
Analyzing the Usability of the Jamsostek Mobile Application Using the System Usability Scale (SUS)

Ahmad Louis Edward^{1)*}, Abu Sopian²⁾, Rafli Andimi Venansius³⁾

¹⁾³⁾Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Nurdin Hamzah

²⁾Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Husni Thamrin

^{*)}Correspondence author: ahmadlouis@unh.ac.id, Jambi, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v12i2.3884>

Abstract

The JMO (Jamsostek Mobile) application is an official application from BPJS Employment which functions as a media for information services for the BPJS Employment Program and a medium for reporting and complaints regarding discrepancies in membership status, wage amounts and number of employees. The features available at JMO include data updating, submitting and tracking JHT claims, easy registration and payment of BPU segment contributions, JHT and JP balance simulations, balance checks, digital cards, service channel locations, promos, news, complaints, reports, and benefit information. This research aims to analyze the ease of use and user satisfaction of the JMO (Jamsostek Mobile) application using the System Usability Scale (SUS) method. The method used is to use specific questions for participants and a Likert scale to measure user answers. The research results show that application speed is one of the factors that can influence user satisfaction. The quality of information and completeness of features received a fairly high score, which shows that users are satisfied with the features and services offered by the JMO (Jamsostek Mobile) application.

Keywords: Application, Features, , JMO (Jamsostek Mobile), System Usability Scale, Usability

Abstrak

Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) adalah aplikasi resmi dari BPJS Ketenagakerjaan yang berfungsi sebagai media layanan informasi Program BPJS Ketenagakerjaan dan media pelaporan dan pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah, serta jumlah karyawan. Fitur-fitur yang tersedia di JMO meliputi pengkinian data, pengajuan dan lacak klaim JHT, kemudahan daftar dan pembayaran iuran segmen BPU, simulasi saldo JHT dan JP, cek saldo, kartu digital, lokasi kanal pelayanan, promo, berita, pengaduan, laporan, dan informasi manfaat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan pertanyaan spesifik untuk peserta dan skala likert untuk mengukur jawaban pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan aplikasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi dan kelengkapan fitur mendapat skor cukup tinggi yang menunjukkan bahwa pengguna puas dengan fitur dan layanan yang ditawarkan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile).

Kata Kunci: Aplikasi, Fitur, JMO (Jamsostek Mobile), System Usability Scale, Usability

PENDAHULUAN

Aplikasi seluler telah menjadi bagian salah satu hal penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat modern. Dalam konteks layanan publik, aplikasi seluler juga sering digunakan oleh beberapa instansi pemerintah untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Salah satu instansi pemerintah yang telah menggunakan aplikasi seluler adalah BPJS ketenagakerjaan. Seperti yang kita ketahui, BPJS ketenagakerjaan mengembangkan aplikasi seluler bernama JMO (Jamsostek Mobile) untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan terkait jaminan sosial ketenagakerjaan.

JMO adalah sebuah layanan digital dimana nasabah BPJamsostek dapat melakukan layanan-layanan melalui handphone masing-masing (Arisoemaryo & Prasetyo, 2022)[1]. JMO juga memberikan fitur-fitur yang dapat dipilih seperti cek saldo tabungan, pelaporan kecelakaan kerja, dan melakukan pencairan Jaminan tanpa perlu datang ke kantor BPJamsostek. JMO sendiri digunakan oleh para nasabah dari BPJS ketenagakerjaan sendiri, yang mana BPJS ketenagakerjaan adalah lembaga hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi yang diakibatkan oleh resiko pekerjaan.

System Usability Scale (SUS) pertama kali diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1986. Metode ini telah umum digunakan untuk menguji kebergunaan berbagai teknologi, dari perangkat lunak hingga perangkat keras. Usability merupakan salah satu pengujian yang tepat untuk dilakukan dalam menganalisis website atau aplikasi (Huda, n.d.)[2]. Secara umum, usability ini lebih mengacu pada sejauh mana pengguna dapat belajar sekaligus menggunakan suatu produk dalam mencapai tujuannya dan sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan produk tersebut. Penelitian ini mengkaji sejauh mana pengguna merasakan kenyamanan dan efektivitas saat menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap pengalaman penggunaan aplikasi ini juga akan diidentifikasi. Melalui analisis ini, peneliti berharap dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (Pramono et al., 2019)[3]. Nilai SUS bukanlah nilai mutlak dari kebergunaan suatu sistem, melainkan sebuah nilai yang mengukur kebergunaan yang dirasakan oleh pengguna. Hasil dari SUS dapat digunakan untuk membandingkan tingkat kebergunaan dari desain-desain yang berbeda.

