



Evaluasi Tingkat *Usability* Aplikasi *Halodoc* Menggunakan Pengukuran *System Usability Scale*

Setianingsih¹, Benny muyarman², Syifa maulida akmalia³, Lim Jong Su⁴, Julius Jery Nolasco⁵,
Riya Widayanti⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Article Info

Article history:

Received July 10, 2024

Revised July 15, 2024

Accepted July 18, 2024

Kata Kunci:

Halodoc,
Evaluasi System,
Penggunaan Metode Skala
Likert,
System Usability Scale (SUS)

Keywords:

Halodoc,
System Evaluation,
Use Of The Likert Scale
Method,
System Usability Scale (SUS)

ABSTRAK

Di tengah situasi global yang semakin tidak menentu dan kebutuhan akan akses layanan kesehatan yang cepat dan andal, Halodoc muncul sebagai solusi inovatif yang memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Sebagai platform kesehatan digital terkemuka di Indonesia, Halodoc memungkinkan pengguna untuk dengan mudah berkonsultasi dengan dokter, memesan obat-obatan, dan mendapatkan layanan kesehatan lainnya secara online. Namun dari hasil pengamatan, masih terdapat beberapa ulasan negatif yang menunjukkan kekurangan dalam kepuasan pengguna terhadap aplikasi Halodoc, terutama dalam hal kegunaan. Sehingga proses evaluasi system diperlukan untuk memantau dan mengetahui sisi apa saja yang memerlukan peningkatan demi mempertahankan konsistensi kualitas platform Halodoc dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna. Pada penelitian kali ini kami menggunakan metode pertanyaan skala likert dengan memfokuskan kepada empat komponen utama yakni Learnability, Efficiency, Memorability, serta Satisfaction yang secara eksplisit diturunkan menjadi 10 butir pertanyaan menggunakan pengukuran System Usability Scale. Menurut hasil yang diperoleh, ternyata nilai rata-rata System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa perlunya peningkatan pengalaman pengguna, dengan tantangan terkait navigasi antarmuka dan proses transaksi tebus obat online.

ABSTRACT

In the midst of an increasingly uncertain global situation and the need for fast and reliable access to health services, Halodoc emerges as an innovative solution that meets the needs of the Indonesian people. As the leading digital health platform in Indonesia, Halodoc allows users to easily consult with doctors, order medicines, and get other health services online. However, from observation, there are still some negative reviews that show shortcomings in user satisfaction with the Halodoc application, especially in terms of usability. Therefore, a system evaluation process is needed to monitor and know what areas need improvement in order to maintain the consistent quality of the Halodoc platform in understanding and fulfilling user needs. In this study, we used the Likert scale question method by focusing on four main components namely Learnability, Efficiency, Memorability, and Satisfaction which were explicitly reduced to 10 questions using the System Usability Scale measurement. According to the results obtained, it turns out that the average value of the System Usability Scale (SUS) shows that there is a need to improve the user experience, with challenges related to interface navigation and the online drug redemption transaction process.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Riya Widayanti
Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul
Jakarta, Indonesia
Email: riya.widayanti@esaunggul.ac.id

1. PENDAHULUAN

Akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan semakin mudah dengan adanya kemajuan teknologi yang memunculkan beragam kegiatan dan pelayanan. Sebagaimana diungkapkan [1] kemajuan perangkat lunak dan perangkat keras komputer telah mendorong berkembangnya sistem telemedis untuk berbagai tujuan. Telemedis, yang memungkinkan pasien dan dokter mengakses layanan kesehatan meskipun jaraknya jauh, merupakan salah satu kemajuan yang dihasilkan dari kemajuan teknologi [2]. Pengetahuan terkait kesehatan merupakan komponen penting dalam kehidupan sehari-hari, dan pengetahuan tersebut dapat diperoleh melalui konsultasi langsung dengan profesional medis. Pasien datang ke klinik dan berbicara langsung dengan dokter untuk mendapatkan informasi kesehatan, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan banyak pasien di beberapa klinik [3]. Karena keterbatasan waktu dan jam buka klinik, pasien merasa penyampaian informasi kesehatannya kurang. Banyak pasien yang memerlukan konsultasi dan informasi medis segera, dan mereka tidak dapat menunggu jam buka klinik. Faktanya, beberapa pasien mengalami masalah kesehatan saat klinik tutup dan harus berkonsultasi dengan dokter [4].

