

## Studi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Telemedicine Halodoc: Temuan dan Rekomendasi

Wenripin Chandra<sup>1</sup>, Mirza Ilhami<sup>2\*</sup>, Suminar Ariwibowo<sup>3</sup>, Riche<sup>4</sup>, Segar Napitupulu<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Pelita Harapan, Medan, Indonesia

<sup>2,4</sup>Teknik Informatika, Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil, Medan, Indonesia

<sup>3,4</sup>Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil, Medan, Indonesia

Email: <sup>1</sup>wenripin@lecturer.uph.edu, <sup>2\*</sup>mirza.ilhami@mikroskil.ac.id, <sup>3</sup>suminar.ariwibowo@mikroskil.ac.id, <sup>4</sup>riche@mikroskil.ac.id, <sup>5</sup>segar.napitupulu@mikroskil.ac.id

### ABSTRACT

*Telemedicine is an online medical service that allows users to receive treatment or health consultations without needing to visit healthcare facilities in person. One of the popular platforms providing this service is Halodoc. On this platform, users can consult with doctors via chat, make hospital appointments with partner facilities, purchase medications, check lab results, and receive health updates. This study aims to evaluate the user experience of the Halodoc application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. Data collection was conducted through a questionnaire distributed via Google Forms to facilitate participation. A total of 200 participants were involved in this study. The evaluation was based on six UEQ dimensions: Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, and Novelty. The evaluation results show that the Halodoc application received a score of -1.04 on the Attractiveness dimension (negative), 1.29 on Efficiency (positive), 0.28 on Perspicuity (positive), -1.10 on Dependability (negative), 1.51 on Stimulation (positive), and 0.92 on Novelty (positive). Based on these results, it can be concluded that overall, Halodoc provides a "Good" user experience, although there are some areas for improvement, particularly in the Attractiveness and Dependability dimensions.*

*Keywords: Telemedicine, Halodoc, User Experience Questionnaire, User Experience, Mobile Application Evaluation.*

### ABSTRAK

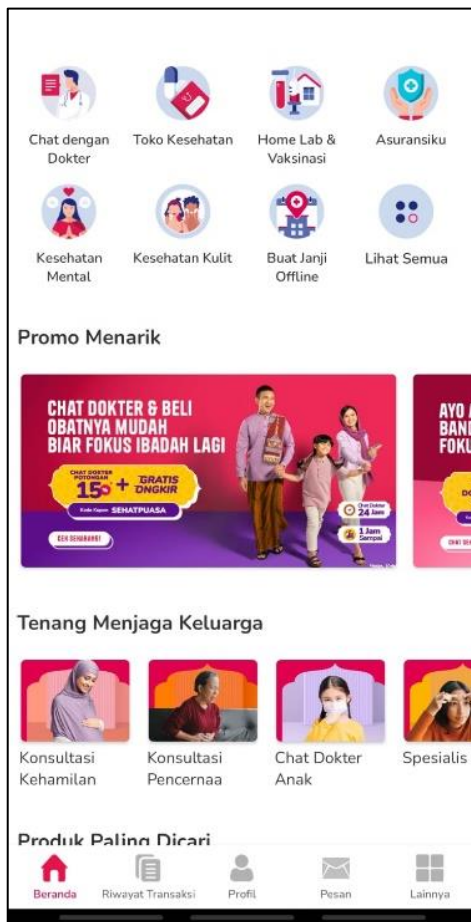
Telemedicine merupakan layanan medis daring yang memungkinkan pengguna mendapatkan perawatan atau konsultasi kesehatan tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung. Salah satu platform populer yang menyediakan layanan ini adalah Halodoc. Pada platform ini, pengguna dapat berkonsultasi dengan dokter melalui chat, buat janji ke rumah sakit yang telah bekerja sama, membeli obat, cek hasil lab, dan update informasi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Halodoc menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan dalam bentuk Google Form untuk mempermudah partisipasi. Sebanyak 200 partisipan terlibat dalam penelitian ini. Evaluasi dilakukan berdasarkan enam dimensi UEQ: *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc memperoleh skor -1,04 pada dimensi *Attractiveness* (negatif), 1,29 pada dimensi *Efficiency* (positif), 0,28 pada *Perspicuity* (positif), -1,10 pada *Dependability* (negatif), 1,51 pada *Stimulation* (positif), dan 0,92 pada *Novelty* (positif). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, Halodoc memberikan pengalaman pengguna yang tergolong "Baik", meskipun terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, khususnya pada dimensi *Attractiveness* dan *Dependability*.

