

ANALISIS *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI KONSULTASI KESEHATAN ONLINE MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*

Maman Surahman¹⁾, Nur Widiyasono²⁾, Rohmat Gunawan³⁾

¹²³Program Studi Informatika Fakultas Teknik Universitas Siliwangi Tasikmalaya
137006031@student.unsil.ac.id, nur.widiyasono@unsil.ac.id, rohmatgunawan@unsil.ac.id

Abstrak

Kesehatan merupakan suatu kondisi sejahtera badan, jiwa dan sosial yang harus selalu dijaga agar setiap manusia dapat hidup produktif. Terdapat berbagai aplikasi yang menawarkan layanan terkait kesehatan secara *online*, diantaranya: AloDokter, Halodoc, dan KlikDokter. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi komparasi aplikasi layanan kesehatan yang memiliki karakteristik sama dalam kegunaan dan pengalaman pengguna. *System Usability Scale (SUS)* dalam pengukuran aspek penggunaan aplikasi dengan parameter: *task success rate*, *time per completed task*, *number of clicks during task completion* dan *error during task performance*, yang diberikan kepada 10 responden. Sedangkan untuk aspek pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dengan 6 skala: *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*, dilakukan oleh 25 responden yang memiliki latar belakang berbeda. *Focus Group Discussion (FGD)* juga dilakukan untuk mengetahui persepsi dan permasalahan pengguna yang lebih detail. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap ketiga aplikasi yang diujikan, dengan nilai rata-rata mencapai bahkan melebihi angka 0,8, yang merupakan batas nilai hasil normal dan positif. Hasil analisis secara subjektif menunjukkan permasalahan yang didapat dari pemetaan FGD dan wawancara pengalaman dari tugas skenario dari ketiga aplikasi yang diujikan. Permasalahan pada AloDokter mengarah kepada aspek Efisiensi (*Efficiency*), Efektifitas (*Effectiveness*). HaloDoc permasalahan yang muncul mengarah kepada aspek Efisiensi (*Efficiency*), Stimulasi (*Stimulation*). Sedangkan aplikasi KlikDokter permasalahan yang muncul mengarah kepada aspek Efisiensi (*Efficiency*), Stimulasi (*Stimulation*).

Kata Kunci: FGD, kesehatan, SUS, UEQ

Abstract

Health is a condition of physical, mental and social well-being that must always be maintained so that every human being can live productively. There are various applications that offer online health-related services, including: AloDokter, Halodoc, and KlikDokter. This study aims to conduct a comparative study of health service applications that have the same characteristics in usability and user experience. System Usability Scale (SUS) in measuring aspects of application use with parameters: task success rate, time per completed task, number of clicks during task completion and error during task performance, given to 10 respondents. As for the user experience aspect in using the application, the User Experience Questionnaire (UEQ) with 6 scales: attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation and novelty was carried out by 25 respondents with different backgrounds. Focus Group Discussion (FGD) was also conducted to find out more detailed user perceptions and problems. The results showed that the respondents gave a positive perception of the three applications tested, with the average value reaching and even exceeding the number 0.8, which is the limit of normal and positive result values. The results of the subjective analysis showed the problems obtained from the FGD mapping and experience interviews from the scenario assignments of the three applications tested. Problems at AloDokter lead to aspects of Efficiency, Effectiveness. HaloDoc problems that arise lead to aspects of Efficiency, Stimulation. While the KlikDokter application, the problems that arise lead to aspects of Efficiency, Stimulation.

Keywords: FGD, health, SUS, UEQ

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan ialah keadaan dimana sejahtera badan, jiwa dan sosial yang membuat semua orang hidup produktif secara sosial maupun ekonomis. Pemeliharaan kesehatan berupa usaha pencegahan masalah kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan atau perawatan. Salah satu cara untuk menjaga kesehatan ialah sering berkonsultasi kepada ahli kesehatan terkait kondisi tubuh[1].