Dalam penelitian ini, untuk memahami interaksi pengguna dengan aplikasi JMO secara lebih mendalam dan mengevaluasi antarmuka pengguna aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan

dapat memberikan kontribusi bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam memperbaiki desain aplikasi JMO agar lebih mudah digunakan dan memuaskan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta dan memperkuat peran aplikasi JMO dalam menyediakan layanan jaminan sosial ketenagakerjaan yang efektif dan efisien kedepannya.

Maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini yakni untuk mengetahui tingkat usability dan kepuasan pengguna aplikasi JMO berdasarkan penggunaan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat usability dan kepuasan pengguna aplikasi JMO. Metode SUS telah terbukti efektif dalam mengukur usability aplikasi mobile dalam berbagai penelitian sebelumnya. Metode ini terdiri dari 10 pertanyaan yang mengukur usability dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Setiap pertanyaan dijawab dengan skala 5 poin, dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Skor akhir dihitung dengan rumus tertentu untuk menghasilkan nilai usability aplikasi. Dalam penelitian ini, metode SUS digunakan untuk mengukur tingkat usability dan kepuasan pengguna aplikasi JMO. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi usability dan kepuasan pengguna aplikasi JMO.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang mengandalkan pengukuran objektif dan analisis matematis (statistik) terhadap sampel data yang diperoleh melalui kuesioner, jejak pendapat, tes, atau instrumen penelitian lainnya untuk membuktikan atau menguji hipotesis (dugaan sementara) yang diajukan dalam penelitian.

Memperkuat pernyataan di atas, metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018, hlm. 14) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (mengandalkan empirisme) yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak (random), pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian objektif, dan analisis data bersifat jumlah atau banyaknya (kuantitatif) atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Firman1 & Ilfiah, n.d.) [4].

Adapun pengertian filsafat positivisme adalah filsafat yang mengandalkan empirisme atau penemuan dan pengamatan yang telah teralami (nyata) bukan sekedar asumsi atau logika. Artinya, dalam penelitian kuantitatif, data konkret berupa angka atau tepatnya statistik

menjadi penentu nomor satu dalam membuktikan asumsinya, bukan sekedar logika yang rasional.

System Usability Scale (SUS) ialah metode yang akan digunakan pada penelitian ini. Dalam hal ini Usability adalah kemampuan suatu produk ataupun sistem yang dapat digunakan dengan mudah dan efektif oleh pengguna. Menurut Presman (2012, Yogyakarta edisi 4) usability evaluation adalah proses untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan suatu produk atau sistem oleh user (Huda et al., 2023) [5].

Terdapat berbagai metode yang peneliti dapat gunakan untuk melakukan usability evaluation, seperti heuristic evaluation, cognitive walkthrough, user testing, dan sebagainya. Setiap metode mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing, dan pemilihan metode yang tepat harus disesuaikan dengan tujuan dan karakteristik produk atau sistem yang dievaluasi. Evaluasi usability pada aplikasi ini dilakukan untuk dapat mengumpulkan respon dari responden yang berbeda terkait segi kegunaan pada aplikasi JMO. Secara umum, usability ini lebih mengacu pada sejauh mana pengguna dapat belajar sekaligus menggunakan fitur yang telah tersedia untuk mencapai tujuannya dan sejauh mana kepuasan user dalam menggunakan fitur tersebut. Usability sendiri dapat didefinisikan melalui lima komponen kualitas, yaitu:

1. Learnability: Berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam memahami segi kegunaan produk tersebut untuk pertama kali.
2. Efficiency: Berkaitan dengan pengukuran waktu, dimana memastikan seberapa cepatnya seorang pengguna dapat melakukan tugasnya.
3. Memorability: Berkaitan dengan ingatan, dimana memastikan sejauh manakah user dapat mengingat langkah-langkah atau proses yang dilakukan untuk mencapai tujuannya.
4. Error: Berkaitan dengan seberapa banyak seorang pengguna melakukan error, akibat error tersebut, serta kemudahan bagi pengguna untuk mengatasi error tersebut.
5. Satisfaction: Berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh seorang pengguna atau user saat menggunakan produk atau pendapat terhadap desain produk secara keseluruhan. Dalam hal ini dapat dikatakan jika inti utama usability yakni berfokus untuk menjawab pertanyaan, apakah produk tersebut sesuai dengan kebutuhan user atau tidak