Kata Kunci: Telemedicine, Halodoc, *User Experience Questionnaire*, Pengalaman Pengguna, Evaluasi Aplikasi Mobile.

## 1. Pendahuluan

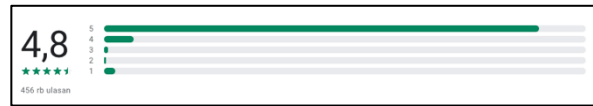
Layanan kesehatan adalah salah satu aspek penting yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, muncul layanan kesehatan daring yang dikenal sebagai *Telehealth* atau *Telemedicine*. *Telemedicine* adalah layanan kesehatan *online* yang memungkinkan pengguna untuk berkonsultasi dengan dokter atau mendapatkan perawatan tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan atau rumah sakit. Sejak pandemi COVID-19, penggunaan *Telehealth/Telemedicine* meningkat signifikan karena banyak pasien yang enggan mendatangi rumah sakit di tengah risiko penularan. Layanan ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memungkinkan konsultasi serta pengobatan jarak jauh [1]. Komunikasi yang efektif antara pasien dan dokter menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung proses pemulihan pasien.

Salah satu aplikasi terkemuka yang menyediakan layanan *Telehealth* di Indonesia adalah Halodoc. Halodoc menawarkan berbagai fitur, seperti konsultasi kesehatan, artikel kesehatan, layanan konseling mental, toko kesehatan, dan fitur untuk membuat janji pertemuan *offline*. Aplikasi ini dapat diakses melalui komputer maupun ponsel, memudahkan pengguna dalam memanfaatkan layanannya.



Gambar 1. Halaman utama aplikasi Halodoc

Diluncurkan pada tahun 2016, Halodoc saat ini memiliki *rating* 4,8 di Google Play Store dengan 456.000 ulasan. Namun, terdapat sekitar 10.629 ulasan bintang satu yang mengindikasikan beberapa pengalaman buruk dari pengguna, seperti masalah *bugs/error* saat proses pembayaran, aplikasi yang tiba-tiba *crash*, dan kesulitan mengakses fitur keranjang [2].



Gambar 2. *Rating* pengguna aplikasi Halodoc di Google Play

Pengalaman pengguna (*User Experience*) memainkan peran penting dalam pengembangan aplikasi. Kepuasan pengguna tidak hanya memberikan dampak positif pada ulasan aplikasi, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap aplikasi tersebut [3]. Untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Halodoc, digunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini menilai pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*. UEQ memberikan pengukuran yang mencakup aspek teknis dan non-teknis, termasuk persepsi emosional atau kesenangan pengguna [4].

Keunggulan UEQ dibandingkan metode lainnya, seperti *System Usability Scale* (SUS), *Questionnaire for User Interface Satisfaction* (QUIS), dan *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), terletak pada aspek pengalaman yang diukur. QUIS lebih fokus pada antarmuka produk [5], sedangkan SUS dan SUMI mengukur aspek kegunaan (*usability*) [6], [7]. Sementara itu, UEQ memberikan cakupan lebih luas dengan menilai enam dimensi pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna aplikasi Halodoc, yang dipilih karena aplikasi ini sering digunakan oleh penulis dan diperkirakan akan semakin penting di masa mendatang. Melalui analisis *User Experience*, penelitian ini akan memberikan wawasan tentang apa yang diinginkan dan diharapkan pengguna dari aplikasi Halodoc [8], [9].

