

# Pengukuran *Usability* Aplikasi Halodoc Sebagai Layanan *M-Health* Menggunakan *USE Questionnaire*

Arista Pratama<sup>1</sup>, Mahendra Priyo W.<sup>2</sup>, Bagas Adil P.<sup>3</sup>, Risav Arrahman F.<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN Veteran Jawa Timur

<sup>1</sup>[aristapratama.si@upnjatim.ac.id](mailto:aristapratama.si@upnjatim.ac.id)

<sup>2</sup>[mahend.org@gmail.com](mailto:mahend.org@gmail.com)

<sup>3</sup>[bagas.adil@gmail.com](mailto:bagas.adil@gmail.com)

<sup>4</sup>[risavbm@gmail.com](mailto:risavbm@gmail.com)

**Abstrak**— Pada era digital, semua orang memiliki *smartphone* dalam berbagai bentuk dan ukuran yang dapat dipergunakan kapan saja dan dimana saja. Dengan bantuan internet, *smartphone* memiliki manfaat untuk mencari informasi serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Aplikasi *M-Health Halodoc* merupakan salah satu layanan digital di bidang kesehatan yang dikembangkan oleh PT. Media Dokter Investama pada April 2016. Aplikasi *M-Health Halodoc* telah terunduh lebih dari satu juta pengguna dengan rating yang tinggi. Pengguna aplikasi *M-Health Halodoc* akan terus bertambah pada saat pandemi Covid-19. Dengan terus bertambahnya pengguna aplikasi *M-Health Halodoc* dari berbagai kalangan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* pada aplikasi *Halodoc*. Pengukuran tingkat *usability* pada penelitian ini menggunakan *USE Questionnaire*. Hasil penilaian *usability* aplikasi *Halodoc* menunjukkan bahwa faktor kegunaan (*usefulness*) memiliki nilai yang baik, sedangkan pada faktor kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), kemudahan dalam mempelajari (*ease of learning*), dan kepuasan (*satisfaction*) menunjukkan nilai yang belum baik (netral).

**Kata Kunci**— *M-Health, Halodoc, Usability, USE Questionnaire*

terus meningkatkan layanan kesehatan pada saat pandemi, aplikasi *m-Health Halodoc* menambah sejumlah layanan baru seperti layanan konsultasi dokter spesialis secara online (*telemedicine*), layanan swab antigen & PCR beserta pengiriman hasil melalui aplikasi, layanan laboratorium. Aplikasi *m-Health Halodoc* juga telah bekerja sama dengan badan usaha asuransi kesehatan, rumah sakit, dan penyediaan mobil ambulance [2][3].

Pengguna aplikasi *m-Health Halodoc* akan terus bertambah pada saat pandemi Covid-19. Dengan terus bertambahnya pengguna aplikasi *m-Health Halodoc* dari berbagai kalangan masyarakat, maka diperlukan untuk mengetahui tingkat *usability*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* pada aplikasi *m-Health Halodoc*. Pengukuran tingkat *usability* pada penelitian ini menggunakan *USE Questionnaire*. *USE Questionnaire* merupakan salah satu metode pengukuran *usability* yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan kuisioner yang mencakup kegunaan (*usefulness*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan kepuasan (*satisfaction*) [4], dalam skala likert dengan skala 1 sampai 5.

## II. STUDI LITERATUR

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada era digital bermanfaat sebagai alat untuk membantu manusia memenuhi kebutuhan sehari-hari secara efisien dan efektif. Pada era digital, semua orang memiliki *smartphone* dalam berbagai bentuk dan ukuran yang dapat dibawa dan digunakan kapan saja dan dimana saja. Dengan bantuan internet, *smartphone* memiliki manfaat untuk mencari informasi serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Layanan kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi semua masyarakat dalam masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Berdasarkan laporan “Pemahaman Pasar Wellness di Jakarta” yang melibatkan 600 responden menjelaskan bahwa sebesar 57,7% responden memilih aplikasi *M-Health Halodoc* sebagai layanan kesehatan berbasis digital [1]. Aplikasi *M-Health Halodoc* merupakan salah satu layanan digital di bidang kesehatan yang dikembangkan oleh PT. Media Dokter Investama pada April 2016.

