

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, termasuk penggunaan perangkat *smartphone* yang saat ini dimiliki oleh sebagian masyarakat. Pengguna *smartphone* di Indonesia diperkirakan lebih dari 100 juta [1]. Semakin berkembangnya teknologi informasi, kesempatan ini dimanfaatkan oleh BPJS Kesehatan dengan membangun Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu peserta BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus antri dan berdesak-desakan untuk melakukan berbagai pelayanan [2].

Pemanfaatan dari JKN Mobile masih tergolong rendah diantaranya kualitas sistem yang menjadi tolak ukur kinerja utama sistem dari suatu aplikasi yang ditunjukkan pada saat pengguna menggunakan aplikasi tersebut baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak. Kualitas informasi dapat memperlihatkan kualitas dari informasi yang diharapkan pengguna pada aplikasi tersebut. Kualitas layanan dapat menggambarkan layanan yang diharapkan pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut [3].

Salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan suatu sistem pada Aplikasi JKN Mobile ini menggunakan evaluasi *Usability* berbasis USE Questionnaire. Pengukuran *usability* sistem perlu dilakukan untuk mengetahui tinggi rendahnya tingkat *usability* [4]. Penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah aplikasi JKN Mobile dapat memenuhi kebutuhan pengguna [5].

Berdasarkan review dari *Google Playstore* dengan rata-rata rating 4,1 banyak pengguna yang masih mengeluhkan dan perlu ditingkatkan fitur aplikasi dan tampilan antarmuka yang perlu diperjelas. Antarmuka pengguna yang rumit membuat pengguna membutuhkan kejelasan dalam menggunakan aplikasi. Aplikasi yang sulit digunakan berarti terdapat error pada software yang dijalankan [6]. Oleh sebab itu, peneliti melakukan analisa *usability* pada aplikasi Mobile Jkn untuk mengetahui tingkat kelayakan serta memberikan hasil rekomendasi desain.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu "Seberapa Puaskah Pengguna Pada Tampilan Mobile JKN Sebagai Aplikasi Untuk Memudahkan Layanan Kesehatan ?"

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dikemukakan peneliti disini adalah untuk menghindari berbagai unsur penelitian yang tidak berhubungan dengan tujuan penelitian. Sesuai masalah yang di atas, maka batasan masalah yang dilampirkan pada skripsi yaitu :

1. Penelitian menggunakan metode Usability berbasis Use Questionnaire
2. Sistem penilaian evaluasi user interface diklasifikasikan menjadi 4 dimensi pertanyaan, yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*
3. Penelitian ini akan menghasilkan hasil analisis segi kualitas interface aplikasi maupun aspek-aspek yang menjadikan Mobile JKN sebagai aplikasi layanan kesehatan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa dan mengevaluasi dari tampilan Aplikasi Mobile JKN apakah sistem sesuai, interaktif, efektif dan efisien oleh para pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan dapat melihat tingkat kepuasan pengguna dengan melihat aspek *usability*
- b. Penelitian ini diharapkan pengembang dapat melihat apakah pengguna dapat memahami alur aplikasi tersebut.
- c. Penggunaan metode *usability* berbasis *Use Qusetionnaire* ini diharapkan dapat mengidentifikasi masalah kegunaan dan pengaruh pengalaman pengguna secara keseluruhan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika yang terdiri dari lima bab. Adapun sistematika dari masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi teori-teori yang mendukung penyusunan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas metode dan alur penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil analisis dan pengujian

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan evaluasi penelitian tersebut