

Pengujian Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*

Valian Yoga Pudya Ardhana^{1*}
Email: valianypa81@gmail.com

¹⁾ Universitas Qamarul Huda Badaruddin

ABSTRAK

Internet mengubah pola interaksi manusia yang terlibat di dalamnya, serta mengubah cara seseorang memperoleh informasi. Tidak terkecuali informasi kesehatan. Informasi mengenai kesehatan adalah bagian sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, dimana informasi kesehatan tersebut diperoleh salah satunya dengan konsultasi langsung dengan dokter. Dengan adanya konsultasi dokter secara online sangat membantu masyarakat yang dalam hal ini pasien untuk mendapatkan informasi secara cepat terkait kendala atau penyakit yang di deritanya. Tetapi sebuah aplikasi konsultasi dokter secara online perlu diuji usability nya untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut telah dapat digunakan masyarakat secara mudah atau belum. Dalam penelitian ini diuji usability dari sebuah aplikasi konsultasi dokter yaitu halodoc. Metode *System Usability Scale (SUS)* dipilih dalam penelitian ini karena responden dapat dengan cepat dan mudah menyelesaikan pertanyaan, kuesioner hanya terdiri dari sepuluh pernyataan dan hasil survei berupa skor tunggal (0-100) sehingga relatif mudah dipahami oleh tim pengembangan. Hasil analisis yang diperoleh dari data kuesioner adalah mendapatkan nilai 75,75 yang berada di kategori versi *acceptability range* didapatkan hasil *Acceptable*. Sementara untuk hasil *grade scale* dari sisi tingkat penerimaan pengguna termasuk kedalam kelas B. Hasil ini terbilang sangat baik dan pengguna merasa puas menggunakan aplikasi halodoc.

Kata kunci: *System Usability Scale (SUS)*, halodoc, *usability*, aplikasi

ABSTRACT

The Internet changes the pattern of human interaction involved in it, and changes the way a person obtains information. Health information is no exception. Information about health is a very important part of everyday life, where health information is obtained, one of which is direct consultation with a doctor. With online doctor consultation, it really helps the community, in this case the patient, to get information quickly regarding the problems or diseases they are suffering from. But an online doctor consultation application needs to be tested for usability to find out whether the application can be easily used by the public or not. In this study, the usability of a doctor's consultation application was tested, namely Halodoc. The System Usability Scale (SUS) method was chosen in this study because the respondents could quickly and easily complete the questions, the questionnaire only consisted of ten statements and the survey results were in the form of a single score (0-100) so it was relatively easy to understand by the development team. The results of the analysis obtained from the questionnaire data are getting a value of 75.75 which is in the category of the acceptability range version, the result is Acceptable. Meanwhile, the grade scale results in terms of user acceptance are included in class B. These results are considered very good and users are satisfied using the Halodoc application.

Keywords: System Usability Scale (SUS), halodoc, usability, application

A. LATAR BELAKANG

Percepatan perkembangan teknologi dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan kenyataan yang terjadi pada

saat ini. Perkembangan tersebut telah menyebabkan sejumlah pengaruh dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah penggunaan internet. Internet mengubah pola