Aplikasi *m-Health Halodoc* telah terunduh lebih dari lima juta pengguna dengan rating yang tinggi di Google Play Store. Pada saat pandemi Covid seperti saat ini diketahui bahwa penggunaan aplikasi *Halodoc* naik sebanyak 600%. Untuk

#### A. Mobile Health (M-Health)

*M-Health* merupakan aplikasi transformasi digital untuk mengintegrasikan berbagai layanan kesehatan yang didukung oleh *smartphone*, perangkat pemantauan pasien, serta perangkat lainnya untuk meningkatkan perilaku, kualitas kesehatan dan kesejahteraan individu [5]. Penggunaan *M-Health* berpotensi mengurangi biaya perawatan kesehatan serta mendukung pemantauan kesehatan yang berkelanjutan baik tingkat individu maupun kelompok, pencegahan dan pemantauan permasalahan kesehatan, mendukung manajemen dalam penanganan penyakit kronis serta memudahkan lokalisasi dan intervensi layanan kesehatan [6]. *M-Health* mampu membuat, menyimpan, mengambil, dan mengirimkan data secara realtime untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas perawatan. *M-Health* mengurangi kemungkinan kritis pasien saat keadaan darurat sehingga dapat menyelamatkan lebih banyak nyawa [7].

#### B. Aplikasi m-Health Halodoc

Aplikasi *m-Health Halodoc* merupakan salah satu layanan digital di bidang kesehatan yang dikembangkan oleh PT. Media Dokter Investama pada April 2016. Aplikasi *m-Health*

Halodoc telah terunduh lebih dari lima juta pengguna di Google Play Store pada April 2021 dengan rating yang tinggi. Aplikasi m-Health Halodoc memiliki beberapa layanan seperti konsultasi dokter, pembelian obat, layanan swab antigen & PCR beserta pengiriman hasil melalui aplikasi, layanan laboratorium. Aplikasi m-Health Halodoc juga telah bekerja sama dengan dokter berlisensi, perusahaan asuransi kesehatan, rumah sakit, apotek, dan penyediaan mobil ambulance [2][3].

### C. Usability

*Usability* merupakan ukuran sejauh mana kualitas pengalaman pengguna terhadap penggunaan produk atau perangkat lunak (*software*) untuk mencapai efektifitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. [8][9]. Efektifitas berarti pengguna dapat mencapai tujuan dengan produk atau *software* secara akurat dan lengkap, efisiensi berarti mencapai tujuan dengan upaya yang tepat, serta kepuasan merupakan perasaan nyaman dan menyenangkan dalam menggunakan produk atau *software* [10].

*Usability* berfokus pada penyelesaian tugas atau pencapaian tujuan dengan menggunakan produk atau sistem. *Usability* pada suatu sistem sangat penting agar pengguna menggunakan sistem secara berkelanjutan. Pengguna akan merasakan pengalaman terbaik saat menggunakan sistem yang memiliki tingkat *usability* yang baik [11].

### D. USE Questionnaire

*USE Questionnaire* merupakan salah satu metode pengukuran *usability* menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengukur *usability* yang mencakup pengukuran kepuasan pengguna. Kuesioner terdiri dari empat variabel yang digunakan untuk mengukur *usability*. Variabel-variabel tersebut adalah variabel kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan mempelajari (*ease of learning*) serta kepuasan pengguna (*satisfaction*) [5].

## III. METODE PENELITIAN

### A. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian berkaitan dengan kelompok atau kumpulan individu-individu peristiwa yang menjadi obyek penelitian untuk diteliti. Populasi penelitian memiliki standar-standar tertentu dari karakteristik yang ditetapkan sebelumnya. Sampel penelitian kelompok tertentu dari populasi yang memiliki karakteristik serta sifat yang mirip dengan populasi. Penelitian mencakup kelompok individu yang didapat dari populasi.

Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 50 orang pengguna aplikasi m-Health Halodoc berbasis Android.

### B. Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian menggunakan metode angket dengan memberikan kuesioner pada pengguna aplikasi m-

Health Halodoc berbasis Android. Pengukuran hasil kuesioner menggunakan skala likert dalam poin 1 sampai 5 seperti pada Tabel 1.

