

Analisis Retensi Pengguna Mobile JKN dengan HEART Metrics dan Regresi Linier Berganda

Syarief Hidayatullah^{*1}, Agung Satria Panca², Mohammad Sobri³, Irmma Dwijayanti⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Teknologi Informasi,

Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

e-mail: ¹syariefhya@gmail.com, ²satriapancaagung@gmail.com, ³sobrimuhammad19@gmail.com,

⁴irmmadwijayanti@gmail.com

Correspondence author: *

Abstrak

Digitalisasi layanan kesehatan mendorong BPJS Kesehatan untuk mengembangkan Mobile JKN sebagai solusi layanan kesehatan digital. Meski telah diluncurkan secara luas, pemanfaatan ulang yang rendah menandakan tantangan dalam mempertahankan pengguna aktif. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi retensi pengguna aplikasi Mobile JKN menggunakan pendekatan HEART Metrics, yang mencakup lima dimensi: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Data diperoleh melalui kuesioner terhadap 107 responden dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui Microsoft Excel. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,476, yang berarti 47,6% variasi retensi pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Happiness, Adoption, dan Task Success. Variabel Happiness memiliki pengaruh paling kuat terhadap retensi ($\beta = 0,6648$; $p = 0,0000076$), diikuti oleh Task Success ($\beta = 0,3897$; $p = 0,0251$), keduanya signifikan secara statistik. Sementara itu, Adoption tidak menunjukkan pengaruh signifikan ($\beta = 0,0324$; $p = 0,7987$). Temuan ini menunjukkan bahwa Happiness dan Task Success merupakan faktor kunci dalam mempertahankan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil tersebut, pengembangan Mobile JKN disarankan untuk difokuskan pada peningkatan interaktivitas, pengalaman pengguna yang memuaskan, serta penyederhanaan antarmuka guna meningkatkan kenyamanan dan loyalitas pengguna.

Kata kunci: Mobile JKN, HEART Metrics, retensi pengguna, regresi linier

1. PENDAHULUAN

Mobile JKN merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan guna mempermudah akses layanan Jaminan Kesehatan Nasional, seperti verifikasi kepesertaan, antrean online, dan pembayaran iuran. Aplikasi ini hadir sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan digital. Namun, rendahnya sosialisasi dan literasi digital menjadi hambatan utama dalam adopsinya [1], sementara kualitas sistem, informasi, dan layanan turut memengaruhi pemanfaatannya, khususnya dalam layanan rawat jalan [2]. Rinjani dan Sari juga menemukan bahwa banyak pengguna berhenti menggunakan aplikasi setelah instalasi awal, mengindikasikan masalah retensi [3]. Keberhasilan aplikasi digital tidak hanya bergantung pada kehadirannya, tetapi juga pada kemampuan mempertahankan pengguna. Keluhan seperti antarmuka membingungkan, akses lambat, dan fitur yang tidak sesuai ekspektasi turut berkontribusi pada rendahnya keterlibatan dan penggunaan berkelanjutan [4], [5].

Oleh karena itu untuk mengatasi tantangan dalam retensi pengguna Mobile JKN, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya. Salah satu metode yang relevan adalah *framework HEART Metrics* yang dikembangkan oleh tim *UX Research Google*. Framework ini mencakup lima dimensi utama yang merepresentasikan aspek emosional dan perilaku pengguna, yaitu *Happiness* (kepuasan pengguna), *Engagement* (intensitas interaksi pengguna), *Adoption* (jumlah pengguna baru), *Retention* (kemampuan aplikasi mempertahankan pengguna dari waktu ke waktu), dan *Task Success* (kemudahan dalam menyelesaikan tugas penting seperti pendaftaran layanan dan antrean online). Setiap dimensi dapat disesuaikan dengan konteks aplikasi dan jenis pengguna. Menurut Sahat, *HEART Metrics*

memungkinkan evaluasi efektivitas produk digital secara kuantitatif dan kualitatif [6], serta membantu pengembang memahami keterkaitan antara interaksi pengguna dengan fitur aplikasi dan dampaknya terhadap kepuasan serta retensi pengguna [7]. Beberapa studi juga menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi layanan digital, termasuk di sektor publik dan pendidikan [8], [9], sehingga menjadi alat evaluasi *UX* yang andal dalam pengembangan aplikasi layanan masyarakat.

