

Analisis User Experience Pada Aplikasi JKN Mobile Menggunakan HEART Framework

User Experience Analysis on JKN Mobile Application Using HEART Framework

Enggar Rahma Agustin¹, Dymarconnik Eskha Helen², Intan Sulistyowati³,
Faizha Yuga S⁴, Fifin Kumalasari⁵.

^{1,2,3,4,5} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer,
Universitas Nusantara PGRI Kediri

e-mail: 1rahmaenggar5@gmail.com, 2dymarhelen19@gmail.com,
3intansulistyowati27@gmail.com, 4ffyugaaz@gmail.com, 5fifinkumalasari9@gmail.com

Abstrak - Aplikasi JKN Mobile merupakan inovasi digital dari BPJS Kesehatan yang bertujuan mempermudah akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Untuk memastikan aplikasi ini berjalan sesuai harapan pengguna, diperlukan evaluasi mendalam terhadap pengalaman pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan HEART Framework yang mencakup lima indikator utama: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Pengumpulan data dilakukan dari pengguna aktif aplikasi guna mengukur kepuasan, keterlibatan, dan efektivitas penggunaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa terbantu dengan berbagai fitur yang disediakan, masih terdapat beberapa kelemahan seperti kurangnya responsivitas aplikasi dan proses penyelesaian tugas yang belum maksimal. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam aspek desain dan fungsionalitas agar aplikasi lebih intuitif, responsif, dan menyenangkan bagi penggunanya.

Kata kunci – User Experience; JKN Mobile; HEART Framework; Evaluasi Aplikasi; Transformasi Digital Kesehatan

Abstract - The JKN Mobile application is a digital innovation from BPJS Kesehatan that aims to facilitate access to health services for the public. To ensure that this application runs according to user expectations, an in-depth evaluation of the user experience is needed. This study uses the HEART Framework approach which includes five main indicators: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, and Task Success. Data collection was carried out from active users of the application to measure satisfaction, engagement, and effectiveness of use. The results of the analysis show that although users feel helped by the various features provided, there are still several weaknesses such as the lack of responsiveness of the application and the task completion process that is not optimal. Based on these findings, this study provides recommendations for improvements in design and functionality aspects so that the application is more intuitive, responsive, and enjoyable for its users

Keywords – User Experience; JKN Mobile; HEART Framework; Application Evaluation; Digital Health Transformation

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat mengakses layanan, termasuk layanan kesehatan. Digitalisasi layanan publik

menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan kepada masyarakat. Di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menghadirkan aplikasi JKN Mobile sebagai solusi layanan digital yang bertujuan mempermudah peserta dalam mengakses layanan seperti antrean online, informasi kepesertaan, hingga konsultasi daring [1]. Namun, kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur tersebut perlu dievaluasi untuk memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar membantu pengguna secara optimal.

Sejumlah pengguna masih mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi JKN Mobile, seperti antarmuka yang kurang intuitif, fitur yang membingungkan, atau kendala teknis saat mengakses layanan tertentu. Hal ini menunjukkan adanya potensi masalah dalam aspek user experience (UX), yaitu bagaimana pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Evaluasi UX tidak hanya mencakup aspek fungsional, tetapi juga menyentuh aspek emosional pengguna seperti kenyamanan, kepuasan, dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan [2]. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap pengalaman pengguna untuk memastikan kualitas layanan digital yang diberikan oleh aplikasi ini.

Salah satu pendekatan yang efektif untuk menilai pengalaman pengguna adalah HEART Framework, yang dikembangkan oleh tim UX Google. HEART merupakan singkatan dari lima dimensi utama: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success. Framework ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi UX secara komprehensif, mulai dari perasaan pengguna (happiness), seberapa sering dan lama mereka menggunakan aplikasi (engagement), hingga keberhasilan mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu dalam aplikasi (task success) [3]. Dengan kerangka ini, analisis menjadi lebih terstruktur dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pengalaman pengguna.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa HEART Framework efektif dalam mengevaluasi aplikasi digital, termasuk dalam sektor pendidikan dan layanan publik. Sebagai contoh, [4] menganalisis aplikasi Zenius menggunakan HEART Framework dan menemukan bahwa dimensi engagement dan task success memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Studi lain oleh [5] pada aplikasi Gojek juga menyimpulkan bahwa HEART dapat mengidentifikasi titik kelemahan pada fitur aplikasi yang kurang diminati atau sulit digunakan oleh pengguna. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa HEART Framework merupakan metode evaluasi UX yang dapat diandalkan untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pengguna.

