

**ANALISIS *USER INTERFACE* JKN MOBILE
MENGUNAKAN *USABILITY* BERBASIS *USE*
*QUESTIONNAIRE***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh
Pipin Ristriani
19.11.2629

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

**ANALISIS *USER INTERFACE* JKN MOBILE
MENGUNAKAN *USABILITY* BERBASIS *USE*
*QUESTIONNAIRE***

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh
Pipin Ristriani
19.11.2629

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS *USER INTERFACE* JKN MOBILE
MENGUNAKAN *USABILITY* BERBASIS *USE
QUESTIONNAIRE***

yang disusun dan diajukan oleh

Pipin Ristriani

19.11.2629

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 21 Maret 2023

Dosen Pembimbing,



Rifda Fatmaha Alfa Aziza, M.Kom
NIK. 190302392

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
*ANALISIS USER INTERFACE JKN MOBILE
MENGUNAKAN USABILITY BERBASIS USE
QUESTIONNAIRE*

yang disusun dan diajukan oleh

Pipin Ristriani

19.11.2629

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Maret 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Eli Pujastuti, M.Kom
NIK. 190302227

Dina Maulina, M.Kom
NIK. 190302250

Arifvanto Hadinegoro, S.Kom, MT
NIK. 190302289



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 21 Maret 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Pipin Ristriani
NIM : 19.11.2629

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Analisis User Interface Jkn Mobile Menggunakan Usability berbasis Use Questionnaire

Dosen Pembimbing : Rifda Faticha Alfa Aziza, M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 21 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Pipin Ristriani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, serta junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun masih jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah sampai pada titik ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu tercinta, Wagiyono dan Riyatni terimakasih atas doa, semangat, nasehat dan pengorbanan yang telah diberikan hingga saat ini. Terimakasih juga buat Kakek dan Nenek, Sarjono dan Mujinem yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti sampai saat ini. Adikku Ferdian, terimakasih telah menjadi penyemangat saat merasa sedang putus asa. Tidak lupa terimakasih buat keluarga besar untuk doa, nasehat, dan motivasi semangatnya selama ini.

Dosen Pembimbing terbaik Bu Rifda, terimakasih telah membimbing dengan sabar serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ciwi-ciwi seperjuangan IF-01 Dewi, Angga, Aini, dan Erika yang selalu menguatkan semangat satu sama lain sehingga bisa selesai bareng tahun ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Anallsis User Interface Jkn Mobile Menggunakan Usability berbasis Use Questionnaire”**. Dimana laporan ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

Selama penyusunan skripsi ini tentu tidak luput dari berbagai macam hambatan, namun berkat kesungguhan hari, bantuan, bimbingan serta semangat dari berbagai pihak, sehingga segala kesulitan tersebut dapat diatasi. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tentunya proses skripsi ini sangat sulit untuk diselesaikan penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Hanif Al Fatta, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta
3. Ibu Windha Mega Pradnya Duhita, M.Kom selaku Ketua Program Studi Informatika.
4. Ibu Rifda Alfa Aziza, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan, ilmu dan kesabaran dalam membimbing penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Eli Pujastuti, M.Kom, Ibu Dina Maulina, M.Kom dan Bapak Arifyanto Hadinegoro, S.Kom, MT selaku dosen penguji. Terimakasih atas saran yang telah diberikan selama pengujian guna memperbaiki sehingga menjadi lebih baik.
6. Seluruh dosen-dosen Program Studi Informatika yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
7. Orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan yang terus mengalir kepada penulis.

8. Teman-teman seperjuangan 19 Informatika 01, yang telah mewarnai hari-hari perkuliahan penulis dengan canda dan tawa, terima kasih, sukses untuk kita semua.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh berbagai keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat pada laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Yogyakarta, 21 Maret 2023

