

# Heuristic Evaluation pada Aplikasi Halodoc Dalam Mengukur Uji Kelayakan Pengguna

**Sesha Alia Putri**

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Fakultas Seni  
Rupa dan Desain, Universitas Trisakti  
seshaliaaa@yahoo.com

**Virginia S. Setiadi**

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Fakultas Seni  
Rupa dan Desain, Universitas Trisakti  
virginia@trisakti.ac.id

## ABSTRAK

Pada era ini, arus perkembangan teknologi semakin memudahkan kegiatan. Salah satunya dengan berkembangnya teknologi dalam dunia kesehatan. Di masa pandemi, dengan terbatasnya mobilitas di Indonesia, penyakit yang menyebar, dibutuhkan solusi yang membantu masyarakat mengakses fasilitas kesehatan dengan cara yang lebih efisien. Limitasi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan selama masa pandemi menggeser minat masyarakat dalam mempertimbangkan akses kesehatan secara jarak jauh menggunakan *telemedicine* dalam waktu dekat. *Telemedicine* merupakan cara mengakses fasilitas kesehatan dari jarak jauh yang dapat menghubungkan pasien dan dokter. Peminat dari *telemedicine* ini meningkat pesat saat pandemi karena kebutuhan masyarakat mengakses fasilitas kesehatan yang lebih efisien. Salah satu perusahaan yang paling terkenal di Indonesia dalam layanan ini adalah Halodoc. Diperlukan pengujian *usability* untuk mengukur kualitas kelayakan aplikasi sehingga pengguna tetap nyaman menggunakan layanan yang ditawarkan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *heuristic evaluation*.

Kata Kunci: Halodoc, *Heuristic Evaluation*, Layanan Kesehatan, *Telemedicine*, *Usability*

## PENDAHULUAN

Dunia berkembang terus menerus, peradaban terus berputar sesuai dengan tingkat kebudayaan yang terbentuk pada masyarakat. Pada tahun 2020, dunia sangat terpukul karena adanya wabah pandemi COVID-19 yang mengakibatkan hampir seluruh kegiatan masyarakat terhambat. Langkah pencegahan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia adalah dengan membatasi beberapa aktivitas penduduknya, sehingga diperlukan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Dengan terbatasnya mobilitas di Indonesia, penyakit yang menyebar, belum lagi sakit yang diidap berbagai macam individu yang sudah ada dari sebelum pandemi, dibutuhkan solusi yang membantu masyarakat mengakses fasilitas

kesehatan dengan cara yang lebih efisien. Solusi yang tepat untuk menjawab permasalahan tersebut adalah *telemedicine* yang membantu dalam mengakses fasilitas kesehatan dari jarak jauh yang dapat menghubungkan pasien dan dokter (Ho et al., 2012). Perkembangan teknologi kesehatan di Indonesia berkembang pesat, perusahaan rintisan atau yang biasa dikenal *start up* hingga Kementerian Kesehatan mendukung akses fasilitas kesehatan melalui teknologi (Wiryana, 2019).

Limitasi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan selama masa pandemi menggeser minat masyarakat dalam mempertimbangkan akses Kesehatan secara jarak jauh menggunakan *telemedicine* dalam waktu dekat.

Dapat dibuktikan dengan adanya lonjakan pengguna di aplikasi kesehatan Halodoc, terdapat peningkatan sebesar 600% dalam jumlah penggunanya dibanding dengan keadaan sebelum adanya pandemi, berdasarkan wawancara bersama CNBC pada Juni 2020 (Hasibuan, 2020). Solusi ini juga dapat mengurangi mobilitas masyarakat yang sudah padat sehingga kegiatan masyarakat pun menjadi lebih efisien.