Dengan melihat permasalahan dan potensi perbaikan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pengalaman pengguna aplikasi JKN Mobile menggunakan HEART Framework, dengan fokus khusus pada kenyamanan pengguna dalam menggunakan fitur-fitur utama aplikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada pengguna aktif aplikasi, dan hasilnya akan digunakan untuk memberikan rekomendasi pengembangan yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan digital di sektor kesehatan..

II. TINJAUAN TEORI

Tinjauan teori menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan topik dalam penelitian, serta tinjauan pustaka dari penelitian sebelumnya yang sudah pernah dipublikasi.

III. METODE

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (user experience) terhadap aplikasi JKN Mobile menggunakan kerangka kerja HEART (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success). Metode ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi JKN Mobile memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama HEART Framework.

3.2 Metode Pengumpulan Data

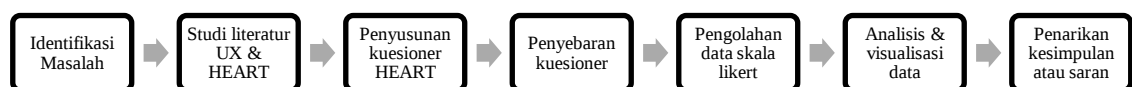
Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form kepada 50 responden yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas di Kota Kediri pengguna aplikasi JKN Mobile. Kuesioner tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan lima dimensi HEART Framework. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert 1–5, di mana: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menghitung skor rata-rata dari masing-masing indikator dalam lima dimensi HEART Framework. Hasil rata-rata tersebut dianalisis untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas, terlibat, serta berhasil dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi JKN Mobile. Data juga divisualisasikan dalam bentuk diagram batang atau diagram lingkaran untuk memudahkan interpretasi.

3.4 Tahap Penelitian

Berikut ini adalah alur penelitian yang dilakukan [4], digunakan untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang proses penelitian ini. Untuk memulai, penelitian ini mengidentifikasi masalah dan menyelidiki literatur terkait HEART Framework dan pengalaman pengguna. Kemudian, kuesioner berdasarkan lima dimensi HEART dibuat dan didistribusikan kepada pengguna aktif aplikasi JKN Mobile. Persepsi rata-rata pengguna dihitung dengan skala Likert. Hasil analisis kemudian divisualisasikan untuk menarik kesimpulan dan memberikan saran untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh HEART. Tahapan disajikan pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Tahap Penelitian

3.5 Kerangka HEART Framework

HEART Framework merupakan metode evaluasi user experience yang dikembangkan oleh tim UX di Google. Framework ini terdiri dari lima dimensi utama [6], yaitu:

- a. Happiness, mengukur kepuasan dan persepsi positif pengguna terhadap aplikasi.
- b. Engagement, mengukur tingkat keterlibatan pengguna dalam menggunakan aplikasi.
- c. Adoption, mengukur seberapa mudah pengguna baru dapat mulai menggunakan aplikasi.
- d. Retention, mengukur tingkat keberlanjutan atau keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.
- e. Task Success, mengukur efektivitas dan efisiensi pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas pada aplikasi.

3.6 Goal-Signal-Metrics

Goal harus jelas dan dapat menunjukkan tujuan produk, dan signal harus dapat menjelaskan dengan tanda-tanda yang jelas [7], seperti yang ditunjukkan pada **Tabel 1**, hasil yang dihasilkan oleh pengguna dan metrics harus dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai hasil dari penilaian yang diberikan kepada responden untuk menjelaskan proses penerapan JKN Mobile.