Mencari informasi kesehatan di internet sudah menjadi kebiasaan masyarakat saat ini, terdapat beberapa website ataupun aplikasi yang menawarkan layanan kesehatan secara online. Aplikasi layanan konsultasi Kesehatan online ini biasanya dimanfaatkan untuk mengetahui keluhan yang dirasakan oleh seseorang, setidaknya seperti kasus yang bisa ditangani dengan cepat tanpa memerlukan tindakan medis. Terdapat layanan konsultasi yang tidak dipungut bayaran, tetapi ada juga yang memerlukan biaya untuk melakukan konsultasi. Meskipun gratis tapi para penyedia layanan kesehatan tersebut tetap membagikan info kesehatan yang valid [2]. Beberapa solusi layanan kesehatan online yang tersedia saat ini: diantaranya: AloDokter, Halodoc, dan KlikDokter.

Namun dari aplikasi tersebut, belum diketahuinya tingkat penggunaan layanan, tingkat kemudahan pengguna terhadap aplikasi konsultasi kesehatan, kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi konsultasi kesehatan dan persepsi pengguna terhadap aplikasi konsultasi kesehatan. Berdasarkan masalah tersebut dalam penelitian ini dilakukan analisis terkait aspek penerimaan, kemudahan, kemampuan pengguna dan persepsi atau pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi layanan kesehatan online. Hasil pengalaman pengguna dari ketiga aplikasi tersebut dengan karakteristik dan proses bisnis yang sama akan coba dilakukan studi komparasi. Tingkat *usability* (kegunaan) dengan analisis menggunakan pengujian skenario dan wawancara secara langsung kepada pengguna dan membandingkan pengalaman pengguna (*user experience*) dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) Selain itu kepuasan pengguna akan dihitung dengan menggunakan kuesioner SUS (*System Usability Scale*) [3]. Dukungan lainnya ialah menggunakan metode *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mendapatkan persepsi dari responden terhadap aplikasi yang diuji [4]. Dalam melakukan penelitian analisis perbandingan pengalaman pengguna, objek yang dipilih memiliki karakteristik yang sama, proses bisnis yang sama dan merupakan

pesaing bisnis secara langsung, maka dari itu penelitian ini akan menggunakan aplikasi AloDokter, HaloDoc, dan KlikDokter sebagai media perbandingannya.

II. LANDASAN TORI

A. *Usability*

Usability merupakan suatu atribut yang bisa digunakan untuk mengukur seberapa mudah *user experience* tersebut [5]. *Usability* sebagai tingkat dimana produk bisa digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan dengan lebih efektif, efisien, dan memuaskan penggunaannya. *Usability* harus mencakup tiga aspek sebagai berikut:

1. Efektivitas
2. Efisiensi
3. Kepuasan

B. Pengujian *Usability*

Pengujian *usability* dilakukan untuk mengukur seberapa efektif, efisien, dan memuaskan sebuah aplikasi menurut penggunaannya [6]. *System Usability Scale (SUS)* merupakan alat ukur *usability* yang “*quick and dirty*” [7].

C. *User Experience*

User Experience atau yang biasa disebut *UX* ialah tanggapan atau persepsi seseorang yang dihasilkan dari penggunaan produk, system, dan layanan. *User Experience* menggambarkan bagaimana perasaan pengguna terhadap setiap interaksi yang sedang dihadapi dengan apa yang ada di depan saat pengguna menjalankannya [8]. Dalam mengukur pengalaman pengguna dari suatu produk atau layanan secara kuantitatif terdapat beberapa kategori penilaian yang dapat dipilih, yaitu:

1. Perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan dengan cara mengukur pengalaman pengguna versi baru: Apakah desain produk baru dapat meningkatkan pengalaman pengguna suatu produk dibandingkan dengan versi sebelumnya. Pertanyaan ini bisa dijawab lebih sederhana dengan membandingkan hasil statistik dua pengukuran.
2. Secara langsung membandingkan produk atau layanan dengan pesaing yang ada di pasar bisnis. Seberapa baik pengalaman pengguna produk tersebut dibandingkan dengan para pesaing yang ada dipasar bisnis. Kelompok khusus, sangat menarik untuk dibandingkan.
3. Pengujian yang dilakukan dimana suatu produk memiliki pengalaman pengguna yang cukup. Apakah produk sudah memenuhi harapan umum dari 16 pengguna terkait pengalaman pengguna.

