



Analisis *User Experience* Aplikasi Halo Hermina Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*

Shafira Khoirunnisa¹, Mery Citra Sondari²

^{1,2} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Padjajaran, Bandung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Januari 1, 2024

Revised Januari 2, 2024

Accepted Januari 4, 2024

Keywords:

Penggunaan Aplikasi Mobile,
User Experience Questionnaire,
Evaluasi Aplikasi Halo
Hermina,

Keywords:

Use of Mobile Applications,
User Experience Questionnaire,
Application Evaluation Hello
Hermina,

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan pengguna telepon seluler mempengaruhi pertumbuhan jumlah dan intensitas penggunaan aplikasi mobile, dan diprediksi akan terus meningkat setiap tahunnya. Terlebih ketika adanya pandemi Covid-19, sehingga rumah sakit dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang maksimal. PT Medikaloka Hermina Tbk membuat aplikasi Halo hermina untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal ditengah pandemi Covid-19. Namun pada kenyataannya pengguna masih kurang puas dengan aplikasi tersebut. Pada Google Play Store, aplikasi Halo Hermina mendapat rating 2,7 dari skala tertinggi 5. Karena penilaian yang kurang baik tersebut, maka perlu adanya evaluasi, salah satunya pada bidang user experience, tujuannya untuk mengetahui apakah user experience menjadi faktor dari permasalahan yang terjadi. Metode User Experience Questionnaire digunakan untuk menilai aspek-aspek user experience. Nilai mean dan benchmark merupakan hasil yang dipakai untuk menentukan kualitas user experience, kedua hasil tersebut didapatkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan analysis tools UEQ. Dari pengujian terhadap 30 orang, hasil pengukuran nilai mean adalah aspek attractiveness (1,8), aspek efficiency (1,7), aspek perspicuity (1,4), aspek dependability (1,6), aspek novelty (1,4) dan aspek stimulation (1,8). Kemudian hasil nilai benchmark adalah aspek stimulation termasuk kedalam kategori excellent (baik sekali). Dan aspek attractiveness, efficiency, dependability, dan novelty termasuk kedalam kategori good (baik). Sedangkan aspek perspicuity termasuk kedalam kategori above average (diatas rata-rata). Berdasarkan pengukuran nilai mean dan benchmark, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Halo Hermina memiliki nilai evaluasi yang positif dan memiliki tingkat benchmark yang baik. Untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan perancangan desain tampilan aplikasi, dan membandingkan hasil pengukuran antara tampilan lama dan terbaru

ABSTRACT

The rapid growth of mobile phone users influences the growth in the number and intensity of mobile application use and is predicted to continue to increase every year. Especially during the Covid-19 pandemic, hospitals are required to continue to provide maximum service. PT Medikaloka Hermina Tbk created Halo Hermina application to be able to provide maximum service in the midst of the Covid-19 pandemic. However, in reality, users are still dissatisfied with the application. On the Google Play Store, Halo Hermina application received a rating of 2.7 from the highest scale of 5. Because of this poor rating, an evaluation is needed, one of which is in the field of user experience, the aim of which is to find out whether user experience is a factor in the problems that occur. The User Experience Questionnaire method is used to assess aspects of user experience. The mean and benchmark values are the results used to determine the quality of user experience. These two results are obtained from the results of data processing using UEQ analysis tools. From testing on 30 people, the

results of measuring the mean values were attractiveness aspect (1.8), efficiency aspect (1.7), perspicuity aspect (1.4), dependability aspect (1.6), novelty aspect (1.4) and stimulation aspect (1.8). Then the benchmark value results are that the stimulation aspect is result in the excellent category (very good). Then the benchmark value results are that stimulation aspect is included in the excellent category (very good). The aspects of attractiveness, efficiency, dependability, and novelty are included in the good category. Meanwhile, perspicuity aspect is included in the above- average category. Based on the measurement of the mean and benchmark values, it can be concluded that the Halo Hermina application has a positive evaluation value and a good benchmark level. For further research, you can design the application display design and compare the measurement results between the old and newest displays

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Shafira Khoirunnisa

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Padjajaran
Bandung, Indonesia
Email: shafira19012@mail.unpad.ac.id

