

REDESIGN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN METODE DESIGN THINKING

Tugas Akhir Karya Konseptual



oleh
BRYAN NICHOLAS WINATA
72210477

DUTA WACANA
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2025

REDESIGN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN METODE DESIGN THINKING

Tugas Akhir Karya Konseptual



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer

Disusun oleh

BRYAN NICHOLAS WINATA
72210477

DUTA WACANA
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bryan Nicholas Winata
NIM/NIP/NIDN : 72210477
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Karya Ilmiah : Redesign Aplikasi Mobile JKN dengan Metode Design Thinking

dengan ini menyatakan:

- bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiaris. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiaris dalam karya saya ini.
- bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.
- bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.

h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.

i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☐ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☒ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
- ☒ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, 23 Juni 2025

Mengetahui,

Halim Budi Santoso, S.Kom., M.B.A., M.T.
Ph.D.

Tanda tangan & nama terang pembimbing
NIDN/NIDK



Tanda tangan & nama terang pemilik karya/penulis
NIM 72120477

HALAMAN PENGESAHAN

REDESIGN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN METODE DESIGN THINKING

Oleh: BRYAN NICHOLAS WINATA / 72210477

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal
16 Juni 2025

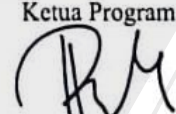
Yogyakarta, 23 Juni 2025
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Halim Budi Santoso, S.Kom., M.B.A., M.T., Ph.D.
2. Drs. Wimmie Handiwidjojo, M.I.T.
3. Argo Wibowo, S.T., M.T.
4. Budi Sutedjo Dharma Octomo, S.Kom., M.M.




Dekan
(RESTY GN DGN, S.Kom., MSIS., Ph.D.)

Ketua Program Studi

(Halim Budi Santoso, S.Kom., MT., MBA.,
Ph.D.)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

Redesign Aplikasi Mobile JKN dengan Metode Design Thinking

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 3 Juni 2025



BRYAN NICHOLAS WINATA
72210477

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang maha kasih, karena atas segala rahmat, bimbingan, dan bantuan-Nya maka akhirnya Tugas Akhir Skripsi dengan judul REDESIGN APLIKASI MOBILE JKN DENGAN METODE DESIGN THINKING ini telah selesai disusun.

Penulis memperoleh banyak bantuan dari kerja sama baik secara moral maupun spiritual dalam penulisan Tugas Akhir ini, untuk itu tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha ESA,
2. Orang tua yang selama ini telah sabar membimbing dan mendoakan penulis tanpa kenal untuk selama-lamanya,
3. Restyandito, S.Kom, MSIS., Ph.D selaku Dekan FTI, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam proses pembuatan tugas akhir hingga detik ini
4. Halim Budi Santoso, S.Kom., MT., MBA., Ph.D selaku Kaprodi Informatika, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, bimbingan, dan arahan dalam proses pembuatan tugas akhir hingga detik ini
5. Halim Budi Santoso, S.Kom., MT., MBA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah memberikan ilmunya dan dengan penuh kesabaran membimbing penulis,
6. Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan ilmu dan kesabaran dalam membimbing penulis,
7. Keluarga tercinta yang memberikan dukungan secara penuh
8. Lain-lain yang telah mendukung moral, spiritual, dan dana untuk belajar selama ini.

Laporan proposal/tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari segala kekurangan dan kelemahan, untuk itu segala kritikan dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan. Semoga proposal/tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua dan lebih khusus lagi bagi pengembangan ilmu komputer dan teknologi informasi.

Yogyakarta, 06 Juni 2025

Bryan Nicholas Winata

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Luaran yang Direncanakan.....	3
BAB 2 DASAR TEORI.....	4
2.1 Tinjauan Pustaka.....	4
2.2 Landasan Teori	5
BAB 3 RENCANA KARYA.....	10
3.1 Tahapan Penelitian	10
3.2 Metode Pengumpulan Data	11
3.3 Data Kualitatif yang akan Dikumpulkan.....	12
3.4 <i>How Might We</i>	17
3.6 Penelitian Terdahulu	17
3.7 Desain Terdahulu yang Digunakan sebagai Acuan	18
3.8 Activity Diagram.....	20
3.9 Flowchart	22
3.10 Rancangan Desain	23
BAB 4 IMPLEMENTASI KARYA.....	36

