

## PENGUKURAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI SATUSEHAT DENGAN PENDEKATAN METODE *HEART METRICS*

Suhaerudin<sup>1\*</sup>, Franciskus Antonius Alijoyo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>School of Business and Information Technology STMIK LIKMI, Bandung, Indonesia

Email: <sup>1</sup>heru.pj@gmail.com, <sup>2</sup>antonius.alijoyo@gmail.com

### Abstrak

Aplikasi SatuSehat merupakan transformasi bentuk dari aplikasi Peduli Lindungi sebagai langkah inovasi penting dalam upaya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna atau user experience dari aplikasi SatuSehat dengan menggunakan metode *HEART Metric* sehingga dapat menganalisis aplikasi dari sudut pandang kepuasan pengalaman pengguna yang meliputi *Happines*, *Engagment*, *Adoption*, *Retention* dan *Task Success*. Pengumpulan data dilakukan dengan *simple random sampling* dengan responden yang digunakan uji sampling penelitian ini adalah 140 responden. Setelah data dikumpulkan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap item pernyataan dan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan hasil analisis yang menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan kulaitas yaitu pada variabel *Happiness*. Perlu pengembang aplikasi SatuSehat dalam mengembangkan fitur yang memudahkan pengguna, melakukan inovasi fitur dan melakukan sosialisasi penggunaan fitur aplikasi.

**Kata kunci:** SatuSehat; User Experience; HEART Metric.

### Abstract

*OneHealth application is a transformation of the Peduli Lindungi application as an important innovation step in an effort to utilize information technology to improve the quality of health services. This study aims to measure user satisfaction or user experience of the SatuSehat application using the HEART Metric method so that it can analyze applications from the point of view of user experience satisfaction which includes Happines, Engagment, Adoption, Retention and Task Success. Data collection was carried out by simple random sampling with the respondents used in this research sampling test were 140 respondents. After the data is collected, the validity and reliability of the statement items are tested and analyzed using Importance Performance Analysis. Based on the results of the analysis, the main*

<b>How to cite:</b>	Suhaerudin, Franciskus Antonius Alijoyo (2022) Pengukuran User Experience Aplikasi Satusehat Dengan Pendekatan Metode Heart Metrics, (7) 09, <a href="http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.13393">http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.13393</a>
<b>E-ISSN:</b>	2548-1398
<b>Published by:</b>	Ridwan Institute

*priority that needs to be done is to increase and improve the quality of the Happiness variable. OneHealth application developers need to develop features that make it easier for users, innovate features and socialize the use of application features.*

**Keywords:** *OneHealth; User Experince; HEART Metric.*

## **Pendahuluan**

Dalam era digital yang semakin maju, penerapan teknologi informasi dalam berbagai bidang telah membawa perubahan besar, termasuk dalam sektor kesehatan. Pemerintah sangat mendukung dan mendorong pemanfaatan teknologi digital untuk kesehatan masyarakat dimasa mendatang. Transformasi digital menjadi agenda yang penting untuk mendorong terwujudnya Indonesia sehat melalui pemanfaatan data dan teknologi informasi (Kemenkes, 2021)

Perkembangan era digital menjadikan integrasi data yang rutin dan berkualitas menjadi suatu komponen penting dalam mewujudkan transformasi digital. Layanan kesehatan di Indonesia terus bertransformasi menuju sistem kesehatan yang kuat, tangguh dan terintegrasi. Salah satunya dengan melakukan integrasi data rekam medis pasien di fasyankes ke dalam satu platform *Indonesia Health Services (IHS)* yang diberi nama SatuSehat yang secara resmi di luncurkan oleh Menteri Kesehatan Budi Gunadi Sadikin. Aplikasi SatuSehat menjadi inovasi penting dalam upaya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2021).