1. PENDAHULUAN

Badan Pusat Statistik [1] pernah menyatakan bahwa pengguna telepon mobile pada tahun 2021 adalah mencapai 90,54% dari total populasi di Indonesia. Perkembangan tersebut semakin terlihat ketika adanya pandemi Covid-19 yang melanda dunia, karena telepon mobile dapat membantu dan memberikan manfaat yang signifikan terhadap kegiatan sehari-hari, yang sebagian besarnya hanya dapat dilakukan secara online [2]. Selain itu, telepon mobile menyediakan program aplikasi yang lebih beragam dan juga dapat digunakan secara fleksibel, sehingga aplikasi mobile dapat memenuhi kebutuhan user terhadap informasi-informasi menjadi lebih cepat [3]. Mobile Health atau mHealth merupakan pelayanan rumah sakit yang dilakukan secara online [4]. Permintaan terhadap pelayanan pada sektor kesehatan semakin meningkat sejak adanya pandemi Covid-19, karena minimnya akses masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan secara tatap muka. Oleh karena itu, sektor kesehatan dituntut untuk dapat memberikan solusi, yaitu dengan membuat/menerapkan layanan mHealth. Mobile Health merupakan solusi efektif bagi daerah-daerah yang memiliki kesulitan akses terhadap berbagai informasi kesehatan, karena akses tersebut bisa didapatkan secara mudah dan fleksibel [5]. Rapid Application Development (RAD) merupakan pembuatan sistem perangkat dengan waktu pengerjaan yang relatif singkat. Metode tersebut menjadi salah satu alternatif ketika pandemi Covid-19, tujuannya untuk memenuhi permintaan masyarakat terhadap aplikasi mHealth, karena dapat menghasilkan aplikasi hanya dalam waktu yang cepat, yaitu kurang lebih satu bulan. Walaupun metode RAD dapat menghasilkan aplikasi dengan durasi yang cepat, namun dalam proses pembuatannya kemungkinan besar terdapat satu atau lebih tahapan yang dikesampingkan, dengan tujuan untuk mempersingkat waktu. Oleh karena itu, implementasi RAD ini juga dapat mengakibatkan ketidakpuasan pengguna terhadap sistem yang dihasilkan.

Rumah Sakit Hermina membuat aplikasi bernama Halo Hermina, yang mengimplementasikan RAD untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan

kesehatan pada saat pandemi Covid-19. Aplikasi tersebut mendapat penilaian pada Google Play Store sebesar 2,7 dari total poin 5. Jika diartikan, pengguna masih kurang puas terhadap aplikasi tersebut. Terdapat beberapa alasan yang membuat pengguna kurang puas terhadap aplikasi tersebut, salah satunya adalah mengenai UI/UX aplikasi. UI/UX merupakan gabungan dua kata dari User Interface dan User Experience. User Interface merupakan informasi dan interaksi pada aplikasi atau website, sedangkan User Experience merupakan interaksi antara aplikasi/website dan manusia. UI bertujuan untuk memberikan keindahan dan kemudahan pada tampilan aplikasi, kemudian UX bertujuan untuk memberikan pengalaman yang baik ketika pengguna menggunakan aplikasi [6]. Terdapat beberapa pengukuran untuk menilai kualitas dari UI/UX, perlu dilakukan evaluasi berkala untuk mengetahui kualitas dan menentukan apakah aplikasi sudah sesuai dengan harapan penggunanya. Evaluasi perlu terus dilakukan, hingga kebutuhan dan harapan pengguna terhadap aplikasi sudah tercapai. Aplikasi Halo Hermina perlu melakukan evaluasi terhadap pengalaman penggunanya, untuk mengetahui apakah UX menjadi salah satu permasalahan pada aplikasi Halo Hermina. Dari penjelasan diatas, peneliti bertujuan untuk melakukan evaluasi mengenai user experience (pengalaman pengguna). Tujuannya untuk mengetahui secara objektif, apakah UX menjadi salah satu permasalahan yang menyebabkan rating dan review yang kurang baik pada aplikasi Halo Hermina. Metode penelitian yang digunakan adalah User Experience Questionnaire (UEQ), dari metode tersebut nantinya akan menilai 6 aspek UEQ pada aplikasi Halo Hermina, dan akan memberikan hasil nilai dan kualitas dari setiap aspek aplikasi Halo Hermina

2. METODE

2.1 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah pasien/wali pasien RS Hermina. Dengan jumlah sampel yang diambil adalah sebagai berikut:

a. Sampel kuesioner UEQ

Penentuan jumlah sampel UEQ akan ditentukan berdasarkan durasi pengambilan sampel, yaitu selama kurang lebih 3 minggu. Atau jumlah minimal sampel yang akan diambil adalah 20 responden, jumlah tersebut mengadaptasi dari UEQ Handbook, dimana jumlah minimal responden adalah 20 orang [7].

b. Sampel partisipan wawancara

Jumlah sampel wawancara adalah 20-30 partisipan, jumlah tersebut diambil berdasarkan hasil pernyataan pada website konsultan UI/UX, Nielsen Norman Group. Dimana dinyatakan bahwa jumlah partisipan wawancara untuk penelitian yang general dan sampel yang luas dan bervariasi adalah 20-30 partisipan.

2. Sampel

Dari 20-30 sampel yang diambil, seluruhnya diambil berdasarkan pengukuran purposive sampling, dengan kriteria sampel yaitu, berusia 17-60 tahun, dan merupakan pasien/wali pasien Rumah Sakit Hermina Sukabumi.