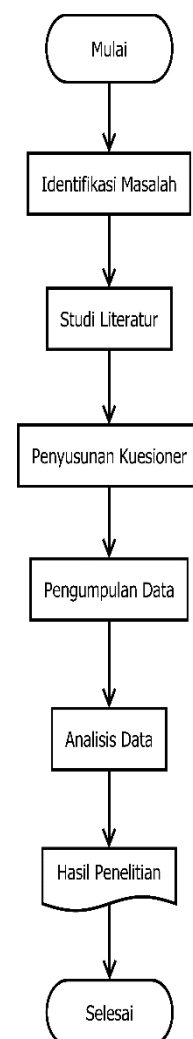
interaksi manusia yang terlibat di dalamnya, serta mengubah cara seseorang memperoleh informasi [1]. Tidak terkecuali informasi kesehatan. Informasi mengenai kesehatan adalah bagian sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, dimana informasi kesehatan tersebut diperoleh salah satunya dengan konsultasi langsung dengan dokter, konsultasi tersebut dilakukan dengan cara tatap muka langsung dengan dokter. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pasien di beberapa klinik, pasien memperoleh informasi kesehatan dengan cara berkunjung ke klinik dan berkonsultasi langsung terhadap dokter. Penyampaian informasi kesehatan tersebut dirasa kurang karena keterbatasan oleh waktu jam buka klinik, sedangkan banyak pasien sangat membutuhkan informasi kesehatan dan konsultasi kesehatan dengan cepat dan tidak mau terikat oleh waktu buka klinik, bahkan pasien mengalami masalah kesehatan disaat klinik sudah tutup, dan membutuhkan konsultasi dokter [2]. Dengan adanya konsultasi dokter secara online sangat membantu masyarakat yang dalam hal ini pasien untuk mendapatkan informasi secara cepat terkait kendala atau penyakit yang di deritanya. Tetapi sebuah aplikasi konsultasi dokter secara online perlu diuji usability nya untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut telah dapat digunakan masyarakat secara mudah atau belum.

Usability merupakan suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan efektif dan cepat [3]. Dalam penelitian ini diuji usability dari sebuah aplikasi konsultasi dokter yaitu halodoc. Semakin tinggi nilai usability pada suatu aplikasi akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Namun sebaliknya, semakin rendah nilai usability suatu aplikasi akan mendorong pengguna untuk tidak menggunakan aplikasi tersebut. SUS dipilih dalam penelitian ini karena responden dapat dengan cepat dan mudah menyelesaikan pertanyaan, kuesioner hanya terdiri dari

sepuluh pernyataan dan hasil survei berupa skor tunggal (0-100) sehingga relatif mudah dipahami oleh tim pengembangan [4]. Pengujian dengan metode ini lebih menekankan pada sudut pandang pengguna akhir sehingga hasil pengujian akan lebih sesuai dengan apa yang dihadapi oleh pengguna [5]. Metode SUS telah digunakan dan diuji selama lebih dari 30 tahun dan masih tetap membuktikan sebagai metode yang dapat diandalkan untuk mengevaluasi usability suatu sistem berdasarkan standar industry [6].

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan terdiri dari beberapa tahapan seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan dalam penelitian ini detail nya sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah.

Pada tahapan ini dilakukan identifikasi masalah

2. Studi Pustaka.

Tahapan ini dilakukan dengan mencari literatur yang berkaitan dengan penelitian.

3. Penyusunan kuesioner

Dilakukan perancangan daftar pertanyaan dan penyebaran kuesioner.

4. Pengumpulan data

Data penelitian berasal dari berbagai sumber informasi seperti dokumen dan wawancara kepada pihak-pihak terkait.

5. Analisis data.

Tahapan ini menentukan data yang digunakan data fungsionalitas sistem.

6. Hasil penelitian

Hasil pengujian usability menggunakan System Usability Scale (SUS)

Tabel 1. Instrumen pernyataan SUS

No	Pernyataan	Skor
1	Saya berpikir menggunakan sistem ini lagi	1-5
2	Saya merasa sistem ini sulit digunakan	1-5
3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan	1-5
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi untuk menggunakan sistem ini	1-5
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya	1-5
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini).	1-5
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.	1-5
8	Saya merasa sistem ini membingungkan.	1-5
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.	1-5
10	Saya perlu banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini	1-5

Dari instrumen pernyataan pada Tabel 1, responden diberikan pilihan skala 1-5 untuk dijawab berdasarkan pada seberapa banyak responden setuju dengan setiap pernyataan tersebut terhadap aplikasi yang diuji. Objek penelitian ini adalah adalah aplikasi halodoc yang merupakan sistem konsultasi dokter secara online yang memiliki fitur-fitur yang lengkap didalamnya, dan yang menjadi sumber penggalan data atau sample adalah para pengguna aplikasi halodoc yang dalam hal ini sebagai pasien atau keluarga pasien atau pengguna lain yang ingin berkonsultasi dengan dokter baik dokter umum maupun spesialis yaitu sebanyak 20 orang.

