicate that Mobile JKN has successfully provided a positive user experience, particularly in terms of ease of use, efficiency, and system reliability. However, improvements in interface innovation and interaction design are still needed to enhance the novelty aspect and ensure continuous improvement of digital healthcare services.

Kata Kunci:

Mobile JKN; Evaluasi Pengalaman Pengguna; User Experience Questionnaire;

Abstrak

Transformasi digital dalam layanan kesehatan telah mendorong penggunaan berbagai platform digital untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk transformasi tersebut di Indonesia adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai media pelayanan digital bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Meskipun aplikasi ini menyediakan berbagai fitur layanan kesehatan, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaannya, seperti gangguan teknis, respons aplikasi yang lambat, serta kesulitan dalam mengakses fitur tertentu yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN pada masyarakat Kabupaten Karawang menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Mobile JKN yang memenuhi kriteria penelitian, kemudian dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool untuk memperoleh nilai rata-rata setiap dimensi dan hasil benchmark pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

seluruh dimensi UEQ memperoleh nilai rata-rata di atas 0,8 sehingga termasuk kategori positif. Dimensi Kejelasan memperoleh nilai tertinggi sebesar 1,556, diikuti oleh Ketepatan sebesar 1,547 dan Efisiensi sebesar 1,476, sedangkan dimensi Kebaruan memperoleh nilai terendah sebesar 0,914. Hasil benchmark menunjukkan bahwa dimensi Ketepatan dan Stimulasi berada pada kategori Good, sedangkan Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, dan Kebaruan berada pada kategori Above Average. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keandalan sistem. Namun, peningkatan inovasi antarmuka dan pengalaman interaksi tetap diperlukan untuk memperkuat aspek kebaruan serta mendukung pengembangan layanan kesehatan digital yang berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi telah mendorong digitalisasi berbagai layanan publik, termasuk pada sektor kesehatan, guna meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Salah satu implementasi transformasi tersebut di Indonesia adalah pengembangan aplikasi *Mobile JKN* oleh BPJS Kesehatan sebagai media layanan digital bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, seperti pendaftaran dan perubahan data kepesertaan, pencarian fasilitas kesehatan, pendaftaran antrean pelayanan, pengecekan tagihan dan riwayat iuran, hingga penyampaian pengaduan (Fattahaq, 2023). Kehadiran *Mobile JKN* diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan maupun fasilitas Kesehatan. Namun, keberhasilan suatu layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur yang disediakan, tetapi juga oleh pengalaman pengguna (*user experience*). Pengalaman pengguna menjadi aspek penting karena mencerminkan persepsi pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan selama menggunakan aplikasi, sehingga dapat memengaruhi penerimaan serta keberlanjutan penggunaan layanan digital.

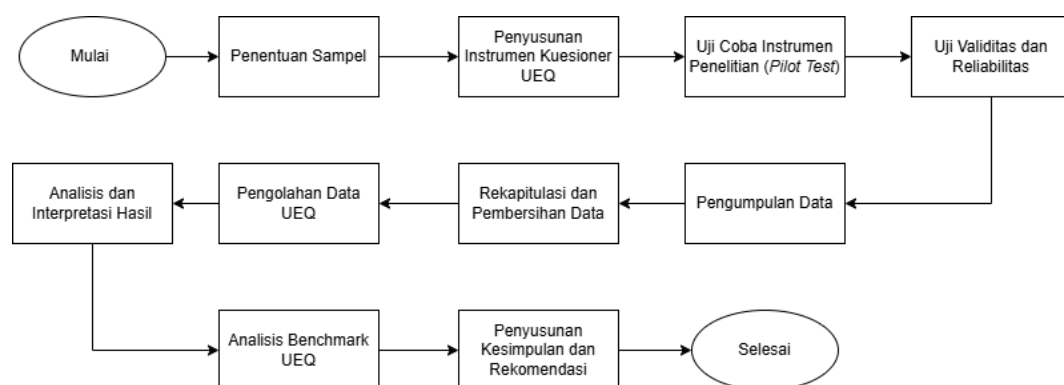
Meskipun *Mobile JKN* dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan, pemanfaatannya masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih belum memahami penggunaan layanan elektronik BPJS Kesehatan secara optimal dan masih mengalami hambatan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (Ayu et al., 2025). Selain itu, pengguna juga melaporkan berbagai permasalahan teknis, seperti aplikasi mengalami error, lambat merespons, gagal memuat data, serta kesulitan mengakses beberapa fitur layanan. Permasalahan tersebut menjadi perhatian di Kabupaten Karawang, yang merupakan wilayah industri yang terus berkembang dan sedang mendorong transformasi layanan publik berbasis digital melalui pengembangan *smart city* dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan masyarakat (Ilmu et al., 2021). Sebagai wilayah industri dengan mobilitas masyarakat yang tinggi, kebutuhan terhadap layanan kesehatan digital yang mudah diakses dan efisien menjadi semakin penting (Nurbaeti et al., 2024). Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan elektronik BPJS Kesehatan di wilayah tersebut masih belum optimal (Pusung & Purnamasari, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap pengalaman pengguna diperlukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi *Mobile JKN* mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya.