4.1 Hasil Rancangan Antarmuka Terbaru	36
4.2 Perbedaan Rancangan Antarmuka Lama dan Baru	50
4.3 Uji Hasil Perancangan Ulang	56
BAB 5 PENUTUP.....	63
5.1 KESIMPULAN.....	63
5.2 SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Daftar Pertanyaan User Experience Questionnaire dengan Linear Scale.....	8
Gambar 4.1 Prototype Splash Screen.....	37
Gambar 4.2 Prototype Login Page.....	38
Gambar 4.3 Prototype Sign Up Page	39
Gambar 4.4 Home Page dengan Alert Belum Terdaftar Kepesertaan.....	40
Gambar 4.5 Home Page Tampilan Awal Belum Terdaftar Kepesertaan	40
Gambar 4.6 Prototype Info Peserta Daftar Baru	41
Gambar 4.7 Info Peserta Keterangan dari Kartu Keluarga	42
Gambar 4.8 Prototype Daftar Kepesertaan Baru.....	43
Gambar 4.9 Prototype Halaman Pilih Kelas	44
Gambar 4.10 Prototype Info Peserta Setelah Daftar	45
Gambar 4.11 Prototype Home Page Setelah Daftar Kepesertaan	46
Gambar 4.12 Prototype Halaman Pembayaran	47
Gambar 4.13 Prototype Halaman Pembayaran Setelah Mendaftar Auto Debit	48
Gambar 4.14 Prototype Halaman Pilihan Metode Pembayaran.....	49
Gambar 4.15 Prototype Halaman Pembayaran Lunas	50
Gambar 4.16 Perbedaan Sebelum dan Sesudah pada Splash Screen	51
Gambar 4.17 Perbedaan Sebelum dan Sesudah pada Login Page	52
Gambar 4.18 Perbedaan Sebelum dan Sesudah pada Sign Up Page.....	53
Gambar 4.19 Perbedaan Sebelum dan Sesudah pada Home Page	54
Gambar 4.20 Perbedaan Sebelum dan Sesudah pada Halaman Pembayaran	55
Gambar 4.21 Perbedaan Sebelum dan Sesudah pada Halaman Info Peserta	56
Gambar 4.22 Rata rata nilai dari setiap pertanyaan UEQ	60
Gambar 4.23 Rata - rata nilai setiap soal dalam bentuk bar chart.....	61
Gambar 4.24 Hasil Benchmark dari UEQ	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner	11
Tabel 3.1 Pemetaan LDA terhadap User Persona	16
Tabel 4.1 Data Responden Pengujian	57
Tabel 4.2 Perolehan Waktu Berdasarkan Detik untuk Menyelesaikan Pengujian.....	58
Tabel 4.3 Rata - rata waktu responden dalam pengujian.....	59
Tabel 4.4 Rata - rata waktu responden dalam pengujian dari pengguna dan bukan pengguna aplikasi	59



LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kartu Konsultasi.....	65
------------------------------------	----



ABSTRAK

Aplikasi Mobile JKN sebagai media layanan digital BPJS Kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan dalam hal pengalaman pengguna (user experience), seperti proses login yang rumit, antarmuka yang membingungkan, serta kurangnya notifikasi informasi penting. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan dan efektivitas penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan user experience aplikasi Mobile JKN dengan menerapkan pendekatan *Design Thinking* yang berfokus pada kebutuhan dan perspektif pengguna. Metodologi penelitian terdiri dari lima tahap utama: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Data diperoleh dari ulasan pengguna di Google Play Store serta kuesioner daring, yang kemudian dianalisis menggunakan metode *topic modeling* untuk mengidentifikasi isu-isu utama. Hasil perancangan ulang diwujudkan dalam bentuk prototipe yang diuji melalui *Task-Based Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penyelesaian tugas, serta skor positif pada seluruh dimensi UEQ. Penyederhanaan alur login, konsistensi desain visual, dan penambahan fitur notifikasi menjadi faktor utama peningkatan pengalaman pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan desain yang berpusat pada pengguna efektif dalam mengoptimalkan layanan digital kesehatan dan dapat menjadi referensi bagi pengembangan layanan publik digital lainnya.