Sebaliknya, pendekatan *HEART Metrics* dalam menilai retensi pengguna masih belum banyak diterapkan secara sistematis menggunakan metode kuantitatif seperti regresi linier berganda. Padahal, metode ini telah digunakan secara efektif dalam beberapa penelitian terdahulu. Khotimah dalam penelitiannya menggunakan regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, layanan, dan informasi terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN, dan hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna [10]. Selain itu, Dahlia dan Andri menerapkan teknik yang sama untuk memprediksi kebutuhan persediaan obat di Puskesmas Kertapati dan menemukan bahwa regresi linier berganda dapat memberikan estimasi yang akurat dalam konteks manajemen farmasi [11].

Selain itu penelitian sebelumnya juga telah dilakukan oleh berbagai peneliti. Menurut Wahyudi, Khairil, dan Zulfiandry di RS Rafflesia menunjukkan bahwa regresi linier berganda efektif untuk memprediksi penggunaan obat secara periodik sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial [12]. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dimensi *HEART Metrics* yang paling berpengaruh terhadap retensi pengguna aplikasi Mobile JKN, serta menganalisis hubungan antar variabel secara kuantitatif dan obyektif melalui regresi linier berganda. Studi sebelumnya juga mendukung pentingnya faktor-faktor tersebut; Azzahra dan Makmur menyebutkan bahwa kepuasan pengguna berperan penting dalam membentuk loyalitas terhadap aplikasi Mobile JKN [13]. Webadmin dan Shohibul Hafidz menyoroti bahwa adopsi dan keterlibatan memengaruhi keberlangsungan penggunaan aplikasi kesehatan [4], [14], sedangkan Totok Sundoro dan Hasan Annizam menemukan bahwa keberhasilan tugas dan kemudahan penggunaan menjadi kunci retensi pengguna [5], [6].

Demikian Penelitian ini bertujuan mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi retensi pengguna aplikasi Mobile JKN menggunakan pendekatan *HEART Metrics*. Analisis kuantitatif dengan regresi linier berganda digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh indikator *HEART*, sementara pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami persepsi pengguna secara persepsi dan pengalaman penggunaan. Kombinasi kedua pendekatan ini diharapkan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna Mobile JKN secara berkelanjutan.

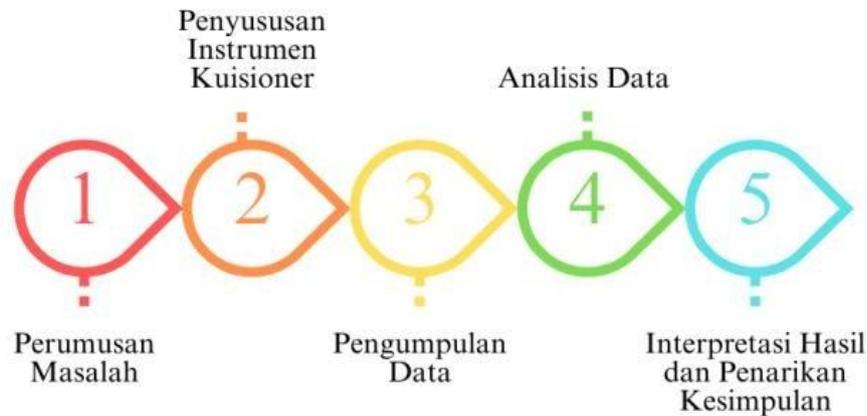
2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan sistematis mulai dari perumusan masalah, penyusunan instrumen kuesioner, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan. Setiap tahap dilakukan secara berurutan dan terstruktur untuk menghasilkan data yang valid dan relevan. Proses tersebut digambarkan secara ringkas dalam diagram alur pada Gambar 1.

Instrumen Penelitian

Pendekatan Goals–Signals–Metrics (GSM) diterapkan untuk memastikan pengukuran yang akurat terhadap setiap dimensi dalam framework *HEART*, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1. *Pendekatan* ini digunakan untuk merinci sasaran utama (*goals*), tanda-tanda keberhasilan yang bisa diamati (*signals*), serta ukuran numerik atau metrik yang relevan untuk menilai pencapaian tersebut. Contohnya, dimensi *Happiness* dinilai berdasarkan beberapa indikator, seperti sejauh mana pengguna merasa puas, seberapa besar aplikasi dirasakan memberikan manfaat, dan seberapa tinggi kecenderungan mereka untuk merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain. *Engagement* dilihat dari frekuensi serta fitur yang sering digunakan. *Adoption* mengukur kemudahan awal dalam menggunakan aplikasi. *Retention*

menggambarkan konsistensi penggunaan dalam jangka waktu tertentu. *Task Success* mengukur keberhasilan menyelesaikan tugas dan minimnya gangguan teknis. Dengan pendekatan *GSM*, pengukuran menjadi lebih sistematis dan fokus.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tabel 1. Set Goals-Signal-Metrics