Untuk mempertahankan eksistensi penggunaan aplikasi dalam menggunakan aplikasi, perusahaan perlu mempertimbangkan *usability* pengguna. *Usability* merupakan sejauh mana kelayakan suatu sistem berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pada fitur tertentu. Pentingnya *usability* untuk mengukur kualitas kelayakan suatu sistem yang mengarah pada beberapa metode pengujian (Mustikaningtyas et al., 2016)

## **METODOLOGI**

Metode pengukuran dalam penelitian ini adalah *heuristic evaluation*. *Heuristic evaluation* merupakan teknik pengujian untuk menyelesaikan masalah pengguna berdasarkan *user interface* serta dapat membuat keputusan dengan cepat dan efisien. Pengujian *usability* dilakukan dengan membuat kuesioner beberapa pertanyaan yang terkait dengan tampilan aplikasi Halodoc disesuaikan dengan 10 aspek *heuristic evaluation*. Pengukuran *heuristic* dihitung dengan skala 1-5, di mana 1 sebagai sangat kurang puas dan nilai 5 sebagai sangat puas.

*Heuristic evaluation* adalah suatu cara pemeriksaan *usability* untuk perangkat lunak komputer yang membantu mengenali masalah-masalah *usability* pada perancangan antarmuka (Jacob, dkk, 2015).

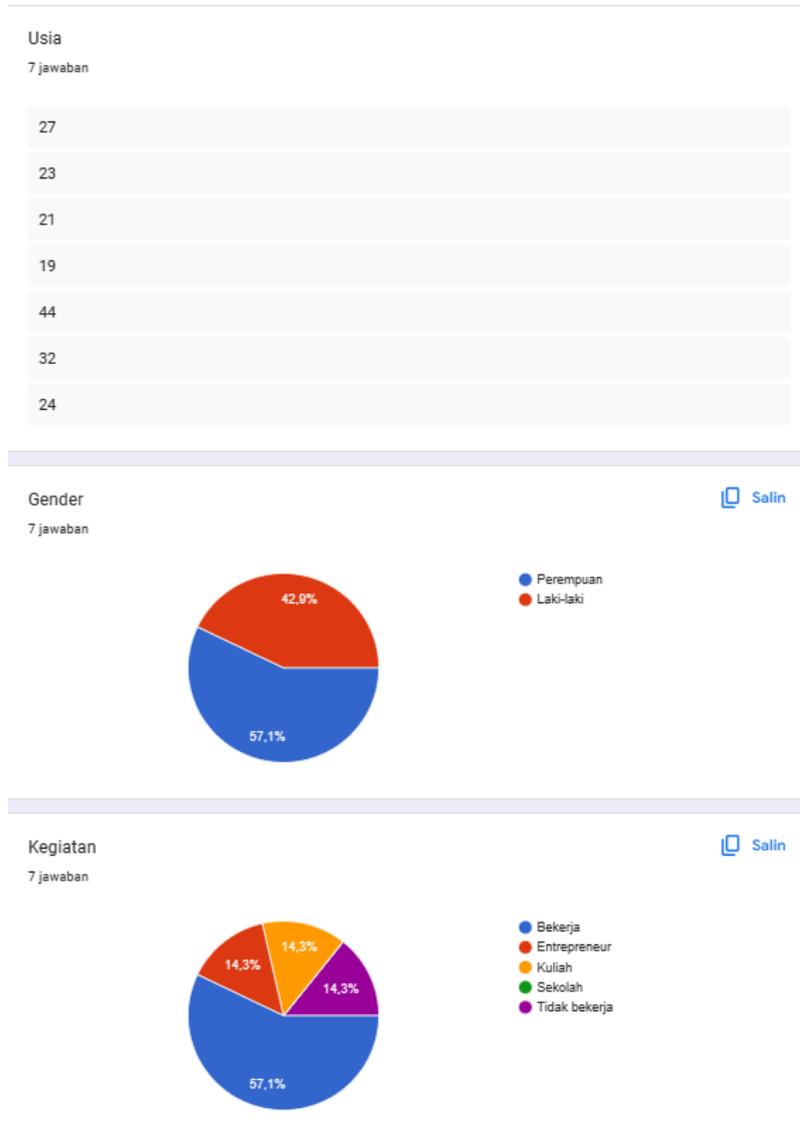
*Heuristic evaluation* juga merupakan salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur tingkat kenyamanan pengguna dalam hal interaksi manusia dan komputer. Tujuan utama *heuristic evaluation* adalah untuk mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan rancangan antarmuka. Sepuluh aspek yang dinilai dalam metode *heuristic evaluation* menurut Jacob Nielsen terdapat di tabel 1 beserta pertanyaan pada kuesioner.