Kata kunci— *User Experience*, Mobile JKN, *Design Thinking*, *Usability*, Pelayanan Publik Digital

ABSTRACT

The Mobile JKN application, as a digital service platform of BPJS Kesehatan, still faces several user experience challenges, such as a complex login process, unintuitive interface, and lack of important notifications. These issues contribute to low user satisfaction and application effectiveness. This study aims to optimize the user experience of the Mobile JKN application using the Design Thinking approach, which focuses on user needs and perspectives. The research methodology follows five key stages: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test. Data were collected from user reviews on the Google Play Store and online questionnaires, then analyzed using topic modeling to identify core user issues. A redesigned prototype was developed and evaluated through Task-Based Usability Testing and the User Experience Questionnaire (UEQ). The results indicate improved task effectiveness and efficiency, with positive scores across all UEQ dimensions. Simplified login flow, consistent visual design, and the addition of notification features significantly enhanced the user experience. This study demonstrates that user-centered design approaches are effective in optimizing digital health services and offer valuable insights for the development of other digital public services.

Keywords— *User Experience, Mobile JKN, Design Thinking, Usability, digital public service*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan mendasar yang harus dijamin oleh negara untuk seluruh masyarakat. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan menghadirkan program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), yang bertujuan memberikan akses layanan kesehatan yang mudah dan terjangkau bagi seluruh penduduk. Meskipun demikian, penggunaan Mobile JKN masih menghadapi berbagai permasalahan, di antaranya proses login atau pendaftaran yang kurang optimal, seperti keharusan memasukkan kode OTP secara berulang dalam satu proses, alur penggunaan aplikasi yang membingungkan, fitur tanya jawab yang kurang responsif, serta penggunaan ikon dan warna yang terlalu ramai sehingga membingungkan pengguna. Selain itu, aplikasi juga belum menyediakan notifikasi yang memadai untuk informasi dan pembaruan terkait JKN, yang menyebabkan pengguna tidak mendapatkan update penting secara tepat waktu. Dari secara keseluruhan, pengguna merasakan frustrasi saat menggunakan aplikasi tersebut seperti kode OTP yang harus dimasukkan secara berulang, update yang dirasa tidak efektif dan bahkan gagal.

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan meningkatnya ekspektasi pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan aplikasi digital, maka perbaikan dari sisi *user interface* dan *user experience* menjadi sangat penting. Perancangan ulang aplikasi Mobile JKN diperlukan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, memperbaiki struktur navigasi, memperjelas informasi, serta memperbaiki estetika visual agar sesuai dengan standar desain modern.

Melalui pendekatan berbasis Design Thinking, yang berfokus pada kebutuhan dan permasalahan nyata pengguna, diharapkan redesign ini dapat menghasilkan aplikasi yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi peserta JKN-KIS. Selain

itu, perbaikan desain diharapkan dapat mendorong peningkatan penggunaan Mobile JKN dan mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan nasional. Dengan adanya pembaharuan pada aplikasi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan performa dari aplikasi Mobile JKN sehingga pengguna dapat nyaman dan ada peningkatan penggunaan terhadap aplikasi

1.2 Rumusan Masalah

Pengguna aplikasi JKN menghadapi berbagai kendala dalam menggunakannya sebagai bantuan alternatif dari BPJS Kesehatan. Beberapa kendala tersebut yaitu :

1. Masalah pada proses login atau pendaftaran, harus memasukkan kode OTP berulang kali dalam satu proses.
2. Alur penggunaan aplikasi yang membingungkan.
3. Icon dan Warna yang terlalu ramai dan membuat bingung.
4. Ketiadaan notifikasi untuk informasi dan pembaruan terkait JKN.
5. Proses update terasa tidak efektif atau malah gagal.
6. Rasa frustrasi pengguna

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap fokus dan tidak terlalu luas, proposal tugas akhir ini menetapkan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menganalisis fitur layanan dan antarmuka pengguna aplikasi Mobile JKN.
2. Penelitian ini akan difokuskan pada kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN berdasarkan survei yang dilakukan.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* untuk tujuan perancangan ulang antarmuka.
4. Penelitian ini menggunakan data ulasan pengguna yang valid yaitu melalui ulasan aplikasi *Play Store*, kuesioner, dan hasil dari wawancara yang langsung didapatkan dari pengguna aplikasi Mobile JKN.

5. Responden dalam penelitian adalah mereka yang berusia 17 tahun dan maksimal usia 45 tahun.

1.4 Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

1. Akan diteliti apakah dapat dibangun sebuah aplikasi yang dapat menyelesaikan permasalahan pada proses login dan daftar, rasa frustrasi pengguna, alur penggunaan aplikasi, serta icon dan warna yang dirasa membingungkan oleh pengguna.
2. Meningkatkan layanan bagi pengguna aplikasi JKN agar lebih solutif dan beragam melalui perancangan ulang aplikasi yang ada.
3. Memberikan kesempatan pada penulis untuk memiliki ketrampilan desain ulang menggunakan *software* figma dan menggunakan Latent Dirichlet Allocation (LDA) berbasis pyLDAvis dari *library Python*.

