



## Evaluasi User Experience Aplikasi JMO Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Nawang Cahyani<sup>1</sup>, Taufiq Agung Cahyono<sup>2</sup>, Agung Prasetya<sup>3</sup>  
Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bhinneka PGRI  
<sup>1</sup>cahyawanawang29@gmail.com, <sup>2</sup>taufiqagungcahyono@gmail.com, <sup>3</sup>agung@ubhi.ac.id

### Abstract

*User experience (UX) is a key factor in determining the success of the JMO application as a digital service provided by BPJS Ketenagakerjaan. However, studies evaluating users' experiences with the JMO application at the regional level, particularly in Tulungagung Regency, remain limited. This study aims to measure the user experience of the JMO application based on users' perceptions in Tulungagung Regency using the User Experience Questionnaire (UEQ). This research employed a descriptive quantitative approach using the six UEQ dimensions: Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. The research instrument used a 7-point Likert scale, and the sample consisted of 50 JMO users selected through purposive sampling. Data were analyzed using IBM SPSS through validity testing, reliability testing, and mean analysis. The results indicate that all questionnaire items are valid and reliable, and all user experience dimensions achieved a "very good" category. This study provides empirical evidence for evaluating the user experience of digital public service applications and offers recommendations for BPJS Ketenagakerjaan to further improve user-oriented digital services.*

**Keywords:** *User Experience, Jamsostek Mobile (JMO), User Experience Questionnaire (UEQ), IBM SPSS*

### Abstrak

Kualitas user experience (UX) merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan sebagai layanan digital. Namun, kajian mengenai pengalaman pengguna aplikasi JMO di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Tulungagung, masih terbatas. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat user experience aplikasi JMO berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Tulungagung menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan enam dimensi UEQ, yaitu Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–7 dengan sampel sebanyak 50 pengguna yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis mean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan valid dan reliabel serta seluruh dimensi user experience memperoleh kategori sangat baik. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam evaluasi user experience aplikasi layanan publik digital serta menjadi masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada pengalaman pengguna.

**Kata kunci:** *User Experience, Jamsostek Mobile (JMO), User Experience Questionnaire (UEQ), IBM SPSS*

© 2026 Author  
Creative Commons Attribution 4.0 International License



## 1. Pendahuluan

Semakin pesatnya teknologi digital menyebabkan berbagai sektor pelayanan publik di Indonesia melakukan transformasi menuju sistem digital. Transformasi ini bertujuan untuk menciptakan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses bagi masyarakat [1]. Di Indonesia, penerapan layanan publik berbasis digital semakin meluas, namun masih dihadapkan pada tantangan infrastruktur dan literasi digital di tingkat lokal maupun daerah terpencil [2].

Salah satu lembaga yang merespon kebutuhan digitalisasi layanan publik adalah BPJS Ketenagakerjaan. Melalui aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*), peserta dapat mengakses layanan seperti pengecekan saldo jaminan hari tua, pembaruan data, pengajuan klaim dan pelaporan pengaduan secara mobile tanpa harus mendatangi kantor cabang. Hal ini sejalan dengan arah transformasi pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi dan menurunkan hambatan akses bagi masyarakat.

Meskipun fitur-fitur digital tersebut tersedia, muncul fenomena dimana banyak pengguna mengalami kendala aplikasi *mobile* seperti, proses *login* atau eror setelah pembaruan aplikasi serta hambatan verifikasi klaim [3], dan penelitian lain menunjuk bahwa kurangnya sosialisasi serta gangguan sistem masih menjadi hambatan utama dalam implementasi aplikasi di lapangan [4]. Kondisi ini dapat melemahkan kepercayaan peserta terhadap aplikasi JMO sebagai kanal utama layanan publik. Dalam konteks layanan publik digital, aspek pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi faktor yang sangat krusial karena memiliki keterkaitan langsung dengan efektivitas, kepuasan, dan keberlanjutan penggunaan layanan oleh masyarakat.