TABEL 1  
POIN SKALA LIKERT

Pilihan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
Poin	1	2	3	4	5

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### C. Usability Testing

Tahapan pertama pada *usability testing* dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan kuesioner kemudian diberikan kepada responden yang telah ditentukan dalam suatu populasi pengguna aplikasi m-Health Halodoc berbasis Android. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mengacu pada *USE Questionnaire*.

Hasil dari *USE Questionnaire* mendapatkan sebanyak 15 pertanyaan yang terbagi dalam empat faktor yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning*, dan *satisfaction*. Pertanyaan-pertanyaan *USE Questionnaire* dapat dilihat pada Tabel 2.

TABEL 2.  
PERTANYAAN *USABILITY* APLIKASI M-HEALTH HALODOC

Faktor	No	Pertanyaan	Penilaian				
			STS	TS	N	S	SS
Usefulness	1	Apakah aplikasi m-Health Halodoc membantu Anda menjadi lebih efektif?					
	2	Apakah aplikasi m-Health Halodoc membuat Anda menjadi lebih produktif?					
	3	Apakah menurut Anda aplikasi m-Health Halodoc berguna?					
	4	Apakah aplikasi m-Health Halodoc dapat menghemat waktu Anda ketika menggunakannya?					

Faktor	No	Pertanyaan	Penilaian				
			STS	TS	N	S	SS
Usefulness	1	Apakah aplikasi m-Health Halodoc membantu Anda menjadi lebih efektif?	0	2	4	28	16
	2	Apakah aplikasi m-Health Halodoc membuat Anda menjadi lebih produktif?	0	6	10	24	10
	3	Apakah menurut Anda aplikasi m-Health Halodoc berguna?	0	4	4	32	10
	4	Apakah aplikasi m-Health Halodoc dapat menghemat waktu Anda ketika menggunakannya?	0	2	4	28	16
Ease of Use	5	Apakah menurut Anda aplikasi m-Health Halodoc mudah	0	2	4	28	16

		digunakan?					
	6	Apakah menurut Anda aplikasi m-Health Halodoc user friendly?	0	8	12	18	12
	7	Apakah Anda menggunakan aplikasi m-Health Halodoc tanpa instruksi tertulis?	4	10	8	16	12
	8	Apakah Anda dapat melakukan recovery dengan cepat ketika melakukan kesalahan pada aplikasi m-Health Halodoc?	6	8	12	14	10
Ease of Learning	9	Apakah Anda mempelajari penggunaan aplikasi m-Health Halodoc dengan cepat?	0	8	12	18	12
	10	Apakah Anda mudah mengingat bagaimana cara penggunaan aplikasi m-Health Halodoc?	4	10	8	16	12
Satisfaction	11	Apakah Anda puas dengan aplikasi m-Health Halodoc?	0	8	12	18	12
	12	Apakah menurut Anda aplikasi m-Health Halodoc menyenangkan untuk	0	8	12	18	12

		digunakan?					
13	Apakah cara kerja aplikasi m-Health Halodoc sudah seperti yang Anda inginkan?	4	10	8	16	12	
14	Apakah menurut Anda aplikasi m-Health Halodoc luar biasa?	4	10	8	16	12	
15	Apakah menurut Anda aplikasi m-Health Halodoc nyaman untuk digunakan?	0	8	12	18	12	

Berdasarkan hasil perhitungan dari Tabel 3 menjelaskan bahwa nilai pada masing-masing faktor yaitu kegunaan (*usefulness*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4.01, kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) memperoleh nilai rata-rata 3.63, kemudahan dalam penggunaan (*ease of learning*) memperoleh nilai rata-rata 3.51, dan kepuasan (*satisfaction*) memperoleh nilai rata-rata 3.52.