Tabel 1 Heuristic Evaluation. (Sumber: Putri, 2023)

No	Heuristic Evaluation	Penjelasan	Pertanyaan
1.	<i>Visibility of system status</i>	Berisi informasi tentang navigasi halaman tempat <i>user</i> berada, notifikasi, <i>icon</i> yang mudah diidentifikasi.	Apakah pengguna jelas terhadap informasi tentang posisi di mana pengguna berada pada sistem?
2.	<i>Match between system and the real world</i>	Sistem menggunakan bahasa <i>user</i> , dengan kata dan istilah yang akrab didengar <i>user</i> .	Apakah konsep penggunaan bahasa pada aplikasi menggunakan bahasa Indonesia yang umum yang familier bagi pengguna?
3.	<i>User control and user freedom</i>	Memiliki kebebasan untuk mengontrol kondisi tertentu dan dapat keluar dari suatu kondisi tertentu yang dikarenakan salah memilih fungsi sistem.	Apakah pengguna dapat keluar dari halaman pembayaran dan kembali ke navigasi yang diinginkan?
4.	<i>Consistency and standards</i>	Konsistensi antarmuka pada sistem dan sesuai dengan standar.	Apakah menurut pengguna masing-masing komponen desain memiliki gaya desain yang serupa walaupun terletak pada halaman berbeda?
5.	<i>Error prevention</i>	Penanggulangan kesalahan yang mungkin dilakukan oleh <i>user</i> .	Apakah pengguna diinformasikan mengenai <i>error</i> atau keterbatasan perintah sistem?
6.	<i>Recognition rather than recall</i>	Bagaimana <i>user</i> mengidentifikasi perbedaan pilihan menu antara yang aktif dan tidak aktif, maupun <i>icon</i> yang mengartikan sesuatu.	Apakah pengguna dapat mengidentifikasi semua informasi yang ditampilkan pada <i>interface</i> aplikasi?
7.	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Penggunaan sistem secara fleksibel dan efisien.	Apakah <i>goals</i> dari pengguna saat mengakses aplikasi dapat dicapai dengan efisien dan tidak melewati langkah memakan waktu banyak?
8.	<i>Aesthetic and minimalist design</i>	Estetika <i>interface</i> dan tidak mengganggu <i>user</i> sewaktu berinteraksi dengan sistem.	Apakah estetika tampilan pada menu-menu yang ada membuat mata pengguna nyaman dalam penggunaan aplikasi?
9.	<i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i>	Sistem yang memudahkan <i>user</i> dapat mengidentifikasi, mendiagnosa, dan keluar dari <i>error</i> .	Apakah sistem sudah menginformasikan pesan <i>error</i> pembayaran pada <i>user</i> dengan cukup informatif?
10.	<i>Help and documentation</i>	Sistem menyediakan fitur bantuan dan dokumentasi.	Apakah pengguna dapat mencari informasi bantuan tentang masalahnya pada suatu sistem dengan mudah?

## PEMBAHASAN

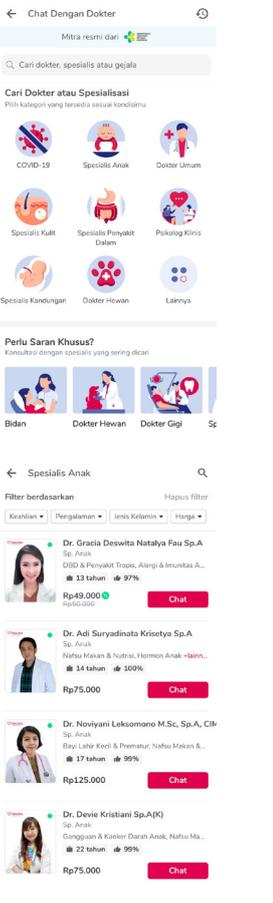
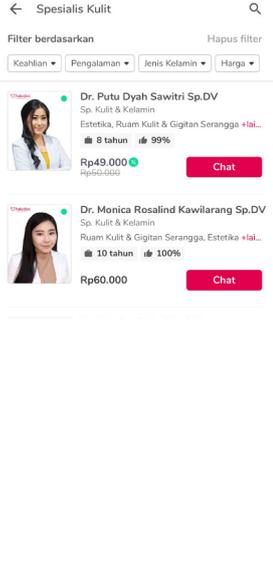
Penyebaran kuesioner dibagikan melalui Google Forms pada 7 orang responden. Diantaranya terdapat 4 Perempuan dan 3 Laki-laki dari usia 19-44 di kalangan mahasiswa, pekerja, sampai dengan pengusaha.