Dengan menerapkan teknologi, informasi dan komunikasi pada sektor kesehatan di pemerintah atau *e-government* di harapkan mampu memberikan efektifitas dan efisiensi dan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Santa et al., 2019). Salah satu permasalahan kesehatan di Indonesia saat ini adalah data kesehatan yang terfragmentasi karena banyaknya aplikasi dan keterbatasan regulasi dalam standarisasi dan pertukaran data. Berdasarkan hasil pemetaan saat ini, terdapat lebih dari 400 aplikasi kesehatan yang dikembangkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Kondisi ini menjadikan kebijakan kesehatan belum sepenuhnya berdasarkan pada data yang menyeluruh serta pelayanan kesehatan yang kurang efisien (Kemenkes, 2021).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian yang berkaitan aplikasi SatuSehat sangatlah penting dilakukan, mengingat aplikasi ini masih belum lama diperkenalkan, sehingga penelitian yang berkaitan dengan aplikasi SatuSehat masih sedikit yang melakukannya (Albantani, 2023) .

Pengukuran *user experience* memegang peranan penting dalam pengembangan aplikasi mobile dengan melibatkan pengalaman pengguna untuk mencapai tujuan yang di inginkan (Santosa, 2016). Pengalaman dan perasaan yang dialami pengguna inilah yang dimaksud dengan *user experience*. Pengalaaman pengguna merupakan perasaan yang dialami oleh pengguna yang bersifat subyektif terhadap sebuah aplikasi yang digunakan. *User experience* ini adalah feedback yang diberikan pengguna berdasarkan tanggapan pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi untuk mencapai tujuan (Akbar et al.,

2021). Pengalaman pengguna tidak hanya menjawab apa yang dilihat oleh pengguna melainkan menjawab mengapa pengguna memiliki rasa nyaman dengan desain yang dibuat saat pengguna menggunakan aplikasi untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan (Farnita, 2017). Keberhasilan *user experience* suatu aplikasi setara dengan keberhasilan aplikasi yang dibuat, karena semakin baik *user experience*, maka kebutuhan pengguna dengan fitur produk telah mencapai tingkat yang sesuai. Hal inilah yang kemudian dapat menentukan produk dapat disebut bernilai atau memiliki nilai (Savira et al., 2020).

Aplikasi SatuSehat yang merupakan transformasi bentuk dari aplikasi Peduli Lindungi yang merupakan aplikasi yang di rancang oleh pemerintah pada masa pandemi Covid-19 untuk mengidentifikasi dan mendeteksi masyarakat secara digital sehingga dapat membantu pemerintah untuk memonitor masyarakat agar penanganan lebih efektif (Hanum et al., 2022). Aplikasi Peduli Lindungi telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat mencegah penyebaran Covid-19 dan memberikan informasi yang valid tentang masalah Covid-19 (Antonius Alijoyo & Haerani, 2022). Sampai saat ini Aplikasi SatuSehat telah di download dari *play store* sebanyak 50.000.000 kali. Namun pengalaman pengguna terhadap aplikasi SatuSehat tidak begitu baik, terlihat pada rating yang di dapat sebanyak 3,6 dari 5 bintang pada *play store*. Berdasarkan dari nilai yang di dapat pada *play store* bahwa ada indikasi pengalaman pengguna yang kurang baik didukung dengan banyaknya ulasan ketidakpuasan dalam menggunakan aplikasi SatuSehat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna atau *user experience* dari aplikasi SatuSehat dengan menggunakan metode *HEART Metric* untuk mengukur *user experience* berdasarkan *user-centered focused*. *HEART Metric* merupakan hasil pengembangan peneliti Google dan telah digeneralisasi ke beberapa perusahaan Google sehingga diyakini bahwa organisasi lain dapat memakai kembali atau mengadaptasi *Heart Metric* (Pratama et al., 2019). Dengan menggunakan metode *HEART Metric*, penelitian atau analisis dilakukan dengan mempertimbangkan prespektif pengguna secara utama. Dengan pendekatan *user-centered focused* ini metode *HEART Metric* dapat membantu untuk memperoleh informasi yang lebih tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi serta sejauh mana pengguna puas dalam menggunakan aplikasi (Syahputra et al., 2023). Untuk mengolah hasil dari alat ukur *HEART Metric* digunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki pada aplikasi SatuSehat.

## Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu telah menganalisis *user experience* aplikasi mobile lainnya. Penelitian pada aplikasi Go-Jek untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi dengan metode *HEART Metric*. Hasil uji kuesioner kepada 400 responden menunjukkan bahwa tingkat pengalaman pengguna aplikasi Go-Jek berada dalam tingkatan baik (Khakim et al., 2018).

*HEART Metric* juga pernah digunakan sebagai alat ukur Aplikasi Akademik (AIS) untuk pengembangan aplikasi tersebut. Hasil uji kuesioner kepada 100 responden

menunjukkan tidak ada satupun metrics yang memenuhi set Goal-Signal-Metric yang diharapkan. Usulan yang diberikan yaitu dengan melakukan redesign user interface AIS Mobile agar tampilan lebih interaktif dan meningkatkan penilaian aplikasi (Pratama et al., 2019).

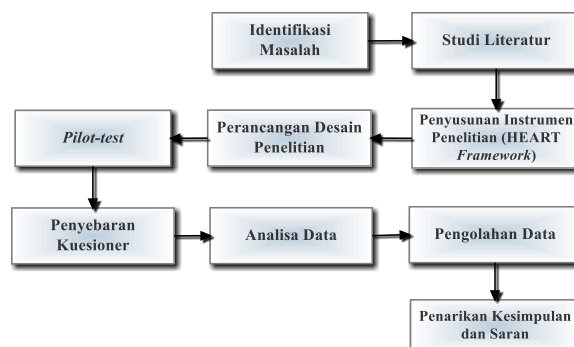
Penelitian lainnya menggunakan HEART Metric pada aplikasi mobile Peduli Lindungi yang berdasarkan hasil kuesioner 399 responden kategori pengguna aplikasi, menunjukkan hasil perhitungan yang membutuhkan proses perbaikan dalam berbagai sisi seperti redesign tampilan Peduli Lindungi. Dengan memperhatikan aspek UI dan UX, inovasi fitur, hingga meningkatkan lebih lagi dalam segi efisiensi dan efektifitas (Hanum et al., 2022).

Penelitian terbaru yaitu dengan menggabungkan metode HEART Metric dan Importance Performace Analysis pada pengukuran kepuasan pengguna aplikasi Flip, dengan penyebaran kuesioner ke 100 responden. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dari 20 item dalam skala HEART, terdapat 8 item menunjukkan perlunya perbaikan (action). Faktor yang dianggap paling penting (*importance*) dan perlu mendapatkan perhatian perbaikan segera yaitu pada variabel *Engagment* dan *Task Success* (Syahputra et al., 2023).

## Metode Penelitian

### A. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *literature review* yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Pencarian literatur dengan menggunakan google cendekia untuk memfasilitasi pencarian jurnal-jurnal atau penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan studi kasus atau topik yang relevan dengan penelitian ini agar diperoleh landasan teori terhadap penelitian yang akan dilakukan. Data primer didapatkan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara daring. Hasil dari tahap ini adalah untuk mendapatkan data-data yang dapat membantu argumentasi dasar pada penelitian ini. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini disusun dengan bagan-bagan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan awal penelitian dengan identifikasi permasalahan melalui hasil observasi yang dilakukan berdasarkan rating dan ulasan aplikasi SatuSehat mobile di

*play store* dan *literature review* sebagai bahan dalam menyusun pendahuluan. Berdasarkan permasalahan yang ada, selanjutnya yakni dilakukan penyusunan instrumen penelitian berdasarkan model *HEART Metric* pada penelitian. Setelah kuesioner selesai dirancang, tahapan selanjutnya yakni menentukan teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *simple random sampling*, dimana semua pengguna aplikasi SatuSehat di Indonesia memiliki hak yang sama sebagai responden (Hanum et al., 2022). Perhitungan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N= jumlah total populasi

e = batas toleransi erorr

(batas ditetapkan 10%)

Dari data jumlah pengunduh aplikasi SatuSehat di *play store*, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Langkah selanjutnya yaitu dengan menyebarkan kuesioner via daring dengan menyebarkan link melalui pesan pribadi maupun media sosial. Setelah data hasil kuesioner dikumpulkan, kemudian dilakukan pengolahan data, dan dilanjutkan dengan analisa data untuk menarik kesimpulan.