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Metode Pengumpulan Data

Pendekatan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Data utama berasal dari tanggapan yang dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh pengguna aplikasi Halodoc. Metode survei digunakan sebagai teknik pengumpulan data, di mana kuesioner didistribusikan kepada responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Halodoc.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui platform media sosial untuk menjangkau responden secara lebih luas dan efisien. Kuesioner yang

digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama berisi pertanyaan terkait data demografis responden, seperti nama dan informasi umum lainnya. Bagian kedua berisi pertanyaan tertutup yang telah dirancang untuk mengevaluasi pengalaman pengguna sesuai dengan tujuan penelitian.

Pembuatan dan distribusi kuesioner dilakukan menggunakan Google Form, sehingga responden dapat dengan mudah mengakses dan mengisi kuesioner secara daring. Pendekatan ini diharapkan dapat mempermudah proses pengumpulan data serta memastikan partisipasi yang lebih luas dan beragam.

## 2.2. Metode Penyelesaian

Evaluasi UX pada aplikasi Halodoc dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form kepada pengguna aplikasi. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dimasukkan ke dalam tabel analisis data UEQ. Proses selanjutnya melibatkan transformasi data dengan menghitung nilai untuk setiap pertanyaan kuesioner UEQ. Setelah transformasi, data diolah untuk menghitung nilai rata-rata pada setiap aspek yang diukur oleh UEQ.

Tabel 1. Benchmark interval skala UEQ

	Daya Tarik ( <i>attractiveness</i> )	Kejelasan ( <i>perspicuity</i> )	Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	Ketepatan ( <i>dependability</i> )	Stimulasi ( <i>stimulation</i> )	Kebaruan ( <i>novelty</i> )
<i>Excellent</i>	≥1,75	≥1,9	≥1,78	≥1,65	≥1,55	≥1,4
<i>Good</i>	≥ 1,52 < 1,75	≥ 1,56 < 1,9	≥ 1,47 < 1,78	≥ 1,48 < 1,65	≥ 1,31 < 1,55	≥ 1,05 < 1,4
<i>Above Average</i>	≥ 1,17 < 1,52	≥ 1,08 < 1,56	≥ 0,98 < 1,47	≥ 1,14 < 1,48	≥ 0,99 < 1,31	≥ 0,71 < 1,05
<i>Below Average</i>	≥ 0,7 < 1,17	≥ 0,64 < 1,08	≥ 0,54 < 0,98	≥ 0,78 < 1,14	≥ 0,5 < 0,99	≥ 0,3 < 0,71
<i>Bad</i>	< 0,7	< 0,64	< 0,54	< 0,78	< 0,5	< 0,3

Tahapan evaluasi dan pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

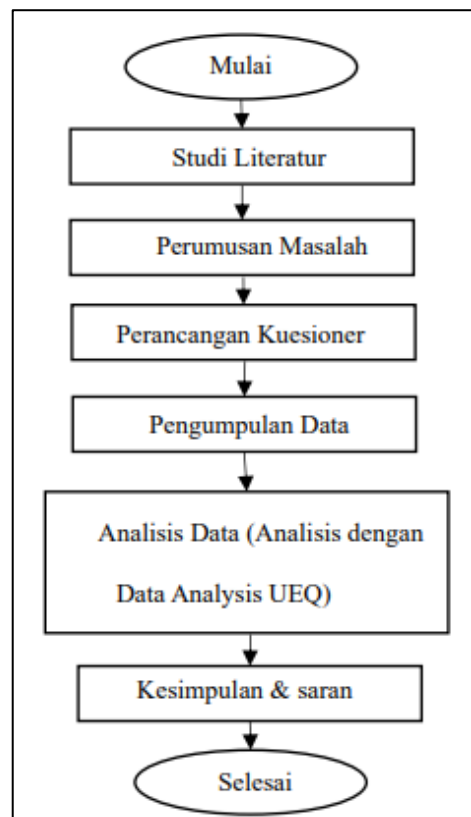
1. Pengolahan Data: Data yang telah dikumpulkan dari kuesioner akan diolah sesuai dengan panduan yang disediakan oleh metode UEQ untuk memastikan akurasi hasil. Setiap dimensi pengalaman pengguna akan dianalisis berdasarkan jawaban responden.
2. Analisis Data: Teknik analisis dilakukan menggunakan perhitungan UEQ, yang difasilitasi oleh aplikasi Microsoft Excel untuk mempermudah pengolahan dan perhitungan nilai rata-rata pada setiap dimensi UEQ.

