

Evaluasi user experience (UX) pada aplikasi Halo Hermina = Evaluation of user experience (UX) on Halo Hermina application

Aria Zulfikar Nusyirwan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525248&lokasi=lokal>

Abstrak

Healthcare adalah sektor yang berkembang pesat, dengan kondisi yang terus berubah dan kebutuhan akan layanan yang terus meningkat. Ekspektasi konsumen terhadap Healthcare service semakin dibentuk oleh interaksi mereka dengan bisnis digital-native yang besar. Oleh karena itu, perusahaan Healthcare berusaha untuk mengintegrasikan teknologi terbaru ke dalam model bisnis dan arsitektur IT yang ada untuk meningkatkan layanan dengan berfokus pada pengalaman pelanggan. Halo Hermina adalah aplikasi mobile yang digunakan oleh pasien untuk mendaftar dan memberikan informasi yang terhubung dengan RS Hermina dan akan diketahui oleh dokter. Terlepas dari semua fitur dalam aplikasi, masih ada kesulitan dan keluhan dari pengguna untuk penggunaan aplikasi. Jika pengguna merasa kesulitan untuk mengoperasikan dan menyerah menggunakan aplikasi Halo Hermina, hal ini tentunya akan menghambat pencapaian tujuan utama dari aplikasi ini. Penelitian ini berfokus pada evaluasi User Experience aplikasi Halo Hermina. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Performance Metrics, Single Ease Question (SEQ), System Usability Scale (SUS), dan Retrospective Think Aloud (RTA). Data hasil metode tersebut digunakan sebagai dasar perbaikan desain aplikasi Halo Hermina untuk User Experience dan Satisfaction.

.....

Healthcare is a fast-developing sector, with continually changing conditions and a growing need for services. Consumer's expectations of healthcare services are increasingly shaped by their interactions with huge digital-native businesses. Therefore, healthcare companies are attempting to integrate the latest technology into existing business models and IT architectures in order to improve services by focusing on the customer experience. Halo Hermina is a mobile application used by patient to register and provide information that connected to Hermina Hospital and will be known by doctors. Despite all the features in the application, there are still have difficulty and complain from the users for the usage of the application. If users find it difficult to operate and give up using the Halo Hermina application, this will certainly hinder the achievement of the main purpose of this application. This research focuses on evaluating user experiences of Halo Hermina application. The method that is used in this research are Performance Metrics, Single Ease Question (SEQ), System Usability Scale (SUS), and Retrospective Think Aloud (RTA). The result data of the method is used as basis for design improvement of Halo Hermina application to increase user experience and satisfaction.