Tabel 2. Skala Penilaian Skor

Jawaban	Skor
Sangat tidak setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Skala penilaian skor ditampilkan pada Tabel 2. Skor diperoleh dengan tahapan-tahapan yang dengan mengkonversi tanggapan responden :

- Pernyataan ganjil, yaitu :1, 3, 5, 7 dan 9 skor diberikan oleh responden yaitu dikurangi 1.

$$\text{Skor SUS ganjil} = \sum P_x - 1$$
 Dimana P_x adalah jumlah pertanyaan ganjil
- Pernyataan genap yaitu 2, 4, 6, 8, dan 10 skor diberikan oleh responden digunakan untuk mengurangi 5.

$$\text{Skor SUS genap} = \sum 5 - P_n$$
 Dimana P_n adalah jumlah pertanyaan genap.
- Hasil konversi tersebut selanjutnya dijumlahkan untuk setiap responden kemudian dikalikan dengan 2,5 agar mendapat rentang nilai 0 – 100.

$$(\sum \text{skor ganjil} - \sum \text{skor genap}) \times 2,5$$
- Setelah skor dari masing masing responden telah diketahui langkah selanjutnya adalah

mencari skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua hasil skor dan dibagi dengan jumlah responden yang ada.

Dari hasil tersebut didapatkan nilai rata-rata dari penilaian keseluruhan skor responden. Untuk menentukan hasil dari *grade* penilaian ada dua cara yang dapat digunakan.

Yang pertama adalah menentukan hasil penilaian berdasarkan *SUS score percentile rank* yang dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna, seperti yang terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. *SUS score percentile rank*

Grade	Keterangan
A	Skor $\geq 80,3$
B	Skor ≥ 74 dan $<80,3$
C	Skor ≥ 68 dan <74
D	Skor ≥ 51 dan <68
E	Skor lebih <51

Yang kedua dilihat dari sisi tingkat penerimaan pengguna, grade skala dan adjektif rating yang terdiri dari tingkat penerimaan pengguna terdapat tiga kategori yaitu *not acceptable*, *marginal* dan *acceptable*, seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. *Acceptability Range*

Skor SUS	Arti Skor
0-50,9	<i>Not Acceptable</i>
51-70,9	<i>Marginal</i>
71-100	<i>Acceptable</i>

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner atau angket terhadap 20 orang yang menggunakan aplikasi halodoc untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi halodoc, maka hasil kuesioner direkapitulasi dan dihitung menggunakan rumus interval kelas dan nilai rata-rata. Setelah itu diukur berdasarkan karakteristik penilaian pada masing-masing variabel *system usability scale*.

Tabel 5 menampilkan hasil yang diperoleh dari perhitungan skor *System Usability Scale (SUS)* tiap responden.

Tabel 5. Hasil Uji SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Skor
R1	2	3	3	4	5	3	3	3	3	4	33	82,5
R2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	77,5
R3	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	28	70
R4	4	5	2	3	4	4	5	3	3	4	37	92,5
R5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	30	75
R6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	72,5
R7	4	2	4	2	5	2	5	3	2	4	33	82,5
R8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	72,5
R9	2	4	2	4	2	2	3	4	2	4	29	72,5
R10	3	4	4	3	3	0	2	2	4	4	29	72,5
R11	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	31	77,5
R12	2	3	3	2	3	4	3	3	5	2	30	75
R13	3	4	2	5	2	2	2	5	2	2	29	72,5
R14	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	29	72,5
R15	4	3	4	4	2	2	2	3	3	4	31	77,5
R16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R17	3	4	3	2	2	4	3	2	3	2	28	70
R18	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	30	75
R19	2	3	4	2	4	5	3	2	2	2	29	72,5
R20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	77,5
Jumlah											1.515	
Rata – rata skor SUS											75,75	

Hasil uji usability pada Tabel 5 dilakukan dengan beberapa tahapan yang disesuaikan dengan pedoman perhitungan *System Usability Scale (SUS)*.

