

A Analisis Pengalaman Pengguna Fitur Toko Kesehatan Pada Aplikasi Halodoc Menggunakan User Experience Questionnaire

Catur Setya Darma^{*1}, Dini Siskasari², Khamid Nur Iman³, Irmma Dwijayanti⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

e-mail: ¹catursetiya89@gmail.com, ²dinisiskasari00@gmail.com, ³khamidiman8@gmail.com,
⁴irmmadwijayanti@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong inovasi layanan kesehatan melalui aplikasi e-health, salah satunya Halodoc. Salah satu fitur penting aplikasi ini adalah Toko Kesehatan, yang memungkinkan pengguna membeli produk kesehatan secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (User Experience/UX) pada fitur Toko Kesehatan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Data dikumpulkan melalui survei daring dengan 103 partisipan aktif pengguna Halodoc. Evaluasi dilakukan terhadap enam dimensi UX, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh skor rata-rata di atas 0,8, yang menandakan persepsi positif dari pengguna. Dimensi Ketepatan mencatat skor tertinggi (1,78) dan masuk kategori Excellent, sementara lima dimensi lainnya berada pada kategori Good. Temuan ini menegaskan bahwa fitur Toko Kesehatan Halodoc memiliki kualitas UX yang sangat baik dan kompetitif secara internasional. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang Halodoc untuk mempertahankan keandalan sistem serta meningkatkan inovasi fitur, sekaligus memberikan kontribusi akademis dalam memperkaya kajian UX pada aplikasi e-health di Indonesia.

Kata kunci—User Experience (UX), Halodoc, UEQ

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah secara signifikan cara masyarakat mengakses layanan kesehatan. Berbagai aplikasi e-health bermunculan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, serta akses cepat terhadap layanan medis. Salah satu aplikasi populer di Indonesia adalah Halodoc, yang menyediakan fitur konsultasi dokter, layanan laboratorium, serta toko kesehatan digital untuk pembelian produk kesehatan secara online.

Menurut laporan We Are Social (2024), penggunaan aplikasi berbasis layanan digital, termasuk di bidang kesehatan, mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan pengguna internet di Indonesia. Dalam konteks ini, kualitas pengalaman pengguna (User Experience/UX) menjadi faktor kunci untuk menjamin keberlangsungan penggunaan aplikasi. UX yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pengguna, terutama pada aplikasi layanan kesehatan yang bersifat sensitif [1].

Salah satu instrumen yang banyak digunakan untuk mengukur UX adalah User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ dirancang untuk menangkap persepsi pengguna terhadap aspek fungsional maupun emosional aplikasi, melalui enam dimensi utama: daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, dengan total 26 pernyataan [2].

Meskipun Halodoc dikenal luas sebagai platform layanan kesehatan digital, penelitian mengenai pengalaman pengguna pada fitur toko kesehatannya masih terbatas. Sebagian besar kajian terdahulu lebih menitikberatkan pada fitur konsultasi atau interaksi dengan tenaga medis [3]. Padahal, toko kesehatan digital memainkan peran penting dalam mempercepat akses masyarakat terhadap produk kesehatan, khususnya pada era pascapandemi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna fitur toko kesehatan Halodoc dengan metode UEQ. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan dari sisi pengguna.

Dari sisi praktis, temuan ini dapat menjadi acuan strategis bagi pengembang Halodoc dalam meningkatkan fungsi dan kenyamanan fitur toko kesehatan. Sementara itu, secara akademis, penelitian ini berkontribusi pada perluasan literatur mengenai UX aplikasi e-health di Indonesia, khususnya dalam konteks fitur transaksi digital berbasis UEQ [4].

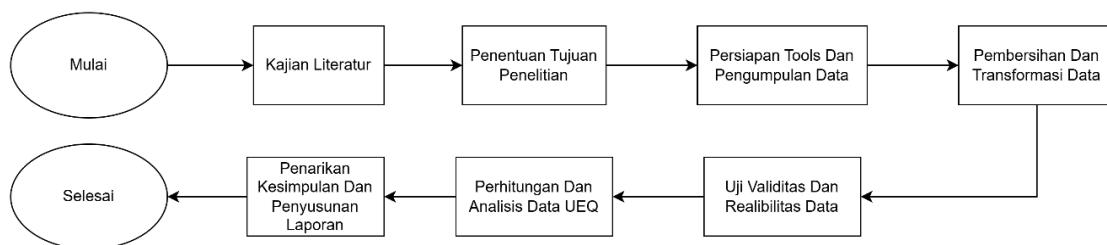
2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai instrumen utama dalam mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap fitur toko kesehatan dalam aplikasi Halodoc. UEQ merupakan alat bantu survei yang telah banyak digunakan untuk menilai kualitas subjektif produk interaktif, mencakup aspek seperti kegunaan, kejelasan, efisiensi, serta kesan emosional pengguna saat berinteraksi dengan produk digital [5]. Format kuesionernya memungkinkan pengguna menyampaikan persepsi secara langsung terhadap pengalaman penggunaan aplikasi.