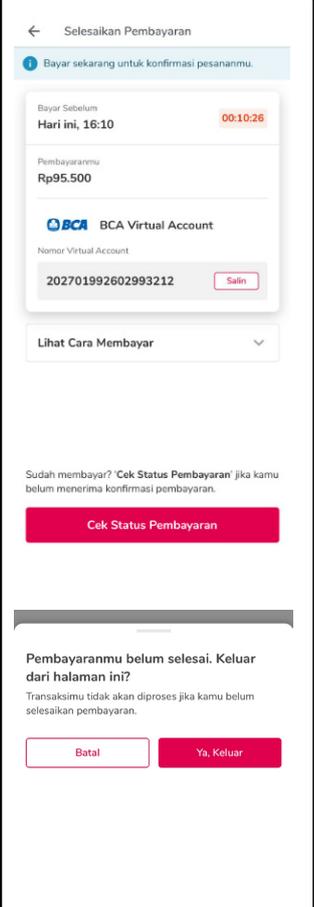
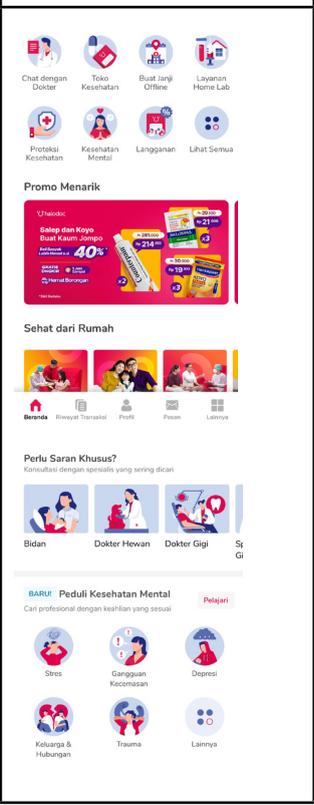


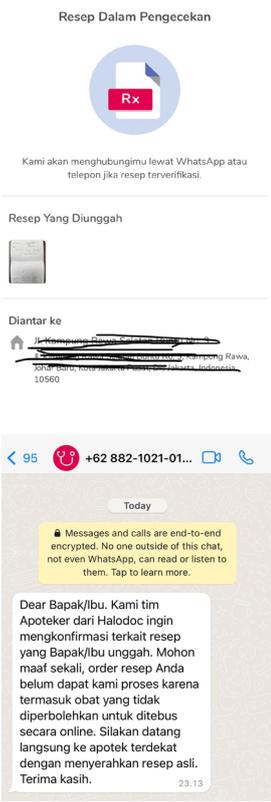
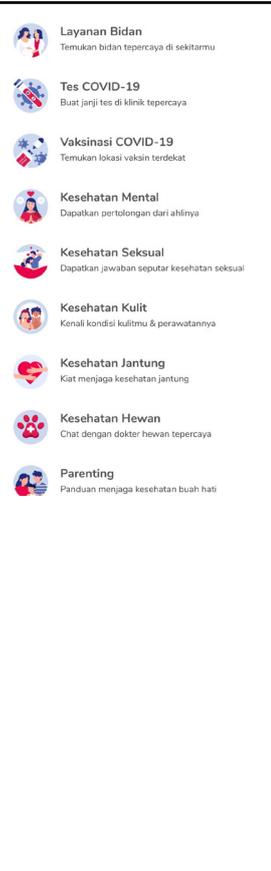
Gambar 1 Responden Kuesioner. (Sumber: Putri, 2023)