## b. User Experience

Menurut Garrett (2010) *User Experience* adalah tentang mempertimbangkan setiap kemungkinan dari setiap tindakan yang mungkin akan dilakukan oleh pengguna dan memahami setiap langkah yang dilakukan pengguna dalam melakukan proses (Lachner et al., 2017). oleh karena itu *User Experience* merupakan aspek yang sangat penting dalam memastikan bahwa suatu produk tersebut memberikan pelayanan yang cukup, sehingga dapat memuaskan para penggunanya pada saat menggunakan aplikasi tersebut.

## c. Hear Metric

*HEART Metric* merupakan kerangka kerja paling mudah untuk mengidentifikasi tujuan dan mengukur keberhasilan yang berfokus kepada *Usercentered*. Pendekatan *HEART Metric* tidak digunakan dengan fokus pada variabel tertentu melainkan terdapat cara terstruktur untuk mengatur variabel yang harus digunakan dalam evaluasi yaitu dengan menentukan rangkaian *Goals*, *Signals*, dan *Metrics* terlebih dahulu (Flaounas & Kokkinaki, 2018). Peneliti Google mengemukakan bahwa *HEART Metric* memiliki 5 variabel yang umum digunakan untuk mengukur *User Experience Quality* (UXQ) terdiri dari *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, and *Task success* (Rodden et al., 2010).

1. *Happiness* atau yang berarti kebahagiaan digunakan untuk menggambarkan metrik yang bersifat sikap dan berhubungan dengan aspek subjektif dari

- pengalaman pengguna, seperti kepuasan, daya tarik visual, kemungkinan untuk merekomendasikan, dan kemudahan penggunaan yang dirasakan.
2. *Engagement* disini berarti keterlibatan pengguna dengan suatu produk. Istilah ini sering digunakan pada frekuensi, intensitas, atau kedalaman interaksi selama beberapa periode waktu.
  3. *Adoption and Retention* ini berfokus pada produk dan fitur baru seperti menghitung seberapa banyak pengguna baru menggunakan produk pada suatu waktu dan
  4. *Retention merupakan* aspek untuk mengukur tingkat keaktifan pengguna pada suatu periode waktu sehingga para produsen dapat terus meningkatkan layanan.
  5. *Task Success* termasuk beberapa perilaku tradisional dalam user experience yaitu seperti efisiensi, efektivitas, dan tingkat kesalahan.

**Tabel 1**  
**Set Goals-Signal-Metric**

	<b>Goals</b>	<b>Signal</b>	<b>Metrics</b>
Happiness	Langkah pertama yaitu	Langkah kedua yaitu mencari tantangan	Langkah terakhir adalah mencari cara
Engagement	mengidentifikasi apa tujuan dari produk atau layanan tersebut	bagaimana kesuksesan atau kegagalan dalam goals tersebut dapat dinyatakan melalui perilaku pengguna produk	untuk menterjemahkan Signal menjadi metric yang dapat diukur
Adoption	berdasarkan alat ukur HEART		
Retention			
Task Success			

**d. Importance Performance Analysis**

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah teknik hitung digunakan untuk menghitung kepentingan dan kinerja berbagai atribut pada suatu produk. Sehingga dapat mengetahui seberapa tinggi tingkat kepentingan dan kinerja suatu objek penelitian. Selain itu, tindakan yang akan dilakukan pada atribut tersebut juga dapat ditentukan pula. Opsi tindakan yaitu mempertahankan, meningkatkan, atau mengurangi prioritas (Suryanto et al., 2021). Berikut merupakan tahapan yang perlu dilakukan dalam teknik hitung IPA.