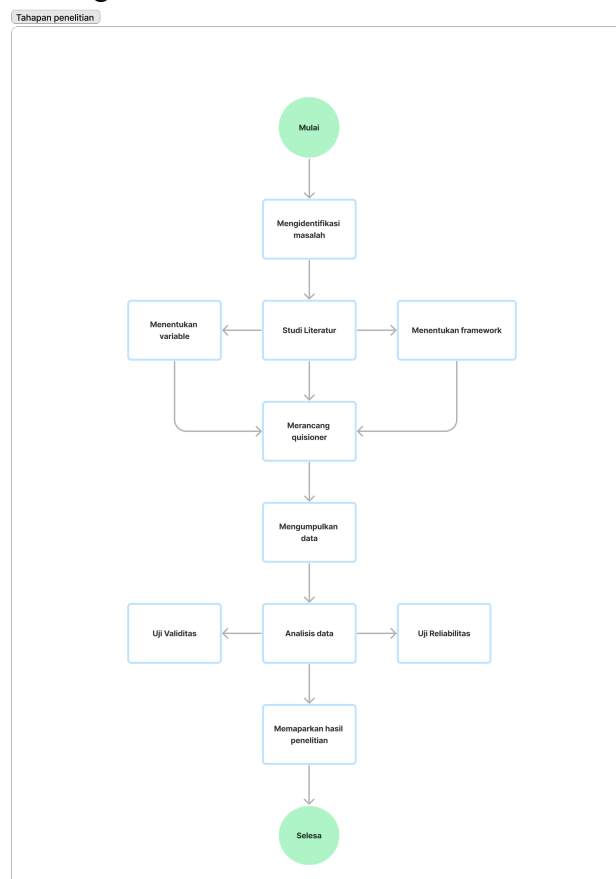
Aplikasi kesehatan Halodoc menjadi salah satu startup yang meraih popularitas. Ia menawarkan berbagai layanan online kepada penggunanya, termasuk konsultasi dokter, pembelian obat, janji temu di rumah sakit, dan akses ke berbagai sumber daya pendukung kesehatan [1]. Selain itu, Halodoc telah bekerja sama dengan 2.500 apotek mitra, 20.000 dokter berlisensi, dan lebih dari 2.500 rumah sakit di 100 kota di Indonesia [5]. Konsultasi kesehatan online sangat bermanfaat bagi masyarakat luas. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk segera memperoleh informasi tentang penyakit atau kondisi yang menyebabkan mereka kesakitan. Namun, sebuah aplikasi konsultasi dokter secara online perlu diuji usability nya untuk mengetahui apakah masyarakat kini dapat memanfaatkan layanan dengan mudah atau tidak [3]. Dengan aplikasi Halodoc, pasien dapat berbicara langsung dengan dokter dan bertanya seputar penyakitnya tanpa harus bepergian. Meskipun orang yang sakit pada akhirnya harus pergi ke fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit atau puskesmas untuk memeriksakan diri secara langsung, setidaknya mereka mendapat informasi tentang proses pertama dan selanjutnya untuk menangani setiap keluhan yang mungkin timbul. Selain menawarkan layanan konsultasi kesehatan lengkap, HaloDoc kini menawarkan kemampuan pembelian obat secara online dari apotek dengan bergabung di ApotekAntar. Menurut Google Play, pada Januari 2018, jumlah pengguna 500.000 hingga 100.000 orang telah mengunduh aplikasi HaloDoc yang memiliki rating 4,2 dari 6.257 pengguna yang berpartisipasi [6]. Usability merupakan pengalaman pengguna berinteraksi dengan suatu aplikasi atau situs web hingga mereka dapat memanfaatkannya secara efisien dan cepat [7].

Penelitian ini mengkaji kegunaan halodoc, sebuah aplikasi untuk konsultasi medis. Semakin tinggi nilai kegunaan sesuatu, semakin besar kemungkinan pengguna akan tetap menggunakannya. Di sisi lain, peringkat kegunaan suatu aplikasi yang lebih rendah akan membuat konsumen enggan menggunakannya. SUS dipilih untuk penelitian ini karena kemampuan responden dalam mengisi kuesioner dengan cepat dan efisien. Kuesioner hanya berisi 10 pernyataan, dan karena temuan disajikan dalam bentuk skor tunggal (0–100), untuk dapat memahaminya dengan cukup mudah [8]. Untuk memastikan bahwa temuan pengujian lebih sesuai dengan kenyataan yang dihadapi pengguna, teknik pengujian ini lebih fokus pada sudut pandang pengguna akhir [9].

”Usability merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi kesuksesan sebuah website” [10]. “Pengguna akan lebih cenderung menerima situs web dengan usability yang sangat baik” [11]. “Sebaliknya, alasan mengapa situs web e-Government jarang digunakan biasanya karena usability yang buruk “ [12].

