

## Evaluasi Kebergunaan Aplikasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja Pada Lembaga Publik = Evaluation Of The Usability of Worker's Social Security Applications In Public Institution

Asra Afrizon, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920531646&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Layanan aplikasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja adalah aplikasi layanan milik lembaga publik yang menyelenggarakan perlindungan jaminan sosial di bidang ketenagakerjaan. Aplikasi ini telah mengalami transformasi yang semula hanya menyediakan informasi terkait program, kemudian menyediakan pengajuan manfaat klaim. Pada maret 2022, ulasan pengguna dari App Store memberikan peringkat 1,5 dan melalui Google Play Store dengan peringkat 4,4 kemudian meningkat menjadi 4,7 pada maret 2023. Sementara itu, pengaduan dan permintaan informasi layanan aplikasi pada tahun 2022 menempati urutan kedua tertinggi, masing-masing 65% dan 5%. Dampak keluhan menyebabkan keterlambatan proses layanan, tingginya trafik keluhan, dan penurunan nilai kepuasan peserta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan usability evaluation aplikasi dari sisi pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini berfokus pada efektivitas, produktivitas, keamanan, dan kepuasan pengguna. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method, dengan menggunakan instrumen User Experience Questioner, Task Scenario, dan Post Test Interview. Temuan menunjukkan pengguna mengalami masalah antarmuka, navigasi, kejelasan informasi, dan masalah fungsionalitas. Aplikasi memerlukan perbaikan navigasi dan interaksi antarmuka, konsistensi desain tampilan, notifikasi, dan pedoman penggunaan. Rekomendasi bertujuan menyesuaikan antarmuka dan fungsionalitas memenuhi kebutuhan pengguna, memberikan pengalaman memuaskan dan mempersingkat proses layanan. Organisasi dapat menggunakan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan jaminan sosial tenaga kerja pada lembaga publik.

.....The worker's social security application is a service application belonging to a public institution that organizes social security protection in the field of employment. This application has undergone a transformation that initially only provided information related to the program, then provided submission of claim benefits. In March 2022, user reviews from the app store gave a rating of 1.5 and through the Google Play store with a rating of 4.4 then increased to 4.7 in March 2023. Meanwhile, complaints and requests for app service information in 2022 ranked second highest, at 65% and 5% respectively. The impact of complaints causes delays in the service process, high complaint traffic, and a decrease in participant satisfaction scores. This research aims to conduct a usability evaluation of the application from the user side and provide recommendations for improvement. This research focuses on effectiveness, productivity, security, and user satisfaction. This research method uses a mixed method approach, using the user experience questionnaire, task scenario, and post-test interview instruments. The findings show the user's experience interface, navigation, information clarity, and functionality issues. The application requires improvements to navigation and interface interaction, consistency of display design, notifications, and usage guidelines. Recommendations aim to adjust the interface and functionality to meet user needs, provide a satisfying experience, and shorten the service process. Organizations can use this research to improve the quality of labor and social security services in public institutions.