Penggunaan UEQ dalam penelitian ini didasarkan pada urgensi pentingnya User Experience (UX) dalam sistem digital modern. UX mencerminkan persepsi dan respon pengguna terhadap produk digital, baik dari segi kemudahan penggunaan, fungsionalitas, maupun kenyamanan emosional [6]. Dalam konteks aplikasi kesehatan, UX yang positif sangat penting karena berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna terhadap layanan dan informasi kesehatan yang disediakan [7].

Mengacu pada karakteristik layanan kesehatan digital (e-health), penggunaan teknologi informasi dalam bidang ini memberikan kemudahan akses, mengurangi hambatan geografis, serta meningkatkan efisiensi pelayanan [8]. Oleh karena itu, pengukuran pengalaman pengguna menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan digital kesehatan benar-benar memberikan manfaat yang dirasakan pengguna[9].

Hasil dari UEQ kemudian dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tool, yang secara otomatis menghitung skor dari masing-masing skala pengalaman pengguna[10]. Terdapat 6 tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu: kajian literatur, penentuan tujuan penelitian, persiapan tools dan pengumpulan data, pembersihan dan transformasi data, perhitungan dan analisis UEQ, dan tahapan terakhir perarikan kesimpulan dan penyusunan laporan. Alur tahapan penelitian dijelaskan pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Diagram alir metode penelitian

Kajian literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengidentifikasi teori serta temuan sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian, dan dijadikan sebagai dasar konseptual dalam menyusun kerangka penelitian ini.

Penentuan tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc, dengan menggunakan pendekatan UEQ. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan tersebut untuk menangkap persepsi pengguna secara komprehensif berdasarkan enam dimensi utama, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Melalui pendekatan ini, diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pengalaman pengguna, dan menjadi dasar

untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang Halodoc dalam meningkatkan kenyamanan dan fungsionalitas pada fitur Toko Kesehatan.

Tahapan persiapan tools dan pengumpulan data

Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring melalui berbagai platform media sosial. Dengan kriteria responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi Halodoc usia 17 sampai 50 tahun yang sudah menggunakan fitur Toko Kesehatan minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir.

Kuesioner ini didasarkan pada instrument UEQ, yang terdiri dari skala berisi 26 pasang kata bipolar dengan skala linkert 7 point. Skala ini digunakan untuk membantu mengukur persepsi pengguna terhadap pengalaman yang mereka rasakan selama menggunakan fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc. Setiap pasang kata dirancang untuk membantu mencerminkan enam aspek utama dalam UEQ. Skala yang digunakan dijelaskan pada gambar 2.

	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggembirakan
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif

Gambar 2. 26 skala penilaian UEQ [2]

Pembersihan dan transformasi data

Dari proses pengumpulan data berhasil didapatkan 118 data. Kemudian data yang telah berhasil didapatkan akan dilakukan pembersihan terhadap data yang kosong, atau tidak sesuai. Setelah proses pembersihan, diperoleh sebanyak 103 data bersih yang selanjutnya dilakukan transformasi pada nilai skala setiap pertanyaan UEQ. Skala awal yang berkisar antara 1 hingga 7 diubah menjadi rentang nilai dari -3 sampai 3, dimana nilai -3 menggambarkan tingkat terendah dan nilai 3 menunjukkan tingkat tertinggi.

Uji validitas dan realibilitas data

Setelah dilakukan transformasi data, kemudian hasil transformasi data akan dilakukan pengujian validitas dan realibilitas dengan menggunakan fitur deteksi inkonsistensi yang tersedia pada template UEQ. Pemeriksaan dilakukan pada lembar Inconsistencies untuk mengidentifikasi apakah terdapat responden yang memberikan jawaban tidak konsisten pada pasangan kata dalam skala yang sama. Setelahnya dilakukan uji Reliabilitas menggunakan fitur Scale Consistency dengan melihat nilai Cronbachs Alphanya. Proses ini memastikan bahwa data yang digunakan berasal dari responden yang menjawab secara konsisten dan dapat diandalkan.