Variabel	Goal	Signal	Metrics
Happiness	Meningkatkan kepuasan dan minat pengguna	Pernyataan puas, terbantu, dan keinginan merekomendasikan	Skor rata-rata dan persentase jawaban 4 hingga 5 pada <i>skala likert</i>
Engagement	Meningkatkan frekuensi penggunaan	Frekuensi penggunaan dan fitur yang sering digunakan	Persentase penggunaan mingguan atau bulanan
Adoption	Kemudahan pemahaman awal	kemudahan dan alasan penggunaan	Skor Likert dan distribusi alasan
Retention	Menjaga keberlanjutan penggunaan dalam jangka panjang	Konsistensi penggunaan dan fitur yang digunakan	Persentase aktif lebih dari 1 bulan dan fitur yang dipertahankan
Task Success	menyelesaikan tugas secara efisien	keberhasilan menyelesaikan tugas dan minim error	Skor rata-rata dan frekuensi kendala teknis yang dialami

Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur sebagai instrumen untuk mengukur persepsi dan pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN berdasarkan lima dimensi dalam framework HEART, seperti ditunjukkan pada Tabel 2. Penyusunan kuesioner bertujuan untuk menghimpun data baik secara kuantitatif maupun kualitatif yang menggambarkan persepsi pengguna serta pola penggunaan mereka terhadap aplikasi Mobile JKN. Instrumen kuesioner dirancang untuk menghimpun informasi kuantitatif dan kualitatif terkait pandangan serta pola penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh para responden. Pertanyaan kuantitatif menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari *Sangat Setuju* (5) hingga *Sangat Tidak Setuju* (1), sementara bagian kualitatif terdiri dari pertanyaan pilihan ganda dan jamak untuk mengeksplorasi pengalaman lebih dalam. Kemudian dengan kombinasi dua pendekatan ini, instrumen penelitian tidak hanya merepresentasikan persepsi subjektif pengguna, tetapi juga memberikan gambaran objektif dan terukur mengenai perilaku penggunaan aplikasi, sehingga memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan relevan terhadap faktor retensi.

Tabel 2. Instrumen Pertanyaan

Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Happiness	H1	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN
	H2	Seberapa besar aplikasi Mobile JKN membantu dalam mengakses layanan kesehatan BPJS?
	H3	Seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada teman atau keluarga?
	H4	Saya merasa mudah menggunakan aplikasi Mobile JKN
	H5	Apa yang membuat Anda puas menggunakan aplikasi Mobile JKN? (Boleh memilih lebih dari satu)
Engagement	E1	Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Mobile JKN?
	E2	Apakah Anda lebih sering menggunakan Mobile JKN dibandingkan layanan BPJS offline?
	E3	Fitur apa yang paling sering Anda gunakan dalam aplikasi Mobile JKN? (Boleh memilih lebih dari satu)
	E4	Apa alasan utama Anda tetap menggunakan aplikasi Mobile JKN?
Adoption	A1	Saat berkunjung pertama kali, saya membutuhkan sedikit waktu terlebih dahulu untuk mempelajari penggunaan Aplikasi Mobile JKN
	A2	Aplikasi Mobile JKN dapat memenuhi kebutuhan anda dalam mengakses layanan kesehatan secara online
	A3	Apa alasan utama anda mulai menggunakan aplikasi Mobile JKN? (Pilih lebih dari satu)
Retention	R1	Setelah 1 bulan pemakaian, saya masih menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses layanan kesehatan BPJS
	R2	Seberapa sering Anda lebih memilih aplikasi Mobile JKN dibandingkan layanan BPJS secara manual
	R3	Dalam enam bulan terakhir, apakah Anda masih menggunakan aplikasi Mobile JKN?
	R4	Apa fitur utama yang membuat Anda tetap menggunakan aplikasi Mobile JKN?
Task Success	T1	Saya dapat menyelesaikan keperluan saya (misalnya cek kepesertaan, pendaftaran antrean online, dll.) dengan cepat dan tanpa kendala
	T2	Saya merasa aplikasi Mobile JKN sangat membantu dalam mencari informasi tentang layanan BPJS Kesehatan
	T3	Saya dapat melakukan perubahan data kepesertaan melalui aplikasi Mobile JKN tanpa kesulitan
	T4	Seberapa sering Anda mengalami kendala teknis atau error saat menggunakan aplikasi Mobile JKN?