Hasil dari masing-masing faktor pada *USE Questionnaire* dapat dinyatakan seperti berikut ini:

- Faktor kegunaan (*usefulness*) memiliki nilai rata-rata sebesar 4.01 yang memperlihatkan bahwa aplikasi m-health Halodoc memiliki tingkat kegunaan yang baik sebagai layanan m-Health.
- Faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.63 yang memperlihatkan bahwa aplikasi m-Health Halodoc memiliki tingkat kemudahan dalam penggunaan yang belum baik (netral) sebagai layanan m-Health, artinya bahwa pengguna masih mengalami kesulitan pada proses penggunaan.
- Faktor kemudahan dalam mempelajari (*ease of learning*) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.51 yang memperlihatkan bahwa aplikasi m-Health Halodoc memiliki tingkat kemudahan dalam mempelajari aplikasi yang belum baik (netral) sebagai layanan m-Health, artinya bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam proses mempelajari aplikasi ketika baru menggunakan.

- d. Faktor kepuasan (*satisfaction*) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.52 yang memperlihatkan bahwa aplikasi m-Health Halodoc memiliki kepuasan yang belum baik (netral), artinya aplikasi m-Health Halodoc masih belum memberikan kepuasan bagi penggunaanya. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), dan kemudahan dalam mempelajari (*ease of learning*) yang belum baik (netral) sehingga nilai kepuasan menjadi belum baik (netral).

## V. KESIMPULAN

Hasil penilaian tingkat *usability* pada aplikasi m-Health Halodoc menggunakan metode *USE Questionnaire* memperlihatkan nilai yang baik pada faktor kegunaan (*usefulness*). Pada faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan dalam mempelajari (*ease of learning*), dan kepuasan (*satisfaction*) menunjukkan nilai yang belum baik (netral). Hal ini dikarenakan faktor kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) dan kemudahan dalam mempelajari (*ease of learning*) mempunyai dampak pada faktor kepuasan (*satisfaction*). Hasil juga menunjukkan bahwa aplikasi m-Health Halodoc dapat digunakan sebagai layanan m-Health tetapi membutuhkan waktu untuk mempelajari penggunaannya.

## REFERENSI

- [1] DSResearch, "Penetrasi Gaya Hidup Aktif dan Sehat Kaum Urban: Pemahaman Pasar Wellness di Jakarta", Retrieved from <https://dailysocial.id/research/pasar-wellness-di-jakarta>. 2019.
- [2] Fahrul Anwar, Pertumbuhan Halodoc Dibarengi Kepuasan Pelanggan Yang Terus Meningkat. 2018.
- [3] Halodoc. "Join Us -Career | Halodoc." (<https://www.halodoc.com/career>, accessed April 21, 2021). 2021.
- [4] A. Lund. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/230786746\\_Measuring\\_Usability\\_with\\_the\\_USE\\_Questionnaire](https://www.researchgate.net/publication/230786746_Measuring_Usability_with_the_USE_Questionnaire). [Diakses 1 Agustus 2021].
- [5] Lucivero, F., and Jongsma, K. R. 2018. "A Mobile Revolution for Healthcare? Setting the Agenda for Bioethics," *Journal of Medical Ethics*(44:10), BMJ Publishing Group, pp. 685–689. 2018.
- [6] Krishna, S., Boren, S. A., and Balas, E. A., "Healthcare via Cell Phones: A atic Review," *Telemedicine and E-Health*(15:3), pp. 231–240. 2009.
- [7] Keikhosrokiani, P, N. Mustaffa, N. Zakaria, M. Sarwar., Wireless positioning techniques and location-based services: a literature review, in: J. Park, J.Y. Ng, H.Y. Jeong, B. Waluyo (Eds.). *Multimedia and Ubiquitous Engineering. Lecture Notes in Electrical Engineering*, vol 240, Springer, Dordrech.. 2013.
- [8] C. M. Barnum, *Usability Testing Essentials: Ready, Set... Test!*, Burlington: Elsevier, 2011.
- [9] W. Handiwidjojo dan E. Lussy, "Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit)," *JUISI*, vol. II, no. 1, pp. 49-55, 2016.
- [10] ISO 9241-110: 2006. "ISO 9241-110:2006(En), *Ergonomics of Human-Interaction —Part 110: Dialogue Principles*." (<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-110:ed-1:v1:en>, diakses 1 Agustus 2021).
- [11] Nielsen, J. 2019. "Usability 101: Introduction to Usability." (<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>, diakses 1 Agustus 2021)