

ANALISIS USABILITY APLIKASI KESEHATAN DIGITAL HALODOC MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Ni Kadek Pandeni Tara Apsari¹, I Nyoman Tri Anindia Putra²

^{1,2} Universitas Pendidikan Ganesha; Jl Udayana No. 11, Singaraja, Bali 81117; (0362) 25735

Keywords:

System Usability;
Halodoc;
SUS;
Aplikasi Kesehatan Digital.

Correspondent Email:

pandeni@student.undiksha.ac.id

Abstrak. Usability merupakan aspek krusial dalam keberhasilan aplikasi digital, terutama pada layanan kesehatan yang memerlukan interaksi intensif dengan pengguna. Halodoc, sebagai salah satu aplikasi kesehatan digital terbesar di Indonesia, menawarkan layanan konsultasi dokter online, pembelian obat, konsultasi masalah wajah hingga pengecekan laboratorium. Namun, meskipun populer, beberapa pengguna mengeluhkan kompleksitas navigasi, keterbatasan akses fitur, serta kendala pada performa aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability aplikasi Halodoc menggunakan System Usability Scale (SUS). Metode penelitian bersifat kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 30 pengguna aktif aplikasi Halodoc. Hasil analisis menunjukkan bahwa Halodoc memperoleh skor SUS sebesar 72,5 yang termasuk kategori “Baik”, menandakan aplikasi mudah digunakan namun masih membutuhkan penyempurnaan pada aspek navigasi dan konsistensi desain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang Halodoc dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.



Copyright © [JITET](http://www.jitet.org) (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan). This article is an open access article distributed under terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC)

Abstract. Usability is a crucial aspect in the success of digital applications, especially in healthcare services that require intensive user interaction. Halodoc, as one of the largest digital health applications in Indonesia, offers online doctor consultations, medication purchases, and laboratory check-ups. However, despite its popularity, some users complain about the complexity of navigation, limited feature access, and performance issues. This study aims to analyze the usability level of the Halodoc application using the System Usability Scale (SUS). The research method is quantitative, with questionnaires distributed to 30 active Halodoc application users. The analysis results show that Halodoc obtained a SUS score of 72.5, which is categorized as "Good," indicating that the application is easy to use but still needs improvements in navigation and design consistency. The results of this study are expected to provide input for Halodoc developers in improving the quality of the user experience.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor kehidupan, termasuk layanan kesehatan. Salah satu bentuk inovasi yang semakin populer adalah telemedicine, yakni layanan konsultasi,

pemeriksaan, serta pemantauan kesehatan melalui perangkat mobile. Dengan adanya telemedicine, pasien dapat memperoleh layanan medis tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan, sehingga efisiensi waktu,

aksesibilitas, dan kenyamanan pengguna semakin meningkat [1].

Evaluasi usability menjadi bagian penting dalam bidang Human Computer Interaction (HCI), dengan System Usability Scale (SUS) sebagai metode yang banyak digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan sistem informasi, aplikasi, dan situs web seiring dengan perkembangan teknologi digital, pengguna semakin menuntut sistem yang intuitif, mudah digunakan, dan efisien [1]. Sistem dengan tingkat usability yang rendah dapat mengganggu pengalaman pengguna, menurunkan efisiensi kerja, serta mengurangi kepercayaan terhadap sistem [2].

Di Indonesia, Halodoc muncul sebagai salah satu pionir aplikasi layanan kesehatan digital yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan masyarakat dalam satu platform [5]. Aplikasi ini menghadirkan beragam fitur, mulai dari konsultasi dengan dokter secara daring, pemesanan obat yang dapat diantar ke rumah, akses tes laboratorium, hingga integrasi dengan layanan asuransi Kesehatan [4]. Kehadiran Halodoc menjadi jawaban atas tantangan pelayanan kesehatan modern yang membutuhkan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Namun demikian, meskipun jumlah pengguna Halodoc terus bertambah, tingkat kepuasan pengguna belum konsisten. Beberapa ulasan di platform digital menunjukkan adanya kendala, seperti navigasi aplikasi yang cukup kompleks, tampilan antarmuka yang dinilai kurang intuitif, performa aplikasi yang terkadang lambat, serta notifikasi yang berlebihan. Kondisi ini memunculkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana aplikasi Halodoc telah memenuhi standar usability yang baik [5].

Evaluasi usability sangat penting dilakukan karena berhubungan langsung dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna [4]. Sebuah aplikasi kesehatan digital yang tidak memiliki usability baik berpotensi menghambat adopsi pengguna, bahkan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan [5]. Untuk itu, diperlukan metode evaluasi yang mampu memberikan gambaran kuantitatif dan reliabel terkait pengalaman pengguna [3].