Perhitungan dan analisis UEQ

Setelah data ditransformasi. Proses analisis dilakukan menggunakan UEQ Data Analysis Tools. Hasilnya mencakup rata-rata skor tiap skala UEQ, perhitungan standar deviasi, serta interpretasi berdasarkan perbandingan dengan indikator kinerja utama (KPI). Klasifikasi kualitas pengalaman pengguna berdasarkan nilai KPI adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Klasifikasi kualitas berdasarkan nilai kpi

Nilai Skor	Interpretasi Kualitas
> 1.5	Excellent
0.8 – 1.5	Good
0.0 – 0.8	Average
-0.8 – 0.0	Below Average
< -0.8	Bad

Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan meliputi Validasi dan pembersihan data kuesioner hasil responden. Langkah pertama yang dilakukan dalam proses analisis adalah memvalidasi dan membersihkan data yang diperoleh dari kuesioner. Hal ini mencakup pengecekan kelengkapan jawaban, konsistensi isian, serta menghapus data yang tidak *valid* atau tidak sesuai, agar data yang dianalisis benar-benar merepresentasikan pengalaman pengguna secara akurat.

Setelah data bersih dan siap digunakan, seluruh respon dari kuesioner kemudian dimasukkan ke dalam UEQ Data Analysis Tool. Tools ini dirancang khusus untuk memproses dan menganalisis hasil survei UEQ secara otomatis, sehingga memudahkan peneliti dalam mengelola data kuantitatif yang kompleks.

$$\text{skor dimensi} = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan:

- X_i = nilai skor masing-masing item untuk satu responden
- N = jumlah item dalam dimensi tersebut

Tahap berikutnya melibatkan perhitungan nilai rata-rata untuk masing-masing dimensi yang terdapat dalam instrumen UEQ. Dimensi-dimensi ini meliputi daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), keandalan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty), yang masing-masing mencerminkan persepsi pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan.

Agar hasil analisis lebih mudah dipahami, skor dari setiap aspek kemudian divisualisasikan dalam bentuk grafik atau bar chart. Visualisasi ini tidak hanya membantu melihat gambaran umum pengalaman pengguna, tetapi juga memudahkan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari fitur yang dianalisis.

Setelah proses analisis dan interpretasi data selesai dilakukan, tahap akhir dalam penelitian ini adalah merumuskan kesimpulan berdasarkan tumpuan yang diperoleh. Kesimpulan ini disusun dengan merangkum bagaimana persepsi pengguna terhadap fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc berdasarkan enam aspek dalam UEQ. Dari sini, peneliti dapat melihat secara lebih jelas bagian mana yang sudah memberikan pengalaman baik bagi pengguna dan

mana yang masih perlu ditingkatkan. Hasil ini kemudian dituangkan ke dalam laporan penelitian secara runtut dan mudah dipahami, lengkap dengan pembahasan dan rekomendasi yang diharapkan bisa menjadi masukan berharga bagi pengembang aplikasi agar ke depannya layanan yang diberikan bisa semakin nyaman dan sesuai kebutuhan pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 118 responden dengan beragam latar belakang berpartisipasi dalam penelitian ini melalui pengisian kuesioner online yang disebarluaskan pada 19 maret 2025 melalui media sosial. Dari jumlah partisipan tersebut terdapat 103 data partisipan yang memenuhi kriteria penelitian ini.

Hasil pengolahan data dan analisis *UEQ*

Transformasi data

Sebelum melakukan pengujian dan analisis *UEQ* terhadap data, dilakukan transformasi data terlebih dahulu. Transformasi ini bertujuan untuk mengkonversi nilai skala dari rentang 1-7 menjadi rentang -3 hingga 3. Proses transformasi data dilaksanakan menggunakan fitur *Data Transform (DT)* yang tersedia pada template *UEQ Data Analysis Tools* versi 12. Tahap transformasi ini diperlukan agar template dapat menghasilkan perhitungan yang akurat dan sesuai dengan standar analisis *UEQ*.