Evaluasi pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* sebenarnya telah dilakukan pada berbagai penelitian menggunakan beberapa pendekatan, salah satunya *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian oleh (Ulum et al., 2024) yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi UEQ memperoleh kategori *Above Average*, dengan beberapa dimensi mencapai kategori *Good*. Sementara itu, (Amalia Masruroh et al., 2023) menemukan bahwa sebagian besar dimensi UEQ memperoleh penilaian positif, namun dimensi *Perspiciuity* masih berada pada kategori *Below Average*. Penelitian (Haris et al., 2025) juga menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar dimensi memperoleh skor positif, dimensi *Novelty* menjadi prioritas utama perbaikan. Selain UEQ, evaluasi *Mobile JKN* yang menggunakan metode lainnya juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek kualitas aplikasi dan layanan yang perlu ditingkatkan, seperti kemudahan penggunaan, konsistensi antarmuka, responsivitas layanan, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan (Alam et al., 2025), (Mailangkay et al., 2026), (Bahri & Azmi Siregar, 2022).

Meskipun berbagai penelitian telah mengevaluasi pengalaman pengguna *Mobile JKN* menggunakan beragam metode, penelitian yang secara khusus mengkaji pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* pada masyarakat Kabupaten Karawang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan menggunakan metode UEQ untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* pada masyarakat Kabupaten Karawang. Melalui evaluasi terhadap enam dimensi UEQ, penelitian ini bertujuan menggambarkan kualitas pengalaman pengguna sekaligus mengidentifikasi dimensi yang masih memerlukan peningkatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan persepsi pengguna. Metode UEQ dipilih karena mampu mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif melalui enam dimensi (Ign.F.Bayu Andoro, 2025). Penelitian dilakukan pada pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang berdomisili di Kabupaten Karawang, berusia 18 hingga 60 tahun, serta pernah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1 menunjukkan tahapan penelitian yang meliputi penentuan sampel, penyusunan instrumen, uji coba instrumen beserta uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, rekapitulasi dan pembersihan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan kesimpulan dan rekomendasi.

Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Karawang. Berdasarkan Dokumen BPJS Kesehatan Kabupaten Karawang Tahun 2023, sebagaimana dikutip dalam (Pusung & Purnamasari, 2024), jumlah pengguna *Mobile JKN* secara kumulatif sejak tahun 2020 hingga tahun 2023 mencapai 992.463 pengguna. Data tersebut digunakan sebagai dasar penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error*

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{992463}{1 + 992463(0,10)^2}$$

$$n = \frac{992463}{1 + 992463(0,01)}$$

$$n = \frac{992463}{9925,63}$$

$$n = 99,99$$

$$n \approx 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah minimum sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih responden sesuai dengan kriteria penelitian, yaitu pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang berdomisili di Kabupaten Karawang, berusia 18-60 tahun, dan pernah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Sebanyak 121 respons berhasil dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Setelah dilakukan proses *data cleaning* berdasarkan kelengkapan jawaban dan kesesuaian kriteria responden, sebanyak 116 data dinyatakan layak untuk dianalisis.

Instrumen penelitian menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri atas 26 pasangan atribut dan dikelompokkan ke dalam enam dimensi pengalaman pengguna. Setiap pasangan atribut dinilai menggunakan skala diferensial semantik tujuh tingkat dengan rentang skor yang kemudian ditransformasikan menjadi nilai -3 hingga +3 (Dr. Schrepp, 2023).

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

Figure 2. Item Kuesioner UEQ

Sumber: (Schreep, 2023)

Table 1. Skala Penilaian UEQ

Posisi Pilihan	Nilai UEQ
1	-3
2	-2
3	-1
4	0
5	1
6	2
7	3

Sumber: (Schreep, 2023)

Sebelum digunakan pada pengumpulan data utama, instrumen diuji melalui *pilot test* terhadap 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item kuesioner memenuhi kriteria valid dan reliabel sehingga layak digunakan pada penelitian utama.