Tahapan Penelitian

Metode Pengumpulan Data dan Analisis

Metode pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif menggunakan kuesioner google form dan untuk metode analisis pada penelitian ini menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) ini berfokus tentang bagaimana pengguna merasakan dan puas menggunakan aplikasi JMO. Metode ini sangat terkenal dan terbukti efektif dalam menilai seberapa mudah penggunaan suatu aplikasi. Dalam penggunaan metode SUS, peserta penelitian akan diberikan pertanyaan khusus yang harus mereka jawab. Pertanyaan-pertanyaan ini akan mengukur pendapat pengguna tentang kemudahan menggunakan aplikasi aplikasi JMO Jamsostek Mobile. Peserta dapat memberikan jawaban dengan menggunakan skala seperti "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju" Setelah mengumpulkan data dari peserta, skor individu untuk setiap pertanyaan akan dijumlahkan dan diubah menjadi skor akhir SUS. Skor ini akan menunjukkan seberapa baik pengguna merasa tentang kemudahan penggunaan aplikasi JMO Jamsostek Mobile. Semakin tinggi skor SUS yang didapatkan, semakin baik pengguna merasa tentang aplikasi aplikasi JMO Jamsostek Mobile. Daftar pertanyaan SUS dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1.

Daftar pertanyaan System Usability Scale (SUS)

No	Pertanyaan
1.	Saya berpikir akan sering menggunakan aplikasi ini
2.	Saya merasa aplikasi ini terlalu kompleks (memuat banyak fitur yang tidak perlu)
3.	Saya merasa aplikasi ini mudah untuk digunakan
4.	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain untuk menggunakan aplikasi ini
5.	Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya
6.	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada aplikasi ini
7.	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat
8.	Saya merasa sistem ini membingungkan
9.	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini
10.	Saya perlu membiasakan menggunakan aplikasi ini

Pada tahapan dalam pemilihan responden, peneliti memilih responden yang tepat untuk dapat memberikan penilaian terhadap aplikasi JMO melalui pengisian kuesioner sebagai instrumen pengujian. Pengujian menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 hingga 5. Pertanyaan dari nomor 1 sampai 10 dirancang dalam nada positif, sebagaimana tercantum pada Tabel 1. Untuk penelitian ini, responden terdiri dari 26 orang, yang terdiri dari orang pria dan orang

wanita. Setiap pertanyaan SUS akan diberikan pilihan jawaban seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2.

Contoh Pertanyaan dan Pilihan Jawaban System Usability Scale (SUS)

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (ST)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Analisis Data

Untuk soal berurutan ganjil, skor tiap soal (n) dikurangi 1, sehingga menjadi n-1. Kemudian, untuk soal berurutan genap, skor tiap soal (n) dikurangi 5, sehingga n-5. Untuk skor total diperoleh dengan menjumlahkan semua skor soal (genap atau ganjil). Kemudian untuk SUS diperoleh dengan mengalikan semua skor SUS dan membaginya dengan jumlah responden. Tentunya dengan mengetahui skor akhir SUS, dapat diketahui seberapa tinggi usability dan design acceptability dari sistem aplikasi yang dikembangkan.

Analisis Pernyataan Spesifik

- Pernyataan 1 dan 7 (Frekuensi penggunaan dan kemudahan belajar): Sebagian besar pengguna setuju bahwa mereka akan sering menggunakan aplikasi ini dan bahwa aplikasi ini mudah dipelajari.
- Pernyataan 2, 4, 6, dan 8 (Kompleksitas dan bantuan): Beberapa pengguna merasa bahwa aplikasi ini kadang-kadang membingungkan dan membutuhkan panduan tambahan.
- Pernyataan 3 dan 9 (Kemudahan dan kepercayaan): Sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini mudah digunakan dan mereka merasa yakin menggunakannya.
- Pernyataan 5 (Integrasi fungsi): Pengguna umumnya setuju bahwa berbagai fungsi dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik.
- Pernyataan 10 (Kebutuhan belajar): Beberapa pengguna merasa mereka perlu belajar lebih banyak untuk bisa menggunakan aplikasi ini dengan baik.