		Items																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
5	5	3	3	1	7	5	3	3	2	6	3	5	6	4	7	3	2	2	5	2	6	2	3	2	6
6	6	3	2	1	5	2	6	4	3	6	2	3	7	4	6	3	3	1	4	2	7	2	4	4	5
6	6	3	2	1	5	5	7	4	3	6	1	5	6	4	6	2	2	2	6	3	6	3	4	3	6
6	6	1	3	3	7	6	7	1	1	7	4	5	5	4	6	1	2	1	7	3	4	3	4	2	6
7	5	3	3	2	6	5	5	1	3	7	3	4	6	5	6	3	2	4	7	3	7	1	3	2	7
6	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	5	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	5	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
6	6	1	2	1	7	6	7	1	1	7	1	6	7	5	7	1	1	2	7	2	6	1	2	2	7
5	6	4	2	3	4	4	4	4	4	5	2	5	6	3	5	4	3	3	5	3	5	2	2	3	5
5	7	2	1	1	4	5	7	2	2	7	2	6	6	3	7	1	2	2	6	2	6	3	3	3	5
5	7	1	1	1	5	7	7	1	1	7	1	7	7	5	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
5	6	3	3	2	4	5	5	2	4	6	2	6	4	3	5	4	4	4	6	2	6	1	4	4	4
4	6	6	5	3	3	6	6	2	6	6	3	2	5	1	2	5	3	3	6	3	6	3	3	6	4
5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	6	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	6	3	4	3	5
5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	5	3	5	3	3	2	5
5	6	3	2	1	6	3	4	4	5	5	4	5	5	3	6	3	3	3	5	4	4	5	4	2	5
5	6	2	1	3	5	5	5	3	2	5	4	5	4	4	6	3	2	3	6	3	6	4	2	3	5
6	6	2	3	2	5	7	6	2	1	5	1	6	6	4	5	1	1	2	6	2	7	1	2	3	6
6	7	3	1	1	7	7	7	1	1	7	1	6	7	4	7	1	1	1	7	1	7	1	1	2	7
5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	3	5	3	5	4	3	3	5
5	5	1	3	1	5	5	7	2	2	7	3	5	5	4	7	2	3	2	5	3	7	1	3	2	6
5	6	4	1	3	6	6	7	3	2	7	1	4	5	1	7	3	3	3	6	3	6	1	1	3	7
5	6	3	3	3	5	4	6	2	5	5	2	5	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	3	2	5
5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5
7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
1	2	6	6	6	2	2	2	6	6	2	6	2	2	2	2	6	6	6	2	6	2	6	6	6	2
5	6	3	2	3	5	6	4	4	2	5	3	6	6	7	4	3	3	2	5	4	5	3	2	2	4

Gambar 3. Sample data sebelum di transformasi

Uji Validitas

Tahap selanjutnya setelah transformasi data adalah pengujian *validitas* untuk mengukur konsistensi responden. Proses validasi dilaksanakan menggunakan fitur yang tersedia dalam *UEQ Data Analysis Tools* versi 12, dengan hasil pengujian yang dapat diamati pada sheet *inconsistencies*. Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keseriusan responden dalam memberikan jawaban terhadap item-item kuesioner yang disajikan. Berdasarkan standar yang ditetapkan dalam *UEQ*, batas toleransi *inkonsistensi* yang dapat diterima adalah nilai skala ≤ 3 . Apabila ditemukan perbedaan yang signifikan (>3), maka data tersebut dikategorikan sebagai data bermasalah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa responden tidak memberikan jawaban dengan serius atau kurang memahami aspek yang sedang dievaluasi. Oleh karena itu, data dari responden yang menunjukkan nilai inkonsistensi tinggi perlu dieliminasi dari analisis lebih lanjut.

Items																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	1	1	1	3	3	1	-1	1	2	2	1	1	2	0	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
2	2	1	2	3	1	-2	2	0	1	2	2	-1	3	0	2	1	1	3	0	2	3	2	0	0	1
2	2	1	2	3	1	1	3	0	1	2	3	1	2	0	2	2	2	2	2	1	2	1	0	1	2
2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	0	1	1	0	2	3	2	3	3	1	0	1	0	2	2	
3	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	0	2	1	2	1	2	0	3	1	3	3	1	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
1	2	0	2	1	0	0	0	0	0	1	2	1	2	-1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	1
1	3	2	3	3	0	1	3	2	2	3	2	2	-1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	2	0	1	1	2	0	2	2	2	0	-1	1	0	0	0	2	2	2	3	0	0	0
0	2	-2	-1	1	-1	2	2	2	-2	2	1	-2	1	-3	-2	-1	1	1	2	1	2	1	1	-2	0
1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	-1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	2	1	2	3	2	-1	0	0	-1	1	0	1	1	-1	2	1	1	1	1	0	0	-1	0	2	1
1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	2	1	2	1	2	1	2	0	2	1	1	
2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	3	2	2	0	1	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2
2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1	1	3	1	3	1	1	3	2	2	3	1	1	1	0	3	2	1	2	1	1	3	3	1	2	2
1	2	0	3	1	2	2	3	1	2	3	3	0	1	-3	3	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3
1	2	1	1	1	1	0	2	2	-1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
1	2	1	2	1	1	2	0	0	2	1	1	2	2	3	0	1	1	2	1	0	1	1	2	2	0