Tabel 1. Set Goal-Signal-Metrics Aplikasi JKN Mobile

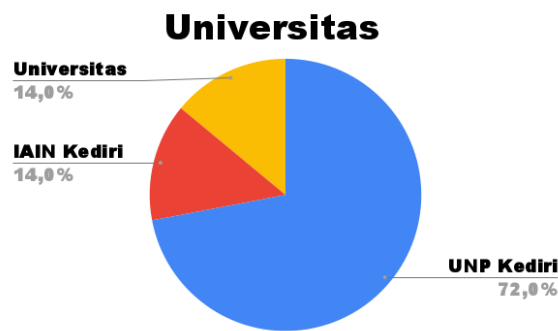
	<i>Goal</i>	<i>Signal</i>	<i>Metrics</i>
H	Menargetkan 70% pengguna memberikan umpan balik positif terhadap kenyamanan dan kepuasan menggunakan aplikasi JKN Mobile.	Pengguna merespons positif pernyataan terkait kenyamanan, kepercayaan diri, dan tampilan aplikasi.	Persentase pengguna yang menjawab “Setuju” dan “Sangat Setuju” (skor 4 & 5) pada item H1–H5.
E	Menargetkan 70% pengguna menggunakan aplikasi lebih dari satu kali dalam seminggu dan mengeksplorasi fitur secara aktif.	Seberapa sering dan berapa lama pengguna menggunakan aplikasi dan mencoba fitur yang tersedia.	Frekuensi login mingguan, dan persentase jawaban positif pada E1–E5.
A	Menargetkan 70% pengguna baru tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan awal aplikasi.	Pengguna baru merasa mudah memahami penggunaan aplikasi sejak pertama kali digunakan.	Persentase pengguna yang menjawab setuju (skor 4–5) pada A1–A5; dapat dikombinasikan dengan waktu rata-rata adopsi awal.
R	Menargetkan 70% pengguna tetap menggunakan aplikasi	Pengguna menunjukkan niat dan kenyamanan	Persentase pengguna yang menjawab “Setuju” dan “Sangat

	<i>Goal</i>	<i>Signal</i>	<i>Metrics</i>
	secara berkala setelah 3 bulan pertama.	berkelanjutan dalam menggunakan aplikasi.	Setuju" pada R1–R5, dan data login jangka panjang (jika tersedia).
T	Menargetkan 70% pengguna dapat menyelesaikan tugas utama seperti daftar antrean, cek kepesertaan, dsb. tanpa hambatan.	Pengguna merasa mudah menyelesaikan proses administratif di aplikasi tanpa kendala berarti.	Persentase keberhasilan penyelesaian tugas dari respon kuisisioner (T1–T5), serta jumlah pengaduan atau error yang dilaporkan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Dari hasil kuesioner yang telah disebarluaskan di berbagai universitas, data yang berhasil dikumpulkan sebanyak 50 responden, dimana 72% berasal dari UNP Kediri, 14% dari IAIN Kediri dan 14% dari universitas umum. Presentase bisa dilihat pada **Gambar 2**.



Gambar 2. Grafik Hasil Asal Universitas

Berikut daftar pertanyaan pada kuesioner penelitian yang disusun berdasarkan kerangka kerja HEART Framework [8] disajikan pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Kuisisioner Penelitian

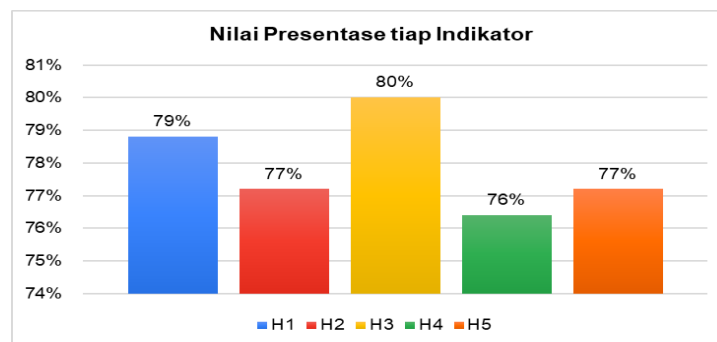
Kode	Pernyataan
H1	Saya merasa nyaman saat menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi JKN Mobile.
H2	Saya merasa puas dengan tampilan antarmuka aplikasi JKN Mobile.
H3	Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini untuk mengakses layanan BPJS.
H4	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi JKN Mobile kepada orang lain.
H5	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi JKN Mobile.