2.2 Teknik Model Analisis

Model analisis yang digunakan yaitu analisis UEQ berdasarkan UEQ Handbook, dengan menganalisis nilai rata-rata aspek dari tiap responden, dan juga menganalisis nilai aspek UEQ

yang dibandingkan dengan data Benchmark pada tools analysis UEQ. Tools anlysis UEQ merupakan kalkulator untuk mengolah dan menghitung hasil data UEQ, yang dikembangkan oleh Martin Schrepp [8]. Tools UEQ tersebut selalu dievaluasi dan dikembangkan hingga versi terbarunya, yaitu versi 12 yang di rilis pada bulan Februari 2023. Tools UEQ dapat dijalankan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel, dimana untuk mengakses kalkulator pengolahan data tersebut, dapat diunduh secara gratis melalui website <https://www.ueq-online.org/>. Hasil akhir pengukuran dengan menggunakan tools analysis UEQ adalah nilai mean dari tiap aspek UEQ dan nilai Benchmark.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengukuran Skala UEQ (Mean dan Varians)

Pengukuran skala UEQ dilakukan untuk mengetahui pengalaman pengguna dan juga mengetahui apakah aplikasi Halo Hermina sudah memenuhi harapan dari penggunanya. Hasil pengukuran akan dilihat melalui hasil nilai mean (rata-rata) dari item-item indikator dan juga aspek penelitian. Tabel 2 merupakan skala penilaian dari pengukuran diatas.

Tabel 2. Skala Penilaian (*mean* dan *varians*)

<i>Value</i> (nilai)	Keterangan
> 0,8	Evaluasi positif
-0,8<...<0,8	Evaluasi netral
< -0,8	Evaluasi negatif

Berikut merupakan hasil pengukuran skala nilai mean dari *item-item* indikator penelitian:

1. Aspek *Attractiveness* (Daya Tarik)

Pengukuran aspek *attractiveness* menekankan mengenai kesan pengguna ketika menggunakan aplikasi Halo Hermina, sehingga dari pengukuran ini, dapat diketahui apakah pengguna merasa aplikasi sudah ramah pengguna atau belum. Tabel 3 merupakan hasil pengukuran nilai *mean* dari *item-item* aspek *attractiveness*, dimana pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa seluruh *item* aspek *attractiveness* memiliki nilai evaluasi yang positif. Menurut hasil pada tabel tersebut, kesan pengguna terhadap aplikasi Halo Hermina adalah menyenangkan, atraktif, ramah pengguna, nyaman, baik dan menggembirakan.

Berdasarkan hasil wawancara klarifikasi, keseluruhan aspek *attractiveness* mendapatkan nilai yang positif karena pemilihan warna *background*, *font* dan ikon yang tepat dan *color palette* yang sederhana. Kemudian jarak dan penempatan setiap elemen terorganisir secara baik, sehingga juga membuat pengguna merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi Halo Hermina, dan merasa tampilan aplikasi sudah cukup atraktif dan baik.

Tabel 3. Hasil Pengukuran Nilai *Mean* Aspek *Attractiveness*

Kode	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
UEQ_AT1	Menyusahkan	Menyenangkan	1,9	Positif
UEQ_AT2	Atraktif	Tidak atraktif	1,9	Positif
UEQ_AT3	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	1,5	Positif
UEQ_AT4	Tidak nyaman	Nyaman	1,8	Positif
UEQ_AT5	Baik	Buruk	2,1	Positif
UEQ_AT6	Tidak disukai	Menggembirakan	1,7	Positif

2. Aspek *Efficiency* (Efisiensi)

Pengukuran aspek *efficiency* menekankan mengenai penyelesaian tugas pada aplikasi Halo Hermina tanpa adanya kendala, sehingga dari pengukuran ini, dapat diketahui apakah pengguna dapat menyelesaikan suatu tugas secara cepat atau lambat. Tabel 4 merupakan hasil pengukuran nilai *mean* dari *item-item* aspek *efficiency*, dimana pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa seluruh *item* aspek *efficiency* memiliki nilai evaluasi yang positif. Menurut hasil pada tabel tersebut, penilaian pengguna terhadap penyelesaian tugas pada aplikasi Halo Hermina adalah cepat, efisien, praktis dan terorganisir.

Berdasarkan hasil wawancara klarifikasi, keseluruhan aspek *efficiency* mendapatkan nilai yang positif karena pengguna dapat melakukan pendaftaran secara lebih cepat, mudah dan praktis. Selain itu pengguna juga merasakan kegunaan dari aplikasi Halo Hermina, sehingga dengan adanya aplikasi tersebut, pengguna merasakan efisiensi ketika melakukan tugas tertentu, contohnya pendaftaran ke poliklinik.

Tabel 4. Hasil Pengukuran Nilai *Mean* Aspek *Efficiency*

Kode	Indikator		Mean	Evaluasi Penilaian
UEQ_EF1	Cepat	Lambat	1,7	Positif
UEQ_EF2	Tidak efisien	Efisien	1,8	Positif
UEQ_EF3	Tidak Praktis	Praktis	1,7	Positif
UEQ_EF4	Terorganisir	Berantakan	2,0	Positif