Pentingnya mengevaluasi UX juga didukung oleh penelitian ilmiah. [5] menegaskan bahwa kemudahan pengguna (*usability*) merupakan faktor dominan yang menentukan apakah seseorang bersedia menggunakan sebuah sistem digital secara sukarela dalam jangka Panjang. Dengan kata lain, semakin mudah sebuah aplikasi digunakan, semakin besar peluang aplikasi tersebut diterima oleh pengguna dan dimanfaatkan secara berkelanjutan. Desain UI/UX tidak hanya memengaruhi aspek kognitif, tetapi juga afektif atau perasaan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi, dan aspek afektif tersebut berpengaruh terhadap sikap pengguna dalam memutuskan untuk tetap menggunakan atau meninggalkan aplikasi digital [5]. Hal ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna bukan sekadar fungsi teknis, tetapi juga berkaitan dengan persepsi kenyamanan, kepuasan, dan emosi pengguna ketika menggunakan aplikasi layanan publik.

Metodologi evaluasi UX yang sering dijadikan pilihan adalah UEQ, yang mengukur enam dimensi utama yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* [6].

Penggunaan UEQ dalam konteks aplikasi layanan masyarakat di Indonesia telah membuktikan kemampuannya untuk mengungkap aspek pengalaman pengguna yang tidak selalu tampak dari pengujian teknis semata [7].

Berbagai penelitian telah mengevaluasi kualitas aplikasi layanan publik menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) maupun metode evaluasi lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UEQ mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna melalui enam dimensi utama, sehingga banyak digunakan untuk mengevaluasi aplikasi mobile dan layanan publik digital [6], [7]. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada aplikasi layanan publik selain JMO atau lebih menitikberatkan pada aspek *usability*, kepuasan, dan penerimaan teknologi. Penelitian yang secara khusus mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi JMO menggunakan enam dimensi UEQ masih relatif terbatas [8]. Selain itu, kajian yang dilakukan pada tingkat daerah dengan karakteristik literasi digital dan infrastruktur yang berbeda, seperti Kabupaten Tulungagung, juga belum banyak ditemukan [9].

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam evaluasi pengalaman pengguna aplikasi JMO yang dilakukan secara komprehensif menggunakan enam dimensi UEQ pada konteks layanan BPJS Ketenagakerjaan di tingkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengevaluasi *user experience* aplikasi JMO berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Tulungagung menggunakan metode UEQ. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris berupa gambaran menyeluruh mengenai kualitas pengalaman pengguna pada setiap dimensi UEQ sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif yang memiliki tujuan menggambarkan secara objektif *user experience* pengguna aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*) dengan menggunakan data angka hasil penyebaran kuesioner. Pendekatan tersebut dipilih karena mampu mendeskripsikan karakteristik pengalaman pengguna tanpa menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel [10], [11]. Variabel yang diteliti merupakan variabel tunggal, yaitu *user experience*, yang diukur menggunakan enam dimensi UEQ, meliputi *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* [12]. Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan indikator penelitian untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pengalaman pengguna aplikasi JMO sebagai layanan publik digital.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten Tulungagung yang telah memanfaatkan aplikasi JMO. Jumlah populasi pengguna tidak diketahui secara pasti karena data tersebut bersifat internal. Oleh karena itu, penelitian menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden, meliputi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang terdaftar secara resmi, berdomisili di Kabupaten Tulungagung, serta telah mengunduh dan menggunakan aplikasi JMO sedikitnya satu kali untuk mengakses layanan yang tersedia. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh 50 responden yang memenuhi persyaratan penelitian. Responden yang berpartisipasi memiliki karakteristik usia yang bervariasi, mulai kurang dari 25 tahun hingga lebih dari 40 tahun, serta lama penggunaan aplikasi JMO berkisar kurang dari 3 bulan sampai lebih dari 1 tahun. Jumlah responden tersebut dinilai memadai untuk evaluasi *user experience* menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ), karena penelitian UEQ umumnya dapat dilakukan pada sampel yang relatif kecil untuk memperoleh gambaran pengalaman pengguna secara deskriptif [12].

Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara daring dan luring kepada responden. Penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan Google Form. Selain memuat 26 butir pernyataan UEQ yang telah diadaptasi, kuesioner juga mengumpulkan informasi mengenai usia responden serta lama penggunaan aplikasi JMO untuk memberikan gambaran karakteristik pengguna yang terlibat dalam penelitian. Instrumen penelitian mengadaptasi UEQ dengan 26 butir pernyataan. Berbeda dengan bentuk asli UEQ yang menggunakan pasangan kata bipolar (*semantic differential*), instrumen dalam penelitian ini diadaptasi menjadi pernyataan tertutup menggunakan skala Likert 1–7 agar lebih mudah dipahami oleh responden tanpa mengubah konstruk maupun enam dimensi utama UEQ, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Adaptasi dilakukan pada bentuk penyajian butir pernyataan, sedangkan substansi pengukuran tetap mengacu pada indikator dalam UEQ. Untuk memastikan instrumen hasil adaptasi tetap mampu mengukur konstruk yang dimaksud, dilakukan uji validitas menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Instrumen tersebut telah banyak digunakan dalam penelitian evaluasi aplikasi digital dan terbukti memenuhi kriteria valid dan reliabel [12], [13], [14].

Data dianalisis secara deskriptif dengan bantuan IBM SPSS. Adapun tahapan analisis terdiri dari pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan nilai *mean* pada tiap dimensi *user experience* untuk menggambarkan

tingkat pengalaman pengguna aplikasi JMO. Nilai rata-rata yang diperoleh selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan kategori skala Likert 1–7 sehingga dapat diketahui dimensi yang telah memiliki kualitas baik maupun aspek yang masih memerlukan pengembangan. Pendekatan analisis deskriptif ini dinilai sesuai untuk penelitian evaluasi *user experience* karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai persepsi pengguna serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan digital tanpa melakukan pengujian hubungan antarvariabel [15], [16].

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur konstruk *user experience*. Pengujian menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation* dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS.

Nilai *r* tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar  $df = n - 2$ , dengan jumlah responden (*n*) sebanyak 50 orang sehingga diperoleh  $df = 48$ . Pada taraf signifikansi 5% diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,279. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| P01  | 0,686    | 0,279   | Valid      |
| P02  | 0,692    | 0,279   | Valid      |
| P03  | 0,787    | 0,279   | Valid      |
| P04  | 0,672    | 0,279   | Valid      |
| P05  | 0,634    | 0,279   | Valid      |
| P06  | 0,721    | 0,279   | Valid      |
| P07  | 0,600    | 0,279   | Valid      |
| P08  | 0,618    | 0,279   | Valid      |
| P09  | 0,772    | 0,279   | Valid      |
| P10  | 0,744    | 0,279   | Valid      |
| P11  | 0,709    | 0,279   | Valid      |
| P12  | 0,654    | 0,279   | Valid      |
| P13  | 0,635    | 0,279   | Valid      |
| P14  | 0,737    | 0,279   | Valid      |
| P15  | 0,674    | 0,279   | Valid      |
| P16  | 0,665    | 0,279   | Valid      |
| P17  | 0,659    | 0,279   | Valid      |
| P18  | 0,738    | 0,279   | Valid      |
| P19  | 0,641    | 0,279   | Valid      |
| P20  | 0,727    | 0,279   | Valid      |
| P21  | 0,482    | 0,279   | Valid      |
| P22  | 0,765    | 0,279   | Valid      |
| P23  | 0,437    | 0,279   | Valid      |
| P24  | 0,669    | 0,279   | Valid      |
| P25  | 0,525    | 0,279   | Valid      |
| P26  | 0,644    | 0,279   | Valid      |

Hasil pengujian menunjukkan seluruh butir pernyataan memiliki nilai *r* hitung > *r* tabel. Dengan demikian seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan layak dijadikan instrumen penelitian.

#### 3.2 Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel *user experience*. Pengujian menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat

lunak IBM SPSS. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,950. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

### 3.3 Hasil Analisis *User Experience* Berdasarkan Dimensi UEQ

Analisis *user experience* dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) pada setiap dimensi berdasarkan jawaban responden.

Untuk memudahkan interpretasi hasil, nilai rata-rata (*mean*) pada setiap dimensi diklasifikasikan berdasarkan interval skala Likert 1–7 seperti disajikan pada tabel 2, dan hasil tiap dimensi UEQ disajikan pada tabel 3.