System Usability Scale (SUS)

SUS adalah instrumen survei yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 untuk mengukur kebergunaan sistem. SUS terdiri dari 10 pernyataan yang dinilai oleh responden

menggunakan skala Likert 5 poin, dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Pernyataan-pernyataan tersebut meliputi berbagai aspek pengalaman pengguna, mulai dari kemudahan penggunaan hingga kompleksitas sistem. SUS telah diakui secara luas karena kesederhanaannya dan validitasnya dalam berbagai konteks aplikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecepatan Aplikasi

Pada tahap pengujian kecepatan aplikasi, peneliti menggunakan layanan internet Telkomsel, HP Android Xiaomi Redmi note 12 pro 5G dan Stopwatch untuk mengakses aplikasi JMO. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa waktu untuk membuka atau mengakses aplikasi JMO adalah 3,93 detik. Waktu akses ini terbilang cukup cepat karena aplikasi dapat diakses dalam waktu singkat, sehingga pengguna JMO dapat langsung berinteraksi dengan aplikasi tersebut.

Kualitas Informasi Aplikasi

Uji usability selanjutnya adalah mengecek informasi yang ada di aplikasi JMO apakah informatif, bisa dimengerti atau tidak. Untuk detail informasi aplikasi ini kami membaginya menjadi 2 halaman penting, dapat dilihat pada pembahasan dibawah:

Fitur Kelengkapan Halaman Aplikasi JMO



Gambar 1. Halaman Login

Pertama kali yang kita lihat saat membuka aplikasi ialah halaman login, halaman login JMO tampaknya memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan aman. Dengan proses pendaftaran yang mudah dan langkah-langkah login yang jelas, aplikasi ini memudahkan pengguna untuk mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan cepat dan aman.

Jika proses login berhasil, pengguna akan langsung dibawa ke halaman utama aplikasi JMO. Di sana, pengguna dapat memeriksa profil mereka untuk memastikan bahwa mereka telah masuk dengan benar

Halaman Menu Utama atau Beranda

Pada halaman menu utama terdapat beberapa menu pilihan yang mempunyai fungsinya masing-masing. Untuk detail informasi aplikasi ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Halaman Menu Utama

Pada tampilan interface ini dapat diketahui bahwa JMO sudah mempersiapkan berbagai fitur yang cukup berguna bagi para peserta BPJS Ketenagakerjaan, diantaranya yaitu:

- Info program
Menyajikan informasi lengkap mengenai program – program BPJS Ketenagakerjaan seperti JHT, JKK, JKM, dan JP
- Jaminan hari tua (JHT)
Memungkinkan peserta untuk melihat saldo jaminan hari tua yang telah terkumpul.

- Jaminan kecelakaan kerja (JKK)

Sebuah program perlindungan yang disediakan oleh BPJS ketenagakerjaan yang memberikan manfaat berupa pelayanan kesehatan dan santunan uang tunai yang mengalami kecelakaan kerja atau mengidap penyakit akibat pekerjaan

- Jaminan Kematian (JKM)

Manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja

- Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat atau meninggal dunia.

- Bayar/Autodebit

Dengan menggunakan fungsi bayar pada JMO, pengguna dapat menghemat waktu dan upaya, serta mengurangi kemungkinan keterlambatan pembayaran. Fungsi ini sangat berguna bagi perusahaan yang memiliki banyak tagihan yang harus dibayar secara teratur, seperti biaya sewa, biaya listrik, dan biaya lainnya

- Sertakan

Fitur ini berfungsi untuk pernyataan penerima dan mempersetujui syarat dan ketentuan layanan pendaftaran dan pembayaran iuran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan secara online.

- Pengkinian Data

Fitur ini hanya digunakan untuk peserta JHT yang memiliki saldo. Jika tidak memiliki saldo maka fitur ini tidak dapat diakses.

- Kantor Cabang

Ini memudahkan kita untuk mengetahui dimana saja kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat di sekitar kita.

- Mitra Layanan

Fitur ini berfungsi untuk menginformasikan rumah sakit mana saja yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan.

- Pengaduan

Pusat layanan untuk melaporkan data yang tidak sesuai.

- Bantuan

Layanan Masyarakat untuk pengaduan ke Customer Service.