3. Aspek *Perspicuity* (Kejelasan)

Pengukuran aspek *perspicuity* menekankan mengenai kemudahan pengguna dalam mempelajari cara kerja dari aplikasi Halo Hermina, sehingga dari pengukuran ini, dapat diketahui apakah pengguna merasa aplikasi mudah dipelajari atau sulit dipelajari ketika pertama kali digunakan. Tabel 5 merupakan hasil pengukuran nilai *mean* dari *item-item* aspek *perspicuity*, dimana pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa seluruh *item* aspek *perspicuity* memiliki nilai evaluasi yang positif. Menurut hasil pada tabel tersebut, penilaian pengguna

terhadap kemudahan dalam mempelajari cara kerja aplikasi Halo Hermina adalah jelas, dapat dipahami, mudah dipelajari dan sederhana. Berdasarkan hasil wawancara klarifikasi, keseluruhan aspek *perspicuity* mendapatkan nilai yang positif karena tampilan yang sederhana dan tugas yang perlu diselesaikan dari setiap halamannya cukup mudah dimengerti, maka hal tersebut membuat pengguna merasa bahwa aplikasi Halo Hermina sudah cukup mudah untuk dipelajari walaupun beberapa pengguna membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memahami alur dan tugas yang perlu diselesaikan pada setiap halaman tersebut.

Tabel 5. Hasil Pengukuran Nilai *Mean* Aspek *Perspicuity*

Kode	Indikator		<i>Mean</i>	Evaluasi Penilaian
UEQ_PC1	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	1,9	Positif
UEQ_PC2	Jelas	Membingungkan	1,4	Positif
UEQ_PC3	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	1,2	Positif
UEQ_PC4	Rumit	Sederhana	1,4	Positif

4. Aspek *Dependability* (Dapat Diandalkan)

Pengukuran aspek *dependability* menekankan mengenai pengendalian pengguna terhadap interaksi saat menggunakan aplikasi Halo Hermina, sehingga dari pengukuran ini, dapat diketahui apakah interaksi pada aplikasi dapat diprediksi atau tidak. Tabel 6 merupakan hasil pengukuran nilai *mean* dari *item-item* aspek *dependability*, dimana pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa seluruh *item* aspek *dependability* memiliki nilai evaluasi yang positif. Menurut hasil pada tabel tersebut, penilaian pengguna terhadap pengendalian interaksi aplikasi Halo Hermina adalah mendukung, dapat diprediksi, memenuhi ekspektasi dan aman.

Berdasarkan hasil wawancara klarifikasi, keseluruhan aspek *dependability* mendapatkan nilai yang positif karena interaksi pada tiap tombol dan halaman dapat diprediksi oleh pengguna. Walaupun terdapat beberapa tombol yang interaksinya masih belum sesuai dengan prediksi pengguna.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Nilai *Mean* Aspek *Dependability*

Kode	Indikator		<i>Mean</i>	Evaluasi Penilaian
UEQ_DE1	Menghalangi	Mendukung	2,0	Positif
UEQ_DE2	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	1,3	Positif
UEQ_DE3	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	1,3	Positif
UEQ_DE4	Aman	Tidak aman	2,2	Positif

5. Aspek *Novelty* (Kebaruan)

Pengukuran aspek *novelty* menekankan mengenai inovasi dan kreativitas aplikasi Halo Hermina untuk dapat menarik perhatian pengguna, sehingga dari pengukuran ini, dapat diketahui apakah aplikasi berdaya cipta atau masih konvensional. Tabel 7 merupakan hasil pengukuran nilai *mean* dari *item-item* aspek *novelty*, dimana pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa seluruh *item* aspek *novelty* memiliki nilai evaluasi yang positif. Menurut hasil pada tabel tersebut, penilaian pengguna terhadap inovasi dan kreativitas aplikasi Halo Hermina adalah inovatif, kreatif, berdaya cipta dan terdepan.

Berdasarkan hasil wawancara klarifikasi, keseluruhan aspek *novelty* mendapatkan nilai yang positif karena pada menu *home* ada inovasi penambahan berita, kemudian dengan penggunaan menu *dropdown* juga menjadi salah satu inovasi yang cukup baik menurut pengguna. Secara keseluruhan, menurut pengguna tampilan aplikasi Halo Hermina sudah cukup menerapkan inovasi dan kebaruan.

Tabel 7. Hasil Pengukuran Nilai *Mean* Aspek *Novelty*

Kode	Indikator		<i>Mean</i>	Evaluasi Penilaian
UEQ_NV1	Konservatif	Inovatif	1,5	Positif
UEQ_NV2	Kreatif	Monoton	1,3	Positif
UEQ_NV3	Berdaya cipta	Konvensional	1,1	Positif
UEQ_NV4	Lazim	Terdepan	1,8	Positif

6. Aspek *Stimulation* (Stimulasi)

Pengukuran aspek *stimulation* menekankan tingkat motivasi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Halo Hermina, sehingga dari pengukuran ini, dapat diketahui apakah aplikasi menarik atau tidak menarik. Tabel 8 merupakan hasil pengukuran nilai *mean* dari *item-item* aspek *stimulation*, dimana pada tabel tersebut memperlihatkan bahwa seluruh *item* aspek *stimulation* memiliki nilai evaluasi yang positif. Menurut hasil pada tabel tersebut, tingkat motivasi dan stimulasi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Halo Hermina adalah memotivasi, bermanfaat, menarik dan mengasyikan. Berdasarkan hasil wawancara klarifikasi, keseluruhan aspek *stimulation* mendapatkan nilai yang positif karena pengguna merasa terbantu karena adanya kemudahan dalam melakukan pendaftaran. Karena pengguna merasa aplikasi Halo Hermina bermanfaat, sehingga pengguna termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Tabel 8. Hasil Pengukuran Nilai *Mean* Aspek *Stimulation*

