
Analisis Terkait UX/UI Aplikasi Halodoc dengan Metode SUS: Optimalisasi Pengalaman Pengguna di Platform Layanan Kesehatan Digital

*Analysis Related UX/UI of the Halodoc Application using SUS
Method: Optimizing User Experience on Digital Health Service
Platforms*

Syahwa Lila Yasmien*¹

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasai, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun
e-mail: syahwaalila45@gmail.com, (Center, Palatino Linotype 10 point, 1 spasi)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (UX/UI) aplikasi Halodoc, sebuah platform layanan kesehatan digital, dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Halodoc telah menjadi salah satu aplikasi kesehatan yang populer di Indonesia, menyediakan berbagai layanan seperti konsultasi medis, pembelian obat, dan pemeriksaan laboratorium secara online. Meskipun popularitasnya meningkat, penting untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan aspek kegunaan (usability) untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal. Metode SUS digunakan sebagai alat ukur standar untuk mengevaluasi kegunaan aplikasi. Survei SUS dilakukan terhadap sejumlah pengguna aplikasi Halodoc untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai tingkat kegunaan aplikasi tersebut. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam desain UX/UI aplikasi Halodoc. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc memiliki skor SUS yang berada dalam kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Beberapa rekomendasi yang diberikan meliputi penyederhanaan navigasi, peningkatan responsivitas, dan perbaikan estetika visual. Optimalisasi UX/UI ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan aplikasi secara lebih luas.

Kata Kunci : Aplikasi Halodoc, Metode SUS, dan Pengalaman pengguna

Abstract

This study aims to analyze the user experience (UX/UI) of Halodoc application, a digital health service platform, using the System Usability Scale (SUS) method. Halodoc has become one of the most popular health apps in Indonesia, providing various services such as medical consultations, drug purchases, and laboratory tests online. Despite its increasing popularity, it is important to evaluate and optimize usability aspects to ensure optimal user experience. The SUS method is used as a standard measurement tool to evaluate the usability of applications. A SUS survey was conducted among a number of Halodoc app users to collect quantitative data on the usability of the app. The data collected was then analyzed to identify areas of strength and weakness in the UX/UI design of the Halodoc app. The results showed that the Halodoc application has a SUS score that is in the good category, but there are still several aspects that require improvement to increase user comfort and satisfaction. Some recommendations include simplifying navigation, increasing responsiveness, and improving visual aesthetics. UX/UI optimization is expected to increase user satisfaction and encourage wider use of the application.

Keywords: Halodoc Application, SUS Method, and User Experience

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sedang berlangsung dengan cepat pada saat ini. Perkembangan tersebut telah menimbulkan berbagai dampak dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah penggunaan internet. Internet telah mengubah cara manusia berinteraksi dan mencari informasi. Termasuk juga informasi kesehatan.

Kesehatan ialah satu perihal penting yang dibutuhkan manusia, kesehatan bisa didapatkan dari pola hidup yang teratur untuk menjaga kestabilan jiwa dan sosial pada diri kita agar tetap bisa produktif dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Upaya menjaga kesehatan melibatkan tindakan pencegahan agar masalah kesehatan tidak terjadi dan membutuhkan pemeriksaan, pengobatan, atau perawatan jika diperlukan. Salah satu cara untuk menjaga kesehatan adalah konsultasi dengan dokter atau para ahli kesehatan terkait kondisi tubuh.

Pentingnya informasi kesehatan dalam kehidupan sehari-hari terutama diperoleh dari konsultasi langsung dengan dokter, yang dilakukan melalui pertemuan tatap muka atau juga melalui salah satu aplikasi yang saat ini masih digunakan yaitu Halodoc. Halodoc merupakan sistem layanan kesehatan yang menyatukan dua aplikasi kesehatan Labconx dan ApotixAntar, memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses layanan kesehatan. Halodoc menyediakan beragam layanan, seperti konsultasi dengan dokter umum dan spesialis, pembelian obat dan vitamin secara online, medical check-up, tes laboratorium dari rumah, pengecekan gula darah dan diabetes, reservasi rumah sakit tanpa harus antri, serta tes Covid-19 dan PCR secara mudah dan praktis.