Ekspektasi umum pengguna seperti itu dikarenakan oleh penggunaan produk yang sering digunakan. Untuk dapat menjawab pertanyaan ini, perlu membandingkan pengalaman pengguna suatu produk dengan hasil produk lain yang lebih baik, contohnya dibandingkan dengan *data benchmark* yang berisi produk khas yang berbeda.

4. Tentukan bagian mana yang akan menjalani perbaikan dari suatu produk atau layanan tersebut. Apa harus diubah supaya dapat meningkatkan pengalaman pengguna dari produk tersebut. Pertanyaan ini tidak dapat dijawab secara langsung oleh pengukuran kuantitatif pada pengalaman pengguna. Untuk dapat menjawab pertanyaan ini, diperlukan pengukuran koneksi antar fitur pada produk.

D. User Experience Questionnaire

User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk melakukan pengolahan data survei terkait pengalaman penggunaan yang mudah untuk dipraktikkan, dapat dipercaya, berdasar, dan dimanfaatkan untuk melakukan penilaian kualitas subyektif[9].

UEQ mengizinkan melakukan proses penilaian yang cepat atas pengalaman pengguna terhadap produk interaktif. Parameter yang terdapat pada kuisisioner UEQ disusun untuk menangani persepsi pengalaman pengguna yang menyeluruh. Bentuk kuisisioner UEQ dibangun agar bisa mendapatkan respon pengguna untuk segera mengekspresikan perasaan, kesan, dan sikap yang timbul ketika menggunakan suatu produk[10].

E. Forum Group Discussion

Focus group merupakan jenis dari wawancara grup terdiri dari beberapa individu yang dikumpulkan bersama untuk mendiskusikan satu atau beberapa topik ketertarikan. *Focus group* biasanya membutuhkan 5-10 partisipan dengan 6-8 direkomendasikan, untuk mendiskusikan suatu persoalan dan berfokus pada fitur-fitur antarmuka pengguna dengan waktu diskusi sekitar 60 sampai 90 menit yang dipimpin oleh moderator yang menangani fokus dari grup.

F. System Usability Scale

System Usability Scale (SUS) merupakan salah satu dari metode pengujian penggunaan (*Usability*) yang menyediakan alat ukur yang cepat dan dapat diandalkan[4], dengan skala sederhana, yang didalamnya terdapat 10 item pernyataan yang

memberikan pandangan secara global tentang penilaian subjektivitas *usability*. Dari 10 item pernyataan itu akan diikuti dengan 5 opsi jawaban untuk setiap pernyataan, mulai dari setuju sampai sangat tidak setuju.

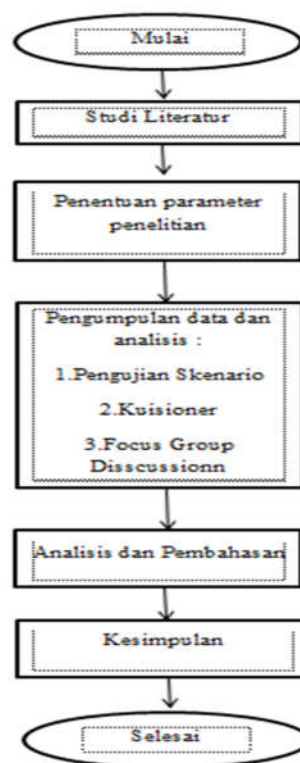
III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pengujian dan survey kuisisioner. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif untuk dapat menghasilkan data berupa deskriptif dalam bentuk kata – kata tertulis atau lisan yang didapat dari orang-orang yang menggunakan dan perilaku dari orang-orang tersebut dapat diamati.

B. Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan pada gambar 1.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

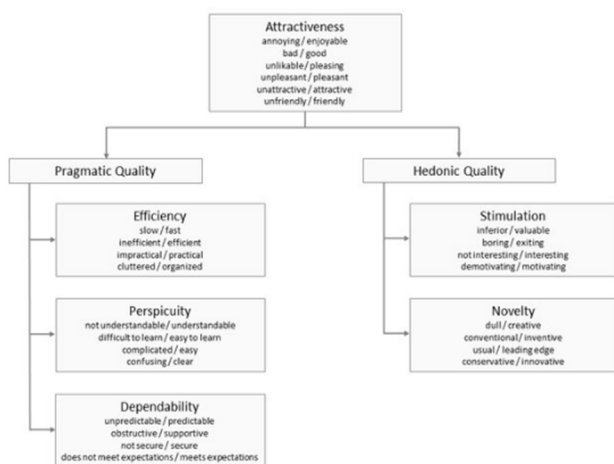
Penelitian ini dimulai dengan studi literatur, membahas mengenai semua dasar teori yang akan digunakan untuk mendukung penelitian. Berikutnya dilakukan penentuan parameter analisis yang akan digunakan pada analisis data pengujian, kuisisioner dan *focus group*.