Salah satu metode yang banyak digunakan adalah System Usability Scale

(SUS), yang dikembangkan oleh Brooke (1986) [4]. Metode ini sederhana, cepat, dan valid untuk mengukur tingkat usability suatu aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Dengan menggunakan SUS, hasil evaluasi dapat dikategorikan secara jelas apakah aplikasi berada pada tingkat usability Buruk, Cukup, Baik, atau Sangat Baik [5].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis usability aplikasi Halodoc menggunakan metode SUS. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui aspek-aspek usability yang telah berjalan baik serta mengidentifikasi kelemahan yang masih perlu diperbaiki, sehingga hasilnya dapat menjadi masukan berharga bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan Halodoc ke depannya [4].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Aplikasi Halodoc

Halodoc merupakan salah satu aplikasi layanan kesehatan digital yang berkembang pesat di Indonesia sejak diluncurkan pada tahun 2016 [5]. Aplikasi ini hadir dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan melalui platform berbasis mobile [6]. Berbagai fitur yang ditawarkan meliputi konsultasi daring dengan dokter umum maupun spesialis, pemesanan obat secara online melalui layanan apotek mitra, hingga layanan pemeriksaan laboratorium yang dapat dilakukan di rumah pengguna. Dengan integrasi berbagai layanan tersebut, Halodoc berperan sebagai ekosistem digital yang mendukung kebutuhan kesehatan masyarakat secara holistic [6].

Penelitian terkait Halodoc menunjukkan bahwa aplikasi ini cukup diminati oleh masyarakat karena kemudahan akses dan fleksibilitas layanan [4]. Faktor utama yang mendorong penggunaan Halodoc adalah kenyamanan dalam memperoleh layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan, terutama pada masa pandemi COVID-19 [6]. Studi lain yang dilakukan untuk menekankan bahwa fitur telemedicine Halodoc mampu mengurangi waktu tunggu pasien dan memberikan pengalaman yang lebih efisien dalam berinteraksi dengan tenaga medis [5].

Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan dalam penggunaan Halodoc.

Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan adanya keluhan dari pengguna terkait notifikasi yang berlebihan, kesulitan dalam navigasi menu tertentu, serta tampilan antarmuka yang dianggap kurang konsisten [11]. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi usability pada aplikasi Halodoc agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2.2 Usability Aplikasi Mobile

Dalam konteks aplikasi mobile, usability memiliki peran yang sangat penting karena aplikasi jenis ini digunakan secara langsung oleh individu dengan latar belakang beragam [8]. Tidak seperti aplikasi desktop atau sistem enterprise yang biasanya digunakan oleh tenaga profesional dengan pelatihan khusus, aplikasi mobile cenderung diakses oleh masyarakat umum dengan tingkat literasi digital yang bervariasi [9]. Oleh karena itu, desain aplikasi mobile harus benar-benar memperhatikan kemudahan penggunaan agar dapat diterima secara luas [12].

Faktor utama yang menentukan usability aplikasi mobile meliputi:

1. Navigasi intuitif, agar pengguna mudah menemukan fitur tanpa kebingungan.
2. Konsistensi antarmuka, sehingga pola penggunaan mudah dikenali.
3. Keterbacaan informasi, dengan teks dan tampilan yang jelas pada layar kecil.
4. Kemudahan akses fitur, terutama pada layanan inti aplikasi.

Selain keempat faktor tersebut, beberapa peneliti juga menekankan pentingnya responsivitas aplikasi, yakni kecepatan sistem dalam menampilkan informasi atau mengeksekusi perintah [13]. Waktu respon yang lambat akan menurunkan persepsi kualitas usability secara keseluruhan. Dengan demikian, usability pada aplikasi mobile tidak hanya menjadi tolok ukur kenyamanan pengguna, tetapi juga berkorelasi langsung dengan tingkat adopsi, retensi, dan kepuasan pengguna [10]. Aplikasi yang memiliki usability baik cenderung lebih sering digunakan, mendapatkan ulasan positif, serta mampu bersaing dalam pasar aplikasi digital yang sangat kompetitif. [9]

2.3 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 sebagai instrumen standar untuk mengukur tingkat usability suatu sistem [13]. Instrumen ini terdiri dari sepuluh pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju [9]. Pernyataan-pernyataan tersebut mencakup aspek persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, tingkat kompleksitas, konsistensi, serta rasa percaya diri dalam menggunakan aplikasi [12]. Hasil penilaian kemudian dikonversi ke dalam skor 0–100, dengan interpretasi nilai sebagai berikut: skor di atas 80 dikategorikan sangat baik, 70–79 baik, 50–69 cukup, dan kurang dari 50 buruk [12]. SUS banyak digunakan dalam penelitian karena praktis, valid, dan reliabel, serta dapat diaplikasikan pada berbagai sistem termasuk aplikasi mobile. Oleh karena itu, metode ini dinilai sesuai untuk mengevaluasi usability aplikasi Halodoc dalam penelitian ini [13].

2.4 Studi Terdahulu

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa System Usability Scale (SUS) telah banyak digunakan untuk mengevaluasi aplikasi layanan publik maupun layanan kesehatan digital [15]. Sebagai contoh, penelitian terhadap aplikasi PeduliLindungi memperoleh skor rata-rata 68,5 yang termasuk dalam kategori Cukup [5]. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut berfungsi baik dalam mendukung pelacakan kontak dan layanan kesehatan selama pandemi, masih terdapat kendala pada aspek navigasi dan antarmuka yang kurang ramah pengguna [5]. Penelitian lain terhadap aplikasi SatuSehat memperoleh skor 71,2, yang berada pada kategori Baik [6]. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa aplikasi sudah lebih mudah digunakan dibandingkan PeduliLindungi, namun tetap ada ruang untuk peningkatan pada sisi kecepatan akses dan konsistensi desain [11].