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data dari kuesioner disusun dalam Microsoft Excel dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Terdapat tiga variabel independen, yaitu *Happiness*, *Adoption*, dan *Task Success*, yang dianalisis untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel dependen, yakni *Retention*. Analisis data dilakukan dengan memanfaatkan fitur *Data Analysis ToolPak* yang

tersedia di Microsoft Excel. Secara teknis, Excel menghitung regresi menggunakan metode kuadrat terkecil (*Ordinary Least Squares/OLS*), yang secara matematis dituliskan sebagai:

$$\beta = (X^T X)^{-1} X^T Y \quad (1)$$

Keterangan:

β = adalah vektor koefisien regresi,

X = adalah matriks variabel independen (Happiness, Adoption, Task Success),

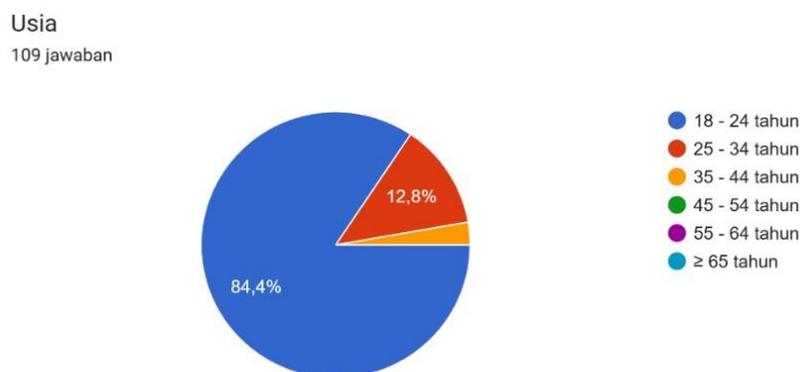
Y = adalah vektor variabel dependen (Retention), X^T = adalah transpose dari X .

Sementara itu, dimensi Engagement dianalisis secara kualitatif karena terdiri dari pertanyaan terbuka. Pendekatan analisis tematik digunakan untuk mengelompokkan jawaban responden ke dalam kategori atau tema utama, seperti frekuensi penggunaan, hambatan teknis, dan motivasi interaksi. Dengan demikian, pendekatan kualitatif ini berfungsi melengkapi analisis regresi dengan memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai pengalaman dan persepsi pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 107 responden. Sebagian besar responden, 84,4 persen, berada di rentang usia 18 hingga 24 tahun, diikuti oleh 12,8 persen dari rentang usia 25 hingga 34 tahun, dan 2,8 persen dari rentang usia 35 hingga 44. Tidak ada responden dari kelompok usia di atas 45 tahun. Struktur ini menunjukkan bahwa pengguna utama aplikasi Mobile JKN dalam penelitian ini adalah kelompok usia muda, terutama Gen Z dan milenial awal. Hasil ini sangat penting untuk mencapai kesimpulan mengenai variabel yang memengaruhi retensi pengguna berdasarkan karakteristik usia pada Gambar 2.



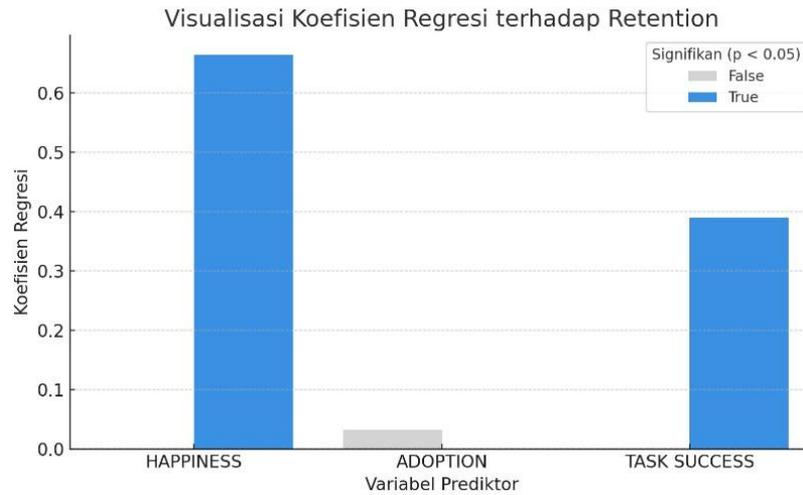
Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Rentang Usia

