

ABSTRAK

Penggunaan aplikasi *mobile* oleh lansia dengan kondisi *cerebrovascular accident* (CVA) seringkali menghadapi tantangan, terutama dalam aspek kenyamanan penggunaan dan aksesibilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi UX dan aksesibilitas aplikasi *mobile* Andal Taspen bagi pensiunan dengan kondisi CVA, serta memberikan rekomendasi perancangan ulang antarmuka aplikasi berdasarkan hasil temuan. Evaluasi dilakukan menggunakan wawancara semi-terstruktur dengan metode *think aloud* berdasarkan prinsip *good design* dari Dieter Rams, dan metode *contextual inquiry* berbasis pedoman WCAG 2.1 untuk menilai aksesibilitas aplikasi, dengan jumlah partisipan sebanyak delapan orang. Hasil evaluasi awal menunjukkan berbagai kendala, seperti kompleksitas navigasi, keterbatasan pemahaman teks dan ikon, serta fitur yang kurang inklusif. Sebagai respons terhadap temuan tersebut, dilakukan perancangan ulang dengan pendekatan *design thinking*, kemudian dikembangkan menjadi sebuah *prototype* antarmuka berbasis *frontend* yang diujikan pada partisipan sebelumnya. Hasil evaluasi pada *prototype* menunjukkan peningkatan signifikan dalam aspek UX dan aksesibilitas. Dari sisi UX, terjadi kenaikan respon positif secara signifikan, seperti pada indikator *user-friendly* 78,12%, *understandable* 66,25%, dan *simple* 68,75%. Sementara itu, dari sisi aksesibilitas, terjadi peningkatan jumlah partisipan pada indikator kejelasan teks dan ikon (lima partisipan), kemudahan interaksi (lima partisipan), indikator format instruksi (enam partisipan), serta indikator sistem alternatif (enam partisipan). Hal ini menandakan bahwa *prototype* mampu menjawab sebagian besar hambatan yang sebelumnya dihadapi pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perancangan ulang aplikasi Andal Taspen berhasil meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas pengguna lansia dengan kondisi *cerebrovascular accident* (CVA). Dengan pengembangan lebih lanjut, aplikasi ini berpotensi menjadi layanan digital yang lebih inklusif dan ramah lansia.

Kata Kunci: *User Experience*, Aksesibilitas, Lansia *Cerebrovascular Accident* (CVA), *Design Thinking*, Andal Taspen.