Pada penelitian objektif, terdapat beberapa faktor yang akan diujikan yaitu efisiensi, efektivitas, dan *satisfaction* (kepuasan pengguna), untuk efisiensi

dan efektifitas parameter yang akan digunakan dalam pengujian skenario yaitu:

1. *Task Succes Rate*
2. *Error During Task Performance*
3. *Time Per Completed Task*
4. *Number of Click During Task Completion*

Dalam pengukuran tingkat *satisfaction* (kepuasan pengguna) digunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). UEQ dengan parameter penelitian yang didapat dari 6 skala terdiri dari 26 item pernyataan seperti pada gambar 2.



Gambar 2 Diagram Skala UEQ [11]

Pada penelitian subjektif akan menggunakan *focus group discussion* dengan pertanyaan yang didapat berdasarkan 6 skala kuesioner UEQ.

Penelitian ini menggunakan 2 metode pengujian, yaitu pengujian secara subjektif dengan menggunakan pengujian skenario yang dilakukan secara langsung kepada responden yang sebelumnya telah ditentukan dan kuesioner UEQ yang akan disebarakan kepada beberapa responden. Pengujian secara subjektif akan menggunakan *focus group discussion* (FGD) untuk mendapatkan persepsi dan permasalahan yang diberikan oleh responden terhadap ketiga *website* yang diujikan.

Pada pengujian skenario, data diambil pada saat pengujian dilakukan dengan menggunakan tabel *checklist* yang sesuai dengan empat parameter. Ketiga aplikasi diujikan dengan 10 responden yang sama. Hasil pengujian aplikasi AloDokter, HaloDoc dan KlikDokter akan dibandingkan berdasarkan nilai 3 faktor pengujian yaitu efisiensi, efektifitas dan *satisfaction* (kepuasan pengguna).

UEQ diberikan kepada 25 responden yang sama (10 responden berasal dari responden yang mengikuti pengujian skenario). Responden yang mengikuti pengujian ini dipilih berdasarkan

responden yang belum pernah menggunakan ketiga aplikasi yang diujikan dengan rentang usia 15-47 tahun dan memiliki latar belakang yang berbeda-beda.

Berikut merupakan daftar pernyataan yang diberikan kepada responden untuk data pengujian dari kuesioner UEQ :

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

Gambar 3 Kuesioner Dari UEQ

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengujian Skenario

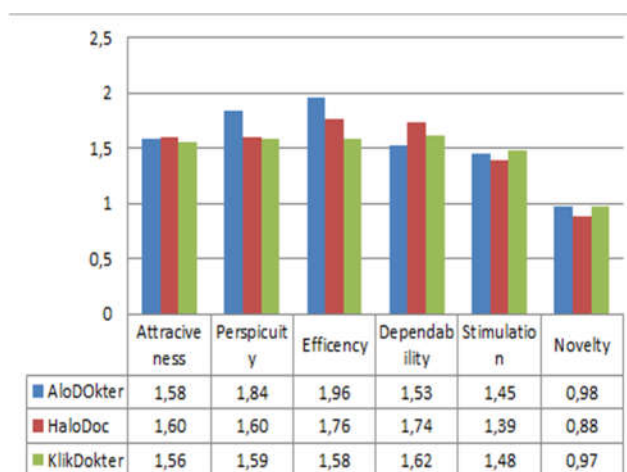
Tabel 1 menunjukkan nilai rata-rata dari semua aspek pengujian skenario yang digunakan pada saat aplikasi AloDokter, HaloDoc dan KlikDokter. Pada faktor efisiensi, di dalamnya terdapat aspek *number of clicks during task completion*, HaloDoc mendapat hasil yang lebih baik dibanding kedua aplikasi lainnya yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 5,03. Pada *time per completed task*, KlikDokter mendapatkan nilai 15,2 lebih baik dibanding kedua aplikasi lainnya. Pada faktor efektifitas didalamnya terdapat aspek *task success rate*, dimana semua aplikasi mendapatkan nilai yang hampir sama, namun aplikasi HaloDoc mendapat nilai paling tinggi di antar dua aplikasi lainnya, yaitu dengan nilai rata-rata mencapai 0,90. Sedangkan aspek *error during task performance*, KlikDokter mendapat nilai rata-rata 0,28, ini berarti KlikDokter paling sedikit membuat kesalahan. Pada faktor *satisfaction* (Kepuasan Pengguna) KlikDokter mendapatkan nilai rata-rata 75, paling baik dibanding kedua aplikasi lainnya.