1. Menghitung skor kinerja dan kepentingan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja/kenyataan

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan

2. Analisis kuadran

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

X = Skor tingkat kinerja/presepsi

Y = Skor tingkat kepentingan/ekspektasi

n = Jumlah responden

3. Menghitung skor untuk setiap item atau atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum_i^N xi}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_i^N yi}{k}$$

Keterangan:

= X = Rata-rata skor kinerja/persepsi

= Y = Rata-rata skor kepentingan/ekspektasi

k = jumlah atribut

**e. Instrumen Penelitian**

Pada penelitain ini untuk mengukur aspek *Happiness* digunakan kode H, untuk *Engagment* menggunakan kode E, untuk *Adoption* menggunakan kode A, untuk *Retention* menggunakan kode R, dan untuk *Task Success* menggunakan kode T. Responden akan menjawab setiap item pertanyaan dengan memilih nilai pada skala Likert 5 sampai 1 yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan pada kuesioner dibuat dengan acuan *HEART Metric* yang terdapat pada tabel 2 berikut ini :

**Tabel 2**  
**Pernyataan Kuesioner Penelitian**

Pernyataan	
H1	Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi SatuSehat
H2	Saya merasa aplikasi SatuSehat mudah digunakan
H3	Saya tertarik dengan tampilan aplikasi SatuSehat
H4	Saya merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi SatuSehat
H5	Saya akan merekomendasikan aplikasi SatuSehat ke orang lain
H6	Saya merasa harus memakai aplikasi SatuSehat ketika membutuhkan layanan kesehatan
E1	Aplikasi SatuSehat dapat diakses setiap waktu
E2	Seluruh fitur SatuSehat berfungsi dengan baik
E3	Fitur aplikasi SatuSehat bermanfaat bagi saya
E4	Saya rutin melakukan update aplikasi SatuSehat
E5	Saya dapat menggunakan aplikasi SatuSehat ketika saya membutuhkan informasi kesehatan
A1	Saya tahu bagaimana menggunakan aplikasi SatuSehat

A2	Aplikasi SatuSehat dapat memenuhi kebutuhan kesehatan saya
A3	Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan aplikasi SatuSehat
A4	Saya lebih memilih aplikasi SatuSehat dibanding aplikasi kesehatan lainnya
R1	Saya sering menggunakan fitur-fitur aplikasi SatuSehat
R2	Kualitas aplikasi SatuSehat sudah baik
R3	Saya akan menggunakan aplikasi SatuSehat untuk layanan kesehatan
R4	Saya tidak pernah melakukan <i>uninstall</i> aplikasi SatuSehat
R5	Saya menggunakan aplikasi SatuSehat untuk memperoleh informasi kesehatan
T1	Saya dapat mengisi data diri di aplikasi SatuSehat
T2	Saya bisa scan QR code di aplikasi SatuSehat saat masuk ke ruang publik
T3	Saya bisa melihat resume medis di aplikasi SatuSehat
T4	Saya bisa melihat hasil tes Covid-19 di aplikasi SatuSehat
T5	Saya dapat mencari rawat inap di aplikasi SatuSehat
T6	Saya dapat mencari fasilitas kesehatan di aplikasi SatuSehat
T7	Saya dapat melihat sertifikat vaksin dan Imunisasi di aplikasi SatuSehat
T8	Saya dapat menggunakan aplikasi SatuSehat untuk pengingat minum obat
T9	Saya bisa melihat berita tentang kesehatan di aplikasi SatuSehat

## Hasil dan Pembahasan

### A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas merupakan pengujian yang dipakai untuk menentukan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Indikator yang valid akan benar-benar tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur. Uji reliabilitas merupakan suatu metode analisis data untuk mengukur konsistensi apakah hasil tetap konsisten jika dilakukan perhitungan ulang. Maksudnya ialah kuesioner menjadi reliable jika hasil jawaban responden terhadap pertanyaan selalu konsisten dari waktu ke waktu (Sujono & Santoso, 2017).