Kode	Pernyataan
E1	Saya sering menggunakan fitur-fitur utama dalam aplikasi JKN Mobile (seperti antrean online, cek status kepesertaan).
E2	Saya merasa tertarik untuk mencoba fitur-fitur lain yang tersedia dalam aplikasi ini.
E3	Fitur-fitur dalam aplikasi ini membuat saya betah menggunakannya dalam waktu yang lama.
E4	Saya merasa aplikasi JKN Mobile dapat diakses dengan mudah kapan saja saat dibutuhkan.
E5	Saya menggunakan aplikasi ini lebih dari satu kali dalam seminggu untuk keperluan layanan kesehatan.
A1	Saya tidak mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi JKN Mobile.
A2	Fitur-fitur dalam aplikasi ini mudah dipahami bahkan oleh pengguna baru.
A3	Petunjuk atau informasi dalam aplikasi membantu saya memahami cara menggunakan fitur sejak awal.
A4	Saya merasa proses pendaftaran awal pada aplikasi ini cukup mudah dan cepat.
A5	Aplikasi ini memberikan pengalaman awal yang menyenangkan saat pertama kali digunakan.
R1	Saya masih menggunakan aplikasi ini karena merasa nyaman dengan fitur-fitur yang disediakan.
R2	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi JKN Mobile di masa yang akan datang.
R3	Kenyamanan penggunaan aplikasi ini membuat saya tidak ingin kembali ke cara manual.
R4	Kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi ini membuat saya tetap setia menggunakannya.
R5	Saya merasa aplikasi ini penting dan akan tetap saya gunakan untuk mengakses layanan BPJS.
T1	Saya dapat menyelesaikan tugas seperti pendaftaran antrean atau pengecekan status peserta dengan mudah.
T2	Aplikasi JKN Mobile membantu saya menyelesaikan tujuan saya tanpa hambatan yang berarti.
T3	Saya merasa puas karena aplikasi ini mempermudah saya dalam mengakses layanan kesehatan BPJS.

Kode	Pernyataan
T4	Informasi dan fitur dalam aplikasi ini mendukung saya menyelesaikan semua kebutuhan administratif dengan lancar.
T5	Saya jarang mengalami kendala saat menyelesaikan proses dalam aplikasi, seperti <i>login</i> , <i>input data</i> , atau pencarian fasilitas.

Happiness

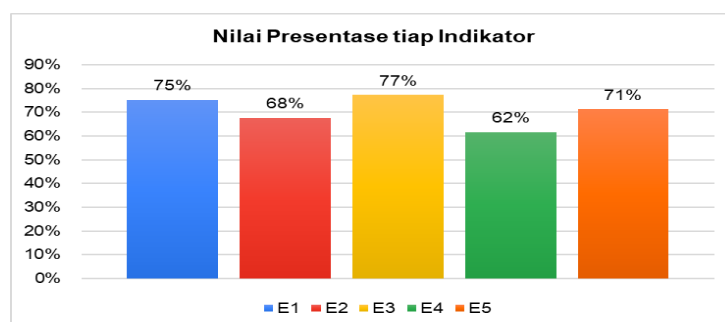
Indikator H1 memiliki nilai sebesar 79%, sementara H2 dan H5 masing-masing memiliki nilai yang sama, yaitu 77%. Indikator H3 memiliki nilai tertinggi, yaitu 80%, dan Indikator H4 memiliki nilai terendah, yaitu 76%. Nilai total indikator berada pada rentang yang cukup tinggi, yaitu antara 76% dan 80%. Presentasi dapat dilihat pada **Gambar 3**.