Tabel 1 Perbandingan Pengujian Skenario

No	Aspek pengujian skenario	Nilai rata - rata		
		Alo Dokter	Halo Doc	Klik Dokter
1	Efisiensi			
	<i>Number of Click During Task Completion</i>	6,03	5,03	5,50
	<i>Time per Completed Task</i>	20,30	16,38	15,20
2	Efektifitas			
	<i>Task Success Rate</i>	0,78	0,90	0,88
	<i>Error During Task Performance</i>	0,47	0,35	0,28
3	Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	70,75	73,50	75

B. Hasil Kuisisioner UEQ

Gambar 4 menampilkan perbandingan hasil kuisisioner UEQ dari ketiga aplikasi yang diujikan.



Gambar 4 Grafik Perbandingan Hasil UEQ

Pada aspek *attractiveness*, HaloDoc mendapat nilai 1,60, lebih tinggi dibanding kedua aplikasi lainnya. Pada aspek *perspicuity* nilai rata-rata AloDokter 1,84, lebih besar dari aplikasi lainnya. Pada aspek *efficiency* nilai rata-rata AloDokter lebih besar dari aplikasi lainnya yakni 1,96. Pada aspek *dependability* HaloDoc mendapatkan nilai 1,74, lebih tinggi dibanding yang lainnya. Pada aspek *stimulation* KlikDokter mendapatkan nilai 1,48, lebih baik dibanding kedua aplikasi lainnya.. Pada aspek *novelty* AloDokter mendapatkan nilai 0,98, paling tinggi dibanding yang lainnya.

C. Hasil Forum Group Discussion

Hasil FGD dipetakan ke dalam tabel yang berisi kelebihan dan kekurangan dari masing-masing aplikasi. Tabel 2 menampilkan hasil pemetaan FGD dari aplikasi AloDokter, HaloDoc dan KlikDokter.

Tabel 2 Hasil Pemetaan FGD dan Wawancara AloDokter

AloDokter		
Hasil	Kode FGD	Kode Wawancara
Informasi ketersediaan produk yang kurang jelas dan pada halaman keranjang fitur hapus, gambar dan penempatannya kurang jelas harus sedikit lebih teliti untuk menemukannya (KR)	FGDE(1,2,3,4)	WT2R(1,6).WT5R(1,4,7,9)
Tampilan sudah umum untuk kategori <i>e-health</i> sehingga mudah dipahami pengguna (KL)	FGDP(2,3,4,5,6,7)	WTR(1,3)
Kurang terpercaya (KR)	FGDA(1,2)	
Sudah cepat dan cukup efisien, tampilan sudah terorganisir (KL)	FGDE(1,2,6,7)	
Banyak pilihan promo, dan harga yang terbilang murah (KL)	FGDS(2,3,4)	
Spesialisasi cukup banyak dan tidak di sertakan keterangan (KR)		WT2R9
Terlalu banyak produk yang sama dengan harga yang berbeda-beda (KR)		WT6R4
Penempatan fitur <i>filter</i> agak sulit ditemukan dan tulisan yang kecil (KR)		WT3R9
Alur pembelian sudah terstruktur dengan jelas sehingga mudah digunakan (KL)		WT4R4
Proses cepat dan informasi yang disajikan jelas		WT4R4
Banyaknya iklan promo tersebut juga memberikan kesan mengganggu pada saat melakukan pencarian (KR)	FGDN6	

Tabel 2 menunjukam hasil pemetaan FGD dan wawancara pengalaman tugas skenario untuk aplikasi AloDokter. Berdasarkan hasil pemetaan diatas, permasalahan yang muncul dari FGD dan wawancara ialah, informasi ketersediaan produk yang kurang jelas dan pada halaman pembelian obat, gambar dan penempatannya kurang jelas harus sedikit lebih teliti untuk menemukannya, kolom Spesialisasi yang tidak disertakan keterangan untuk mempermudah pengguna dalam menggunakannya, serta AloDokter kurang dapat dipercaya oleh penggunanya.