Hasil-hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa aplikasi layanan kesehatan digital seringkali masih menghadapi tantangan usability, meskipun memiliki manfaat yang besar [11]. Oleh karena itu, penelitian usability pada aplikasi Halodoc menjadi relevan untuk dilakukan, mengingat aplikasi ini digunakan

secara luas oleh masyarakat Indonesia dan memiliki peran penting dalam penyediaan layanan telemedicine, pembelian obat, serta akses tes Kesehatan [14]. Dengan menganalisis usability Halodoc, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan berbasis pengalaman pengguna, sehingga kualitas layanan yang ditawarkan dapat semakin optimal [14].

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode System Usability Scale (SUS) [15]. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa angka hasil pengisian kuesioner yang dapat diolah secara statistik untuk menghasilkan skor usability [12]. Sementara itu, sifat deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci tingkat usability aplikasi Halodoc berdasarkan persepsi pengguna tanpa melakukan manipulasi variable [18].

System Usability Scale (SUS) merupakan instrumen evaluasi usability yang dikembangkan oleh John Brooke (1986) dan telah digunakan secara luas dalam penelitian di bidang Human Computer Interaction (HCI) [18]. SUS terdiri dari sepuluh pernyataan dengan jawaban berbasis skala Likert 1–5 yang mencerminkan pengalaman pengguna terhadap aspek kemudahan, konsistensi, kompleksitas, serta tingkat kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Hasil dari pengisian kuesioner kemudian dikonversi ke dalam skor 0–100 untuk memudahkan interpretasi [9].

Metode SUS dipilih karena merupakan instrumen standar yang sederhana, cepat, dan valid dalam mengevaluasi usability suatu sistem. Instrumen ini terdiri dari sepuluh pernyataan yang direspon menggunakan skala Likert 1–5, di mana hasilnya kemudian dikonversi ke skor 0–100 [11]. Hasil akhir memberikan gambaran mengenai kualitas usability aplikasi yang diteliti, apakah termasuk kategori Buruk, Cukup, Baik, atau Sangat Baik. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian dapat menyajikan analisis kuantitatif yang objektif sekaligus memberikan deskripsi mengenai pengalaman nyata pengguna dalam menggunakan aplikasi Halodoc [9].

Metode SUS telah terbukti valid dan reliabel dalam berbagai konteks penelitian, mulai dari aplikasi e-commerce, media sosial, hingga aplikasi layanan kesehatan digital [19]. Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi dengan skor SUS di atas 70 umumnya memiliki usability yang baik, sedangkan aplikasi dengan skor di bawah 50 dinilai kurang layak untuk digunakan secara optimal [19]. Dengan menggunakan metode ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat usability aplikasi Halodoc serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki berdasarkan pengalaman nyata pengguna [14]. Berdasarkan bukti empiris ini, penelitian dari evaluasi usability, penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Tingkat Persetujuan	Deskripsi
1	Sangat Tidak Setuju	Aplikasi sangat sulit digunakan dan tidak nyaman
2	Tidak Setuju	Pengguna mengalami kendala dalam mengoperasikan aplikasi
3	Netral	Aplikasi cukup mudah digunakan, tetapi masih memiliki beberapa hambatan
4	Setuju	Aplikasi mudah digunakan dan memberikan pengalaman pengguna yang baik
5	Sangat Setuju	Aplikasi sangat intuitif, mudah digunakan, dan memberikan kepuasan optimal

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa skala Likert yang digunakan mencakup lima tingkat persetujuan, mulai dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”. Skala ini memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan dan persepsi

pengguna terhadap berbagai aspek usability aplikasi, yang kemudian dikonversi ke skor SUS untuk dianalisis secara kuantitatif. Lebih lanjut, kuesioner SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan utama yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek usability aplikasi Halodoc.

Tabel 2. Pertanyaan

No	Tingkat Persetujuan
1	Saya berpikir akan sering menggunakan aplikasi Halodoc.
2	Saya merasa aplikasi Halodoc tidak terlalu rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa aplikasi Halodoc mudah
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain atau petunjuk teknis untuk menggunakan aplikasi Halodoc
5	Saya menemukan bahwa berbagai fitur dalam aplikasi Halodoc berjalan dengan
6	Saya merasa terdapat terlalu banyak inkonsistensi dalam aplikasi Halodoc
7	Saya membayangkan sebagian besar orang akan dapat belajar menggunakan aplikasi Halodoc dengan cepat
8	Saya merasa aplikasi Halodoc cukup untuk dipelajari
9	Saya merasa percaya diri ketika menggunakan aplikasi Halodoc
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan aplikasi Halodoc dengan baik

Tabel 2 menunjukkan daftar pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner SUS. Pertanyaan pertanyaan tersebut dirancang untuk mengevaluasi berbagai dimensi usability, seperti kemudahan penggunaan, konsistensi antarmuka, serta kepercayaan diri pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Format pertanyaan yang terdiri dari pernyataan positif dan negatif memastikan bahwa pengguna benar-benar mempertimbangkan setiap aspek sebelum memberikan penilaian.