Gambar 3. Grafik Berdasarkan Variabel Happiness

4.1.1 Engagement

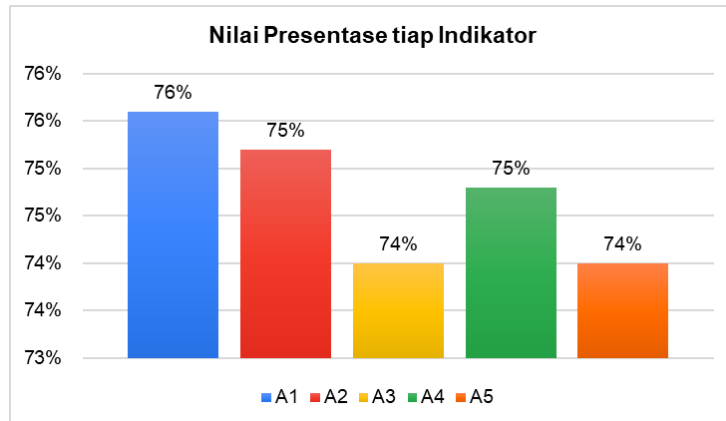
Indikator E3 mendapatkan nilai tertinggi yaitu 77%, diikuti oleh E1 dengan 75%, dan E5 dengan 71%. Sementara itu, E2 memperoleh nilai 68%, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah E4 yang mencapai 62%. Secara keseluruhan, nilai indikator berkisar dalam rentang yang cukup beragam, antara 62% hingga 77%, yang menunjukkan adanya variasi dalam tingkat pencapaian setiap indikator. Indikator E3 menunjukkan kinerja terbaik, sementara E4 membutuhkan perhatian khusus untuk ditingkatkan karena mencatat nilai terendah di antara seluruh indikator. Dapat dilihat pada **Gambar 4**.



Gambar 4. Grafik Berdasarkan Variabel Engagement

4.1.2 Adoption

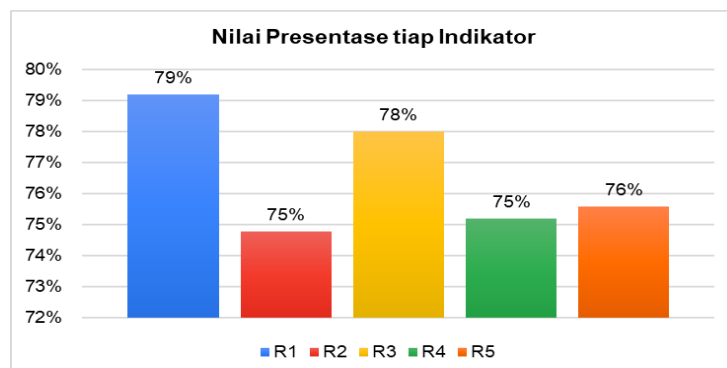
Indikator A1 mencapai nilai tertinggi yaitu 76%, diikuti A2 dan A4 yang masing-masing mendapatkan nilai 75%. Selanjutnya, A3 dan A5 masing-masing memperoleh nilai 74%, yang merupakan nilai terendah dalam grafik ini. Jangkauan nilai di antara indikator tergolong sempit, yaitu dari 74% sampai 76%, yang menunjukkan bahwa pencapaian tiap indikator cukup merata dan stabil. Walaupun tidak ada perbedaan yang signifikan, A1 masih berada di peringkat teratas, sedangkan A3 dan A5 dapat menjadi titik perhatian untuk perbaikan agar sesuai dengan indikator lainnya. Dapat dilihat pada **Gambar 5**.



Gambar 5. Grafik Berdasarkan Variabel Adaption

4.1.3 Retention

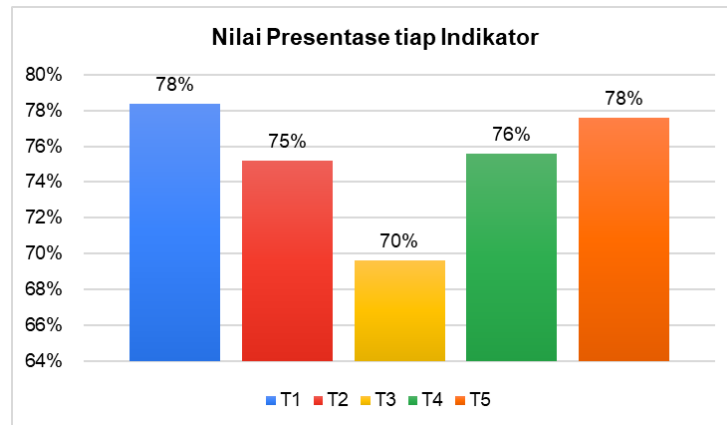
Indikator R1 mencatat nilai tertinggi yaitu 79%, kemudian diikuti R3 dengan 78%, dan R5 dengan 76%. Sementara itu, indikator R2 dan R4 masing-masing mendapatkan nilai 75%, yang merupakan nilai terendah di grafik ini. Rentang nilai di antara indikator berada pada kisaran 75% hingga 79%, mengindikasikan bahwa pencapaian setiap indikator cukup tinggi dan tidak terlalu bervariasi satu dengan yang lainnya. R1 dan R3 bersinar sebagai indikator dengan kinerja tertinggi, sementara R2 dan R4 bisa menjadi titik perhatian dalam evaluasi untuk perbaikan ke depan. Dapat dilihat pada **Gambar 6**.