1.5 Luaran yang Direncanakan

1. Prototipe antarmuka aplikasi Mobile JKN yang lebih intuitif, menarik secara visual, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Prototipe ini akan dilengkapi dengan dokumentasi panduan desain (*design guidelines*) yang dapat digunakan sebagai acuan untuk implementasi antarmuka baru.
3. Selain itu, penelitian ini juga memiliki laporan akhir yang berguna untuk pengetahuan bagi penulis dan pembaca proposal tugas akhir ini.

BAB 5 PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

1. Permasalahan pada proses *login* dan pendaftaran khususnya pada verifikasi OTP, berhasil diselesaikan dengan penyederhanaan tampilan, penambahan informasi. Tampilan halaman *login* dan pendaftaran juga dihadirkan dengan lebih jelas.
2. Alur penggunaan aplikasi yang sebelumnya membingungkan, berhasil dirancang ulang dengan memberi panduan informasi pada *home screen* dan memberikan tampilan serta menu yang lebih sederhana.
3. Masalah *icon* dan warna yang terlalu ramai telah dirancang ulang dengan pendekatan desain yang lebih minimal dan pemilihan warna yang lebih tenang dan konsisten.
4. Ketiadaan notifikasi terkait informasi dan pembaruan JKN telah berhasil diselesaikan dengan menghadirkan tombol notifikasi serta berita yang *up – to date*.
5. Proses update data peserta yang sebelumnya dirasa sering gagal dan tidak efektif kini dirancang ulang dengan instruksi yang bertahap dan dilakukan penggabungan menu pada info peserta.
6. Rasa frustrasi yang dialami pengguna terhadap aplikasi sudah berkurang dengan terbukti dari hasil pengujian dan evaluasi *User Experience Questionnaire* terhadap prototipe hasil perancangan ulang. Terdapat 6 aspek utama yaitu *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, dan Novelty* memperoleh skor positif diatas rata – rata yang menandakan bahwa pengguna merasakan peningkatan signifikan dalam pengalaman penggunaan prototipe.
7. Kelebihan dari sistem yang dibuat adalah sistem ini mampu digunakan dengan mudah oleh pengguna baru namun sistem ini juga memiliki kekurangan yaitu bagi pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN memerlukan waktu untuk beradaptasi dan desain dari rancangan baru memiliki tingkat kebaruan yang rendah.

5.2 SARAN

1. Menambahkan elemen interaktif atau animasi mikro (micro-interactions) yang meningkatkan kesan modern namun tetap ringan.
2. Meningkatkan daya tarik visual melalui ilustrasi khas layanan publik, ikon kustom, atau elemen grafis yang membedakan aplikasi dari aplikasi pemerintah lainnya
3. Melibatkan lebih banyak masukan dari pengguna generasi muda, yang cenderung lebih sensitif terhadap aspek estetika dan inovasi UI.



DAFTAR PUSTAKA

- Herlinawati, Banowati, L., & Devi, R. (2021, May). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. -, 78.
- Ilham, H., Wijayato, B., & Rahayu, S. (2021). ANALYSIS AND DESIGN OF USER INTERFACE/USER EXPERIENCE WITH THE DESIGN THINKING METHOD IN THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM OF JENDERAL SOEDIRMAN UNIVERSITY . *Teknik Informatika*, 17.
- Khotimah, N. (2022). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI PADA APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI WILAYAH JABODETABEK . *Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 69.
- Lubs, B., Salim, A., & Jefi. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Saintekom*, 65.
- Mandani, A., & Bakti, A. (2023). PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MOBILE PENJUALAN. *ournal Scientific and Applied Informatics*, 462-469.
- Ryan, P., & Safuan. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN. *Ilmiah Indonesia*, 972.
- Tajri, F., & Ngabito, O. (2022). Visual Branding: Pemanfaatan FIGMA dalam Perancangan Logo HIMA Akuntansi Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Timur. *Digital Technology Trend*, 111-119.
- Wardiah, R., Izhar, M., & Lanita, U. (2022). STUDI EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN PADAPESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)KOTA JAMBI. *Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 607.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile JKN. *Public Policy*, 98.

