

ABSTRAK

ANALISIS PERBANDINGAN USABILITY APLIKASI HALODOC PADA PENGGUNA EXPERT DAN NOVICE MENGUNAKAN METODE USE QUESTIONNAIRE

Oleh

Nabila Yudis Setiani

19102089

Kemajuan teknologi informasi pada era industri 4.0 telah memengaruhi penggunaan *smartphone* di berbagai bidang, termasuk kesehatan. Selain itu, terjadinya wabah Covid-19 memicu peningkatan penggunaan aplikasi layanan kesehatan yang efektif dalam mengatasi kesulitan memperoleh produk kesehatan selama pandemi. Layanan kesehatan yang dapat diakses secara *online* diprediksi akan terus diminati oleh masyarakat karena dapat menghemat waktu, mengurangi risiko penyebaran Covid-19, memberikan kemudahan akses yang fleksibel, serta mengurangi biaya transportasi. Salah satu aplikasi kesehatan yang populer di Indonesia adalah Halodoc. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur salah satunya layanan toko kesehatan yang digunakan untuk memesan obat, vitamin, dan produk kesehatan lainnya. WHO menyarankan agar evaluasi secara berkala dilakukan pada layanan kesehatan berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Maka seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan kesehatan *online* selama pandemi Covid-19, pengujian *Usability* dari aplikasi Halodoc menjadi penting untuk mengetahui seberapa mudah aplikasi ini digunakan dan efektif dalam mencapai tujuannya. Penelitian ini menggunakan metode *USE Questionnaire* yang memfokuskan pada perbandingan penilaian *Usability* antara *expert* dan *novice* dalam mengakses serta menggunakan aplikasi Halodoc dikarenakan belum banyak penelitian *Usability* yang melibatkannya. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor USE untuk *novice* adalah 3,76 dan untuk *expert* adalah 3,45. Dapat disimpulkan bahwa *Usability* aplikasi Halodoc berada pada kategori tinggi menurut *expert* dan *novice*. Meskipun demikian, dari hasil skenario tugas perlu adanya peningkatan efisiensi dan efektivitas dengan mempertimbangkan perbaikan seperti penempatan tombol *logout* pada aplikasi Halodoc serta mengubah desain tombol *logout* dan tambah profil baru agar lebih mudah ditemukan dan diakses oleh pengguna.

Kata kunci : *Expert User, Halodoc, Novice User, Usability Testing, USE Questionnaire*