Tahapan ini memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna aplikasi Halodoc berdasarkan dimensi UEQ.

## 2.3. Populasi dan Sampel

Penelitian ini mengambil sampel dari pengguna aplikasi Halodoc, baik yang berdomisili di Medan maupun di luar Medan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah purposive sampling, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah sampel yang digunakan adalah 200 orang. Purposive sampling memiliki beberapa keunggulan, yaitu: (1) sampel yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian; (2) metode ini mudah untuk dilaksanakan; dan (3) sampel yang terpilih biasanya adalah individu yang mudah dijangkau atau dihubungi oleh peneliti [10].

## 2.4. Tahapan Penelitian



Gambar 3. Tahapan penelitian

Tahapan atau langkah-langkah dalam penelitian ini dirinci sebagai berikut:

1. **Studi Literatur:** Tahap awal penelitian ini adalah melakukan studi literatur yang berkaitan dengan pengalaman pengguna (*user experience*), metode *User Experience Questionnaire* (UEQ), serta tinjauan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar rujukan penelitian ini.
2. **Perumusan Masalah:** Pada tahap ini, penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian, yang berkaitan dengan evaluasi pengalaman pengguna aplikasi Halodoc.
3. **Perancangan Kuesioner:** Penulis merancang kuesioner menggunakan Google Form, yang kemudian dibagikan kepada pengguna aplikasi Halodoc. Kuesioner tersebut berdasarkan UEQ, dan pengguna diminta untuk mengisi *form* yang telah disediakan.
4. **Pengumpulan Data:** Pengumpulan data dilakukan sesuai dengan pedoman UEQ. Dalam penelitian ini, pengalaman pengguna diukur melalui kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 pernyataan, yang mencakup enam dimensi pengalaman pengguna, yaitu: daya tarik (*Attractiveness*), kejelasan (*Perspiciuity*), efisiensi (*Efficiency*), ketepatan (*Dependability*), stimulasi (*Stimulation*), dan kebaruan (*Novelty*).
5. **Analisis Data:** Data yang diperoleh dari responden diolah menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS. Proses analisis ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait pengalaman pengguna aplikasi Halodoc.
6. **Kesimpulan dan Saran:** Berdasarkan hasil analisis data, penulis akan menarik kesimpulan mengenai pengalaman pengguna aplikasi Halodoc serta memberikan saran untuk pengembangan aplikasi di masa mendatang.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Perancangan kuesioner dalam penelitian ini didasarkan pada enam skala yang terdapat dalam User Experience Questionnaire (UEQ), yaitu: daya tarik (*Attractiveness*), kejelasan (*Perspiciuity*), efisiensi (*Efficiency*), ketepatan (*Dependability*), stimulasi (*Stimulation*), dan kebaruan (*Novelty*). Adapun hasil pengelompokan terhadap pertanyaan ke dalam setiap variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Pengelompokan variabel

No	Variabel	Pertanyaan
1	Daya tarik	Fitur konsultasi dengan dokter mudah digunakan.
2	Kejelasan	Fitur yang terdapat pada aplikasi Halodoc mudah dipahami.
3	Daya tarik	Tampilan pada aplikasi Halodoc.
4	Kejelasan	Saat penggunaan awal aplikasi Halodoc, saya mengalami kesulitan dalam mempelajari fitur yang terdapat pada aplikasi Halodoc.