3.2 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini diawali dengan identifikasi masalah yang berkaitan dengan tingkat usability aplikasi Halodoc, khususnya mengenai efektivitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan

digital [6]. Setelah masalah dirumuskan, dilakukan studi literatur untuk memperkuat landasan teori, dengan meninjau konsep usability, metode evaluasi System Usability Scale (SUS), serta hasil penelitian terdahulu pada aplikasi sejenis. Tahap ini penting agar penelitian memiliki dasar konseptual yang kuat serta relevan dengan konteks teknologi kesehatan digital [16].

Selanjutnya, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner SUS yang terdiri dari sepuluh pernyataan dengan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju [15]. Kuesioner ini kemudian disebarluaskan secara daring kepada responden terpilih, yaitu pengguna aktif Halodoc yang telah menggunakan minimal dua fitur utama seperti konsultasi dokter, pemesanan obat, atau layanan tes laboratorium [4]. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan prosedur standar perhitungan SUS, yaitu menghitung skor kontribusi pada setiap item, menjumlahkannya, lalu mengalikannya dengan faktor 2,5 sehingga diperoleh skor usability dalam rentang 0–100 untuk tiap responden [11].

Tahap berikutnya adalah analisis data, di mana skor tiap responden dirata-ratakan guna mengetahui tingkat usability aplikasi Halodoc secara keseluruhan. Hasil rata-rata tersebut kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori SUS, yaitu Buruk, Cukup, Baik, atau Sangat Baik. Akhir dari proses penelitian adalah pembahasan dan penarikan kesimpulan, yang tidak hanya mendeskripsikan tingkat usability, tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan bagi pengembang aplikasi Halodoc agar kualitas pengalaman pengguna semakin optimal [12].

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner System Usability Scale (SUS) yang telah disusun sesuai standar [19]. Pemilihan responden didasarkan pada beberapa kriteria, antara lain tingkat pengalaman dalam menggunakan aplikasi serta frekuensi interaksi dengan fitur yang tersedia [18]. Kuesioner SUS digunakan sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur tiga dimensi utama usability, yaitu:

- A. Efektivitas: sejauh mana pengguna dapat mencapai tujuan penggunaan aplikasi dengan akurat dan lengkap.
- B. Efisiensi: tingkat kemudahan dan kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas menggunakan aplikasi.
- C. Kepuasan: pengalaman subjektif pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi.

Kajian literatur menunjukkan bahwa metode SUS telah banyak digunakan dalam evaluasi usability sistem digital, terutama dalam konteks pendidikan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan SUS dalam evaluasi aplikasi pembelajaran digital terbukti efektif dalam mengukur usability serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis umpan balik pengguna [16].

Kuesioner ini terdiri dari sepuluh pernyataan yang mewakili aspek usability aplikasi Halodoc, dengan jawaban menggunakan skala Likert 1–5 mulai dari *Sangat Tidak Setuju* hingga *Sangat Setuju* [5]. Kuesioner disebarkan secara daring menggunakan Google Form untuk memudahkan distribusi kepada responden serta mempermudah proses rekapitulasi data [16]. Responden yang dipilih adalah pengguna aktif aplikasi Halodoc yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu telah menggunakan minimal dua fitur utama aplikasi, seperti konsultasi dokter, pemesanan obat secara daring, maupun layanan tes laboratorium [6]. Teknik penyebaran ini dipilih agar partisipan dapat mengisi kuesioner dengan fleksibel tanpa dibatasi oleh lokasi dan waktu.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengolah hasil kuesioner System Usability Scale (SUS) yang telah dikumpulkan [19]. Setiap jawaban dalam kuesioner dikonversi ke dalam bentuk angka berdasarkan skala penilaian SUS [12]. Selanjutnya, perhitungan skor individu dilakukan dengan menerapkan formula SUS, di mana hasil akhir dikonversi menjadi nilai dalam rentang 0-100 [6]. Rumus perhitungan skor SUS yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$US\ Score = ((Q1-1)+(5-Q2)+(Q3-1) + (5-Q4)+(Q5-1)+(5-Q6)+(Q7-1)+(5-Q8)+(Q9-1)+(5-Q10)) \times 2.5$$

Di mana:

- Q adalah nilai yang diberikan responden untuk setiap pertanyaan dalam skala Likert (1-5).
- Untuk pertanyaan ganjil, nilai Q dikurangi 1.
- Untuk pertanyaan genap, nilai 5 dikurangi Q.
- Hasilnya dijumlahkan dan dikalikan dengan 2.5 untuk mendapatkan skor dalam rentang 0-100.

Interpretasi hasil perhitungan ini digunakan untuk menentukan tingkat usability aplikasi Halodoc. Nilai akhir yang diperoleh diinterpretasikan ke dalam kategori standar SUS, yaitu: Sangat Baik (≥ 80), Baik (70–79), Cukup (50–69), dan Buruk (< 50). Interpretasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat usability aplikasi Halodoc berdasarkan pengalaman nyata penggunaannya [18]. Selain penghitungan skor, hasil analisis juga dideskripsikan secara kualitatif untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kekuatan dan kelemahan aplikasi [18]. Dengan demikian, penelitian tidak hanya memberikan nilai numerik, tetapi juga menyajikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna serta rekomendasi perbaikan usability aplikasi Halodoc di masa depan [12]. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, analisis usability akan mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk kemudahan navigasi, keterbacaan informasi, serta kenyamanan interaksi dalam aplikasi Halodoc. Interpretasi skor SUS dikategorikan sesuai dengan standar yang digunakan dalam penelitian terdahulu [4].