Halaman Berita

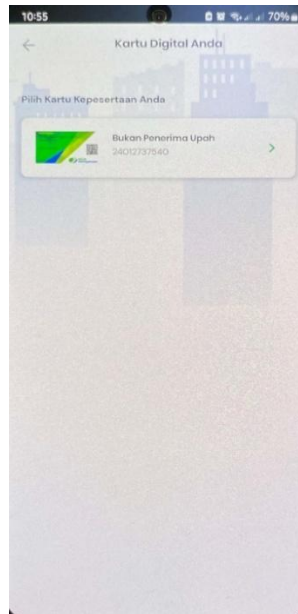


Gambar 3. Halaman Berita

Menu berita pada aplikasi JMO Mobile Jamsostek dirancang untuk memberikan informasi yang up-to-date dan relevan bagi para pengguna mengenai berbagai aspek layanan Jamsostek. Fitur fitur yang terdapat pada halaman Berita :

- Berita Terbaru dan Berita Lainnya : Menampilkan berita-berita terbaru seputar Jamsostek, termasuk pembaruan kebijakan, program baru, dan pengumuman penting. Berita disajikan dalam format yang mudah dibaca dengan judul yang menarik dan ringkasan singkat.
- e-Wallet : Fitur e-Wallet pada aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) memudahkan peserta dalam mengelola berbagai transaksi terkait layanan Jamsostek.
- Pemberitahuan : Fitur pemberitahuan pada aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) memastikan peserta selalu mendapatkan informasi penting secara real-time. Melalui fitur ini, pengguna menerima notifikasi instan mengenai pembayaran iuran, jatuh tempo, pembaruan kebijakan, dan pengumuman penting lainnya.

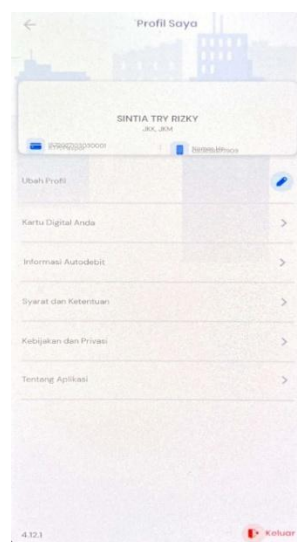
Halaman Kartu Digital



Gambar 4. Halaman Kartu Digital

Fitur kartu digital pada aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) memungkinkan peserta untuk mengakses kartu Jamsostek mereka secara elektronik, menggantikan kebutuhan akan kartu fisik. Dengan kartu digital ini, pengguna dapat dengan mudah menunjukkan identitas kepesertaan mereka saat mengakses layanan kesehatan atau klaim manfaat. Kartu digital mencakup informasi penting seperti nomor peserta, tanggal berlaku, dan detail program yang diikuti.

Halaman Profil



Gambar 5. Halaman Menu Utama

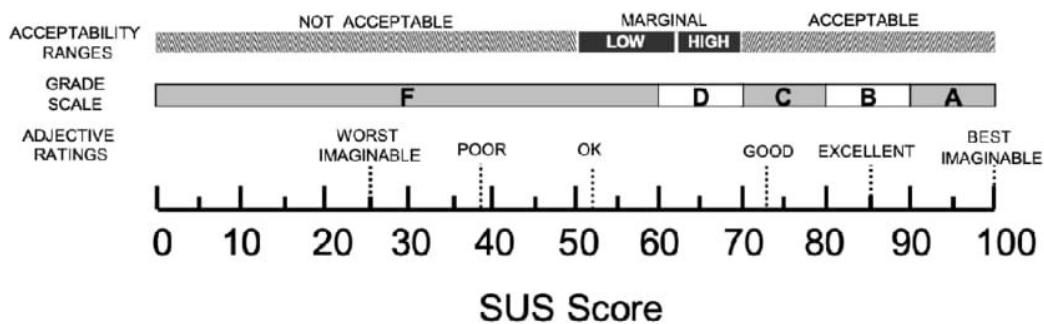
Fitur profil pada aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) memungkinkan peserta untuk mengelola informasi pribadi mereka dengan mudah dan aman. Melalui fitur ini, pengguna dapat melihat dan memperbarui data diri seperti nama, alamat, nomor telepon, dan informasi pekerjaan. Selain itu, profil ini menampilkan status kepesertaan, informasi autodebit, syarat dan ketentuan, kebijakan dan privasi dan tentangn aplikasi. Fitur profil membantu peserta memastikan informasi mereka selalu up-to-date dan akurat, sehingga memudahkan dalam mengakses berbagai layanan Jamsostek.