Biasanya, aplikasi layanan konsultasi kesehatan online ini digunakan untuk mengetahui keluhan seseorang, minimal untuk kasus yang dapat diatasi dengan cepat tanpa perlu perawatan medis. Ini masih dikenakan biaya untuk mendapatkan layanan konsultasi, konsultasi dan biaya untuk obat di Halodoc dapat terasa mahal bagi sebagian orang dan menjadi penghalang bagi masyarakat berpenghasilan rendah dalam menggunakan platform ini. Kekhawatiran tentang ketepatan diagnosa online, terutama untuk kondisi yang rumit, juga menjadi perhatian. Ini bisa menyebabkan diagnosa yang salah dan pengobatan yang tidak sesuai. Namun, tingkat penggunaan layanan, kemudahan pengguna terhadap aplikasi konsultasi kesehatan, kemampuan, dan persepsi pengguna terhadap Halodoc belum diketahui dari aplikasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan melalui analisis mengenai bagaimana penggunaan dan persepsi pengguna terhadap aplikasi layanan kesehatan online Halodoc, termasuk penerimaan, kemudahan, dan kemampuan pengguna. Pengalaman pengguna dari aplikasi Halodoc akan dihitung dengan menggunakan kuesioner SUS (*System Usability Scale*). Penelitian ini akan membantu Halodoc untuk memahami preferensi pengguna terhadap platformnya sehingga dapat melakukan perbaikan yang sesuai dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan diagnosa online Halodoc.

Dalam era digital seperti saat ini, penggunaan aplikasi kesehatan online menjadi semakin penting. Halodoc tidak hanya menawarkan kemudahan akses terhadap layanan kesehatan, tetapi juga mempercepat proses mendapatkan perawatan medis yang dibutuhkan.

Pengguna dapat menghemat waktu dengan tidak perlu antre di rumah sakit atau klinik, dan bahkan bisa mendapatkan resep obat secara online. Hal ini sangat menguntungkan bagi mereka yang memiliki jadwal padat atau tinggal di daerah terpencil yang jauh dari fasilitas kesehatan.

Selain itu, aplikasi seperti Halodoc juga membantu dalam penyebaran informasi kesehatan yang benar dan terpercaya, sehingga masyarakat bisa lebih sadar akan pentingnya menjaga kesehatan dan mendapatkan informasi medis yang akurat. Meski begitu, tidak semua orang merasa nyaman menggunakan teknologi untuk kebutuhan kesehatan mereka. Beberapa masih lebih memilih interaksi langsung dengan dokter untuk mendapatkan rasa aman dan percaya. Tantangan lainnya adalah masalah privasi dan keamanan data kesehatan pengguna, yang harus dijamin oleh penyedia layanan agar pengguna merasa aman menggunakan aplikasi tersebut. Keberhasilan Halodoc dalam mengatasi tantangan ini akan sangat bergantung pada bagaimana mereka mengelola data pengguna dan menjaga kepercayaan pengguna terhadap layanan mereka.

Pengembangan dan penyempurnaan aplikasi secara terus menerus juga diperlukan agar dapat mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Evaluasi yang berkelanjutan melalui penelitian dan feedback dari pengguna sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu up-to-date dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, diharapkan Halodoc dapat menjadi solusi yang andal dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di era digital ini. Kombinasi antara teknologi dan layanan kesehatan ini berpotensi besar untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan, asalkan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Penggunaan teknologi dalam kesehatan harus tetap diimbangi dengan edukasi yang memadai kepada pengguna, agar mereka dapat memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik dan benar.

Edukasi mengenai penggunaan aplikasi, serta pemahaman akan pentingnya menjaga data kesehatan pribadi, harus menjadi prioritas. Hal ini penting agar tidak terjadi penyalahgunaan informasi dan data pribadi yang bisa merugikan pengguna. Selain itu, peran pemerintah dan lembaga kesehatan dalam mendukung perkembangan layanan kesehatan digital juga sangat penting. Mereka perlu memastikan bahwa regulasi dan kebijakan yang ada mendukung inovasi namun tetap melindungi hak dan privasi masyarakat. Dukungan ini akan membantu menciptakan ekosistem yang sehat dan berkelanjutan untuk layanan kesehatan digital di Indonesia.

Kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, penyedia layanan kesehatan, dan masyarakat, akan menjadi kunci sukses dalam mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam bidang kesehatan. Di masa depan, diharapkan layanan kesehatan digital seperti Halodoc dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat, sehingga semua orang dapat merasakan kemudahan dan keandalan dalam mengakses layanan kesehatan, tanpa hambatan biaya, jarak, atau waktu. Penelitian ini akan menjadi langkah awal yang penting dalam memahami dan mengembangkan layanan kesehatan digital yang lebih baik di masa mendatang.