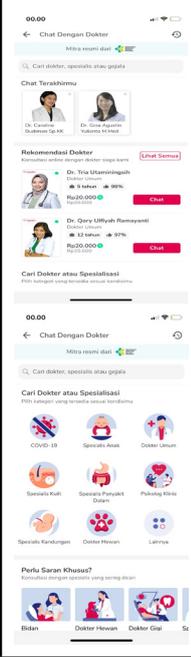
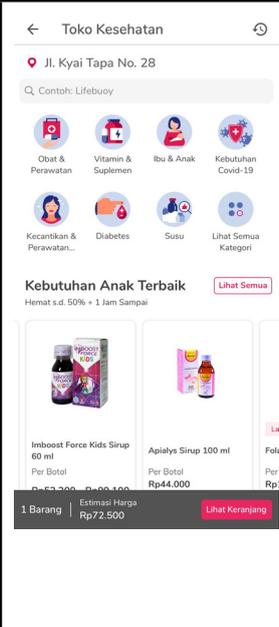
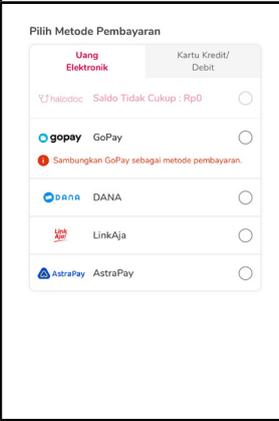
Kuesioner terdiri dari pertanyaan yang sudah dibahas di bab sebelumnya untuk mengukur kepuasan pengguna pada masing-masing variabel *heuristics evaluation*. Masing-masing variabel *heuristik* berskala 1-5 di mana 1 sangat tidak puas dan 5 sangat puas. Semakin tinggi hasil rata-rata skor, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 10 variabel Nielsen pada tabel 3 didapatkan hasil rata-rata nilai pengguna pada variabel, dan juga hasil analisis di mana terdapat analisis skor beserta permasalahan dan rekomendasi yang diberikan.

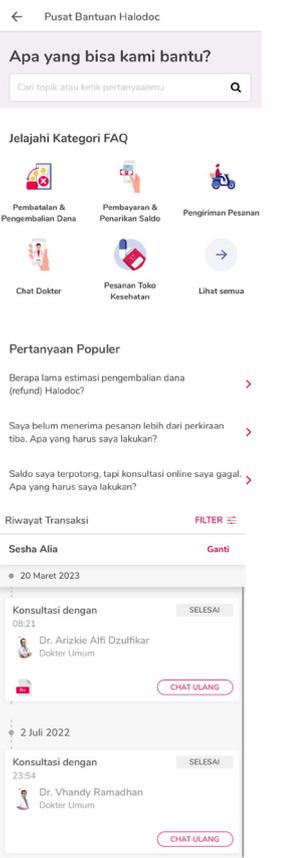
Tabel 2 Hasil Heuristic Evaluation. (Sumber: Putri, 2023)

No	Heuristic Evaluation	Gambar	Hasil rata-rata nilai pengguna	Hasil Analisa
1	Visibility of system status		4.71	<p>Maksud dari poin ini adalah menginformasikan pengguna status atau posisi pengguna saat menggunakan aplikasi. Menu pada gambar adalah menu "Chat Dengan Dokter" dan sub-menu "Spesialis Anak". Walaupun tidak terdapat <i>navigation bar</i> di bagian bawah saat mengakses menu, user tetap diinformasikan posisi menu yang sedang mereka akses di bagian atas. Sehingga di variabel ini, sudah cukup terpenuhi.</p>
2	Match between system and the real world		3.71	<p>Pada variabel ini, berhubungan dengan penggunaan kata yang mudah dimengerti. Konotasi tombol "chat" yang dimengerti oleh user adalah komunikasi via teks. Sedangkan metode konsultasi yang disediakan terdapat chat, panggilan video dan panggilan suara. Pada tombol ini sebaiknya diperjelas dengan istilah yang mencakup semua fitur tersebut dan akrab didengar user. Penggunaan kata yang dapat digunakan seperti kata "konsultasi".</p>