Gambar 4. Sample data hasil transformasi

Uji Realibilitas

Setelah uji validasi selesai dilakukan dan seluruh data telah terkonfirmasi konsisten, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian *reliabilitas* menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* yang tersedia pada fitur *Scale Consistency*. Meskipun tidak terdapat ketentuan baku mengenai besaran nilai koefisien yang harus dicapai, namun dalam praktik penelitian terdapat beberapa pedoman yang mengindikasikan bahwa nilai $>0,6$ atau $>0,7$ dapat dianggap memiliki tingkat konsistensi yang memadai.

Hasil pengukuran reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, sebagaimana tercantum dalam pada Tabel 2, menunjukan nilai koefisien sebesar 0,75 untuk Daya Tarik, 0,73 untuk

Kejelasan, 0,61 untuk Efisiensi, 0,66 untuk Ketepatan, serta 0,63 untuk Stimulasi dan Kebaruan. Nilai-nilai ini mengindikasikan bahwa data memiliki tingkat konsistensi internal yang dapat diterima untuk keperluan analisis lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Skala	Cronbachs Alpha
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	0,75
Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	0,73
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	0,61
Ketepatan (<i>Dependability</i>)	0,66
Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	0,63
Kebaruan (<i>Novelty</i>)	0,63

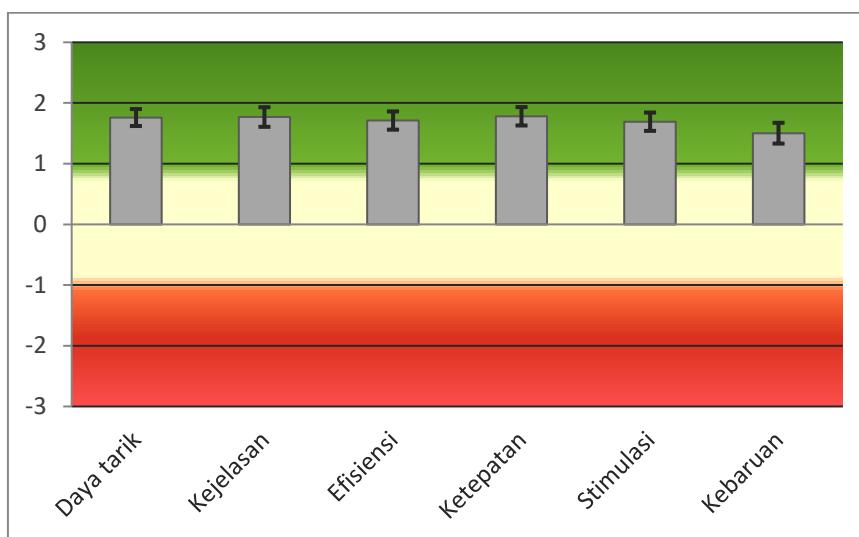
Analisis *UEQ*

Data hasil survei yang telah melalui tahap pengujian selanjutnya dianalisis menggunakan *UEQ Data Analysis Tools*. Platform analisis ini dapat diakses melalui situs web www.UEQ-online.org. Berdasarkan 103 data responden yang valid, analisis dilakukan guna mengevaluasi presepsi pengalaman pengguna terhadap fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc, dengan mengacu pada enam dimensi *UEQ*: Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan.

Nilai rata-rata dari 26 item pertanyaan diperoleh melalui proses transformasi data, kemudian dikategorikan ke dalam enam dimensi utama yang diukur oleh *UEQ*. Nilai rata-rata untuk setiap dimensi dapat dilihat pada Tabel 3, sedangkan perbandingan nilai rata-rata antar dimensi *UEQ* disajikan dalam Gambar 5.