Tabel 3 Hasil Pemetaan FGD dan Wawancara HaloDoc

HaloDoc		
Hasil	Kode FGD	Kode Wawancara
Tampilan yang sederhana dan mudah dipahami yang membuat pengguna betah menggunakannya, menampilkan jumlah stok barang dengan jelas. (KL)	FGDN(1,5,)FGDN4	WT1R4
Sudah efisien dengan filter kategori yang disertakan <i>icon</i> dan tidak banyak iklan, tampilan sudah terorganisir (KL)	FGDE(1,2,3,4,5,6,7)	
Tombol masukan kekeranjang atau tombol pesan baru muncul ketika memasuki halaman detail produk (KR)	FGDE6	
Keamanan dipercaya oleh pengguna dan alur dapat diprediksi (KL)	FGDd(3,4,5,6,7)	
<i>Review</i> yang masih sedikit dan kurangnya promo (KR)	FGDS(1,3,6)	
Pengelompokan barang lebih rapih dan dapat dipahami oleh pengguna pada kolom kategori dan sudah disertakan <i>icon</i> per kategori (KL)		WT2R1
Pilihan kategori terlalu banyak (KR)		WT2R(3,5,10)
Fitur <i>Filter</i> harga jelas dan mudah dicari (KL)		WT3R9
Metode pembayaran tidak disertakan gambar (KR)		WTR5R6
Terdapat barang yang menampilkan biaya ongkos kirim namun ada juga yang tidak menampilkannya (KR)		WTR6R10

Tabel 3 menunjukkan hasil pemetaan FGD dan wawancara pengalaman tugas skenario untuk aplikasi HaloDoc. Berdasarkan hasil pemetaan pada Tabel 3, permasalahan yang muncul dari FGD dan wawancara ialah, Tombol masukan kekeranjang atau tombol pesan baru muncul ketika memasuki halaman detail produk, pilihan pada kategori yang terlalu banyak yang membuat pengguna merasa sedikit kebingungan, serta terdapat ketidakkonsistenan pada menampilkan biaya ongkos kirim karena tidak semua barang yang ditampilkan disertakan dengan biaya ongkos kirim.

Tabel 4 Hasil Pemetaan FGD dan Wawancara KlikDokter

KlikDokter		
Hasil	Kode FGD	Kode Wawancara
Informasi stok baru muncul ketika barang sudah diklik dan Metode pembayaran yang membuat kurang efektif dan sedikit membingungkan (KR)	FGDE(1,2,3,4)	WT2R(1,6).WT5R(1,4,7,9)
<i>Layout</i> agak membingungkan dan stok barang baru muncul ketika barang diklik dan Penulisan <i>checkout</i> kurang dapat dipahami (KR)	FGDP(1,2,5,7)	WT4R(1,3)
Tampilan sudah umum sehingga mudah dipahami (KL)	FGDP(4,6)	
Keamanan dipercaya oleh pengguna (KL)	FGDD(1,2,6,7)	
Alur metode pembayaran kurang dapat diprediksi (KR)	FGDD(2,3,4)	
Informasi yang terlalu banyak (menumpuk) dan tampilan yang biasa saja dan kurang <i>fresh</i> (kurang inovatif) (KR)	FGDN	WT2R9
Kategori jelas karena sudah disertakan gambar pada kolom kategori (KL)		WT2R4
Fitur <i>filter</i> lebih jelas dan penempatan sudah jelas (KL)		WT3R1
Alur pembelian sudah terstruktur dengan jelas sehingga mudah digunakan (KL)		WT4R4
Metode pembayaran sedikit membingungkan dan Pengguna harus memasukkan nama pemilik rekening dan juga nomor <i>handphone</i> (KR)		WT5R(1,4,7,9), WT6R4