Table 2. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,603	0,361	Valid	14	0,886	0,361	Valid
2	0,716	0,361	Valid	15	0,818	0,361	Valid
3	0,779	0,361	Valid	16	0,911	0,361	Valid
4	0,794	0,361	Valid	17	0,875	0,361	Valid
5	0,874	0,361	Valid	18	0,873	0,361	Valid
6	0,457	0,361	Valid	19	0,817	0,361	Valid
7	0,767	0,361	Valid	20	0,925	0,361	Valid
8	0,802	0,361	Valid	21	0,855	0,361	Valid
9	0,732	0,361	Valid	22	0,922	0,361	Valid
10	0,879	0,361	Valid	23	0,739	0,361	Valid
11	0,824	0,361	Valid	24	0,803	0,361	Valid
12	0,661	0,361	Valid	25	0,636	0,361	Valid
13	0,712	0,361	Valid	26	0,793	0,361	Valid

Sumber: Olah data 2026

Table 3. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Crocbach's Alpha	Keterangan
Daya Tarik	0,726	Reliabel
Kejelasan	0,801	Reliabel
Efisiensi	0,767	Reliabel
Ketepatan	0,877	Reliabel
Stimulasi	0,9	Reliabel
Kebaruan	0,718	Reliabel

Sumber: Olah data 2026

Data dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool sesuai pedoman evaluasi UEQ. Skor jawaban responden terlebih dahulu ditransformasikan ke dalam rentang nilai -3 hingga +3, kemudian dihitung nilai rata-rata (*mean*) untuk setiap dimensi UEQ. Nilai tersebut selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kategori evaluasi UEQ dan dibandingkan dengan *benchmark* UEQ untuk mengetahui posisi kualitas pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan berbagai produk dalam basis data UEQ. Kategori interpretasi nilai UEQ yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4.

Table 4. Kategori Interpretasi Nilai UEQ

Rentang Nilai	Interpretasi
> 0,8	Positif
-0,8 sampai 0,8	Netral
< -0,8	Negatif

Sumber: (Schreep, 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan metode UEQ. Hasil penelitian diawali dengan penyajian profil responden, kemudian dilanjutkan dengan analisis hasil evaluasi pada setiap dimensi UEQ, interpretasi *benchmark*, serta pembahasan mengenai implikasi hasil sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang berpartisipasi dalam penelitian. Karakteristik yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, dan durasi penggunaan aplikasi. Informasi tersebut memberikan konteks dalam menginterpretasikan hasil evaluasi pengalaman pengguna yang diperoleh melalui metode UEQ.

Table 5. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah(n)	Persentase(%)
Usia	18-25 tahun	17	15,7
	26–35 tahun	35	29,8
	36–45 tahun	34	28,9
	46–60 tahun	30	25,6
Jenis Kelamin	Laki-laki	42	34,7
	Perempuan	74	65,3
Durasi Penggunaan Mobile JKN	Kurang dari 6 bulan	12	11,6
	6 bulan–1 tahun	17	14,0
	Lebih dari 1 tahun	87	74,4

Sumber: Olah data 2026

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada rentang usia 26–35 tahun (29,8%), diikuti kelompok usia 36–45 tahun (28,9%), 46–60 tahun (25,6%), dan 18–25 tahun (15,7%). Responden didominasi oleh perempuan dengan persentase 65,3%, sedangkan laki-laki sebesar 34,7%. Selain itu, sebagian besar responden (74,4%) telah menggunakan aplikasi *Mobile JKN* selama lebih dari satu tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi, sehingga penilaian yang diberikan diharapkan mampu merepresentasikan pengalaman penggunaan *Mobile JKN* secara lebih komprehensif.

Hasil Evaluasi Pengalaman Pengguna

Evaluasi pengalaman pengguna dilakukan menggunakan metode UEQ yang mengukur enam dimensi, yaitu Daya Tarik (*Attractiveness*), Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi

(*Efficiency*), Ketepatan (*Dependability*), Stimulasi (*Stimulation*), dan Kebaruan (*Novelty*). Hasil evaluasi diperoleh dari nilai rata-rata (*mean*) setiap dimensi, yang kemudian diinterpretasikan berdasarkan pedoman evaluasi UEQ untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*.