5	Daya tarik	Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Halodoc seperti, Chat dengan Dokter, Tes Gangguan Kecemasan bermanfaat bagi pengguna.
6	Stimulasi	Berkonsultasi dengan dokter melalui aplikasi Halodoc memberikan pengalaman yang mengasyikkan.
7	Stimulasi	Layanan khusus seperti, Kesehatan Mental, Perawatan Diabetes yang disediakan oleh Halodoc sangat menarik.
8	Kejelasan	Respon dari dokter di aplikasi Halodoc dapat diprediksi sesuai dengan harapan.
9	Efisiensi	Waktu eksekusi dari aplikasi Halodoc sangat cepat.
10	Kebaruan	Layanan dan fitur dari aplikasi Halodoc sangat konvensional.
11	Ketepatan	Proses konsultasi dengan dokter aplikasi Halodoc mendukung diagnosa dan penyembuhan penyakit yang diderita.
12	Ketepatan	Layanan toko kesehatan pada aplikasi Halodoc memiliki kualitas yang buruk, seperti terjadi bugs/error saat proses pembayaran obat.
13	Kejelasan	Fitur yang tersedia di aplikasi Halodoc sangat banyak dan kompleks untuk dipahami.
14	Stimulasi	Saya memperoleh pengalaman yang menggembirakan setelah berkonsultasi dengan dokter/admin aplikasi Halodoc.
15	Kebaruan	Konsep dan fitur aplikasi Halodoc sangat terdepan jika dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya.
16	Stimulasi	Saya merasa nyaman ketika berkonsultasi dengan dokter di aplikasi Halodoc.
17	Ketepatan	Saya merasa keamanan data pengguna di aplikasi Halodoc kurang terjamin dan sangat rentan terjadinya kebocoran data sehingga saya ragu dalam melakukan konsultasi mengenai sesuatu yang bersifat privasi.
18	Daya tarik	Fitur yang ditawarkan aplikasi Halodoc memotivasi saya untuk lebih sering menggunakan aplikasi.
19	Ketepatan	Layanan Buat Janji Offline di aplikasi Halodoc tidak mengecewakan dan memenuhi ekspektasi saya.
20	Efisiensi	Fitur kalender yang disediakan oleh aplikasi Halodoc seperti, Kalender menstruasi, Kalender kehamilan sangat efisien dan membantu.
21	Kejelasan	Saya sering kebingungan dalam menggunakan aplikasi Halodoc karena banyaknya menu yang tersedia dan banyaknya transisi halaman.
22	Efisiensi	Fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc sangat praktis.
23	Kejelasan	Tampilan antarmuka pada aplikasi Halodoc sangat berantakan, sehingga sangat membingungkan bagi pengguna awam.

24	Daya tarik	Kesan Anda terhadap aplikasi Halodoc secara keseluruhan.
25	Kebaruan	Tampilan aplikasi Halodoc tidak ramah pengguna, terutama bagi pengguna awam.
26	Kebaruan	Fitur dan aplikasi Halodoc sangat inovatif, dimana banyak fitur yang tersedia di aplikasi Halodoc tidak bisa ditemukan di aplikasi lain.

### 3.1. Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini melibatkan 200 responden yang merupakan pengguna aplikasi Halodoc, yang dipilih untuk mengisi kuesioner guna mengevaluasi pengalaman pengguna. Kuesioner yang terdiri dari 26 pertanyaan ini dirancang berdasarkan kerangka evaluasi pengalaman pengguna, mencakup aspek fungsionalitas, kemudahan penggunaan, kepuasan, serta persepsi kualitas layanan aplikasi [11]. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui Google Forms, yang memungkinkan pengumpulan data secara efisien dan fleksibel, terutama dalam konteks penelitian berbasis internet [12].

