

Evaluasi User Experience Konsumen Fitur Toko Kesehatan Aplikasi Halodoc Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Usability Testing = Evaluating User Experience of a Health Store Feature Consumer on Mobile Health Application 'Halodoc' using User Experience Questionnaire (UEQ) and Usability Testing

Mochammad Aldi Kushendriawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535051&lokasi=lokal>

Abstrak

Halodoc adalah aplikasi kesehatan yang memiliki tujuan untuk menyederhanakan perawatan kesehatan melalui teknologi kepada masyarakat Indonesia sebagai sumber pemasukan perusahaan. Namun masih banyak pengguna yang memiliki pengalaman negatif mengenai kegunaan fitur Toko Kesehatan Halodoc pada ulasan Google Play Store. Hal ini dapat menghambat tujuan perusahaan dan berpotensi menghilangkan sumber pemasukan potensial bagi Halodoc. Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna fitur Toko Kesehatan Halodoc dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengukur tingkat kesesuaian antara nilai pengalaman pengguna dengan ekspektasi pengguna. Usability Testing (UT) dilakukan untuk melihat sejauh mana tingkat kegunaan Halodoc bagi pengguna, serta untuk menentukan area perbaikan. Kuesioner UEQ disebar melalui media sosial kepada warga negara Indonesia yang sudah pernah menggunakan fitur Toko Kesehatan Halodoc. Didapatkan 96 respon data bersih dan hasilnya dianalisis dengan memasukan ke template guideline UEQ. Pada UT, dilakukan secara daring melalui panggilan video kepada tiga responden UEQ terpilih. Analisis UT menggunakan open coding yang menghasilkan acuan untuk pembuatan desain perbaikan prototipe sebagai hasil akhir dari penelitian ini. Hasil metode UEQ menunjukkan hasil nilai UEQ sudah berada dalam level UX yang baik dengan nilai lebih dari 0.8 dari skala -3 sampai 3. Namun, dalam UT ditemukan area perbaikan pada fitur Toko Kesehatan, seperti informasi apotek pilihan, ketersediaan obat, ketidakpastian harga obat, dan fitur pencarian yang kurang fleksibel.

.....Halodoc is a health application that aims to simplify health care through technology to the Indonesian people as a source of company income. However, there are still many users who have negative experiences regarding the usefulness of the Halodoc Health Store feature in Google Play Store reviews. This could hinder the company's goals and potentially loss of potential income source for Halodoc. This research evaluates the user experience of the Halodoc Health Store feature with the User Experience Questionnaire (UEQ) method to measure the level of correspondence between user experience values and user expectations. Usability Testing (UT) was conducted to see the extent of Halodoc's usability for users, as well as to determine areas for improvement. UEQ was distributed through social media to Indonesian citizens who have used the Halodoc Health Shop feature. There were 96 clean responses data, and the results were analyzed by entering them into the UEQ guideline template. UT was conducted online via video call to three selected UEQ respondents. UT analysis uses open coding which produces a reference for making a prototype improvement design as the final result of this research. The results of the UEQ method show that the UEQ score is already in a good UX level with a score of more than 0.8 from a scale of -3 to 3. However, in UT, improvements are found in the Health Store features, such as information on selected pharmacies, medicine availability, medicine price uncertainty, and less flexible search features.