Tabel 3. Nilai Rata-rata dalam Aspek-aspek pengukuran *UEQ*

Kategori	Nilai Rata-rata	Aspek <i>UEQ</i>	Nilai Rata-rata
Daya tarik	1.76	Daya tarik	1.761
Kualitas Pragmatis	1.75	Kejelasan	1.769
		Efisiensi	1.711
		Ketepatan	1.782
Kualitas Hedonis	1.60	Stimulasi	1.692
		Kebaruan	1.502



Gambar 5. Grafik perbandingan Aspek Aspek *UEQ*

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata, dimensi Ketepatan menunjukkan skor tertinggi diantara keenam dimensi *UEQ*. dimensi tersebut diikuti secara berturut-turut oleh,

Kejelasan, Daya Tarik, Efisiensi, dan Stimulasi. Sementara itu, dimensi Kebaruan memperoleh nilai rata-rata terendah. Nilai rata-rata ini digunakan untuk mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap pengalaman pengguna (*User Experience*) fitur Toko Kesehatan dalam aplikasi Halodoc. *Interpretasi* skor dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: nilai rata-rata diatas 0,8 menunjukkan persepsi positif; nilai antara -0,8 hingga 0,8 mencerminkan persepsi netral; dan nilai dibawah -0,8 mengindikasikan persepsi negatif dari pengguna.

Kategori daya tarik mengukur persepsi umum pengguna terhadap sistem melalui aspek *attractiveness*. Nilai rata-rata kategori ini pada fitur Toko Kesehatan tercatat sebesar 1,76, menunjukkan tingkat daya tarik yang cukup tinggi. Hasil ini menunjukkan persepsi positif karena melebihi ambang batas 0,8, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden menganggap fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc memiliki daya tarik yang baik.

Kategori *pragmatis* berfokus pada pengukuran kualitas yang berkaitan dengan efektivitas tugas dan kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem. Dengan nilai rata-rata sebesar 1,75, kategori ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif serta menilai fitur tersebut mudah digunakan. Kategori ini mencakup tiga dimensi:

Dimensi Kejelasan mengukur tingkat kejelasan sistem dalam memfasilitasi interaksi pengguna dengan sistem, dengan nilai rata-rata 1,769. Dimensi Efisiensi mengevaluasi tingkat efisiensi pengguna dalam menggunakan sistem untuk beraktivitas, memperoleh nilai rata-rata 1,711. Dimensi Ketepatan mengukur sejauh mana sistem dapat diandalkan dalam membantu pengguna menyelesaikan aktivitas, dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 1,782.

Seluruh dimensi dalam kategori ini menunjukkan nilai di atas 0,8, mengindikasikan persepsi positif pada setiap aspek. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc telah memberikan kejelasan, efisiensi, dan keandalan yang memadai dalam membantu proses pembelian obat.

Kategori *hedonis* menilai aspek motivasi dan unsur kebaruan yang ditawarkan oleh sistem kepada pengguna, dengan nilai rata-rata sebesar 1,60. Nilai ini mengindikasikan persepsi positif responden terhadap fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc. Kategori ini meliputi dua dimensi:

Dimensi Stimulasi mengukur tingkat motivasi yang dialami pengguna selama menggunakan sistem, dengan nilai rata-rata sebesar 1,692. Dimensi Kebaruan mengevaluasi tingkat inovasi yang dimiliki sistem, memperoleh nilai rata-rata 1,502. Hasil skor kedua dimensi menunjukkan persepsi positif responden, mengindikasikan bahwa fitur tersebut memberikan motivasi yang baik dan memiliki tingkat kebaruan serta inovasi yang memadai.