Pengaruh Happiness, Adoption, dan Task Success terhadap Retention

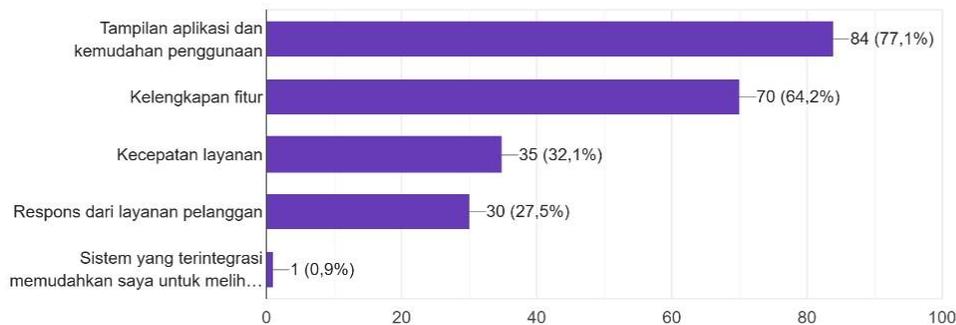
Meskipun framework HEART mencakup lima dimensi, dalam penelitian ini hanya tiga dimensi yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda, yaitu *Happiness*, *Task Success*, dan *Adoption*. Hal ini dikarenakan ketiganya memiliki data kuantitatif yang dapat diukur secara numerik melalui kuesioner. Sementara itu, dimensi *Engagement* hanya tersedia dalam bentuk data kualitatif yang digunakan sebagai pendukung. Fokus analisis diarahkan pada variabel-variabel yang dapat diuji secara statistik. Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,476, artinya 47,6% variasi *Retention* dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, menandakan model memiliki daya prediksi yang cukup baik. Ringkasan hasil regresi disajikan pada Tabel 3 dan visualisasi hasil dari regresi disajikan pada Gambar 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	P-value	Signifikansi	Arah Pengaruh
Happiness	0,6648	0,0000076	Signifikan	Positif Kuat
Task Success	0,3897	0,0251	Signifikan	Positif Kuat
Adoption	0,0324	0,7987	Tidak signifikan	Positif Sangat Lemah

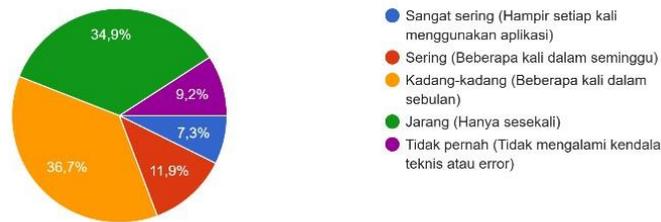
**Gambar 3.** Visualisasi Koefisien Regresi Linier

Apa yang membuat Anda puas menggunakan aplikasi Mobile JKN? (Boleh memilih lebih dari satu)
109 jawaban

**Gambar 4.** Variabel Kualitatif Happiness

Berdasarkan Tabel 3, variabel *Happiness* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap *Retention* dengan koefisien 0,6648 dan p-value < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap menggunakannya dalam jangka panjang. Temuan ini diperkuat secara kualitatif, di mana 77,1% responden merasa puas terhadap Mobile JKN pada *Gambar 4*, terutama karena kemudahan penggunaan dan antarmuka yang sederhana. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa desain antarmuka yang intuitif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna [15], [16].

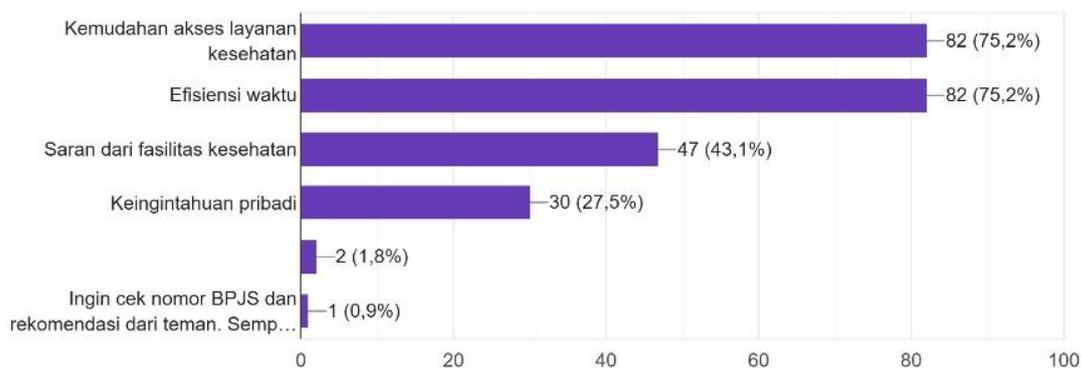
Seberapa sering Anda mengalami kendala teknis atau error saat menggunakan aplikasi Mobile JKN
109 jawaban