Penggunaan kuesioner dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data kuantitatif terkait persepsi pengguna terhadap aplikasi Halodoc. Kuesioner online merupakan metode yang efektif untuk menjangkau responden secara luas tanpa batasan geografis, serta memberikan kenyamanan bagi responden dalam mengisi survei kapan pun dan di mana pun [13].

Data yang terkumpul dari kuesioner akan diolah dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengidentifikasi pola respons pengguna serta tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi Halodoc. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk melihat distribusi frekuensi, nilai rata-rata, dan tren umum dari jawaban responden [14]. Temuan dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang aspek-aspek pengalaman pengguna yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi Halodoc.

### 3.2. Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Data dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sebaliknya, jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , data dianggap tidak valid. Untuk 200 responden, nilai  $r_{tabel}$  yang digunakan adalah 0,1166 dengan tingkat signifikansi 10%. Nilai  $r_{tabel}$  dihitung menggunakan rumus derajat bebas:

$$(df) = n - 2$$

Dimana  $n = 200$  menjadi  $df = 198$

Uji validitas pada aspek daya tarik dilakukan menggunakan Microsoft Excel dengan menerapkan metode *Pearson correlation test*. Korelasi Pearson (*Pearson correlation*) adalah metode statistik yang mengukur kesamaan atau korelasi antara dua objek data dengan membandingkan atributnya dan menghitung

skor mulai dari -1 hingga +1. Skor yang tinggi menunjukkan kesamaan yang tinggi, sedangkan skor yang mendekati nol menunjukkan tidak ada korelasi [15].

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua aspek—daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan—memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari 0,1166 (nilai  $r_{tabel}$ ), yang menunjukkan adanya korelasi yang tinggi antar pernyataan pada taraf signifikansi 10%.

### 3.3. Uji Reliabilitas

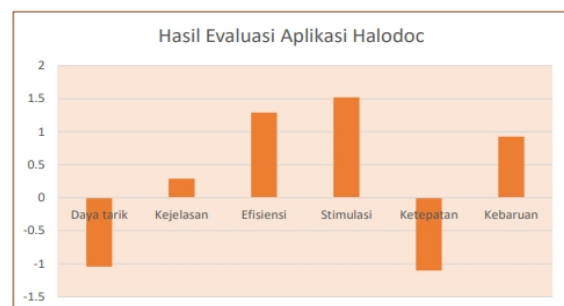
Untuk menghitung reliabilitas data, digunakan aplikasi SPSS dengan mengacu pada nilai Cronbach's Alpha. Cronbach's alpha adalah ukuran konsistensi internal atau reliabilitas suatu skala, yang digunakan untuk menilai seberapa dekat keterkaitan item-item dalam suatu kelompok. Cronbach's alpha umumnya digunakan untuk menentukan apakah skala dalam survei atau kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan *Likert* adalah andal [16]. Jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60, maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel. Hasil analisis reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas

Nama Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Daya Tarik	0.8173	Reliabel Tinggi
Kejelasan	0.899089	Reliabel Tinggi
Efisiensi	0.708612	Reliabel Tinggi
Stimulasi	0.875156	Reliabel Tinggi
Ketepatan	0.823849	Reliabel Tinggi
Kebaruan	0.745463	Reliabel Tinggi

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa semua hasil *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 yang berarti bahwa data reliabel.

Gambar 1 di bawah ini menunjukkan grafik hasil evaluasi aplikasi Halodoc.



Gambar 4. Grafik hasil evaluasi aplikasi Halodoc

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa variabel daya tarik dan ketepatan memiliki nilai evaluasi negatif. Sebaliknya, variabel efisiensi, stimulasi, dan kebaruan memperoleh hasil evaluasi positif. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa cukup puas

dengan indikator yang ada pada variabel efisiensi, stimulasi, dan kebaruan. Namun, tingkat kepuasan pengguna terhadap indikator pada variabel daya tarik dan ketepatan masih kurang memadai.