Tabel 2. Kategori Interpretasi Nilai Mean

| Rentang Nilai | Kategori           |
|---------------|--------------------|
| 1.00 – 1.86   | Sangat Buruk       |
| 1.87 – 2.72   | Buruk              |
| 2.73 – 3.58   | Kurang             |
| 3.59 – 4.44   | Cukup              |
| 4.45 – 5.30   | Baik               |
| 5.31 – 6.16   | Sangat Baik        |
| 6.17 – 7.00   | Sangat Baik Sekali |

Tabel 3. Hasil Tiap Dimensi UEQ

| Dimensi        | Mean | Kategori    |
|----------------|------|-------------|
| Attractiveness | 5,73 | Sangat Baik |
| Perspiciuity   | 5,81 | Sangat Baik |
| Efficiency     | 5,90 | Sangat Baik |
| Dependability  | 6,00 | Sangat Baik |
| Stimulation    | 5,80 | Sangat Baik |
| Novelty        | 5,72 | Sangat Baik |

## 3.4 Pembahasan

### 3.4.1 Dimensi Attractiveness

Dimensi *Attractiveness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 5,73 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki kesan positif terhadap aplikasi JMO secara keseluruhan. Tingginya nilai *attractiveness* diduga dipengaruhi oleh kemudahan pengguna dalam mengakses berbagai layanan BPJS Ketenagakerjaan, seperti pengecekan saldo JHT, kartu digital, pembaruan data, dan informasi kepesertaan melalui satu aplikasi. Integrasi berbagai layanan tersebut memberikan pengalaman yang praktis dan nyaman sehingga meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian [6] yang menyatakan bahwa kemudahan akses layanan digital berkontribusi terhadap meningkatnya persepsi positif pengguna terhadap aplikasi layanan publik.

### 3.4.2 Dimensi Perspicuity

Dimensi *Perspiciuity* memperoleh nilai rata-rata sebesar 5,81 yang termasuk kategori sangat baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi JMO mudah dipahami dan dipelajari, termasuk oleh pengguna baru. Hal ini diduga

dipengaruhi oleh struktur menu yang sederhana, navigasi yang jelas, serta penyajian fitur yang mudah dikenali sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan dalam memahami fungsi aplikasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian [7] yang menyatakan bahwa kemudahan memahami antarmuka merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif pada aplikasi layanan digital.

### 3.4.3 Dimensi Efficiency

Dimensi *Efficiency* meraih angka purata sebanyak 5,90 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Data tersebut mengindikasikan bahwa pengguna menilai aplikasi JMO mampu membantu mereka menyelesaikan aktivitas secara cepat dan efisien. Tingginya nilai *Efficiency* menunjukkan bahwa pengguna mampu menyelesaikan berbagai kebutuhan layanan secara lebih cepat tanpa harus mengunjungi kantor BPJS Ketenagakerjaan. Digitalisasi berbagai layanan dalam satu aplikasi mengurangi waktu dan usaha pengguna sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan. Hasil ini mendukung penelitian [14] yang menemukan bahwa integrasi layanan digital mampu meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi.

### 3.4.4 Dimensi Dependability

Dependability memperoleh nilai tertinggi (6,00), yang menunjukkan bahwa keandalan menjadi keunggulan utama aplikasi JMO. Tingginya skor ini diduga karena pengguna menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap JMO sebagai aplikasi resmi BPJS Ketenagakerjaan yang menyediakan informasi kepesertaan dan layanan jaminan sosial. Selain itu, pengguna merasa aplikasi mampu memberikan informasi yang konsisten dan dapat diandalkan sehingga meningkatkan rasa aman dalam mengakses layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian [9] yang menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap penyedia layanan berpengaruh terhadap persepsi keandalan aplikasi digital. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keandalan perlu dipertahankan sebagai keunggulan utama aplikasi JMO melalui peningkatan stabilitas sistem, keamanan data, dan konsistensi layanan.