Gambar 5. Variabel kualitatif Task Success

Selanjutnya variabel *Task Success* juga berpengaruh signifikan dengan koefisien 0,3897 dan p-value 0,0251. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas dan tanpa hambatan teknis di aplikasi meningkatkan kemungkinan mereka untuk terus menggunakan aplikasi. Dukungan kualitatif menunjukkan bahwa 71,6% responden jarang atau tidak pernah mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi pada *Gambar 5*, termasuk dalam registrasi layanan dan pengajuan klaim pada *Gambar 5*. Keberhasilan menyelesaikan tugas secara mandiri terbukti meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pengguna [15].

Apa alasan utama anda mulai menggunakan aplikasi Mobile JKN? (Pilih lebih dari satu)
109 jawaban



Gambar 6. Variabel kualitatif Adoption

Sebaliknya, variabel *Adoption* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Retention* (koefisien 0,0324; p-value 0,7987). Meskipun 75,2% responden mengadopsi aplikasi karena kemudahan akses pada *Gambar 6*, hal tersebut tidak menjamin keberlanjutan penggunaan. Artinya, pengalaman awal yang positif belum tentu menghasilkan loyalitas jangka panjang. Hal ini sejalan dengan studi yang menyatakan bahwa adopsi awal tidak cukup untuk menjamin retensi jika pengalaman berikutnya tidak sesuai harapan [17].

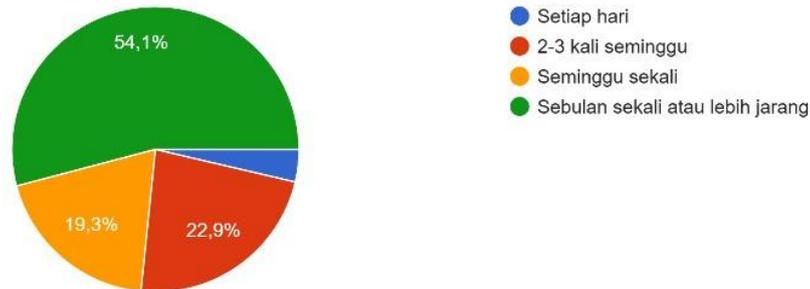
Pengaruh Engagement terhadap Retention

Dalam aspek *Engagement*, sebanyak 54,1% responden mengungkapkan bahwa mereka menggunakan aplikasi Mobile JKN hanya sebulan sekali atau lebih jarang, temuan ini menunjukkan rendahnya keterlibatan jangka panjang pada *Gambar 7*. Hal ini menandakan adanya tantangan dalam menjaga keterlibatan pengguna secara konsisten, sebagaimana dinyatakan dalam studi sebelumnya bahwa keterlibatan rendah seringkali disebabkan oleh kurangnya integrasi aplikasi dalam rutinitas digital harian pengguna [18].

Begitu pula pada aspek preferensi layanan, Sebanyak 48,6% responden lebih memilih menggunakan Mobile JKN dibandingkan layanan tatap muka, dan 41,3% menggunakan keduanya secara seimbang pada *Gambar 8*. Ini mencerminkan preferensi terhadap layanan digital karena efisiensi dan kemudahan, meskipun preferensi ini tidak berkorelasi langsung dengan *Happiness* atau *Task Success* dalam model regresi. Kemungkinan besar hal ini dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pandemi COVID-19 dan kebijakan lembaga [19].

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Mobile JKN?

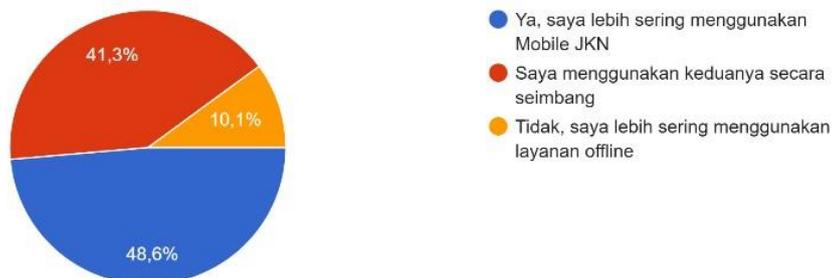
109 jawaban



Gambar 7. Variabel kualitatif Engagement

Apakah Anda lebih sering menggunakan Mobile JKN dibandingkan layanan BPJS offline?