Tabel 3. Kategori Skor SUS

Skor SUS	Kategori Usability	Deskripsi
≥ 80	Sangat Baik	Aplikasi memiliki tingkat usability yang optimal dan diterima dengan baik oleh pengguna

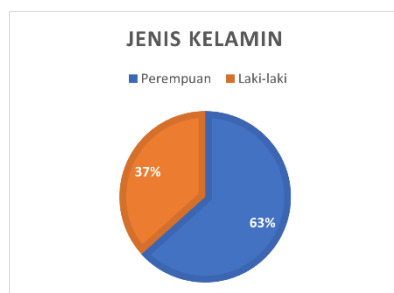
70 - 80	Baik	Aplikasi memiliki usability yang baik, tetapi masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan
50 - 69	Cukup	Aplikasi masih membutuhkan perbaikan pada aspek usability
< 50	Buruk	Aplikasi memiliki usability yang rendah dan perlu perbaikan signifikan

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa skor SUS diklasifikasikan ke dalam empat kategori usability: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Buruk. Klasifikasi ini membantu dalam menginterpretasikan hasil evaluasi dengan lebih jelas, serta menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi berdasarkan skor yang diperoleh.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Responden

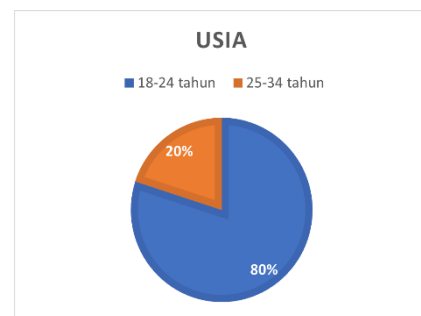
Instrumen penelitian dalam studi ini terdiri dari sepuluh pernyataan yang dirancang berdasarkan kerangka System Usability Scale (SUS) untuk mengevaluasi aspek usability aplikasi Halodoc [4]. Aspek usability yang dianalisis meliputi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Untuk memperoleh hasil yang lebih objektif, penelitian ini melibatkan 30 responden dengan latar belakang demografi yang beragam. Penelitian ini melibatkan 30 responden sebagai partisipan yang berperan memberikan penilaian terhadap usability aplikasi Halodoc menggunakan instrumen System Usability Scale (SUS) [5]. Karakteristik responden ditinjau dari aspek jenis kelamin dan usia.



Gambar 1. Gender responden

Berdasarkan distribusi gender, mayoritas responden adalah perempuan

sebanyak 19 orang (63,3%), sedangkan laki-laki berjumlah 11 orang (36,7%). Perbedaan proporsi ini menunjukkan bahwa aplikasi layanan kesehatan digital Halodoc lebih banyak digunakan oleh perempuan. Hal ini sejalan dengan kecenderungan perempuan yang lebih aktif dalam mengakses layanan kesehatan, baik untuk kepentingan pribadi maupun keluarga. Distribusi gender responden dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 2. Usia responden

Dari segi usia, mayoritas responden berada pada kelompok 18–24 tahun sebanyak 24 orang (80%), sedangkan sisanya berada pada kelompok 25–34 tahun sebanyak 6 orang (20%). Tidak terdapat responden dengan usia di bawah 18 tahun maupun di atas 34 tahun. Dominasi responden usia muda menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc lebih banyak digunakan oleh generasi muda yang memiliki literasi digital tinggi serta terbiasa memanfaatkan layanan berbasis teknologi. Distribusi usia responden dapat dilihat pada Gambar 2.

Secara keseluruhan, karakteristik responden dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa perempuan muda (18–24 tahun) merupakan kelompok dominan dalam penggunaan aplikasi Halodoc. Temuan ini penting bagi pengembang aplikasi, karena dapat menjadi acuan untuk menyesuaikan desain antarmuka, navigasi, maupun penyajian informasi kesehatan agar sesuai dengan preferensi kelompok pengguna utama. Dengan memahami profil responden, rekomendasi hasil penelitian ini dapat lebih tepat sasaran dalam meningkatkan usability aplikasi Halodoc.

4.2 Hasil Perhitungan SUS

Setelah kuesioner SUS disebarkan kepada 30 responden, data yang terkumpul

kemudian diolah menggunakan prosedur perhitungan standar System Usability Scale (SUS) [12]. Setiap jawaban responden pada 10 pernyataan diubah menjadi skor kontribusi, yaitu dengan mengurangi skor pada item ganjil dengan angka 1, dan mengurangkan 5 dengan skor pada item genap. Hasil skor kontribusi dari seluruh pernyataan kemudian dijumlahkan, lalu dikalikan dengan faktor 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir SUS dengan rentang 0–100 [11].

Berdasarkan hasil pengolahan, skor SUS tiap responden bervariasi, namun secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata 72,4. Jika mengacu pada kategori interpretasi SUS, skor ini berada dalam rentang 70–79 yang termasuk kategori Baik (Good). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc secara umum dianggap mudah digunakan, cukup efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.