Kode	Indikator		<i>Mean</i>	Evaluasi Penilaian
UEQ_SL1	Memotivasi	Tidak memotivasi	2,2	Positif
UEQ_SL2	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	2,0	Positif
UEQ_SL3	Tidak menari	Menarik	1,6	Positif

UEQ_SL4	Membosankan	Mengasyikan	1,6	Positif
---------	-------------	-------------	-----	---------

7. Hasil Pengukuran Nilai Mean Aspek UEQ

Tabel 9 merupakan hasil pengukuran keseluruhan aspek UEQ. Pada tabel tersebut diketahui bahwa seluruh aspek memiliki evaluasi penilaian yang positif. Sehingga diketahui bahwa penilaian pengguna terhadap aplikasi Halo Hermina, berdasarkan 6 aspek UEQ adalah positif.

Tabel 9. Hasil Pengukuran Nilai Aspek UEQ

Variabel	Mean	Evaluasi Penilaian
<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	1,8	Positif
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	1,7	Positif
<i>Perspiciuity</i> (Kejelasan)	1,4	Positif
<i>Dependability</i> (Dapat Diandalkan)	1,6	Positif
<i>Novelty</i> (Kebaruan)	1,4	Positif
<i>Stimulation</i> (Stimulasi)	1,8	Positif

Gambar 2 merupakan grafik hasil pengukuran nilai aspek UEQ. Pada grafik tersebut nilai aspek *attractiveness* (daya tarik) yaitu 1,8. Nilai dari hasil pengukuran aspek *attractiveness* dinyatakan sebagai nilai yang positif/baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna memiliki kesan yang baik terhadap aplikasi Halo Hermina.

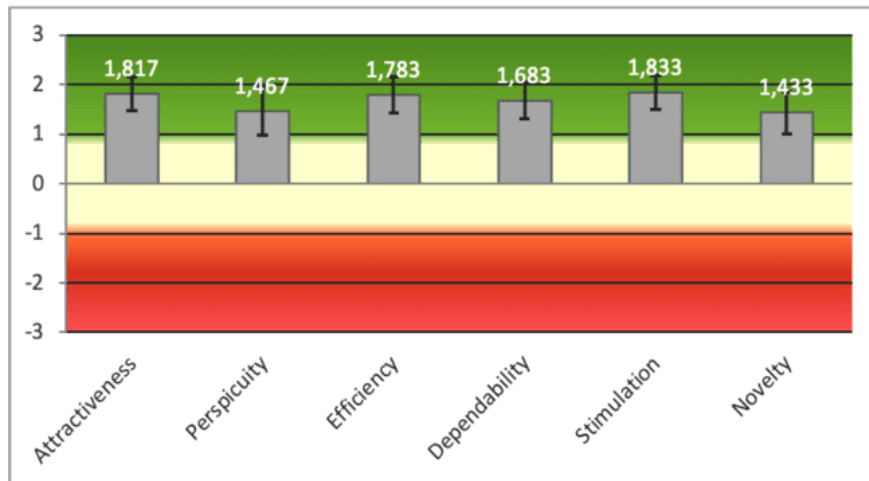
Aspek *Efficiency* (Efisiensi) mendapat nilai 1,7. Nilai hasil pengukuran aspek tersebut dinyatakan sebagai nilai yang positif/baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat menyelesaikan tugas pada aplikasi Halo Hermina tanpa adanya kendala.

Aspek *Perspiciuity* (Kejelasan) mendapat nilai 1,4. Nilai hasil pengukuran aspek tersebut dinyatakan sebagai nilai yang positif/baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna mudah untuk mempelajari cara kerja aplikasi Halo Hermina.

Aspek *Dependability* (Dapat Diandalkan) mendapat nilai 1,6. Nilai hasil pengukuran aspek tersebut dinyatakan sebagai nilai yang positif/baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat mengendalikan interaksi aplikasi Halo Hermina.

Aspek *Novelty* (Kebaruan) mendapat nilai 1,4. Nilai hasil pengukuran aspek tersebut dinyatakan sebagai nilai yang positif/baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna merasakan adanya inovasi dan kreativitas pada aplikasi Halo Hermina.