2. METODE

Dalam mengolah persoalan ini, kami akan melakukan kombinasi dua buah metode guna melakukan penilaian terhadap system kerja aplikasi Halodoc menggunakan model pertanyaan SystemUsabili Scale (SUS) dengan penilaian kuisisioner skala likert. Adapun Tahapan penelitian yang akan kami lakukan sebagai berikut;



Gambar 1. (Langkah-langkah penelitian)

1. Melakukan identifikasi masalah

Pada tahapan ini kami melakukan observasi dan penilaian dengan pendekatan desk research kepada system halodoc, hasil yang kami temukan mendapati hipotesis sementara yang menyatakan bahwa beberapa system pada aplikasi Halodoc membutuhkan evaluasi usability lebih lanjut. Hal ini didasari oleh beberapa pengguna yang memberikan tanggapan keluhan terhadap beberapa layanan aplikasi Halodoc

2. Studi literatur

Pada tahapan ini kami melakukan literasi kepada beberapa data pustaka dan mengumpulkan landasan teori untuk membantu kami dalam mengerjakan penelitian ini. Tahapan ini disusul dengan penentuan framework serta penentuan variabel instrument penilaian apa saja yang akan diuji dan diperlukan dalam tahapan selanjutnya.

3. Merancang kuisisioner

Pada tahapan ini kami merincikan setiap instrument yang telah didapatkan dari hasil literatur dan menentukan jenis pertanyaan yang dapat merepresentasikan setiap instrument tersebut. Dari hasil pertanyaan tersebut, kami akan melakukan

4. Mengumpulkan data

Pada tahapan ini kami menyebarkan hasil rancangan kuesioner yang telah dikaitkan dengan variable instrument penilaian kepada responden melalui google form yang disebarkan kepada responden di lingkungan sekolah dan rumah kami.

5. Analisis data

Pada tahapan ini kami melakukan analisis terhadap data kuesioner. Hal tersebut menyangkut kepada uji validitas dan uji reliabilitasnya. Selanjutnya kami akan melakukan penghitungan skor kepada setiap butir item pertanyaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis penilaian terhadap hasil kuesioner system usability scale yang telah disebarkan kepada responden melalui google form, kami melakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap variabel skor yang didapatkan menggunakan software IBM SPSS untuk mengamati apakah data dalam penelitian ini layak untuk dijadikan tolak ukur penilaian. Hasil uji validitas di atas memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,266). Dapat dimaknai bahwa instrumen penelitian layak digunakan dalam penelitian ini.

Table 1. (Tabel uji reliabilitas IBM SPSS)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,789	10

Gambar hasil uji reliabilitas di atas menampilkan nilai *Cronbach's Alpha* sudah melampaui 0.6. Dapat ditarik kesimpulan bahwa butir kuesioner yang digunakan dalam penelitian termasuk reliabel.

Table 2. (Tabel uji reliabilitas IBM SPSS instrumen pernyataan)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	33,51	23,921	0,428	0,775
Q2	33,53	25,254	0,192	0,798
Q3	34,76	21,184	0,523	0,762
Q4	33,82	23,670	0,347	0,784
Q5	34,69	19,180	0,558	0,761
Q6	34,78	19,914	0,544	0,761
Q7	33,75	22,934	0,512	0,766
Q8	33,71	23,655	0,470	0,771
Q9	33,55	23,771	0,554	0,767
Q10	33,62	22,870	0,658	0,756

Untuk mengevaluasi nilai kegunaan sistem, survei skala kegunaan sistem (SUS) dikirimkan kepada 56 responden pengguna program Halodoc. Kuesioner skala kegunaan sistem (SUS) yang terdiri dari 10 pertanyaan digunakan sebagai bagian dari proses penilaian kegunaan. Angka 1 berarti sangat tidak setuju (STS), angka 2 berarti tidak setuju (TS), angka 3 berarti netral (N), angka 4 berarti setuju (S), dan angka 5 berarti sangat setuju (SS). Soal yang bernomor ganjil diberi nilai positif, dan soal yang bernomor positif diberi nilai ganjil.