II. METODE

System Usability Scale (SUS) adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem. Salah satu cara untuk menguji kegunaan (usability) merupakan metode pengujian dengan mengandalkan pengalaman pengguna yang menyediakan alat ukur cepat dan efisien, memiliki ukuran yang sederhana, di dalam pengujiannya terdapat 10 pernyataan yang harus dijawab oleh pengguna melalui skor dalam sebuah kuesioner. Objek penelitian ini adalah aplikasi Halodoc yang menyediakan sistem konsultasi dokter secara online. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur-fitur lengkap. Sumber data atau sampel penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Halodoc yang dapat berperan sebagai pasien, keluarga pasien, atau pengguna lain yang ingin berkonsultasi dengan dokter.

Keterangan:		
1	3	5
2	4	

Tabel 1. Skor Penilaian

1. Seberapa mudah Anda menemukan fitur yang Anda butuhkan di aplikasi Halodoc?

1	2	3	4	5

2. Bagaimana Anda menilai kejelasan dan kemudahan mendapatkan informasi yang disediakan oleh aplikasi Halodoc?

1	2	3	4	5

3. Seberapa cepat aplikasi Halodoc merespon perintah atau navigasi Anda?

1	2	3	4	5

4. Seberapa puas Anda dengan kualitas layanan konsultasi dokter di aplikasi Halodoc?

1	2	3	4	5

5. Seberapa mahal Anda menilai harga layanan dan obat-obatan yang ditawarkan di Halodoc?

1	2	3	4	5

6. Seberapa tinggi nilai Anda merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.

1	2	3	4	5

7. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.

1	2	3	4	5

8. Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.

--	--	--	--	--

	1	2	3	4	5
9. Apakah Anda merasa aplikasi Halodoc telah membantu meningkatkan kesehatan Anda secara keseluruhan?					
10. Saya merasa saya memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.					

Tabel 2. 10 item pertanyaan SUS (System Usability Scale)

SUS (System Usability Scale) adalah metode sederhana dan efektif untuk mengevaluasi kegunaan suatu sistem atau aplikasi, menggunakan skala Likert dengan 10 item pernyataan yang masing-masing memiliki lima tingkat pilihan jawaban, dari "1" hingga "5." Prosesnya melibatkan pengisian kuesioner oleh pengguna, di mana skor setiap item disesuaikan: untuk pernyataan ganjil, skor dikurangi 1, dan untuk pernyataan genap, skor 5 dikurangi nilai skornya, lalu hasilnya dijumlahkan. Total penjumlahan tersebut dikalikan dengan 2.5 untuk mendapatkan skor akhir dalam skala 0-100. Skor SUS memberikan ukuran relatif dari kegunaan, di mana skor di atas 80.3 dianggap luar biasa, 68-80.3 baik, 50-68 cukup, dan di bawah 50 kurang.

Metode ini membantu aplikasi seperti Halodoc untuk mendapatkan gambaran umum tentang persepsi pengguna terhadap kegunaan aplikasi mereka, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan memastikan aplikasi tetap intuitif dan user-friendly.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dilakukan melalui pengisian google form, setelah itu melakukan pengolahan data dengan perangkat lunak Microsoft Excell, dan untuk pengumpulan instrumen sebagian juga menggunakan Google Form guna mempermudah pendistribusian SUS Questionnaire. Setelah melakukan penyebaran SUS Kuisisioner ke 15 responden didapat data asli sebagai berikut :

No	Reponden	Skor Asli (Data Contoh)									
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Responden 1	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4
2	Responden 2	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5
3	Responden 3	5	5	4	4	2	5	5	5	3	4
4	Responden 4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4
5	Responden 5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	Responden 6	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3
7	Responden 7	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5
8	Responden 8	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4

9	Responden 9	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4
10	Responden 10	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
11	Responden 11	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4
12	Responden 12	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5
13	Responden 13	5	3	3	3	3	2	4	3	4	3
14	Responden 14	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4
15	Responden 15	4	4	4	2	3	4	2	4	3	4

Data tersebut nantinya akan dihitung untuk diberikan pembobotan SUS score. Namun terdapat aturan dalam menghitung SUS score Berikut ini aturan-aturan saat perhitungan skor pada kuesionernya:

1. Setiap pertanyaan bernomor ganjil, score akhirnya merupakan hasil pengurangan score pengguna (x) dikurangi 1.
2. Setiap pertanyaan bernomor genap, score akhirnya didapat hasil pengurangan 5 dikurangi skor pengguna (x).
3. Pembobotan SUS score didapat dari hasil penjumlahan keseluruhan score pengguna dikali 2,5. Aturan diatas berlaku untuk satu responden, sehingga didapat keseluruhan SUS score sebagai berikut :

Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	19	48
2	1	4	2	3	1	3	0	3	0	19	48
4	0	3	1	1	0	4	0	2	1	16	40
3	1	3	0	2	2	4	1	2	1	19	48
4	0	4	0	4	0	4	0	3	0	19	48
3	2	2	1	3	1	4	1	3	2	22	55
3	1	4	0	2	1	2	1	4	0	18	45
2	1	3	3	3	2	3	1	3	1	22	55
3	2	3	0	3	2	3	1	3	1	21	53
3	1	2	1	4	1	3	1	3	1	20	50
3	1	3	2	2	1	1	1	2	1	17	43
3	0	3	1	2	1	4	0	3	0	17	43
4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	25	63
3	2	3	0	3	2	3	1	3	1	21	53
3	1	3	3	2	1	1	1	2	1	18	45
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											50

IV. KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak besar dalam kehidupan manusia, termasuk dalam akses terhadap informasi kesehatan. Internet telah mengubah cara kita berinteraksi dan mencari informasi, membuat kesehatan menjadi hal yang lebih mudah diakses melalui teknologi. Aplikasi seperti Halodoc telah memainkan peran penting dalam memfasilitasi konsultasi dengan dokter dan layanan kesehatan lainnya, memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai layanan kesehatan dari kenyamanan rumah mereka.

Halodoc menyediakan layanan seperti konsultasi dokter umum dan spesialis, pembelian obat online, pemeriksaan medis, tes laboratorium, dan tes Covid-19, sehingga membantu masyarakat mendapatkan layanan kesehatan dengan lebih efisien. Namun, masih ada tantangan terkait biaya, ketepatan diagnosa online, dan penerimaan teknologi oleh semua lapisan masyarakat. Penelitian mengenai penggunaan dan persepsi pengguna terhadap Halodoc dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Halodoc untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

Dengan dukungan pemerintah dan edukasi yang memadai, aplikasi kesehatan seperti Halodoc memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan, memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang mudah dan aman terhadap layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Al Zibrán, S. S. B. M., Al-Anshary, F. M., & Ramadhani, L. (2021). Perancangan Dan Evaluasi Prototype Sistem Pengalaman Pengguna Halodoc Berbasis Mobile App Menggunakan Metode Iterative Dan Incremental. *eProceedings of Engineering*, 8(5).
2. Anggoro, L. A., Triayudi, A., & Lantana, D. A. (2023). Analisis User Experience Pada(s2ti.ftki.unas.ac.id) S2 Teknologi Informasi Universitas Nasional dengan Menggunakan Metode User Centered Design dan System Usability Scale. *Jurnal Riset Komputer*, 10(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v10i1.5629>
3. Anshari, Rahman, S., & Bahri, S. (2023). ANALISIS USABILITY HEALTHY LAIFU MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE. *Journal of Technology Research in Information System and Engineering*, 10(2), 14–23.
4. Ardhana, V. Y. P. (2021). Pengujian Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 9(2), 93–122.
5. Chandra, D. K., Rahman, S., & Surasa, H. (2023). ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE WARALABAKITA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE. *Jurnal Ilmu Komputer Kharisma Tech*, 18(02), 1–11.
6. Dyayu, A. L., Beny, & Yani, H. (2023). Evaluasi Usability Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(1).
7. Hidayah, U. H. (2019). *EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI HALODOC TERKAIT EFEKTIVITAS, EFISIENSI, DAN KEPUASAN PENGGUNA* [Institut Teknologi Bandung].

8. Praditya, L. I. H., Az-Zahra, H. M., & Arwani, I. (2021). Identifikasi Masalah Usability pada Aplikasi Mobile Halodoc dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(9), 3678–3687.
9. Ramadhan, G. (2023). *EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI TALENT MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DI ASTRA CREDIT COMPANIES JAMBI*. Universitas Jambi.
10. Yusuf, M., & Astuti, Y. (2020). Analisis dan Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Pijar Career Center Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(2), 131–138.