### 3.4.5 Dimensi Stimulation

Dimensi *Stimulation* mencapai mean sebesar 5,80 berada pada kategori sangat baik. Hasil ini menyatakan bahwa aplikasi JMO mampu memberikan motivasi dan kesan positif bagi pengguna untuk terus memanfaatkan layanan digital BPJS. Nilai stimulation yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna merasa termotivasi untuk terus memanfaatkan aplikasi JMO karena mampu memberikan manfaat nyata dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan secara praktis. Kemudahan memperoleh layanan tanpa harus datang ke kantor mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi sebagai media utama layanan digital. Hasil ini sejalan dengan penelitian [15] yang menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna

meningkatkan motivasi penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

#### 3.4.6 Dimensi Novelty

Meskipun memperoleh kategori sangat baik (5,72), Novelty merupakan dimensi dengan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna telah merasa puas terhadap fungsi utama aplikasi, namun masih mengharapkan inovasi pada tampilan antarmuka maupun pengembangan fitur yang lebih mengikuti perkembangan teknologi digital. Rendahnya skor relatif pada dimensi ini dapat menjadi masukan bagi pengembang untuk terus melakukan pembaruan agar aplikasi tetap menarik bagi pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian [16] yang menunjukkan bahwa aspek kebaruan sering menjadi dimensi dengan nilai relatif lebih rendah dibanding dimensi lainnya pada evaluasi aplikasi layanan publik. Oleh karena itu, pengembang dapat mempertimbangkan pembaruan desain antarmuka maupun penambahan fitur inovatif agar pengalaman pengguna semakin meningkat.

Secara keseluruhan, seluruh dimensi *user experience* pada aplikasi JMO memperoleh kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif pada peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten Tulungagung. Dimensi *Dependability* menjadi aspek dengan nilai tertinggi, mengindikasikan bahwa kepercayaan dan keandalan layanan merupakan kekuatan utama aplikasi. Sementara itu, dimensi *Novelty* memperoleh nilai terendah meskipun masih berada pada kategori sangat baik, sehingga aspek inovasi dan pengembangan fitur masih perlu ditingkatkan agar kualitas pengalaman pengguna dapat terus berkembang.

#### 3.5 Implikasi Hasil Penelitian

Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan digital melalui aplikasi JMO. Tingginya penilaian pada dimensi *Dependability* menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan telah memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan melalui konsistensi sistem, keamanan data, serta stabilitas aplikasi. Di sisi lain, nilai *Novelty* yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya mengindikasikan adanya peluang pengembangan, khususnya melalui inovasi fitur serta peningkatan interaktivitas agar aplikasi tetap mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Bagi *developer*, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam menentukan prioritas pengembangan aplikasi berdasarkan dimensi yang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Selain memberikan manfaat praktis, temuan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengevaluasi *user experience* pada aplikasi layanan publik digital, baik pada objek penelitian yang

berbeda maupun melalui penerapan metode evaluasi yang lebih beragam.

#### 4. Kesimpulan

Merujuk pada temuan data dan kajian mengenai penilaian *user experience* pada aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dengan pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ). Berdasarkan hasil analisis, seluruh dimensi UEQ, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*, berada pada kategori sangat baik. Dimensi *Dependability* memperoleh nilai mean tertinggi, sedangkan dimensi *Novelty*, memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih termasuk dalam kategori sangat baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi JMO telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi para penggunanya.

Temuan yang diperoleh memberikan kontribusi berupa empiris dalam evaluasi *user experience* pada aplikasi layanan publik digital. Bagi BPJS Ketenagakerjaan, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah dinilai baik sekaligus menentukan prioritas pengembangan pada aspek yang masih memerlukan peningkatan, khususnya dimensi *Novelty*. Sementara itu, bagi *developer*, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan fitur, menyempurnakan tampilan aplikasi, serta meningkatkan kualitas *user experience* sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi.

Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Jumlah responden yang digunakan hanya sebanyak 50 orang dan seluruhnya berasal dari Kabupaten Tulungagung sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan pengalaman pengguna aplikasi JMO secara luas. Selain itu, evaluasi hanya dilakukan menggunakan metode UEQ sehingga hasil yang diperoleh masih terbatas pada persepsi pengguna berdasarkan pendekatan kuantitatif.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang cukup besar dengan cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Penggunaan metode UEQ juga dapat dipadukan dengan metode lain, seperti wawancara atau *usability testing*, sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna serta menghasilkan rekomendasi pengembangan aplikasi yang lebih komprehensif.