Untuk meningkatkan daya tarik aplikasi Halodoc, penulis menyarankan agar aplikasi ini dapat menjalin kerja sama dengan dokter-dokter yang terdaftar, serta menyediakan fasilitas khusus bagi pengguna, seperti diskon eksklusif atau prioritas dalam antrian saat melakukan kunjungan ke dokter. Sementara itu, perbaikan pada variabel ketepatan lebih sulit dilakukan, karena hal ini berkaitan erat dengan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data yang disimpan dalam aplikasi.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil evaluasi terhadap variabel daya tarik menunjukkan bahwa pengguna, terutama yang berdomisili di kota Medan, merasa kurang tertarik untuk menggunakan aplikasi Halodoc. Hal ini disebabkan oleh persepsi bahwa aplikasi tersebut kurang menarik, sehingga menghasilkan nilai evaluasi negatif pada variabel ini.
- 2) Dari hasil evaluasi terhadap variabel kejelasan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Halodoc secara umum menyediakan fitur-fitur yang masih dapat dipahami oleh pengguna, meskipun ada ruang untuk perbaikan.
- 3) Hasil evaluasi pada variabel efisiensi menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc mampu menyediakan informasi kepada pengguna dengan cepat dan efisien, yang berarti aplikasi ini berfungsi dengan baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
- 4) Evaluasi terhadap variabel stimulasi menunjukkan bahwa fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Halodoc berhasil memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pengguna.
- 5) Hasil evaluasi pada variabel ketepatan menunjukkan bahwa masih ada kekhawatiran di kalangan pengguna terkait konsultasi *online* dengan dokter melalui aplikasi Halodoc, terutama mengenai isu privasi.
- 6) Evaluasi terhadap variabel kebaruan menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc memiliki fitur yang jauh lebih unggul dibandingkan dengan aplikasi sejenis lainnya, sehingga Halodoc telah menjadi pelopor dalam bidang aplikasi kesehatan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus dilakukan pada upaya peningkatan variabel daya tarik dan ketepatan. Penelitian dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai preferensi pengguna terkait fitur-fitur yang dapat meningkatkan daya tarik aplikasi. Selain itu, penting untuk melakukan studi lebih lanjut mengenai kepercayaan pengguna terhadap keamanan data, serta menyelidiki metode yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam konsultasi *online*.

Penelitian lanjutan juga dapat mencakup perbandingan dengan aplikasi kesehatan lainnya untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai posisi Halodoc di pasar.

#### Ucapan Terimakasih

Penelitian ini tidak akan dapat terlaksana jika tidak terkumpulnya responden yang bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk seluruh responden.