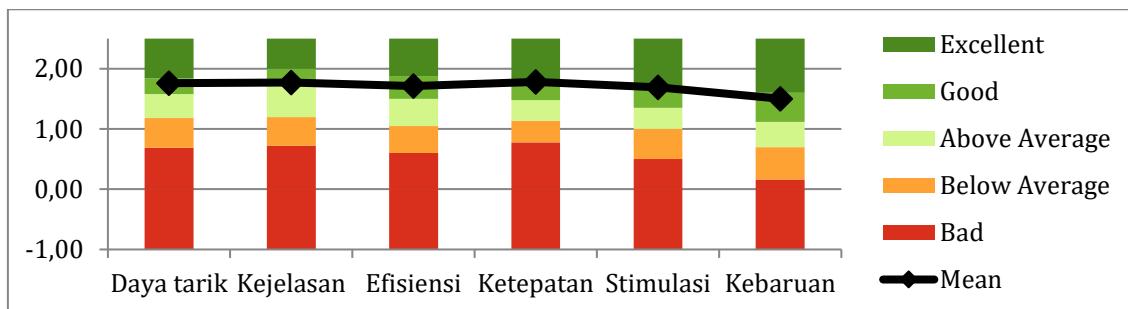
Nilai rata-rata tidak hanya menggambarkan persepsi pengguna terhadap sistem, tetapi juga digunakan untuk mengklasifikasikan kualitas dari enam dimensi User Experience fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc. Klasifikasi kualitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata masing-masing dimensi dengan rentang benchmark yang telah ditetapkan. Nilai rata-rata untuk setiap dimensi dan interval benchmark disajikan dalam Tabel 5, sedangkan visualisasi hasil benchmark dapat dilihat pada Gambar 6.

Tabel 4. Interval benchmark

Aspek UEQ	Nilai rata-rata	Keterangan
Daya tarik	1.76	Good
Kejelasan	1.77	Good
Efisiensi	1.71	Good
Ketepatan	1.78	Excellent
Stimulasi	1.69	Good
Kebaruan	1.50	Good

Dimensi Daya Tarik memperoleh nilai rata-rata sebesar 1,76, yang masuk dalam rentang nilai $\geq 1,52$ dan $< 1,75$, sehingga dikategorikan sebagai good . Dimensi Kejelasan menunjukkan nilai rata-rata 1,77 yang berada dalam interval $\geq 1,56$ dan $< 1,9$, dikategorikan sebagai good. Dimensi Efisiensi memperoleh skor rata-rata sebesar 1,71 yang berada dalam

rentang $\geq 1,47$ hingga $< 1,78$, sehingga dikategorikan sebagai good. Dimensi Ketepatan mencapai nilai rata-rata 1,78 yang berada dalam interval $\geq 1,65$, sehingga dikategorikan sebagai excellent. Dimensi Stimulasi memperoleh nilai rata-rata 1,69 yang berada dalam interval $\geq 1,55$, termasuk kategori good. Terakhir, dimensi Kebaruan menunjukkan nilai rata-rata 1,50 yang berada dalam interval $\geq 1,4$, dikategorikan sebagai good.



Gambar 6. Grafik Benchmark UEQ

Hasil kategorisasi benchmark diperoleh dengan membandingkan skor pengalaman pengguna fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc dengan data pembanding dari 468 produk atau sistem lain yang telah dievaluasi menggunakan metode UEQ. Interpretasi dari hasil perbandingan ini dibagi ke dalam lima kategori. Kategori *Excellent* (sangat baik) menunjukkan bahwa sistem yang diuji termasuk dalam 10% hasil terbaik dari keseluruhan data pembanding. Kategori *Good* (baik) menandakan bahwa hanya sekitar 10% sistem lain yang memperoleh skor lebih tinggi, sedangkan 75% sistem berada di bawah pencapaian produk yang dievaluasi. Kategori *Above Average* (di atas rata-rata) berarti 25% hasil dalam data pembanding lebih unggul, sementara 50% lainnya berada di bawah skor produk yang diuji. Selanjutnya, kategori *Below Average* (di bawah rata-rata) mengindikasikan bahwa 50% sistem lain memiliki kinerja lebih baik, sedangkan 25% berada di bawahnya. Terakhir, kategori *Bad* (buruk) menunjukkan bahwa sistem termasuk dalam 25% hasil terendah dari seluruh data pembanding.

Berdasarkan hasil benchmark dan interpretasi kategori masing-masing dimensi, dapat disimpulkan bahwa dimensi Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Stimulasi, dan Kebaruan pada fitur Toko Kesehatan aplikasi Halodoc menunjukkan kinerja yang sangat baik, diana hanya 10% sistem lain yang memperoleh hasil lebih tinggi. Sementara itu, dimensi Ketepatan untuk fitur Toko Kesehatan aplikasi Halodoc berada dalam 10% hasil terbaik dibandingkan dengan seluruh sistem yang dijadikan pembanding.