Gambar 6. Grafik Berdasarkan Variabel Retention

4.1.4 Task Success

Indikator T1 dan T5 mendapatkan nilai maksimum yang setara, yaitu 78%. Indikator T4 berada di urutan berikutnya dengan nilai 76%, dan di belakangnya T2 dengan nilai 75%. Indikator yang memiliki nilai terendah adalah T3, yakni 70%. Rentang nilai antara indikator cukup luas, berkisar dari 70% sampai 78%, yang menunjukkan variasi yang cukup berarti dalam pencapaian setiap indikator. T3 berada di posisi terendah dan bisa menjadi fokus untuk ditingkatkan, sedangkan T1 dan T5 menunjukkan hasil yang sangat baik dan stabil. Dapat dilihat pada **Gambar 7**.



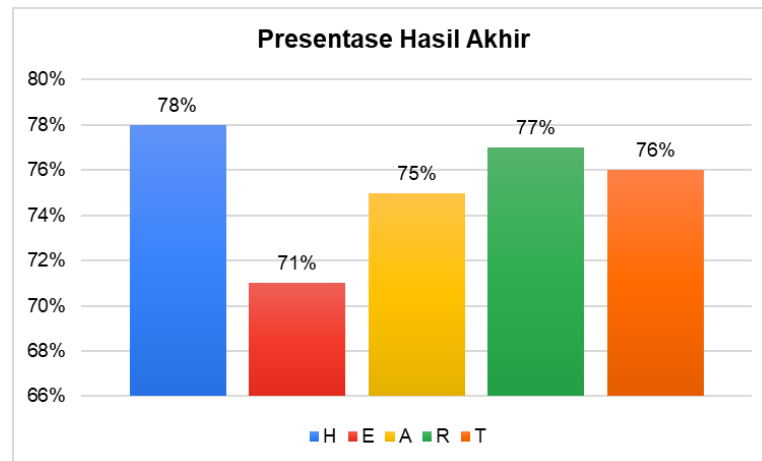
Gambar 7. Grafik Berdasarkan Variabel Task Success

4.2 Hasil Pengujian HEART Metrics

Pada hasil pengujian ditemukan bahwa semua variabel (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success) memiliki nilai kriteria berkisar antara 71% hingga 77%. Batas tertinggi untuk setiap variabel adalah 1250, dan total nilai yang didapat bervariasi tergantung pada tingkat pencapaian responden di setiap indikator. Variabel Engagement mendapatkan nilai paling rendah yaitu 888 (71%), sedangkan Happiness dan Task Success meraih nilai tertinggi yaitu 963 (77%). Secara umum, seluruh variabel menunjukkan tingkat kegunaan yang tinggi dan dapat disimpulkan bahwa semua sasaran pengujian telah berhasil dicapai. Ini menunjukkan bahwa sistem telah berhasil memenuhi elemen-elemen penting pengalaman pengguna dengan baik. Berikut hasil pengujian disajikan pada **Tabel 3** dan divisualisasikan dalam grafik pada **Gambar 8**.

Tabel 3. Hasil Pengujian HEART Metrics

Variabel	Jumlah Soal	Nilai Max	Total Nilai	Nilai Kriteria	Label Of Usability	Kesimpulan
H	5	1250	963	77%	Tinggi	Tercapai
E	5	1250	888	71%	Tinggi	Tercapai
A	5	1250	938	75%	Tinggi	Tercapai
R	5	1250	950	76%	Tinggi	Tercapai
T	5	1250	963	77%	Tinggi	Tercapai