Meskipun demikian, distribusi skor individu menunjukkan bahwa terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian di bawah rata-rata, sehingga masih terdapat aspek usability yang perlu diperbaiki [18]. Beberapa catatan dari responden, seperti adanya fitur yang cukup rumit untuk dipahami pada awal penggunaan serta notifikasi yang dianggap berlebihan, menjadi indikator bahwa meskipun usability aplikasi sudah baik, masih ada ruang untuk peningkatan [6].

4.3 Hasil Evaluasi Usability

Berdasarkan hasil perhitungan System Usability Scale (SUS) yang diperoleh dari 30 responden, aplikasi Halodoc mendapatkan skor rata-rata 72,4. Jika mengacu pada standar interpretasi SUS, nilai tersebut termasuk dalam kategori Baik (Good). Artinya, aplikasi Halodoc dinilai cukup efektif, efisien, dan memberikan tingkat kepuasan yang memadai bagi pengguna.

Tabel 4. Hasil data mentah kuesioner SUS

Res	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3
2	3	4	5	3	4	3	4	1	4	3
3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Tabel 4 menampilkan data mentah hasil pengisian kuesioner SUS oleh 30 responden. Masing-masing baris mewakili satu responden, dan setiap kolom Q1 sampai Q10 merupakan nilai yang diberikan terhadap masing-masing pernyataan dalam kuesioner SUS. Data ini menjadi dasar dalam perhitungan skor usability aplikasi Halodoc. Setelah dikumpulkan, dilakukan pengolahan menggunakan formula SUS yang telah dijelaskan pada bagian Metode Penelitian. Hasil pengolahan data dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 5. Interpretasi Skor SUS

Pertanyaan	Total Skor	Skor Kontribusi	Rata-rata
Q1	100	70	2.33
Q2	87	63	2.10
Q3	115	85	2.83
Q4	74	74	2.53
Q5	110	80	2.67
Q6	77	73	2.43
Q7	114	84	2.80
Q8	69	81	2.70
Q9	110	80	2.67
Q10	79	71	2.37
SUS Final Score	-	743	72.4

System Usability Scale (SUS), aplikasi kesehatan digital Halodoc memperoleh Skor Rata-rata SUS sebesar 72.4. Mengacu pada standar interpretasi SUS, nilai ini berada dalam rentang 70–79 dan secara resmi diklasifikasikan sebagai kategori Baik (Good) [14]. Capaian ini menegaskan bahwa Halodoc telah memiliki tingkat usability yang memadai; artinya, secara umum pengguna menilai aplikasi ini efektif, cukup efisien, dan memberikan tingkat kepuasan yang memadai dalam mendukung layanan kesehatan digital. Secara komparatif, skor Halodoc (72.4) lebih baik daripada aplikasi sejenis, seperti PeduliLindungi yang memperoleh skor rata-rata 68.5 (kategori Cukup), dan hampir sebanding dengan aplikasi

SatuSehat yang mendapatkan nilai 71.2 (kategori Baik).

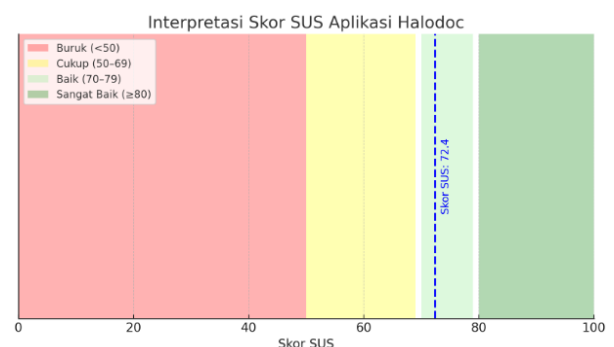
Meskipun klasifikasi "Baik" menunjukkan kualitas yang positif, skor ini juga mengimplikasikan bahwa masih terdapat ruang yang signifikan untuk penyempurnaan agar aplikasi dapat mencapai tingkat *Excellent* (≥ 80) [5]. Temuan deskriptif menyoroti perlunya perbaikan pada beberapa aspek krusial: pertama, pada dimensi Efisiensi, pengguna mengindikasikan adanya notifikasi yang berulang dan langkah yang cukup panjang pada beberapa layanan (seperti pemesanan obat) [6]. Kedua, pada aspek Kepuasan dan Efektivitas, masih terdapat keluhan mengenai kompleksitas navigasi, konsistensi tampilan, dan perlunya penyajian informasi kesehatan yang lebih sederhana dan ringkas agar mudah dipahami, terutama pada pengguna baru [6]. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa fokus perbaikan pengembang Halodoc harus diarahkan pada optimalisasi navigasi, konsistensi desain, dan pengelolaan notifikasi agar pengalaman pengguna menjadi semakin optimal [4].