Tabel 4 menunjukkan hasil dari pemetaan FGD dan wawancara pengalaman tugas skenario untuk aplikasi KlikDokter. Berdasarkan hasil pemetaan tersebut, permasalahan yang didapat dari FGD dan wawancara pengalaman tugas skenario ialah, informasi stok barang baru muncul ketika barang diklik yang membuat pengguna harus mengecek satu-satu produk yang ada, penggunaan kata *Checkout* pada pemesanan kurang dapat dipahami pengguna, serta pada pemilihan metode pembayaran dibagi menjadi beberapa langkah yang membuat pengguna kebingungan.

D. Analisis Perbandingan

Dari hasil sebelumnya dapat disimpulkan bahwa aplikasi AloDokter lebih besar dalam memberikan impresi kepada pengguna dibanding HaloDoc pada tempat kedua dan KlikDokter ditempat terakhir. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perbandingan diantara ketiga aplikasi. Aplikasi AloDokter mendapatkan

nilai yang lebih tinggi pada 3 skala kuesioner UEQ yaitu pada Skala kejelasan (*perspicuity*) terkait dengan hasil *focus group* pada Tabel 2 yang menyatakan alur proses yang jelas yang membuat aplikasi AloDokter mudah untuk dipahami, efisiensi (*Efficiency*) terkait dengan hasil *focus group* pada Tabel 2 yang menyatakan bahwa aplikasi sudah cepat dan cukup efisien, kebaruan (*Novelty*)) terkait dengan hasil *focus group* pada Tabel 2 yang menyatakan tampilan promo sudah kreatif. Sedangkan aplikasi HaloDoc yang berada pada tempat kedua hanya mendapat nilai yang lebih tinggi pada 2 skala saja yaitu daya tarik (*attractiveness*)) terkait dengan hasil *focus group* pada Tabel 3 yang menyatakan bahwa tampilan *simple* dan menarik, membuat betah untuk menggunakannya. dan ketepatan (*dependability*) terkait dengan hasil *focus group* pada Tabel 3 yang menyatakan bahwa keamanan dipercaya pengguna dan alur dapat diprediksi. Sedangkan KlikDokter hanya mendapat nilai yang lebih tinggi pada 1 skala saja yaitu stimulasi (*stimulation*) terkait dengan hasil *focus group* pada Tabel 4 yang menyatakan tampilan *simple* membuat ingin menggunakannya kembali.

V. Kesimpulan

- a. Hasil UEQ menunjukkan responden memberikan persepsi positif terhadap ketiga aplikasi yang diujikan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang didapat oleh ketiga aplikasi pada setiap skala kuesioner UEQ yang hampir semua mencapai bahkan melebihi angka 0,8, dimana angka tersebut merupakan batas nilai yang dianggap sebagai hasil normal dan positif dalam kuesioner UEQ.
- b. Hasil analisis secara subjektif menunjukkan permasalahan yang didapat dari pemetaan FGD dan wawancara pengalaman dari tugas skenario dari ketiga aplikasi yang diujikan. Permasalahan yang didapat ialah, untuk aplikasi AloDokter mengarah kepada aspek Efisiensi (*Efficiency*), Efektifitas (*Effectiveness*). Untuk aplikasi HaloDoc permasalahan yang muncul lebih mengarah kepada aspek Efisiensi (*Efficiency*), Stimulasi (*Stimulation*). Untuk aplikasi KlikDokter permasalahan yang muncul mengarah kepada aspek Efisiensi (*Efficiency*), Stimulasi (*Stimulation*).
- c. Hasil perbandingan dari pengujian skenario dan kuesioner UEQ pada ketiga aplikasi yang diuji dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - 1) Pada pengujian skenario menunjukkan hasil pengujian pada faktor efisiensi aplikasi