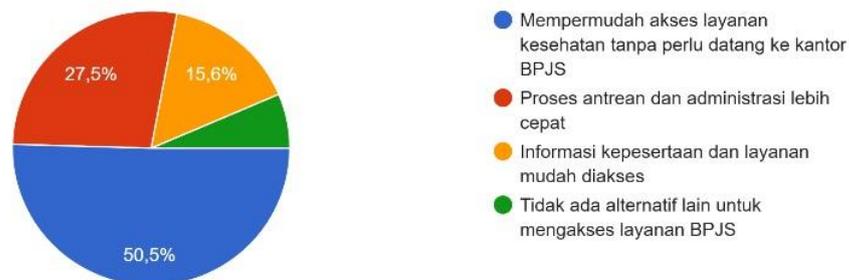
109 jawaban



Gambar 8. Variabel kualitatif Engagement

Apa alasan utama Anda tetap menggunakan aplikasi Mobile JKN

109 jawaban



Gambar 9. Variabel kualitatif Engagement

Selain itu, 50,5% responden menyebutkan bahwa kemudahan akses menjadi alasan utama menggunakan Mobile JKN pada *Gambar 9*. Temuan ini menegaskan bahwa efisiensi merupakan faktor penting dalam adopsi awal, namun seperti terlihat pada hasil regresi, kenyamanan awal tidak menjamin keberlanjutan penggunaan. Retensi pengguna lebih dipengaruhi oleh pengalaman interaksi yang konsisten dan memuaskan dari waktu ke waktu. Literatur juga menegaskan bahwa retensi jangka panjang ditentukan oleh kualitas pengalaman berkelanjutan, bukan hanya manfaat awal [19].

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa dua dimensi utama, yaitu *happiness* dan *task success*, memiliki kontribusi signifikan dalam mempertahankan pengguna aplikasi Mobile JKN, sedangkan dimensi *adoption* tidak berpengaruh signifikan. Pengalaman positif, terutama dalam kemudahan penggunaan dan keberhasilan menyelesaikan tugas tanpa hambatan teknis, menjadi faktor kunci dalam retensi pengguna, khususnya dari kalangan usia muda. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya pengalaman pengguna dalam meningkatkan retensi aplikasi digital. Secara praktis, hasil ini memberikan implikasi kebijakan bagi pengembang aplikasi layanan kesehatan digital seperti Mobile JKN, yaitu perlunya fokus pada desain antarmuka yang intuitif, bebas gangguan teknis, dan berpusat pada kebutuhan pengguna. Pendekatan ini diharapkan dapat mendorong adopsi berkelanjutan dan keterlibatan jangka panjang dalam layanan kesehatan berbasis teknologi.

5. SARAN

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi retensi pengguna aplikasi layanan kesehatan digital, khususnya Mobile JKN. Untuk menutupi kekurangan dalam penelitian ini, disarankan agar penelitian di masa mendatang memasukkan variabel Engagement secara kuantitatif ke dalam model analisis agar dapat memahami lebih jauh keterlibatan jangka panjang pengguna. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat mempertimbangkan faktor eksternal seperti preferensi penggunaan, intensitas kebutuhan layanan kesehatan, serta perbandingan dengan aplikasi sejenis lainnya untuk memperoleh gambaran yang lebih luas dan akurat. Penggunaan metode kualitatif mendalam, seperti wawancara atau studi etnografi digital, juga dapat menjadi pendekatan tambahan guna menggali motivasi dan persepsi pengguna secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Wulanadary, S. Sudarman, and I. Ikhsan, "INOVASI BPJS KESEHATAN DALAM PEMBERIAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT : APLIKASI MOBILE JKN," *J. Public Policy*, vol. 5, no. 2, p. 98, Oct. 2019, doi: 10.35308/jpp.v5i2.1119.
- [2] P. Widyastuti, "ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI JKN MOBILE PADA RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ANANDA KOTA MAKASSAR TAHUN 2024," 2024.
- [3] R. RINJANI and N. Sari, "Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam," *PUBLIKA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 8, no. 2, pp. 209–223, Oct. 2022, doi: 10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491.
- [4] T. Sundoro, S. S. Endartiwi, S. Suyatno, and A. Mustofa, "SOSIALISASI PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN PADA WARGA DUSUN MOJOSARI," *HIKMAYO J. Pengabd. Masy. AMAYO*, vol. 2, no. 1, p. 28, Apr. 2023, doi: 10.56606/hikmayo.v2i1.106.