<p>3</p> <p><i>User control and user freedom</i></p>		<p>2.42</p>	<p>Pada variabel ini, user disediakan fitur keluar dari suatu kondisi tertentu. Pada menu pembayaran, tidak terdapat tombol khusus untuk membatalkan pemesanan. Digunakan tombol kembali untuk membatalkan pesanan. Namun, pada kondisi ini ketika tidak ada tombol lain, <i>user</i> mengira pesanan tidak dapat dibatalkan dan hanya bisa cek status pembayaran.</p>
<p>4</p> <p><i>Consistency and standards</i></p>		<p>4.85</p>	<p><i>Design guidelines</i> yang terdapat pada aplikasi Halodoc memiliki warna utama Cardinal yang memiliki kesan warm, dan biru sebagai warna sekunder. Desain aplikasi Halodoc sangat konsisten dengan penggunaan warna yang konsisten dan sesuai komposisi. Dan juga ilustrasi dengan <i>design guideline</i> yang sesuai walaupun berbeda <i>page</i> dan berbeda ilustrasi tetapi tetap menggambarkan ciri khas Halodoc yang konsisten.</p>

<p>5</p>	<p><i>Error prevention</i></p>	<p>Resep Dalam Pengecekan</p> 	<p>3.71</p>	<p>Pada poin ini mengukur bagaimana aplikasi menginformasikan <i>user</i> mengenai <i>error</i> atau keterbatasan aplikasi. Pada fitur <i>upload</i> resep, ketika resep tidak dapat diproses, status tetap aktif dan diinformasikan melalui WhatsApp, bukan melalui aplikasi. Sehingga perlu didesain ulang agar fitur menginformasikan resep yang tidak aktif atau tidak dapat diproses pada aplikasi.</p>
<p>6</p>	<p><i>Recognition rather than recall</i></p>		<p>5</p>	<p>Pada variabel ini, tingkat keberhasilan berdasarkan bagaimana <i>user</i> mengidentifikasi maksud dari suatu komponen maupun aset grafis aplikasi. Halodoc memiliki fitur yang sangat banyak karena mencakup hampir semua penyakit-penyakit maupun isu kesehatan. Pada fitur yang sangat banyak, Halodoc berhasil membuat <i>icon</i> masing-masing fitur dengan mudah diidentifikasi. Bahkan <i>icon</i> dari vaksinasi COVID dan Tes COVID dibedakan dengan penggambaran yang berbeda namun dapat sangat mudah diidentifikasi.</p>

<p>7</p> <p><i>Flexibility and efficiency of use</i></p>		<p>4.85</p>	<p>Efisiensi <i>user</i> dalam mengakses fitur merupakan hal yang penting yang harus diukur. Menu menu hingga submenu Halodoc dikategorikan dengan sangat baik dan mudah dicari. Pada menu “Chat dengan dokter” <i>layout</i> yang digunakan sangat efisien dan multifungsi. Terdapat chat terakhir, rekomendasi dokter, hingga sub-menu spesialisasi pada satu halaman sehingga <i>user</i> mudah dan cepat dalam mencari kebutuhannya.</p>
<p>8</p> <p><i>Aesthetic and minimalist design</i></p>		<p>4.71</p>	<p>Dalam mengukur kenyamanan visual atau estetika sebuah <i>user interface</i>, <i>white space</i> dan komponen gambar yang digunakan sangat berpengaruh sehingga tidak terkesan ramai. Pada fitur “toko kesehatan” Halodoc, penggunaan <i>white space</i> dan gambar dengan background putih, sampai size masing masing komponen terlihat nyaman di matai. <i>Marketplace</i> biasanya memiliki konten yang sangat banyak sehingga memiliki komponen dan menu yang banyak. Walaupun konten Halodoc banyak, desain <i>interface</i> terlihat tidak ramai.</p>
<p>9</p> <p><i>Help users recognize, diagnose, and recover from errors</i></p>		<p>4.71</p>	<p>Aplikasi Halodoc sudah cukup informatif dalam menginformasikan ke <i>user</i> sehingga <i>user</i> dapat mengidentifikasi halangan karena dideskripsikan dengan sangat baik. Contohnya ketika <i>user</i> mau membayar, diinformasikan halangan pembayaran tertentu. Seperti “saldo tidak cukup” dan “sambungkan GoPay sebagai metode pembayaran”</p>