Table 6. Nilai Rata-rata (Mean) Setiap Dimensi UEQ Scales (Mean)

Daya tarik	1,473
Kejelasan	1,556
Efisiensi	1,476
Ketepatan	1,547
Stimulasi	1,425
Kebaruan	0,914

Sumber: Olah data 2026

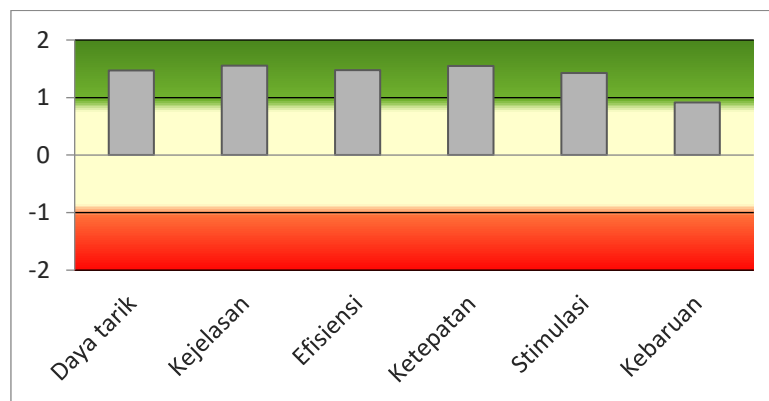


Figure 1. Grafik Nilai Rata-rata (Mean) Setiap Dimensi UEQ

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 1, seluruh dimensi UEQ memperoleh nilai rata-rata di atas 0,8 sehingga termasuk dalam kategori positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum aplikasi *Mobile JKN* telah mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik. Dimensi Kejelasan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 1,556, diikuti oleh Ketepatan (1,547), Efisiensi (1,476), Daya Tarik (1,473), dan Stimulasi (1,425). Sementara itu, dimensi Kebaruan memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 0,914, meskipun masih berada pada kategori positif. Perbedaan nilai pada setiap dimensi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap *Mobile JKN* memiliki kekuatan pada beberapa aspek, namun masih terdapat aspek yang berpotensi untuk ditingkatkan. Selain dianalisis berdasarkan enam dimensi utama, hasil evaluasi juga dikelompokkan ke dalam tiga aspek UEQ, yaitu *Attractiveness*, *Pragmatic Quality*, dan *Hedonic Quality*.

Table 7. Nilai Dimensi Pragmatic dan Hedonic UEQ Scales (Mean)

Daya tarik	1,473
Kejelasan	1,556
Efisiensi	1,476
Ketepatan	1,547

Stimulasi	1,425
Kebaruan	0,914

Sumber: Olah data 2026

Berdasarkan Tabel 3, *Pragmatic Quality* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 1,53, diikuti oleh *Attractiveness* sebesar 1,47, sedangkan *Hedonic Quality* memperoleh nilai rata-rata 1,17. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap Mobile JKN lebih didominasi oleh aspek pragmatis, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keandalan sistem, dibandingkan aspek hedonis yang berkaitan dengan inovasi dan daya tarik emosional. Meskipun demikian, ketiga aspek tersebut sama-sama memperoleh nilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* telah memberikan pengalaman pengguna yang baik secara keseluruhan.

Hasil Benchmark UEQ

Hasil evaluasi pengalaman pengguna selanjutnya dibandingkan dengan *benchmark* UEQ untuk mengetahui posisi kualitas pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan berbagai produk yang terdapat dalam basis data UEQ.