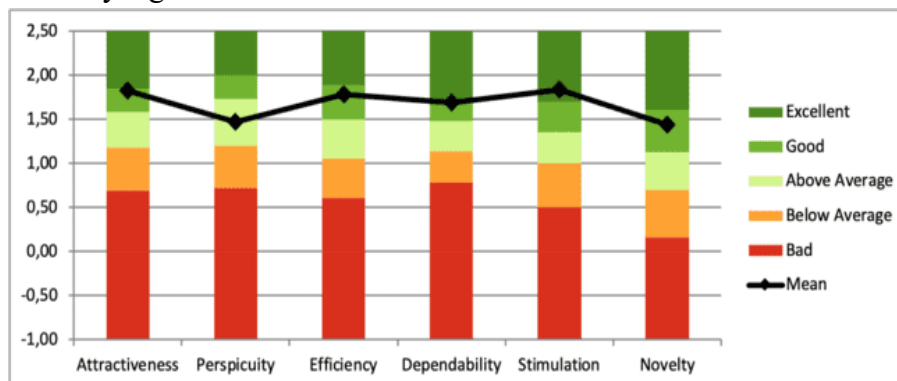
Aspek *Stimulation* (Stimulasi) mendapat nilai 1,8. Nilai hasil pengukuran aspek tersebut dinyatakan sebagai nilai yang positif/baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi Halo Hermina.



Gambar 2. Grafik Nilai Aspek UEQ Aplikasi Halo Hermina

3.2 Pengukuran Benchmark

Gambar 3 merupakan grafik *benchmark* aplikasi Halo Hermina. Aspek *stimulation* termasuk kedalam kategori *excellent* (baik sekali). Kemudian aspek *attractiveness*, *efficiency*, *dependability*, dan *novelty* termasuk kedalam kategori *good* (baik). Sedangkan aspek *perspicuity* termasuk kedalam kategori *above average* (diatas rata-rata). Dari hasil *benchmark* tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, aplikasi Halo Hermina sudah memiliki tingkat *benchmark* yang baik.



Gambar 3. Grafik Benchmark UEQ Aplikasi Halo Hermina

3.3 Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap 20 partisipan, yang dipilih berdasarkan tiap kategori umur, dari keseluruhan 30 responden yang melakukan pengisian kuesioner. Hasil wawancara merupakan tanggapan yang telah diolah dan diringkas, tanggapan berisikan pengalaman dan kesan, baik yang bersifat positif maupun negatif terhadap aplikasi Halo Hermina. Wawancara dilakukan dengan menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur, sehingga peneliti sudah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang mendukung tiap aspek UEQ, namun jumlah pertanyaan dan juga *step* yang ditanyakan cenderung fleksibel.

a. Aspek *Efficiency*

Secara *general*, pengguna merasa bahwa aspek *efficiency* pada aplikasi sudah cukup baik, namun terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan, yaitu: (1) Sistem aplikasi,

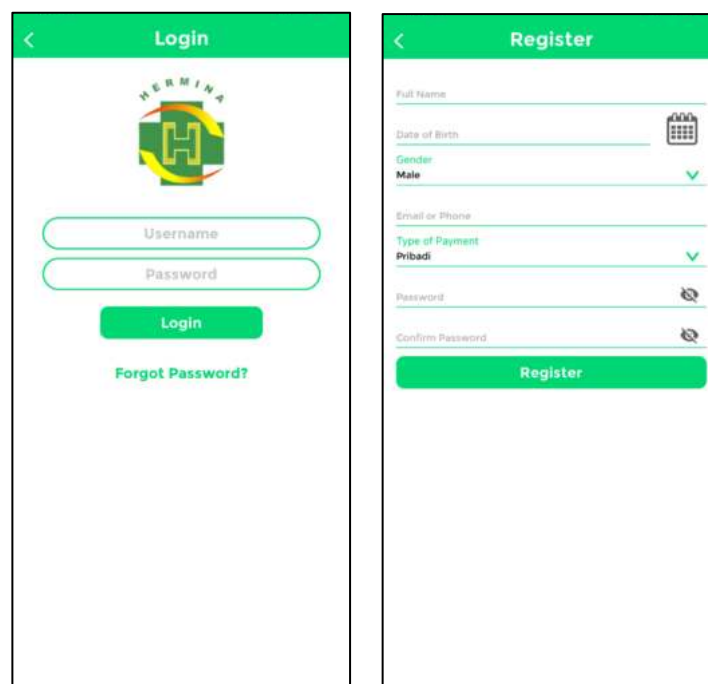
agar mengurangi terjadinya eror saat digunakan; (2) Menu home perlu disederhanakan, agar tampilan lebih indah.

b. Aspek *Stimulation*

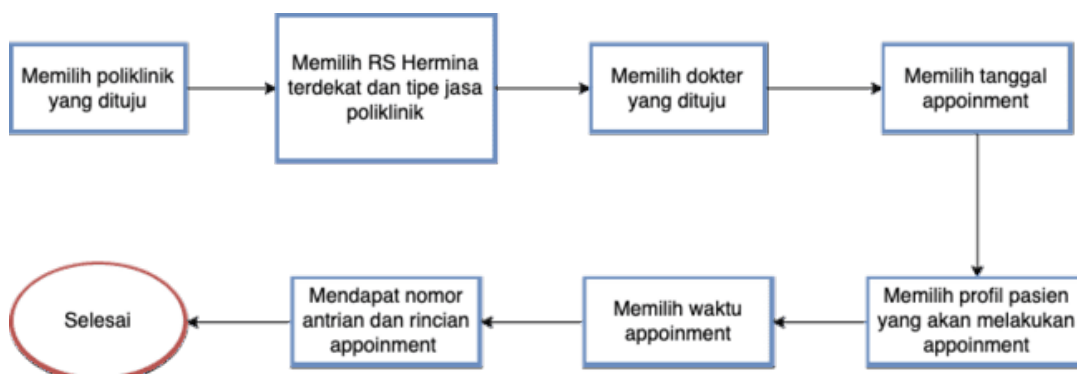
Secara keseluruhan aspek *stimulation*, pengguna merasa aplikasi ini juga sudah baik, karena pengguna termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi, walaupun masih berdasarkan manfaat dari aplikasi, karena motivasi.