4. KESIMPULAN

Hasil analisis terhadap 103 responden, yang dilakukan menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan diolah melalui *UEQ Data Analysis Tools*, memberikan Gambaran yang menyeluruh mengenai presepsi pengguna terhadap fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc. Evaluasi mencakup enam aspek utama: daya Tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai rata-rata diatas 0,8, yang mencerminkan presepsi positif dari pengguna terhadap fitur Toko Kesehatan. Dimesni Ketepatan mencatat skor tertinggi sebesar 1,78, diikuti oleh Kejelasan (1,77), Daya Tarik (1,76), Efisiensi (1,71), Stimulasi (1,69), dan Kebaruan (1,50). Pencapaian ini mengindikasikan bahwa fitur tersebut dinilai andal, mudah digunakan, serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan.

Berdasarkan perbandingan dengan data *benchmark internasional UEQ* yang melibatkan 468 produk atau sistem, lima dimensi, yakni Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Stimulasi, dan Kebaruan diklasifikasikan dalam kategori *good*. Hal ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 10%

sistem lain yang memiliki performa lebih unggul dari fitur yang diuji. Sementara itu, dimensi ketepatan berada dalam kategori *Excellent*, yang berarti termasuk dalam 10% hasil terbaik dari keseluruhan data benchmark.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur Toko Kesehatan pada aplikasi Halodoc memiliki kualitas *UX* yang sangat baik dan mampu berkompetisi secara efektif dengan sistem sejenis berdasarkan standar internasional *UEQ*. Temuan ini mengindikasikan bahwa fitur tersebut berhasil memenuhi ekspektasi pengguna baik dari aspek fungsionalitas maupun dimensi *emosional* dan *inovatif*.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan selama pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada para responden yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, serta kepada dosen pembimbing atas arahan dan bimbingan yang sangat berharga sepanjang proses penelitian. Penulis juga mengapresiasi kontribusi dari rekan-rekan sejawat yang telah membantu dalam proses pengumpulan dan analisis data. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembang layanan digital, khususnya di sektor kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Okabashi Hendrawan, E. Muhammad, A. Jonemaro, and M. T. Ananta, “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 1030–1038, 2023, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] A. Dyah Savitri and C. Indah Ratnasari, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Implementasi User Experience Questionnaire (UEQ) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna pada UII RAS,” *Media Online*, vol. 4, no. 3, pp. 1352–1361, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1444.
- [3] W. Chandra, M. Ilhami, S. Ariwibowo, and S. Napitupulu, “Studi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Telemedicine Halodoc : Temuan dan Rekomendasi,” vol. 4, no. 2, pp. 193–199, 2024, doi: 10.54259/satesi.v4i2.3312.
- [4] R. P. H. Wijaya, H. Tolle, and H. M. Az-Zahra, “Perancangan User Experience Aplikasi Pemesanan Katering Sekolah Dengan Menggunakan Metode Human-Centered Design,” *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 3086–3093, 2019.
- [5] 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>
- [6] L. Munawaroh, “Penggunaan Konsep User Experience Terhadap Layanan Situs Web Perpustakaan,” *Pustablibia J. Libr. Inf. Sci.*, vol. 5, no. 2, pp. 323–346, 2021, doi: 10.18326/pustablibia.v5i2.323–346.
- [7] J. J. Garrett, *The Elements of User Experience. User Centered Design for the Web and Beyond 2nd Ed | Dilson José Lins Rabélo Júnior - Academia.edu*. 2011. [Online]. Available: https://www.academia.edu/35348979/The_Elements_of_User_Experience_User_Centered_Design_for_the_Web_and_Beyond_2nd_Ed_New_Riders_2011
- [8] H. K. Y. Almathami, K. Than Win, and E. Vlahu-Gjorgjevska, “Barriers and facilitators that influence telemedicine-based, real-time, online consultation at patients’ homes: Systematic literature review,” *J. Med. Internet Res.*, vol. 22, no. 2, 2020, doi: 10.2196/16407.
- [9] C. Paper, M. Schrepp, A. Hinderks, and A. Hannover, “Design, User Experience, and Usability. Theories, Methods, and Tools for Designing the User Experience,” vol. 8517, no. June, 2014, doi: 10.1007/978-3-319-07668-3.
- [10] P. L. S. P. R. F. B. V. P. B. K. S. P. C. L. B. P. K. H. P. Chase S. Boothe, “Generalized User Experience Questionnaire (UEQ-G): Holistic Measurement of Multimodal UX - JUXJUX,” vol. 19, no. 2, pp. 75–103, 2024, [Online]. Available: <https://uxpajournal.org/generalized-user-experience-questionnaire-ueq-g-holistic-measurement-of-multimodal-ux/>