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Indikator**

Indikator	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
H1	0,678	0,166	0,05	Valid
H2	0,671	0,166	0,05	Valid
H3	0,655	0,166	0,05	Valid
H4	0,728	0,166	0,05	Valid
H5	0,654	0,166	0,05	Valid
H6	0,599	0,166	0,05	Valid
E1	0,605	0,166	0,05	Valid
E2	0,770	0,166	0,05	Valid
E3	0,501	0,166	0,05	Valid



E4	0,718	0,166	0,05	Valid
E5	0,771	0,166	0,05	Valid
A1	0,710	0,166	0,05	Valid
A2	0,713	0,166	0,05	Valid
A3	0,646	0,166	0,05	Valid
A4	0,807	0,166	0,05	Valid
R1	0,665	0,166	0,05	Valid
R2	0,472	0,166	0,05	Valid
R3	0,425	0,166	0,05	Valid
R4	0,517	0,166	0,05	Valid
R5	0,341	0,166	0,05	Valid
T1	0,636	0,166	0,05	Valid
T2	0,576	0,166	0,05	Valid
T3	0,644	0,166	0,05	Valid
T4	0,677	0,166	0,05	Valid
T5	0,787	0,166	0,05	Valid
T6	0,821	0,166	0,05	Valid
T7	0,587	0,166	0,05	Valid
T8	0,682	0,166	0,05	Valid
T9	0,578	0,166	0,05	Valid

Dari Tabel didapatkan nilai r-tabel dalam penelitian ini dimana  $n= 140$  dan sig. sebesar 0,05 sebesar 0,166. Dari hasil analisis diketahui nilai r-hitung pada tiap item variabel  $>$  dari r-tabel maka dapat diartikan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur.

**Tabel 4**  
**Kinerja HEART**

<b>Indikator</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Happiness (H)	0,739	Realiabel
Engagement (E )	0,676	Realiabel
Adaptation (A)	0,675	Realiabel
Retention (R )	0,165	Realiabel
Task Success (T)	0,839	Realiabel

Dari tabel diketahui nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Happiness 0,739  $>$  0,6 Engagement 0,676  $>$  0,6 Adaptation 0,675  $>$  0,6 Retention 0,165  $>$  0,06 dan Task Success 0,839  $>$  0,06 dari hasil tersebut maka dapat di katakan bahwa pernyataan yang digunakan bersifat reliabel atau konsisten.

## **B. Importance Performance Analysis**

Metode Importance Performance Analysis dapat digunakan untuk memutuskan apakah suatu variabel atau instrumen harus ditingkatkan atau dipertahankan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan skor pengambilan keputusan dengan nilai tingkat kesesuaian (Tki) setiap instrumen (Syahputra et al., 2023). Setelah dilakukan proses perhitungan, didapatkan nilai skor pengambilan keputusan sebesar 96%. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai tingkat kesesuaian setiap instrumen. Apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari skor pengambilan keputusan maka diperlukan peningkatan pada instrumen yang ditandai dengan huruf A (*Action*) dan jika nilai tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan, maka kinerja instrumen perlu dipertahankan yang ditandai dengan huruf H (*Hold*).