Berikut adalah hasil penilaian dari 26 orang responden terhadap aplikasi JMO, yang tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.
Responden

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	TOTAL	NILAI (JUMLAH)
1	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	29	72,5
2	2	2	5	2	4	2	5	2	4	4	32	80
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	5	4	5	2	4	2	4	1	5	2	34	85
5	3	2	5	2	5	2	5	2	3	3	32	80
6	3	4	4	2	5	2	4	2	3	4	35	87,5
7	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	36	90
8	5	5	5	2	5	2	4	3	5	5	41	10,5
9	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	29	72,5
10	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	29	72,5
11	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	29	72,5
12	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	29	72,5
13	4	1	5	2	5	4	5	2	4	3	35	87,5
14	4	2	5	1	4	4	5	1	4	3	33	82,5
15	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	34	85
16	3	2	5	4	5	1	3	3	4	5	34	85
17	3	3	4	2	4	2	4	2	3	2	29	72,5
18	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	31	77,5
19	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	29	72,5
20	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	28	70
21	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	31	77,5
22	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	32	80
23	2	3	4	2	3	2	4	2	4	4	30	75
24	5	4	4	3	5	2	5	3	5	5	41	102,5
25	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	36	90
26	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	35	87,5
Total skor rata-rata												81,1

Dari tabel diatas, diperoleh skor rata-rata atau hasil akhir SUS yaitu 81,1 dari hasil akhir, dilanjutkan dengan menentukan Grade hasil penilaian dengan cara melihat rentang nilai SUS yang mana terdiri dari Acceptblity Ranges, Grade Scale dan Adjective Rating. Untuk jelasnya dapat dilihat pada Gambar diatas:



Gambar 6. Grade Scale dan Adjective Rating

Dari Gambar diatas, diperoleh Grade hasil penelitian System Usability Scale (SUS) adalah sebagai berikut :

1. Rentang Acceptability Ranges dari pengguna terhadap aplikasi aplikasi JMO Jamsostek Mobile tergolong Acceptable (High).
2. Rentang Grade Scale pengguna terhadap aplikasi JMO ini tergolong kategori B.
3. Rentang Adjective Ratings user terhadap aplikasi JMO tergolong kategori Good.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis tingkat kebergunaan aplikasi Jamsostek Mobile menggunakan metode System Usability Scale (SUS), diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai berikut: Tingkat Kebergunaan Aplikasi Jamsostek Mobile: Skor SUS rata-rata untuk aplikasi Jamsostek Mobile adalah 81,1 yang menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki tingkat kebergunaan yang baik menurut pengguna. Mayoritas pengguna merasa aplikasi ini mudah digunakan, dengan navigasi yang intuitif dan antarmuka yang ramah pengguna.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebergunaan :

- Kemudahan Penggunaan : Pengguna umumnya merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan tanpa memerlukan bantuan atau panduan tambahan yang signifikan.
- Efektivitas dan Efisiensi : Aplikasi memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas terkait Jaminan Sosial Tenaga Kerja dengan efektif dan efisien.
- Kepuasan Pengguna : Pengguna merasa puas dengan aplikasi, meskipun ada beberapa yang menyebutkan perlunya perbaikan pada aspek kecepatan respon dan kejelasan informasi.
- Kekuatan dan Kelemahan Aplikasi :

- Kekuatan : Aplikasi ini memiliki antarmuka yang mudah dipahami dan digunakan oleh sebagian besar pengguna. Integrasi fungsi-fungsi dalam aplikasi berjalan dengan baik, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai layanan. Kelemahan : Beberapa pengguna menemukan bahwa aplikasi ini terkadang membingungkan, terutama pada fitur-fitur tertentu yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Ada kebutuhan untuk panduan atau bantuan tambahan untuk membantu pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Kecepatan akses aplikasi yang cukup baik (3,93 detik) menunjukkan bahwa JMO dapat memberikan pengalaman pengguna yang responsif. Fitur-fitur yang disediakan, seperti informasi program, manajemen jaminan, dan kartu digital, menawarkan fungsionalitas yang komprehensif bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Meskipun demikian, beberapa pengguna masih merasa perlu belajar lebih banyak untuk menggunakan aplikasi secara optimal. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal desain antarmuka pengguna dan penyediaan tutorial atau panduan yang lebih intuitif. Untuk pengembangan selanjutnya, fokus dapat diberikan pada penyederhanaan navigasi, peningkatan kejelasan informasi, dan penambahan fitur bantuan yang lebih interaktif. Dengan perbaikan ini, aplikasi JMO berpotensi untuk meningkatkan skor kebergunaannya dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