Nilai akhir SUS dari 20 tanggapan responden adalah 75,75. Berdasarkan pedoman interpretasi SUS pada Tabel 5 menunjukkan bahwa skor 75,75 untuk versi *acceptability range* didapatkan hasil *Acceptable* yang artinya aplikasi halodoc telah diterima oleh pengguna. Begitu juga untuk hasil *grade scale* dari sisi tingkat penerimaan pengguna termasuk kedalam kelas B.

Tabel 6 merupakan persentase tanggapan seluruh item pernyataan responden terhadap pada kuesioner yang dibagi.

Tabel 6. Presentase Hasil Kuesioner

Skala likert	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
STS	5%	5%	10%	5%	0%	5%	10%	15%	0%	5%
TS	0%	0%	10%	10%	20%	5%	5%	10%	15%	10%
N	5%	5%	10%	5%	5%	5%	20%	0%	0%	5%
S	5%	0%	10%	5%	5%	0%	10%	0%	5%	5%
ST	5%	0%	0%	5%	0%	10%	5%	10%	5%	10%

Hanya beberapa masalah minor yang menjadi hasil pengujian yang telah dilakukan adalah sbb:

1. Tidak ada dari pengguna pernyataan 2 yang beranggapan bahwa terdapat bagian fitur yang masih sulit digunakan.
2. Terdapat 5 % dari pengguna pernyataan 4 yang beranggapan bahwa membutuhkan orang lain untuk mempelajari sistem
3. Tidak ada dari pengguna pernyataan 6 yang beranggapan bahwa sistem tidak konsisten.
4. Tidak ada dari pengguna pernyataan 8 merasa setuju bahwa sistem membingungkan.
5. Terdapat 5 % dari pengguna pernyataan 10 yang beranggapan bahwa mereka perlu membiasakan diri untuk terlebih dahulu menggunakan sistem.

D. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi halodoc mudah digunakan. Hasil analisis yang diperoleh dari data kuesioner yang menggunakan metode *System Usability Scale* adalah mendapatkan nilai 75,75 yang berada di kategori versi *acceptability*

range didapatkan hasil *Acceptable*. Sementara untuk hasil *grade scale* dari sisi tingkat penerimaan pengguna termasuk kedalam kelas B. Hasil ini terbilang sangat baik dan pengguna merasa puas menggunakan aplikasi halodoc.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdurrahman Sidik. 2018. Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile. Jurnal Ilmiah Technologia, Vol 9, No 2
- [2] Ratih Ayuningheni, Atma Deharja. 2017. Pengembangan Layanan Aplikasi E-Konsul. Seminar Nasional Hasil Penelitian, ISBN : 978-602-1917-5-1
- [3] Amin Dwi Purwati. 2019. Evaluasi Usability Website Menggunakan System Usability Scale. Bina Darma Conference, Vol 2, No 1, pp.29-37
- [4] Pradini, Kriswibowo, Ramdani. 2019. Usability Eavaluation on The SIPR Website Uses The System Usability Scale and Net Promoter Score. Proceedings of 4th International Conference on Suistainable Information Engineering and Technology, hal 280-284
- [5] Ekkelesioga, Kaban., Komang, Candra., Adam, Hendra. 2020. Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol 4, No 10
- [6] Danar, Wahyu., Bambang, Soedijono., Eko, Pramono. 2019. Pengujian Usability website Time Excelindo Menggunakan System Usability Scale (SUS). Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika, Vol 4, No 2.