10	Help and documentation		3.57	<p>Variabel ini mengukur bagaimana <i>user</i> mencari bantuan ketika <i>user</i> tidak paham atau mengalami gangguan pada aplikasi. Pusat bantuan pada aplikasi Halodoc mudah dicari, dan terdapat <i>search bar</i> sehingga mudah mencari topik permasalahan yang dialami. Namun, pada transaksi produk <i>online</i> biasanya terdapat tombol bantuan pada setiap produk yang sudah dibeli sehingga mudah melaporkan bila terdapat masalah. Namun di riwayat transaksi Halodoc tidak terdapat tombol bantuan atau bahkan ID per transaksi jika melaporkan kesalahan.</p>
----	------------------------	--	------	--

## SIMPULAN & REKOMENDASI

Pengujian aplikasi Halodoc dengan metode *heuristics evaluation* untuk meningkatkan *usability* atau kepuasan pengguna, memiliki tujuan untuk mempertahankan efisiensi masyarakat untuk mengakses kesehatan. Pada pengujian sepuluh hipotesis dalam penelitian ini, terdapat enam variabel yang sepenuhnya berhasil dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dan empat variabel yang kurang berhasil dalam meningkatkan kepuasan pengguna

Variabel *Visibility of system status*; *Consistency and standards*; *Recognition rather than recall*; *Flexibility and efficiency of use*; *Aesthetic and minimalist design*; dan *Help users recognize, diagnose, and recover from error* sudah berhasil dan sesuai dengan standar *heuristics evaluations*. Namun untuk variabel:

1. *Match between system and the real world*, Halodoc masih belum mengoptimalkan penggunaan bahasa yang lebih luas dan tidak sesuai dengan ekspektasi *user* tentang penggunaan bahasa tentang fitur "*chat*". Sehingga berpengaruh pada *user* yang ingin menggunakan fitur konsultasi dengan model yang lain namun terbatas dengan penggunaan kata "*chat*".
2. *User control and user freedom*, pada pembayaran transaksi memiliki kesan tidak bisa di *cancel* karena buttonnya tersembunyi atau tidak dimengerti oleh

*user*. Sehingga *user* merasa kurang puas jika tidak menemukan cara untuk *cancel*.

3. *Error prevention*, Halodoc tidak memberi status tidak aktif pada fitur *upload* resep pada aplikasi. Notifikasi hanya lewat Whatsapp, bukan diinformasikan pada aplikasi. Sehingga *user* harus keluar aplikasi untuk menunggu proses, atau *user* tetap menunggu status jika tidak membuka Whatsapp.
4. *Help and documentation*, pada riwayat transaksi atau saat sedang transaksi, Halodoc tidak terdapat tombol bantuan sehingga *user* akan kesulitan ketika mengajukan pertanyaan mengenai transaksinya.

Secara keseluruhan, aplikasi Halodoc sudah *user-friendly* dan memiliki *interface* yang nyaman untuk dilihat, namun ada beberapa fitur yang kurang *user-friendly* dan sebaiknya ditingkatkan untuk kepuasan *user*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, L. (2020, Juni 8). Negara Corona, Bisnis Halodoc Tumbuh 600% dalam Dua Bulan. 1–4. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200608153553-37-163900/gegara-coronabisnis-halodoc-tumbuh-600-dalam-dua-bulan>
- Ho, K., Cordeiro, J., Hoggan, B., Lauscher, H. N., Grajales, F., Oliveira, L., & Polonijo, A. (2012). *Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States: Report on the Second Global Survey on eHealth 2009*. (Global Observatory for eHealth Series, Volume 2). Healthcare Informatics Research, 18(2), 153. <https://doi.org/10.4258/hir.2012.18.2.153>
- Mustikaningtyas, B. A., Saputra, M. C., & Pinandito, A. (2016). Analisis Usability Pada Website Universitas Brawijaya Dengan Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 188. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201633194>
- Nielsen, J., & Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, (April), 249–256. <https://doi.org/10.1145/97243.97281>