HaloDoc dapat dikatakan lebih efisien dibanding kedua aplikasi lainnya. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian *Number of Clicks During Task Completion* aplikasi HaloDoc mendapatkan hasil yang lebih baik dibanding lainnya. Walaupun nilai rata-rata pada hasil pengujian *Time per Completed Task* KlikDokter lebih unggul 1,18 dari pada HaloDoc, tetapi secara keseluruhan HaloDoc lebih efisien. Pada faktor efektifitas aplikasi KlikDokter lebih lebih unggul dari kedua aplikasi lainnya, hal ini dikarenakan pengujian *Error During Task Performace* KlikDokter mendapatkan hasil yang paling baik, walaupun nilai rata-rata pada hasil pengujian *Task Success Rate* HaloDoc lebih unggul 0,02 dari pada KlikDokter, tetapi secara keseluruhan KlikDokter lebih efektif. Pada faktor kepuasan pengguna (*Satisfaction*) aplikasi KlikDokter mendapatkan hasil yang paling baik dari pada yang lainnya.

- 2) Hasil UEQ menunjukkan jika persepsi responden lebih tinggi untuk aplikasi AloDokter dibandingkan kedua aplikasi lainnya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perbandingan nilai ketiga aplikasi dimana aplikasi AloDokter lebih unggul pada 3 skala yaitu Kejelasan (*Perspicuity*), Efisiensi (*Efficiency*), Kebaruan (*Novelty*). Sedangkan pada aplikasi HaloDoc unggul pada skala Daya Tarik (*Attractiveness*) dan Ketepatan (*Dependability*). KlikDokter hanya unggul pada skala Stimulasi(*Stimulation*).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Widiastuti *et al.*, "Aplikasi sistem pakar deteksi dini pada penyakit tuberkulosis," *J. Sekol. Tinggi Teknol. Garut*, vol. 09, no. 06, pp. 1–10, 2012.
- [2] R. Ayuninghemi and A. Deharja, "Pengembangan Layanan Aplikasi E-Konsul," *Pros. Semin. Nas. Has. Penelit. Politek. Negeri Jember*, pp. 266–272, 2017.
- [3] M. A. W. Sadnyana, G. M. Darmawiguna, and M. A. Pradnyana, "Evaluasi Usability Sistem Informasi Prakerin Pendidikan Teknik Informatika Di Universitas Pendidikan Ganesha Dengan Metode Usability Testing," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 309–319, 2017.
- [4] S. V. Izabal, I. Aknuranda, and H. M. Az-zahra, "Evaluasi dan Perbaikan User Experience Menggunakan User Experience

- Questionnaire (UEQ) dan Focus Group Discussion (FGD) pada Situs Web FILKOM Apps Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 9, pp. 3224–3232, 2018.
- [5] J. Nielsen, “Usability 101: Introduction to Usability,” *All Usability*, pp. 1–69, 2012.
- [6] A. Garcia, “UX Research | Standardized Usability Questionnaire,” *Https://Chaione.Com/Blog/Ux-Research-Standardizing-Usability-Questionnaires*, pp. 1–7, 2013.
- [7] S. C. Peres, T. Pham, and R. Phillips, “Validation of the System Usability Scale (SUS): Sus in the Wild,” *Proc. Hum. Factors Ergon. Soc.*, no. 1, pp. 192–196, 2013, doi: 10.1177/1541931213571043.
- [8] A. Hinderks, D. Winter, M. Schrepp, and J. Thomaschewski, “Applicability of user experience and usability questionnaires,” *J. Univers. Comput. Sci.*, vol. 25, no. 13, pp. 1717–1735, 2019.
- [9] B. Laugwitz, T. Held, and M. Schrepp, “Construction and evaluation of a user experience questionnaire,” in *HCI and Usability for Education and Work*, 2008, vol. 5298 LNCS, pp. 63–76, doi: 10.1007/978-3-540-89350-9_6.
- [10] M. Rauschenberger, M. Schrepp, M. Perez-Cota, S. Olschner, and J. Thomaschewski, “Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ).Example: Spanish Language Version,” *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 2, no. 1, p. 39, 2013, doi: 10.9781/ijimai.2013.215.
- [11] M. Schrepp, “User Experience Questionnaire Handbook Version 8,” URL [https://www. Res.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2.\(Accessed_02.02._2017\)](https://www.Res.net/publication/303880829_User_Experience_Questionnaire_Handbook_Version_2.(Accessed_02.02._2017)), no. September 2015, pp. 1–15, 2019, doi: 10.13140/RG.2.1.2815.0245.