Table 3. (Instrumen Pernyataan)

No	Tabel Butir Pernyataan
1	Saya berpikir akan menggunakan halodoc lagi di masa mendatang.
2	Saya merasa sistem konsultasi halodoc sedikit membingungkan untuk digunakan
3	Saya merasa aplikasi halodoc sudah cukup informatif dalam menyajikan konten dan menambah wawasan saya terkait dunia kesehatan
4	Menurut saya, orang awam akan kesulitan beradaptasi dalam menggunakan halodoc untuk berkonsultasi dengan Dokter
5	Saya merasa nyaman berkonsultasi online dengan Dokter menggunakan aplikasi halodoc.
6	Saya merasa menemukan hambatan dalam memahami fitur-fitur dalam aplikasi halodoc
7	Saya merasa fitur-fitur Halodoc sudah cukup membantu menyelesaikan masalah saya dengan lebih efisien
8	Saya merasa membutuhkan bantuan orang lain untuk memahami aplikasi halodoc
9	Respon Dokter terbilang baik dan solutif dalam setiap kali pertemuan konsultasi
10	Pengguna mengalami kesulitan dalam mengingat cara menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi Halodoc setelah penggunaan pertama.

Pernyataan yang diujikan oleh responden akan dikelompokkan kedalam lima instrument evaluasi seperti yang terlihat pada table di bawah ini;

Table 4. (Instrumen evaluasi)

No	Learnability	Efficiency	Memorability	Satisfaction
1	Saya merasa sistem konsultasi halodoc sedikit membingungkan untuk digunakan.	Saya merasa aplikasi halodoc sudah cukup informatif dalam menyajikan konten dan menambah wawasan saya terkait dunia kesehatan.	Pengguna mengalami kesulitan dalam mengingat cara menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi Halodoc setelah penggunaan pertama.	Saya berpikir akan menggunakan halodoc lagi di masa mendatang.
2	Menurut saya, orang awam akan kesulitan beradaptasi dalam menggunakan halodoc untuk berkonsultasi dengan Dokter.	Saya merasa fitur-fitur Halodoc sudah cukup membantu menyelesaikan masalah saya dengan lebih efisien.		Saya merasa nyaman berkonsultasi online dengan Dokter menggunakan aplikasi halodoc.
3	Saya merasa membutuhkan bantuan orang lain untuk memahami aplikasi halodoc.			Respon Dokter terbilang baik dan solutif dalam setiap kali pertemuan konsultasi.

3.1 Hasil Pengukuran Skor SUS

Berkut kami sajikan data hasil kuesioner menggunakan skala penilaian SUS, hasil dari setiap butir pertanyaan ganjil akan dikurangi satu. Sementara pada butir pernyataan genap menggunakan perhitungan lima dikurangkan skor butir pernyataan genap. Tabel di atas merupakan hasil penilaian yang diberikan oleh total 55 responden pengguna halodoc. Kode R merepresentasikan responden dan kode Q merepresentasikan 10 pernyataan mengenai system halodoc. Kemudian setiap butir pernyataan yang diberikan kepada responden akan dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5. Hasil perhitungan skor system usability scale pada halodoc menunjukan angka 48 (F-Awefull). Hasil rata-rata skor ini diperoleh dari penjumlahan seluruh skor masing-masing responden yang selanjutnya akan dibagi dengan total responden. Skor penilaian System Usability Scale dapat dinyatakan baik apabila melebihi nilai 70,4. Hal ini dapat diartikan berdasarkan perspektif pengguna Halodoc bahwa total keseluruhan penilaian evaluasi menggunakan rumusan System Usability Scale masih jauh dibawah taraf dengan kualitas baik.

Table 5. (Hasil feedback dari pengguna)

Review Feedback Pengguna Halodoc
Untuk fitur apoteknya masih membingungkan saat bagian pencarian toko apotek
menurut saya, kedepannya halodoc dapat membuat fitur agar user dapat memilih apotek yang mereka mau. selain itu, jika user sudah membeli dan membayar obatnya, halodoc dapat menyantumkan nama apotek tempat obat itu dibeli.
kritiknya masih keterbatasan pilihan dokternya dan Ui/Ux nya masih kurang friendly. sarannya perluaskan untuk pilihan dokternya
Mungkin lebih di update dari tampilan nya saja agar lebih menarik, selebihnya sudah bagus dan mudah di pahami dalam menggu akan aplikasi tersebut
Sudah cukup bagus, hanya saja kurang lengkap untuk buat appointment check up di beberapa rumah sakit dan tampilan nya kurang efisien untuk orang awam yang baru mencoba untuk beralih ke halodoc. So far halodoc lebih baik di banding app kesehatan yang lain.
aplikasi halodoc ada yg membuat saya bingung terkait fitur2nya, sebaiknya lebih dikembangkan lagi dan dapat mudah dipahami
Buat kedepannya semoga lebih di update dalam tampilan UI, dan perbaiki banyak bug yg ada.