#### SUMBER RUJUKAN

##### Referensi

- [1] G. G. Sari and W. Wirman, "Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi COVID 19 di Indonesia," *Jurnal Komunikasi*, vol. 15, no. 1, pp. 43–54, Jun. 2021, doi: 10.21107/ilkom.v15i1.10181.
- [2] Z. Alfaruqy and I. Irwansyah, "Aplikasi Halodoc sebagai Bentuk dari Konstruksi Sosial dalam Media Baru di Masa Pandemi Covid 19," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 7, no. 2, p. 2835, Feb. 2022, doi: 10.36418/syntax-literate.v7i2.6379.
- [3] S. R. Henim and R. P. Sari, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," *Jurnal Komputer Terapan*, vol. 6, no. 1, pp. 69–78, May 2020, doi: 10.35143/jkt.v6i1.3582.
- [4] I. P. Wilujeng, H. D. Wahyudi, R. Fitri, and A. R. Sungkar, "The Effect of Mobile Advertising on Purchase Intention through Advertising Value and Flow Experience on Smartphone Users," *Dinasti International Journal of Management Science*, vol. 5, no. 3, pp. 643–654, Feb. 2024, doi: 10.31933/dijms.v5i3.2319.
- [5] M. A. Satriajaya, H. M. Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Usability dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Situs Web VEDC/P4TK BOE Malang Menggunakan Questionnaire For User Interface Satisfaction (QUIS) dan Pendekatan Human-Centered Design," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 1107–1113, Jan. 2019.
- [6] K. Christianto, A. Chakir, J. F. Andry, F. Adikara, L. Liliana, and J. Felicia, "Modeling User Experience in Delivery Applications Using the Design Thinking Method and System Usability Scale," *Volume 20, Issue 7, Pages 722 - 729*, vol. 20, no. 7, pp. 722–729, 2024, doi: 10.3844/jcssp.2024.722.729.
- [7] A. K. Darmawan, M. Bhanu Setyawan, A. F. Cobantoro, F. Masykur, A. Anwari, and T. Yulianto, "Knowledge Management System Analysis of Smart Regency Mobile-Apps Service with Software Usability Measurement Inventory (SUMI) Approach," in *2021 International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)*, IEEE, Aug. 2021, pp. 1–6. doi: 10.1109/ICISS53185.2021.9533212.
- [8] A. A. Masrurroh, R. Juita, and B. Pangaribuan, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *INFORMAL: Informatics Journal*, vol. 8, no. 2, p. 143, Aug. 2023, doi: 10.19184/isj.v8i2.38011.
- [9] A. Putri and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 3, no. 2, pp. 49–59, May 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46226>
- [10] A. Suryani and E. Herianti, "Purposive Sampling Technique and Ordinary Least Square Analysis: Investigating the Relationship Between Managerial Overconfidence, Transfer Pricing and Tax Management in Indonesian Stock Exchange-Listed Firms," *International Journal of Professional Business*

- Review: Int. J. Prof.Bus. Rev., ISSN 2525-3654, ISSN-e 2525-3654, Vol. 8, N<sup>o</sup>. 8, 2023 (Ejemplar dedicado a: Continuous publication; e02907), vol. 8, no. 8, p. 22, 2023, doi: 10.26668/businessreview/2023.v8i8.2684.*
- [11] S. Mavish, H. J. Christanto, and S. A. Sutresno, "Analisis dan Redesign Aplikasi M-Paspor dengan Metode Design Thinking untuk Peningkatan Usability dan Pengalaman Pengguna," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 5, no. 4, pp. 947–958, Jul. 2024, doi: 10.47065/JOSH.V5I4.5447.
- [12] K. A. N. Imania and S. H. Bariah, "Rancangan Pengembangan Instrumen Penilaian Pembelajaran Berbasis Daring," *Petik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, vol. 5, no. 1, pp. 31–47, Mar. 2019, [Online]. Available: <https://journal.institutpendidikan.ac.id/index.php/petik/article/view/1534>
- [13] S. Y. Kusumastuti, Nurhayati, A. Faisal, D. H. Rahayu, and Hartini, *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Lengkap Penulisan untuk Karya Ilmiah Terbaik*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=A8MdEQAAQBAJ>
- [14] L. Anggraini, E. S. Astuti, and A. Prasetya, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Employee Engagement Generasi Y (Studi Pada Karyawan PT Unilever Indonesia Tbk - Surabaya)," *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, vol. 37, no. 2, pp. 183–191, 2016.
- [15] D. Risqiwati, A. D. Wibawa, E. S. Pane, W. R. Islamiyah, A. E. Tyas, and M. H. Purnomo, "Feature Selection for EEG-Based Fatigue Analysis Using Pearson Correlation," *Proceedings - 2020 International Seminar on Intelligent Technology and Its Application: Humanification of Reliable Intelligent Systems, ISITIA 2020*, pp. 164–169, Jul. 2020, doi: 10.1109/ISITIA49792.2020.9163760.
- [16] M. Amirrudin, K. Nasution, and S. Supahar, "Effect of Variability on Cronbach Alpha Reliability in Research Practice," *Jurnal Matematika, Statistika dan Komputasi*, vol. 17, no. 2, pp. 223–230, Dec. 2020, doi: 10.20956/jmsk.v17i2.11655.