Penulis

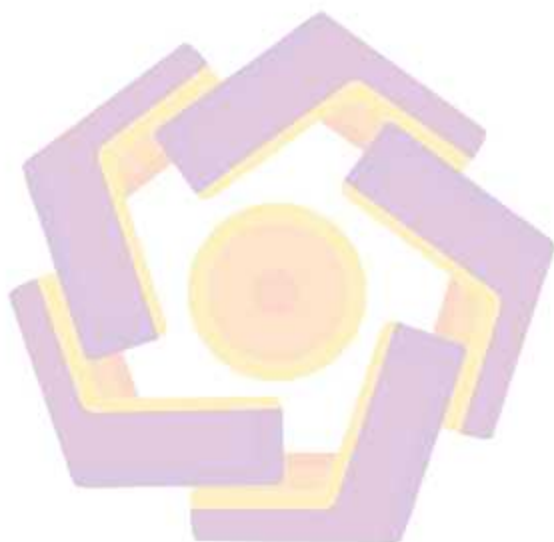
Pipin Ristriani



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| INTISARI | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Batasan Masalah | 2 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 2 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| 2.1 Studi Literatur..... | 4 |
| 2.2 Dasar Teori | 7 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 13 |
| 3.1 Metode Penelitian | 13 |
| 3.2 Alur Penelitian | 13 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 14 |
| 3.4 Instrumen Penelitian..... | 16 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 20 |
| 4.1 Deskripsi Responden/Analisa Frekuensi Demografi Responden..... | 20 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| 4.2 Analisis Data | 22 |
| 4.3 Pengukuran Usability | 32 |
| 4.4. Perbaikan Tampilan | 34 |
| BAB V PENUTUP | 40 |
| 5.1 Kesimpulan | 40 |
| 5.2 Saran | 40 |
| REFERENSI | 41 |
| LAMPIRAN | 44 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Keaslian Penelitian | 4 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert | 16 |
| Tabel 3. 2 Indikator dari Variabel Penelitian | 17 |
| Tabel 3. 3 Lanjutan | 18 |
| Tabel 3. 4 Pertanyaan Tambahan | 19 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas | 22 |
| Tabel 4. 2 Lanjutan | 23 |
| Tabel 4. 3 Varian Total | 24 |
| Tabel 4. 4 Lanjutan | 25 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas | 26 |
| Tabel 4. 6 Kategori Skala | 26 |
| Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Usefulness | 27 |
| Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ease of Use | 28 |
| Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ease of Learning | 29 |
| Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Satisfaction | 30 |
| Tabel 4. 11 Kategori Kelayakan | 32 |
| Tabel 4. 12 Hasil Pengukuran Usability Tiap Variabel | 33 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian | 14 |
| Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin | 20 |
| Gambar 4. 2 Diagram Usia | 21 |
| Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Terakhir | 21 |
| Gambar 4. 4 Persentase Pertanyaan Tambahan | 31 |
| Gambar 4. 5 Metode Verifikasi | 34 |
| Gambar 4. 6 Tampilan Pop up Verifikasi Kode OTP | 35 |
| Gambar 4. 7 Kartu Peserta | 36 |
| Gambar 4. 8 Pelayanan Pengguna | 37 |
| Gambar 4. 9 Tampilan Akun | 38 |
| Gambar 4. 10 Halaman Ubah Akun | 39 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------|----|
| Lampiran 1 Data Responden..... | 44 |
|--------------------------------|----|



INTISARI

Aplikasi Mobile JKN adalah aplikasi untuk memberikan layanan bagi peserta BPJS Kesehatan yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Sistem yang digunakan oleh banyak orang perlu dievaluasi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan suatu sistem. Penelitian ini mengukur tingkat usability Aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode evaluasi usability berbasis USE Questionnaire. User Interface merupakan salah satu komponen penting dalam *software* komputer. Apabila suatu antarmuka terdapat kendala *error* dapat menyebabkan pengguna meninggalkan *software* yang sudah dibangun. Usability berfungsi untuk menilai sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Usability dapat diidentifikasi berdasarkan 4 aspek yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, dan *satisfaction*. Kuesioner USE memiliki 4 parameter yaitu *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning* dan *Satisfaction*. Keempat parameter ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja pada sistem aplikasi sudah cukup memuaskan untuk pengguna secara keseluruhan. Kuesioner USE akan digunakan dalam pengambilan data pada Metode usability yang nantinya akan menghasilkan data kuantitatif. Penelitian ini akan menghasilkan hasil evaluasi antarmuka aplikasi dan mengetahui bagian mana yang perlu diperbaiki. Hasil uji *usability* diperoleh persentase 78.42% yang berarti aplikasi ini masih layak untuk digunakan.

Kata kunci: User Interface, Use Questionnaire, Usability, Mobile JKN, UI/UX

ABSTRACT

The JKN Mobile Application is an application to provide services for BPJS Health participants that can be accessed anywhere and anytime. Systems that are used by many people need to be evaluated. User satisfaction is one of the factors that can determine the success of a system. This study measures the usability level of the JKN Mobile Application using the USE Questionnaire-based usability evaluation method. User Interface is one important component in computer software. If an interface has error problems it can cause users to leave the software that has been built. Usability serves to assess the extent of the user's experience in using the application. Usability can be identified based on 4 aspects, namely learnability, efficiency, memorability, and satisfaction. The USE questionnaire has 4 parameters namely Usefulness, Ease of Use, Ease of Learning and Satisfaction. These four parameters aim to determine whether the performance of the application system is satisfactory for the user as a whole. The USE questionnaire will be used to collect data on the usability method which will produce quantitative data. This research will produce the results of evaluating the application interface and find out which parts need to be improved..

Keyword: User Interface, Use Questionnaire, Usability, Mobile JKN, UI/UX