REFERENSI

1. Anam, M. K., Susanti, S., Nurjayadi, N., et al. (2025). Evaluation of an existing system using the system usability scale (SUS) as a guideline for system improvement. *Jurnal Teknik* <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/ti/article/view/40766>
2. Arisoemaryo, B. S., & Prasetyo, R. T. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile menggunakan metode end user computing satisfaction. *Jurnal Responsif*, 4(1), 110–117. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti>
3. Deshmukh, A. M., & Chalmeta, R. (2024). Validation of system usability scale as a usability metric to evaluate voice user interfaces. *PeerJ Computer Science*. <https://peerj.com/articles/cs-1918/>
4. Fiandhika, M. F., & Kelana, B. (2024). System usability scale validation from the expert perspective. *E3S Web of Conferences*. <https://www.e3s->

conferences.org/articles/e3sconf/abs/2024/13/e3sconf_isst2024_03008/e3sconf_isst2024_03008.html

5. Firdaus, A. N., & Harun, N. R. F. (2026). Evaluasi usability aplikasi MyASN menggunakan metode system usability scale (SUS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu* <https://jurnal.nolsatu.co.id/jutekom/article/view/55>
6. Firman, R. N., & Ilfiah, S. (n.d.). Analisis faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah di Bank BTN Syariah Kota Pasuruan di masa pandemi.
7. Huda, N. (n.d.). *Implementasi metode usability testing dengan system usability scale dalam penilaian website RS Siloam Palembang.* <https://www.siloamhospitals.com>
8. Huda, N., Habrizons, F., Satriawan, A., Iranda, M., & Pramuda, T. (2023). Analisis usability testing menggunakan metode SUS (System Usability Scale) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee. *SIMKOM*, 8(2), 208–220. <https://doi.org/10.51717/simkom.v8i2.158>
9. Lorincz, J., Barišić, K., & Vlahović, V. (2026). Usability testing and the System Usability Scale effectiveness assessment on different sensing devices of prototype and live web system counterpart. *Sensors*, 26(2), 679. <https://www.mdpi.com/1424-8220/26/2/679>
10. Persson, H., Åvik, C., Castor, C., Andersson, N., et al. (2025). Swedish version of the System Usability Scale: Translation, adaptation, and psychometric evaluation. *JMIR Human Factors*. <https://humanfactors.jmir.org/2025/1/e64210>
11. Pramono, W. A., Muslimah Az-Zahra, H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi usability pada aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode usability testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
12. Putri, R. M. A., Parwita, W. G. S., Handika, I. P. S., et al. (2024). Evaluation of accounting information system using usability testing method and system usability scale. *Sinkron: Jurnal dan* <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/sinkron/article/view/13129>
13. Rahardian, R. L., Khodijah, S., et al. (2025). Evaluation of the usability of the academic information system using the System Usability Scale (SUS) method. *Journal of Computer* <https://journals.raskhamedia.or.id/jocsaic/article/view/62>

-
14. Suria, O. (2024). A statistical analysis of System Usability Scale (SUS) evaluations in online learning platform. *Journal of Information Systems and Informatics*. https://www.researchgate.net/profile/Ozzi-Suria/publication/381909388_A_Statistical_Analysis_of_System_Usability_Scale_SUS_Evaluations_in_Online_Learning_Platform/links/668412902aa57f3b82689309/A-Statistical-Analysis-of-System-Usability-Scale-SUS-Evaluations-in-Online-Learning-Platform.pdf
 15. Wahyuni, D., & Hamzah, M. L. (2024). Analisa tingkat usability website menggunakan metode System Usability Scale dan Post Study System Usability Questionnaire. *Jurnal Testing dan Implementasi Sistem Informasi*. <https://journal.al-matani.com/index.php/jtisi/article/view/384>
 16. Yani, R., Nazhifah, I., & Pradika, M. I. (2025). System Usability Scale in information system application development using systematic mapping study. *IJATIS: Indonesian Journal of* <https://www.journal.irpi.or.id/index.php/ijatis/article/view/2275>