Merujuk kepada hasil questioner yang telah kami publikasi, kecilnya skor SUS yang di dapatkan oleh halodoc ini didasari oleh dua faktor yakni dari banyaknya responden yang memberikan feedback negative terkait pengalaman pengguna pada user interface dan system tebus obat online atau apotek online pada aplikasi halodoc. Butir feedback yang kami dapatkan dari pertanyaan terbuka di dalam questioner tersebut kami jabarkan pada seperti pada table di atas

4. KESIMPULAN

Total skor penilaian System Usability Scale (SUS) aplikas Halodoc belum dapat mencapai kategori penilaian yang baik. Merujuk kepada hasil yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan pada penelitian kali ini bahwa dominan populasi dari responden masih merasa mengalami kendala dalam layanan tebus obat online pada aplikasi Halodoc. Alasan ini menjadi penyumbang angka yang besar dibalik buruknya hasil skor penilaian System Usability Scale pada aplikasi Halodoc. diharapkan bagi para pengelola untuk memberikan perhatian lebih kepada layanan tebus obat dalam aplikasi Halodoc.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa tantangan lain yang dihadapi pengguna termasuk navigasi antarmuka yang kurang intuitif dan expositions transaksi yang membingungkan. Responden menyarankan perbaikan pada tampilan UI/UX untuk membuatnya lebih ramah pengguna dan mengurangi bug yang ada. Selain itu, peningkatan dalam pilihan apotek dan penyampaian informasi terkait pembelian obat juga menjadi perhatian utama. Pengelola Halodoc perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dan memastikan aplikasi tetap menjadi pilihan utama bagi layanan kesehatan online di Indonesia. Untuk mempertahankan posisinya sebagai platform kesehatan digital terdepan di Indonesia, Halodoc perlu fokus pada peningkatan pengalaman

pengguna dengan mengatasi tantangan yang ada. Peningkatan ini akan memastikan bahwa Halodoc tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia dalam mengakses layanan kesehatan secara cepat dan efisien. Dengan memahami lebih baik preferensi dan kebutuhan pengguna, Halodoc dapat tetap menjadi pilihan utama dalam menyediakan layanan kesehatan online yang berkualitas dan efisien bagi masyarakat Indonesia.

REFERENSI

- [1] Izati, V. A., & Firmanto, Y. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Melalui Mode End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- [2] Ho, K., Cordeiro, J., Hoggan, B., Lauscher, H. N., Grajales, F., Oliveira, L., & Polonijo, A. (2012). Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States: Report on the Second Global Survey on eHealth 2009 (Global Observatory for eHealth Series, Volume 2). *Healthcare Informatics* <https://doi.org/10.4258/hir.2012.18.2.153>
- [3] Yoga, V., Ardhana, P., Qamarul, U., & Badaruddin, H. (2021). Pengujian Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 9, 132–136.
- [4] Ratih Ayuningheni, Atma Deharja. 2017. Pengembangan Layanan Aplikasi E - Konsul. Seminar Nasional Hasil Penelitian, ISBN : 978 - 602 - 1917 - 5 - 1
- [5] Annur, C. (2020, Juli 23). Konsultasi Kesehatan Jiwa Halodoc Naik 80 % , Mayoritas dari Milenial.
- [6] Meylani, E., Waleleng, G. J., & Kalangi, J. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4), 1–8.
- [7] Amin Dwi Purwati. 2019. Evaluasi Usability Website Menggunakan System Usability Scale. *Bina Darma Conference*, Vol 2, No 1, pp.29 – 37
- [8] Pradini, Kriswibowo, Ramdani. 2019 . Usability Evaluation on The SIPR Website Uses The System Usability Scale and Net Promoter Score. *Proceedings of 4 th International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology*, hal 280 – 284
- [9] Ekkelesioga, Kaban., Komang, Candra., Adam, Hendra. 2020. Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol 4, No 10
- [10] Purnama, R. A. (2009). Analisa faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan website pemerintahan (Disertasi Doktoral, Universitas Gadjah Mada).
- [11] Al-Soud, A. and K. Nakata, 2010. Evaluating e-government websites in Jordan: Accessibility, usability, transparency and responsiveness. *Proceedings of the 2010 International Conference on Progress in Informatics and Computing (PIC' 10)*, Shanghai, pp: 761-765.
- [12] A., Sivaji, A., Abdullah, and A. G. Downe (2011) “Usability Testing Methodology: Effectiveness of Heuristic Evaluation in E-Government Website Development”, in 2011 Fifth Asia Model. Symp: 68–72.