Skor di atas 70 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa aplikasi mudah digunakan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Secara rinci, evaluasi usability dapat ditinjau dari tiga dimensi utama:

- A. Efektivitas - Mayoritas responden menyatakan dapat menyelesaikan tugas dengan baik menggunakan aplikasi Halodoc, seperti melakukan konsultasi dengan dokter maupun pemesanan obat. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang mengalami kesulitan pada tahap awal penggunaan, khususnya dalam memahami tata letak fitur tertentu.
- B. Efisiensi - Dari segi efisiensi, responden menilai proses navigasi relatif cepat dan fitur utama dapat diakses dengan mudah. Meskipun demikian, adanya notifikasi berulang dan jumlah langkah yang masih dianggap cukup panjang pada beberapa layanan (misalnya pemesanan obat) menjadi catatan penting untuk peningkatan lebih lanjut.

- C. Kepuasan - Sebagian besar responden merasa percaya diri dan puas ketika menggunakan aplikasi. Hal ini terlihat dari penilaian positif terhadap antarmuka yang dinilai modern serta kemudahan berinteraksi dengan dokter secara langsung melalui aplikasi. Akan tetapi, ada sebagian responden yang menganggap bahwa tampilan informasi kesehatan masih perlu disajikan dengan cara yang lebih sederhana dan ringkas agar lebih mudah dipahami.

Dengan demikian, hasil evaluasi usability melalui metode System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc berada pada kategori Baik dengan skor rata-rata 72,4. Capaian ini menegaskan bahwa aplikasi telah mampu memenuhi aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna secara umum, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.



Gambar 3. Interpretasi skor akhir SUS

Dari grafik pada Gambar 3, dapat dilihat bahwa skor SUS sebesar 72.4 berada dalam kategori "Baik (Good)" dan termasuk tingkat penerimaan yang "Acceptable" [4]. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc memiliki tingkat usability yang memadai dan dapat diterima dengan baik oleh pengguna [4]. Skor ini juga menegaskan bahwa secara umum aplikasi mampu memberikan pengalaman penggunaan yang efektif, efisien, serta cukup memuaskan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan agar mencapai kategori *Excellent* (≥ 80) [18].

Oleh karena itu, temuan ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai kualitas

usability Halodoc saat ini, tetapi juga menjadi dasar penting bagi pengembang untuk melakukan penyempurnaan sehingga pada penelitian maupun implementasi berikutnya, aplikasi ini dapat mencapai kategori Excellent dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal [5].

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Halodoc memiliki tingkat usability yang baik dengan skor System Usability Scale (SUS) sebesar 72,4. Skor tersebut menempatkan aplikasi dalam kategori Baik (Good), yang berarti Halodoc dinilai cukup efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna dalam mendukung layanan kesehatan digital. Mayoritas responden, khususnya perempuan usia 18–24 tahun, menilai aplikasi mudah digunakan dan membantu dalam mengakses layanan kesehatan seperti konsultasi dokter, pemesanan obat, serta tes laboratorium.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti penyederhanaan navigasi, konsistensi tampilan antarmuka, dan pengelolaan notifikasi yang lebih relevan. Oleh karena itu, disarankan kepada pengembang aplikasi untuk melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut agar pengalaman pengguna semakin optimal dan nilai usability dapat ditingkatkan ke kategori Excellent pada evaluasi mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberikan dukungan selama proses penelitian ini, khususnya kepada para responden yang bersedia meluangkan waktu berharga mereka untuk mengisi kuesioner dalam tahap analisis kebutuhan untuk perancangan aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. G. N. A. W. P. Putra and I. N. T. A. Putra, "Analisis Kemudahan Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Gofood Menggunakan System Usability Scale (Sus)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 2, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6426.
- [2] I. Ayu Gede Rishma Wiwin Astari and I. N. Tri Anindia Putra, "Analisis Sistem Informasi Kemdikbud Studi Kasus Pada Sd Negeri 2 Dawan Klod Menggunakan Metode Sus," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 4, no. 1, pp. 23–30, 2021, doi: 10.33387/jiko.v4i1.2378.
- [3] B. Abednego and I. N. T. A. Putra, "Analisis Tingkat Usability Aplikasi LinkedIn Dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan System Usability Scale (Sus)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 2, pp. 1423–1430, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6470.
- [4] M. Surahman, N. Widiyasono, and R. Gunawan, "Analisis Usability dan User Experience Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Menggunakan System Usability Scale dan User Experience Questionnaire," *J. Siliwangi*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jssainstek/article/view/3180>
- [5] K. Hadiono, A. Widyaningrum, and U. Khasanah, "PeduliLindungi Usability Evaluation Using Usability Scale (SUS)," *Sisforma*, vol. 11, no. 1, pp. 71–77, 2024, doi: 10.24167/sisforma.v11i1.11955.
- [6] S. Afrizal, R. Prihatni, and S. Hastono, "Evaluasi kualitas aplikasi kesehatan menggunakan System Usability Scale," *J. Manaj. Inf. Kesehat. (Health Inf. Manag.)*, vol. 9, no. 1, pp. 1–9, 2024.
- [7] I. P. S. P. Wardhana, G. R. Dantes, and K. Y. E. Aryanto, "Analysis of digital identity transactions with Ethereum blockchain ethereum in a case study of credit applications in banking," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1516, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1516/1/012020.
- [8] G. S. Mahendra and I. K. A. Asmarajaya, "Evaluation Using Black Box Testing and System Usability Scale in the Kidung Sekar Madya Application," *Sinkron*, vol. 7, no. 4, pp. 2292–2302, 2022, doi: 10.33395/sinkron.v7i4.11755.
- [9] N. Tri, A. Putra, I. Gede, A. Chandra Wijaya, I. Kadek, and D. Saputra, "Usability Testing Game Pubg Mobile Dengan Metode System Usability Scale (Sus)," *J. Tek. Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 113–120, 2023, [Online]. Available: <https://journal.unisnu.ac.id/JTINFO/article/view/644>
- [10] N. W. Utami, I. K. R. Arthana, and I. G. M. Darmawiguna, "Evaluasi Usability Pada E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha Dengan Metode Usability Testing," *J. Nas.*

- Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 1, p. 107, 2020, doi: 10.23887/janapati.v9i1.23663.
- [11] D. Camilla, "Evaluasi Website MAYAPADA HOSPITAL Menggunakan Metode SUS Sebagai Acuan Pengembangan Layanan Kesehatan di Kota Sumedang," no. July, 2025.
- [12] F. Rosyad, D. Pramono, and K. C. Brata, "Analisis dan Perbaikan Usability Pada Aplikasi Ker Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 7, pp. 2261–2268, 2020, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/7587>
- [13] N. Kadek, V. Agustina, N. Tri, and A. Putra, "Analisis Front End Sistem Informasi Website Pt. Bali Swakinarya Cipta Sejahtera Dengan Metode System Usability Scale," *Jtii*, vol. 6, no. 02, pp. 79–89, 2021.
- [14] S. Dyaz and A. Gui, "Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi pada Wilayah Jabodetabek Menggunakan Model DeLone and McLean," *Inf. (Jurnal Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 15, no. 2, pp. 110–125, 2023, doi: 10.37424/informasi.v15i2.240.
- [15] P. Y. Pratiwi, I. M. Ardwi Pradnyana, and N. K. Winda Damayanti, "Usability Analysis on Digital Library Information System using System Usability Scale (SUS)," *Proc. - IEIT 2023 2023 Int. Conf. Electr. Inf. Technol.*, no. September, pp. 293–298, 2023, doi: 10.1109/IEIT59852.2023.10335582.
- [16] N. L. G. E. Aprilianti and I. N. T. A. Putra, "Analisis Sistem Informasi Sma Negeri 1 Kerambitan Menggunakan System Usability Scale," *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 19, no. 1, pp. 3–11, 2021, doi: 10.34010/miu.v19i1.5069.
- [17] S. M. Simanjuntak and I. N. T. A. Putra, "Analisis Usability Pada Game Mobile Growtopia Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 2, pp. 1326–1331, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6446.
- [18] M. Surahman, N. Widiyasono, and R. Gunawan, "Analisis Usability dan User Experience Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Menggunakan System Usability Scale dan User Experience Questionnaire," *J. Siliwangi*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jssainstek/article/view/3180>
- [19] R. Agustin, M. Nurlaili, and E. Daniati, "Analisis Usability TikTok menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna 1*," *Inotek*, vol. 9, p. 472, 2025.
- [20] I. N. T. A. Putra and I. P. S. Dwipayana, "Analisis User Experience Pada Game Mobile Legends dengan Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough dan Metode Heuristic Evaluation Serta Pengaruh Skin dalam Kepercayaan Diri untuk Meningkatkan Probabilitas Kemenangan," *J. Ilm. Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 2, p. 119, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.fikom-unasman.ac.id>
- [21] V. No, H. Anom, S. Aji, and V. No, "Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi Evaluasi Kebergunaan Aplikasi Soeselo Online Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS), Sauro-Lewis CGS , dan Adjective Rating Pesatnya perkembangan teknologi informasi di era globalisasi telah mengubah b," vol. 8, no. 2, pp. 618–629, 2025.
- [22] S. Afrizal, R. Prihatni, and S. Hastono, "Evaluasi kualitas aplikasi kesehatan menggunakan System Usability Scale," *J. Manaj. Inf. Kesehat. (Health Inf. Manag.)*, vol. 9, no. 1, pp. 1–9, 2024.
- [23] T. Sitanggang and I. N. T. A. Putra, "Analisis Tingkat Kepuasan Visual Sebagai Dampak Dari Ui/Ux Dalam Aplikasi 'Manajer Pengeluaran,'" *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 2, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6457.
- [24] L. A. T. Arakian, I. G. M. Darmawiguna, and I. G. A. A. D. Indradewi, "Evaluation of User Satisfaction Using the Pieces Framework in the Teman Bus Application," *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 19, no. 1, pp. 11–18, 2023, doi: 10.33480/pilar.v19i1.3948.
- [25] A. Sapta Riansyah, "AT-TAKLIM : Jurnal Pendidikan Multidisiplin ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEHAT INDONESIAKU PADA PUSKESMAS 1 ULU PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING," vol. 2, pp. 838–844, 2025, [Online]. Available: <https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/at-taklimHalaman:838-844>
- [26] C. First, R. Purba, I. N. Tri, and A. Putra, "Dengan Pendekatan System Usability Scale," vol. 13, no. 2, 2025.
- [27] U. P. Ganesha, "PERANCANGAN KONSEPTUAL APLIKASI MOBILE NUSALEARN SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN," vol. 13, no. 3.