c. Aspek *Perspicuity*

Aspek *perspicuity* menjadi salah satu aspek yang mendapatkan penilaian kurang baik oleh pengguna. Masih terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan, yaitu pada: (1) Informasi terkait elemen pada halaman *login*; dan (2) Penyederhanaan alur pendaftaran.



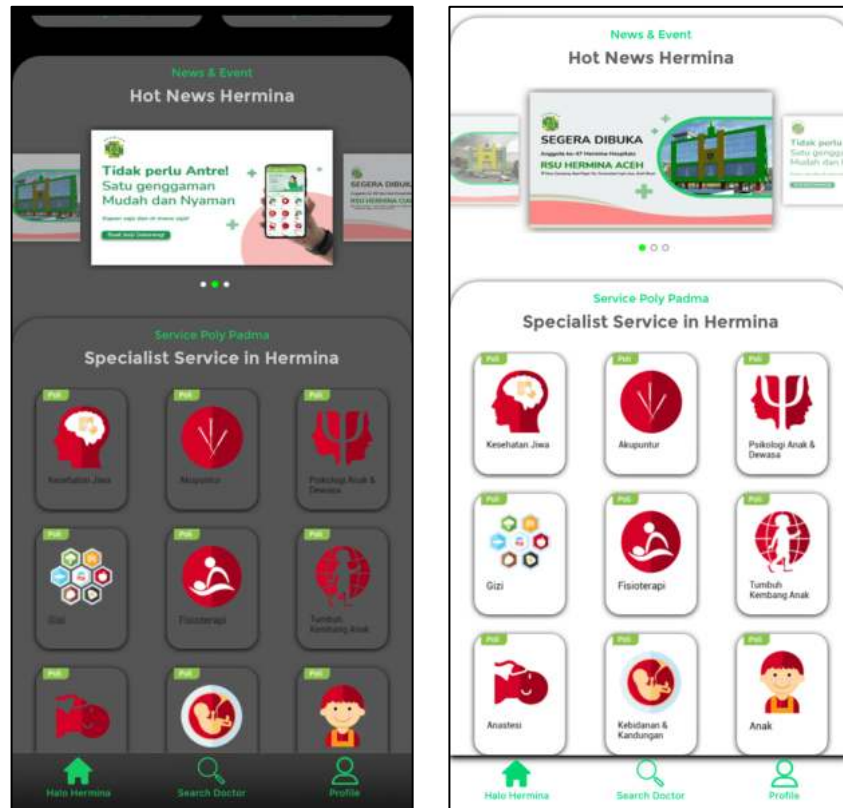
Gambar 4. Tampilan *login* dan registrasi aplikasi



Gambar 5. Alur pendaftaran *online* aplikasi Halo Hermina

d. Aspek *Attractiveness*

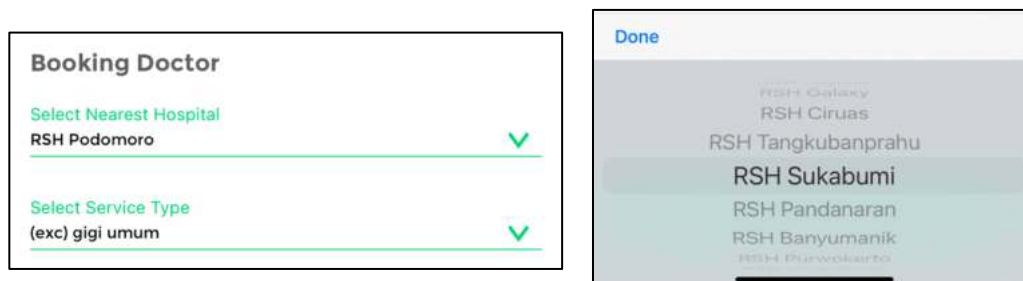
Secara keseluruhan, pengguna merasa bahwa aspek *attractiveness* sudah cukup baik, karena sebagian besar pengguna menggunakan tampilan “bright mode”. Namun masih perlu adanya evaluasi terkait ukuran *font* pada nama poliklinik. Kemudian perlu adanya beberapa evaluasi pada tampilan “*dark mode*”, yaitu pada pemilihan warna dan ukuran font.



Gambar 6. Perbandingan antara tampilan "dark mode" dan "bright mode" aplikasi

e. Aspek *Dependability*

Aspek *dependability* secara keseluruhan mendapatkan nilai yang netral, karena sebagian besar pengguna tidak merasa adanya permasalahan interaksi pada aplikasi. Namun terdapat beberapa pengguna menemukan adanya masalah pada interaksi yang cukup mengganggu, yaitu: (1) Interaksi pada menu drop down yang tidak sesuai harapan; (2) Jawaban pada list menu drop down yang tidak otomatis tersimpan; (3) list jawaban pada menu drop down yang tidak sesuai urutan abjad.