Gambar 8. Grafik Berdasarkan Hasil Akhir Pengujian

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dengan metode HEART Framework, seluruh aspek yang dievaluasi terhadap aplikasi JKN Mobile tergolong dalam kategori tinggi. Aspek Happiness dan Task Success mencatat skor tertinggi, mencerminkan kepuasan pengguna serta kemudahan dalam menjalankan fungsi utama aplikasi. Sebaliknya, Engagement menjadi dimensi dengan nilai terendah, yang mengindikasikan keterbatasan pengguna dalam menjelajahi fitur yang tersedia. Dimensi Adoption dan Retention juga menunjukkan performa positif, meski masih terdapat potensi pengembangan, terutama pada tahap awal penggunaan. Secara umum, aplikasi ini telah mampu menjawab kebutuhan pengguna, namun peningkatan pada sisi desain dan interaksi pengguna tetap disarankan untuk menyempurnakan pengalaman digital yang ditawarkan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. U. Hakim, A. E. Rustanto, D. S. Bratakusumah, A. H. Sutawijaya, P. S. Magister, and A. Publik, "Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Bagian Pelayanan Publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 5, no. 2, 2024, [Online]. Available: <http://ojs.cahayamandalika.com/index.php/JCM>
- [2] A. L. Hanum, T. K. Miranti, D. Fatmawati, M. F. Diyon, and C. J. Prawiro, "Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan HEART Metrics," *Jurnal Syntax Admiration*, vol. 3, no. 2, pp. 362–372, 2022, doi: 10.46799/jsa.v3i2.390.
- [3] K. Rodden, H. Hutchinson, and X. Fu, "Measuring the User Experience on a Large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications," 2010.
- [4] Zarkasi, A. C., Wardani, A. S., and Sucipto. (2022). Analisa User Experience terhadap Fitur di Aplikasi Zenius Menggunakan HEART Framework. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 6(2). <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>
- [5] B. A. Putrajaya, M. R. Erlangga, A. Amalia, and A. Agung, "User Experience Analysis pada Aplikasi TIX.ID Menggunakan HEART Framework," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI)*, 2022. [Online]. Available: <http://sitasi.upnjatim.ac.id/>

- [6] M. A. Syainal, A. Pratama, D. Anindo, and S. Fitri, "Analisis User Experience Pada Aplikasi J&T EXPRESS Menggunakan Metode HEART Matrics," 2022.
- [7] A. Simanungkalit, J. Panda, P. Naibaho, and A. de Kweldju, "Analisis Sentimen Berbasis Aspek Pada Ulasan Aplikasi Shopee Menggunakan Algoritma Naïve Bayes."
- [8] R. A. Kristi, M. Z. Alifian, S. Lailatul, Z. Nisak, S. Abidah, and K. Dewi, "User Experience Analysis of TIX.ID Application Using HEART Framework," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI)*, 2022. [Online]. Available: <http://sitasi.upnjatim.ac.id/103>
- [9] *SISTEM_INFORMASI_MANAJEMEN_PADA_LAYANAN*. (n.d.).
- [10] Ulum, K., Wahyudi, A., Trinovita, D., & Lampung, S. K. (2024). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Mobile JKN di RSUD Az-Zahra Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Computer Science and Informatics (JOCSI)*, 2(1), 32–37. <http://ojs.edupartner.co.id/index.php/jocsi/index>
- [11] Masruroh, A. A., Juita, R., Pangaribuan, B., & Barat, P. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Informatics Journal*, 8(2).
- [12] Assessing Digital Adoption Capability in Public Healthcare Services Through Online User Reviews and Popularity Trends. (2024). *Journal of System and Management Sciences*. <https://doi.org/10.33168/jsms.2024.0719>
- [13] Aniko, A. R., Kusumasari, T. F., & Suakanto, S. (2024). Application of User Experience Method to Determine User Requirements in Remote Patient Monitoring Systems: Systematic Literature Review. 2024 *International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/ICISS62896.2024.10751221>
- [14] Verina, O., Utami, T., Wiguna, C., & Kusumawardani, D. M. (n.d.). *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Implementasi dan Pengukuran Pengalaman Pengguna Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA Menggunakan HEART Framework*. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [15] Brahupadhya Subiksa, G., Bagus, I., Peling, A., Pasek, M., Ariawan, A., Rekayasa, T., Lunak, P., Elektro, J. T., & Bali, P. N. (2023). HEART FRAMEWORK. In *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu Komputer* (Vol. 1, Issue 1).

