

# Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Usability terhadap Continuance Intention serta Usulan Desain Antarmuka Alternatif Aplikasi M-Health JakSehat = Assessing the Impact of Usability Factors on Continuance Intention and Proposing Alternative Interface Designs for the JakSehat M-Health Application

Immanuel Gerald Ronaldo Nadeak, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920553063&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah mengembangkan aplikasi JakSehat untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat Jakarta. Namun, aplikasi ini dinilai belum optimal karena banyaknya ulasan negatif terkait usability yang diberikan oleh pengguna. Hasil analisis data scrapping 430 ulasan pengguna di Google Play Store menunjukkan bahwa terdapat 34.7% ulasan yang mengeluhkan kendala usability pada aplikasi JakSehat. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model teoretis terkait faktor-faktor usability yang memengaruhi continuance intention pengguna JakSehat, serta merancang usulan antarmuka alternatif aplikasi JakSehat yang dapat meningkatkan continuance intention pengguna. Dengan menggunakan metode design science research (DSR), penelitian ini melibatkan: (1) identifikasi masalah secara kuantitatif dan kualitatif dengan mengacu pada teori usability-continuance dan teori usability; (2) perumusan solusi berdasarkan hasil analisis data; (3) perancangan high-fidelity prototype desain antarmuka alternatif aplikasi; (4) demonstrasi skenario penggunaan desain antarmuka alternatif aplikasi; (5) evaluasi desain antarmuka alternatif aplikasi dengan UT dan SUS; dan (6) penarikan kesimpulan serta saran penelitian. Penelitian ini melibatkan 418 responden untuk pengujian kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dan sebelas responden untuk pengujian kualitatif melalui wawancara, di mana responden merupakan pengguna aplikasi JakSehat. Metode analisis data yang digunakan adalah CB-SEM untuk data kuantitatif dan thematic analysis untuk data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa application design, application utility, application dependability, user-interface input, user-interface output, dan errors berpengaruh signifikan terhadap continuance intention. Sedangkan user-interface structure dan user-interface graphics tidak berpengaruh signifikan. Hasil penelitian kualitatif kemudian memperkuat hasil penelitian kuantitatif dan menjelaskan lebih lanjut alasan di balik pengaruh tersebut. Dari kedua temuan ini, dihasilkan sebuah artefak berupa prototipe desain antarmuka alternatif dari aplikasi JakSehat yang berfokus pada perbaikan faktor-faktor usability yang berpengaruh terhadap continuance intention pengguna. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana faktor usability memengaruhi continuance intention pengguna dalam konteks aplikasi JakSehat, serta menjadi panduan praktis bagi para pengembang dalam merancang aplikasi m-health yang lebih userfriendly dan mendukung continuance intention pengguna.

..... The DKI Jakarta Provincial Government has developed the JakSehat application to improve healthcare service accessibility for Jakarta residents. However, the app has been considered less than ideal due to numerous negative reviews from users regarding usability. An analysis of 430 user reviews scraped from the Google Play Store revealed that 34.7% of the reviews complained about usability issues in the JakSehat app. This research aims to develop a theoretical model concerning usability factors that influence the continuance intention of JakSehat users and to design an alternative interface design for the JakSehat

application that can enhance user continuance intention. Utilizing the design science research (DSR) method, this research involves: (1) quantitative and qualitative problem identification, referring to the usability-continuance theory and usability theory; (2) solution formulation based on data analysis results; (3) design of a high-fidelity prototype for an alternative app interface; (4) demonstration of usage scenarios for the alternative interface design; (5) evaluation of the alternative interface design through usability testing (UT) and the system usability scale (SUS); and (6) conclusion and research suggestion formulation. This research involved 418 respondents for quantitative testing through questionnaire distribution and 11 respondents for qualitative testing through interviews, where the respondents were users of the JakSehat app. The data analysis methods used were CB-SEM for quantitative data and thematic analysis for qualitative data. The results of this research indicate that application design, application utility, application dependability, user-interface input, user-interface output, and errors significantly influence continuance intention. Conversely, user-interface structure and user-interface graphics do not have a significant impact. Qualitative research findings then support and expand upon the quantitative research results and further explain the reasoning behind these influences. From these two findings, an artifact was produced in the form of a prototype design for an alternative interface for the JakSehat application, focusing on improving the usability factors that influence user continuance intention. It is hoped that the results of this research can provide an understanding of how usability factors influence user continuance intention in the context of the JakSehat application, as well as serve as a practical guide for developers in designing more user-friendly m-health applications that support user continuance intention.