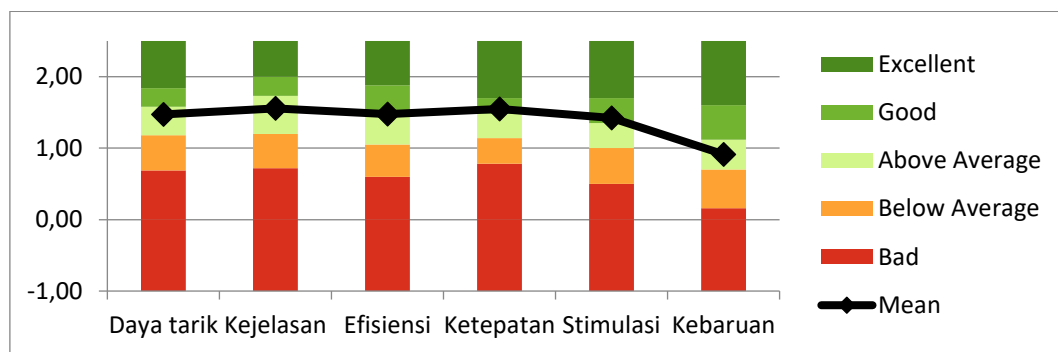


Figure 2. Grafik Benchmark UEQ Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan Gambar 2, seluruh dimensi pengalaman pengguna pada aplikasi *Mobile JKN* berada pada kategori *Above Average* hingga *Good*. Dimensi Ketepatan dan Stimulasi memperoleh kategori *Good*, sedangkan dimensi Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, dan Kebaruan berada pada kategori *Above Average*. Tidak terdapat dimensi yang termasuk dalam kategori *Bad* maupun *Below Average*, sehingga hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* secara keseluruhan telah berada di atas rata-rata dibandingkan produk lain yang menjadi acuan dalam *benchmark* UEQ.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* pada masyarakat Kabupaten Karawang berdasarkan metode UEQ berada pada kategori positif. Seluruh dimensi UEQ memperoleh nilai rata-rata di atas 0,8 dengan hasil *benchmark* berada pada kategori *Above Average* hingga *Good*, sehingga menunjukkan bahwa *Mobile JKN* telah mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik. Penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna *Mobile JKN* pada masyarakat Kabupaten Karawang yang dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan dalam mengevaluasi dan

meningkatkan kualitas layanan digital sesuai dengan karakteristik pengguna di wilayah tersebut.

Meskipun seluruh dimensi memperoleh penilaian positif, dimensi Kebaruan (*Novelty*) masih menjadi aspek dengan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi selanjutnya dapat diarahkan pada peningkatan aspek inovasi dan pengalaman interaksi pengguna sehingga mampu meningkatkan persepsi kebaruan aplikasi, dengan tetap mempertahankan kualitas aspek fungsional yang telah memperoleh penilaian positif. Selain itu, evaluasi pengalaman pengguna secara berkala menggunakan UEQ maupun metode evaluasi lainnya perlu dilakukan agar pengembangan *Mobile JKN* tetap selaras dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

REFERENSI

- Amalia Masruroh, A., Juita, R., Pangaribuan, B., & Barat, P. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). In *Informatics Journal* (Vol. 8, Number 2).
- Ayu, A., Burhanudin, F., Aryani, L., & Azijah, D. N. (2025). Kajian User Centric Government: Analisis Performa Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Karawang. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 7, 2025. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v7i7.8282>
- Bahri, S., & Azmi Siregar, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(1). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Alam, N., Faisal, M., Kusuma Atmaja, R., Jefi, & Fahmi, M. (2025). Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN-BPJS Kesehatan RSUD Bantar Gebang Bekasi Menggunakan Metode EUCS. *JUPITER Teknologi Informatika & Komputer*, 6(2).
- Dr. Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook*. User Experience Questionnaire. www.ueq-online.org
- Fattahaq, R. Z. (2023). *Analisa Usability pada User Interface Aplikasi Mobile JKN menggunakan Heuristic Evaluation*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Haris, G., Tri Julianto, I., & Ridwan Ibrahim, M. (2025). Analysis of the Usability Level of the JKN Mobile Application Using the User Experience Questionnaire (UEQ) and Importance-Performance Analysis (IPA) Methods. *Journal of Applied Information Systems and Informatics*.
- Ign.F.Bayu Andoro. (2025). Analisis Tingkat Usability dan User Experience LMS Institut Widya Pratama dengan Pendekatan UEQ (User Experience Questionnaire). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 297–310. <https://doi.org/10.55606/juisik.v5i1.1471>
- Ilmu, K., Rahmawati, T., & Nurwati, N. (2021). Jurnal Politikom Indonesiana: Pengaruh Pertumbuhan Industri terhadap Pengangguran Terbuka di Kabupaten Karawang. In *Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 6, Number 1). <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana>
- Mailangkay, P. S. E., Tandigau, M., Pantow, L. M., Pandelaki, J. W., Yusupa, A., & Tulenan, V. (2026). Penerapan Heuristic Evaluation dan Customer Journey Mapping dalam

- Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile JKN. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 10.
- Nurbaeti, E., Diansyah, Y., Saputra Teknik Informatika, H., & Tinggi Teknologi Informatika Sony Sugema, S. (2024). *Optimizing ICT Infrastructure for Smart City Development in Karawang* (Vol. 4, Number 1).
- Pusung, A. A., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Karawang. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 27(2), 135. <https://doi.org/10.31845/jwk.v27i2.919>
- Ulum, K., Wahyudi, A., Trinovita, D., & Kalirejo Lampung, S. (2024). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Mobile Jkn Di Rsu Az-Zahra Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jounal of Computer Science and Informatics (JOCSI)*, 2(1), 32–37. <httphttp://ojs.edupartner.co.id/index.php/jocsi/index>