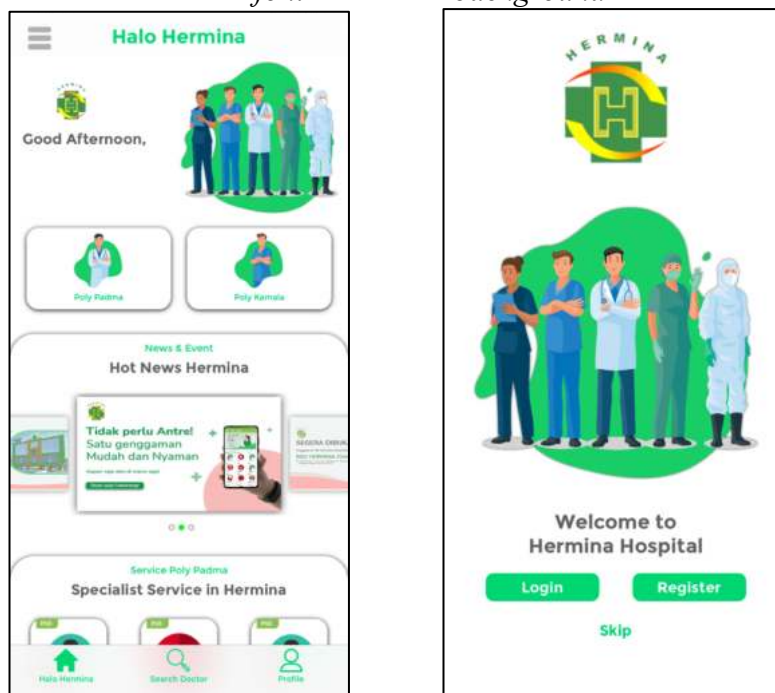


Gambar 7. Tampilan menu *dropdown* pendaftaran online aplikasi

f. Aspek *Novelty*

Secara keseluruhan, aspek *novelty* pada aplikasi Halo Hermina bisa dikatakan sudah baik, karena sebagian besar pengguna tidak memiliki keluhan terhadap inovasi dan kebaruan

aplikasi. Walaupun perlu adanya evaluasi terkait tampilan “dark mode” pada aplikasi, yaitu pada pemilihan warna antara warna *font* dan warna *background*.



Gambar 8. Tampilan menu *home* dan *landing page* aplikasi

4. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data analisa statistik deskriptif terhadap 30 responden, dengan menggunakan pengukuran skala (*mean* dan *varians*), diketahui bahwa nilai aspek *attractiveness* (1,8), aspek *efficiency* (1,7), aspek *perspicuity* (1,4), aspek *dependability* (1,6), aspek *novelty* (1,4) dan aspek *stimulation* (1,8) memiliki nilai *mean* diatas 0,8 atau dapat dikatakan memiliki nilai evaluasi positif. Berdasarkan hasil pengukuran benchmark, diketahui secara keseluruhan tingkat benchmark tiap aspek UEQ bahwa aplikasi Halo Hermina memiliki tingkat benchmark *good* (baik). Aspek *stimulation* termasuk kedalam kategori *excellent* (baik sekali). Kemudian aspek *attractiveness*, *efficiency*, *dependability*, dan *novelty* termasuk kedalam kategori *good* (baik). Sedangkan aspek *perspicuity* termasuk kedalam kategori *above average* (diatas rata-rata).

REFERENSI

- [1] Badan Pusat Statistik. (2021). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021.
- [2] Baihaqi, A., & Tumini, T. (2021). Penerapan metode Rapid Application Meotde Rapid Application Development (RAD) Dalam Pengembangan Sistem Pemesanan Menu Berbasis Android. *Jurnal Informasi dan Komputer*, 9(2), 95-102.
- [3] Rusvinasari, D., Setyanto, A., & Arief, M. R. (2020). Analisis User Interface pada Aplikasi Mobile Pelaporan Online Menggunakan Heuristic Evaluation. *Respati*, 15(1), 12. <https://doi.org/10.35842/jtir.v15i1.326>
- [4] Kulbayeva, S., Tazhibayeva, K., & Seiduanova, L. (2022). The Recent Advances of Mobile Healthcare in Cardiology Practice. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9559778/>

- [5] Chen, W., Chen, Z., & Cui, F. (2019). Collaborative and secure transmission of medical data applied to mobile healthcare. *BioMedical Engineering Online*, 18(1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/s12938-019-0674-x>
- [6] Wasiati, H., & Sudarmanto. (2022). Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Toko Online. *Upajiwa Dewantara*, 6(1), 11–30. <https://doi.org/10.26460/mmud.v6i1.1260>
- [7] Schrepp, M. (2023). User Experience Questionnaire Handbook. URL: https://www.researchgate.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2. (Accessed: 02.02. 2017), 1–15. www.ueq-online.org
- [8] Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(4), 40. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.445>