- [5] S. Hafidz, R. Siaga Pangestuti, and Y. N. Qintharah, "PENERAPAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM UPAYA MENINGKATKAN AKSES PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DESA WIBAWAMULYA," *An-Nizam*, vol. 3, no. 1, pp. 157–163, Mar. 2024, doi: 10.33558/an-nizam.v3i1.9408.
- [6] S. Sidabutar and A. Ichwani, "Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile SATUSEHAT Menggunakan Heart Metrics," *J. Pepadun*, vol. 5, no. 1, pp. 72–82, Apr. 2024, doi: 10.23960/pepadun.v5i1.184.
- [7] O. Septian, W. A. Kusuma, and E. D. Wahyuni, "Analisis Perbandingan Usability dan User Experience Terhadap E-Trust Pada Situs Ecommerce C2C Menggunakan Heart Dan Pulse Framework," *J. Repos.*, vol. 1, no. 1, Jan. 2024, doi: 10.22219/repositor.v1i1.30401.
- [8] Ahmad Rozikin and M. F. Asnawi, "ANALISIS USABILITY APLIKASI VISIT PEMALANG MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS," *TECHNOMEDIA Informatics Comput. Sci.*, vol. 1, no. 1, pp. 28–34, Jan. 2024, doi: 10.58641/technomedia.v1i1.74.
- [9] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, "ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 6, no. 6, pp. 174–179, Oct. 2022, doi: 10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179.
- [10] Nurul Khotimah, "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI PADA APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI WILAYAH JABODETABEK," *J. Akunt. dan Manaj. Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 69–76, Aug. 2022, doi: 10.56127/jaman.v2i2.182.
- [11] Dahlia and Andri, "Implementasi Data Mining untuk Prediksi Persediaan Obat pada Puskesmas Kertapati menggunakan Regresi Linier Berganda," *J. Sist. dan Inform.*, vol. 15, no. 2, pp. 95–103, May 2021, doi: 10.30864/jsi.v15i2.331.
- [12] A. S. Wahyudi, K. Khairil, and R. Zulfiandry, "Penerapan Metode Regresi Linear Berganda Dalam Prediksi Jumlah Pemakaian Obat Pada Rumah Sakit Rafflesia Kota Bengkulu," *J. MEDIA INFOTAMA*, vol. 20, no. 2, pp. 525–533, Oct. 2024, doi: 10.37676/jmi.v20i2.6512.
- [13] S. F. A. S. Makmur, Reza Aril Ahri, and Nurgahayu, "Efektivitas Penggunaan Program Mobile JKN Dalam Pelayanan Kesehatan Di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin," *Wind. Public Heal. J.*, vol. 5, no. 5, pp. 786–796, Oct. 2024, doi: 10.33096/woph.v5i5.2093.
- [14] S. Bahri, A. Amri, and A. A. Siregar, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)," *Ind. Eng. J.*, vol. 11, no. 2, Oct. 2022, doi: 10.53912/iej.v11i2.837.
- [15] M. Naufal Rifqi Rismawan and S. Suparni, "ANALISIS USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE HEART FRAMEWORK," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 9, no. 1, pp. 1–8, Dec. 2024, doi: 10.36040/jati.v9i1.11771.
- [16] S. Rohmah, R. T. Desty, and W. Arumsari, "Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak," *Indones. J. Heal. Community*, vol. 5, no. 1, p. 25, Jul. 2024, doi: 10.31331/ijheco.v5i1.3161.
- [17] R. M. Kusumawati, A. Apriyani, K. Wulandari, and S. Suwignyo, "Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN," *J. Kebijak. Kesehat. Indones.*, vol. 13, no. 1, p. 52, Apr. 2024, doi: 10.22146/jkki.89234.
- [18] G. A. S. Guntari, "Intensi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Masa Pandemi Covid 19," *J. Inov. Ris. Ilmu Kesehat.*, vol. 1, no. 2, pp. 244–250, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2397>

- [19] A. U. Hakim, A. E. Rustanto, D. S. Bratakusumah, and A. H. Sutawijaya, “Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi,” vol. 5, no. 2, pp. 1087–1095, 2024.