#### Daftar Rujukan

- [1] L. Natika, "The World of Public Administration Journal," *The World of Public Administration Journal*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2024, doi: 10.37950/wpaj.v6i1.2040.

- [2] Susilawati, Kurniawati, D. Ilham, D. Sunarsi, and A. W. Haedar, "Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor: Digital-Based Public Services in Public Sector Organizations," *Pallangga Praja*, vol. 6, no. 1, 2024.
- [3] F. A. Arianto, I. D. Pramudiana, and N. Sholichah, "Analisis Pelayanan Jamsostek Mobile dalam Meningkatkan Akses dan Kualitas di Karimunjawa Surabaya," *Jurnal Sadewa (Publikasi Ilmu Pendidikan, Pembelajaran, dan Ilmu Sosial)*, vol. 3, no. 4, 2025, doi: 10.61132/sadewa.v3i4.2426.
- [4] O. E. Madao, A. Irsyad, and M. R. Ibrahim, "Aplikasi Jamsostek Mobile Dengan Menggunakan Naive Bayes dan Logistic Regression," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 458–472, 2025, doi: 10.46576/djtechno.
- [5] T. A. Cahyono, "Analisa Pengaruh Komponen Desain UI/UX Konten Learning Management System (LMS) terhadap Kognitif dan Afektif Pengguna," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 3, 2024.
- [6] I. K. Budi, M. Aryawan, and N. A. Dewi, "Evaluasi User Experience SIPENA Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *JIK (Jurnal Ilmu Komputer)*, vol. 17, pp. 16–25, 2024, doi: 10.24843/JIK.2024.v17.i01.p03.
- [7] Y. Giyai, D. I. Inan, and L. Y. Baisa, "Evaluation of User Experience on Laporkitong Mobile Application Utilizing User Experience Questionnaire (UEQ)," *IRPI (Institut Riset dan Publikasi Indonesia)*, vol. 4, no. July, pp. 736–744, 2024.
- [8] B. R. Ulfa and A. Ambarwati, "Pengujian Usability Aplikasi Mobile E-Surat Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 4, pp. 3458–3466, 2022.
- [9] M. F. D. Samudera and V. I. Pertiwi, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya)," *Jurnal Untag*, pp. 152–172, 2022.
- [10] Y. A. Telaumbanua, A. J. Zai, D. K. Gulo, P. D. K. Zai, and R. J. Gulo, "The Influence of Character Education on Students' Disciplinary Attitudes," *Innovative: Journal of Social Science Research*, vol. 4, pp. 9661–9676, 2024.
- [11] H. Syahrizal and M. S. Jailani, "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, vol. 1, pp. 13–23, 2023.
- [12] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ)," *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.445.
- [13] H. C. S. Ciputra and A. Farisi, "Analisis Kualitas Pengalaman Pengguna Website Payoprint Menggunakan Metode UEQ," in *MDP Student Conference (MSC)*, 2023.
- [14] K. Ulum, A. Wahyudi, and D. Trinovita, "Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Mobile JKN di RSU Az-Zahra Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Computer Science and Informatics (JOCISI)*, vol. 2, no. 1, pp. 32–37, 2024.
- [15] A. P. Y. Putra, S. S. Maesaroh, and M. D. A. Ridlo, "Evaluasi dan Perbaikan UI/UX Menggunakan UEQ dan Lean UX pada Aplikasi Livin' by Mandiri," *Jurnal Minfo Polgan*, vol. 14, pp. 981–994, 2025.
- [16] F. Sudirjo, R. M. D. Gugat, A. N. B. Utama, E. Y. Utami, and A. Martis, "The Application of User Experience Questionnaire to Evaluate Customer Experience When Using Digital Platform to Purchase Flight Ticket in Two Travel and Ticketing Digital Companies," *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, vol. 5, pp. 57–62, 2024, doi: 10.60083/jsisfotek.v5i4.333.