**Tabel 5**  
**Hold dan Action**

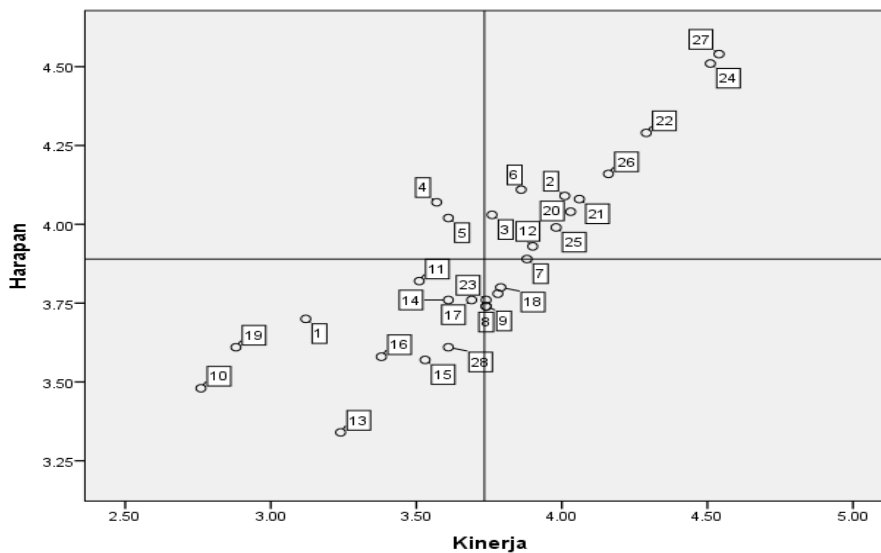
Variabel	Indikator	Tki (%)	Skor Keputusan (%)	Hold (H)/ Action (A)
Happiness	H1	84%	96%	A
	H2	98%	96%	H
	H3	93%	96%	A
	H4	88%	96%	A
	H5	90%	96%	A
	H6	94%	96%	A
Engagement	E1	100%	96%	H
	E2	100%	96%	H
	E3	100%	96%	H
	E4	79%	96%	A
	E5	92%	96%	A
Adaptation	A1	99%	96%	H
	A2	97%	96%	H
	A3	96%	96%	H
	A4	99%	96%	H
Retention	R1	94%	96%	A
	R2	98%	96%	H
	R3	100%	96%	H
	R4	80%	96%	A
	R5	100%	96%	H
Task Success	T1	100%	96%	H
	T2	100%	96%	H
	T3	100%	96%	H
	T4	100%	96%	H
	T5	100%	96%	H

T6	100%	96%	H
T7	100%	96%	H
T8	100%	96%	H
T9	100%	96%	H

Berdasarkan data tabel diatas, instrumen-instrumen yang perlu ditingkatkan karena memiliki nilai tingkat kesesuaian yang lebih rendah dari skor pengambilan keputusan adalah H1, H3, H4, H5, H6, E4, E5, R1 dan R4.

### C. Analisis Kuadran Diagram Kartesius

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* dapat ditunjukkan dalam diagram kartesius pada Gambar 2 yang terbagi menjadi empat kuadran. Diagram kartesius akan membagi setiap instrumen ke dalam empat kuadran yang berbeda. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing instrumen di setiap kuadran dalam diagram kartesius.



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius IPA

Kuadran I berisi instrumen yang dianggap penting oleh pengguna, namun kinerja dari aplikasi dianggap masih buruk dan pengguna merasa tidak puas. Sehingga, instrumen-instrumen yang ada di dalam kuadran I harus menjadi prioritas utama untuk dilakukannya peningkatan dan perbaikan kualitas (Alfiatussyuidah & Putra, 2022). Pada kuadran I ini terdapat dua instrumen yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu H4 dan H5 yang berbunyi “Saya merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi SatuSehat dan Saya akan merekomendasikan aplikasi SatuSehat ke orang lain”. Hal ini ditunjukkan dengan nilai tingkat kesesuaian (Tki) dari instrumen H4 dan H5 yang paling rendah dibandingkan dengan instrumen yang lainnya dan memiliki selisih yang paling jauh di bawah nilai skor keputusan sebesar 9,59%. Oleh karena itu, penting bagi pengembang aplikasi SatuSehat untuk melakukan perbaikan yang diperlukan

pada aplikasi SatuSehat guna memastikan kinerjanya dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Kuadran II berisi instrumen-instrumen yang dianggap telah memenuhi harapan pengguna. Dengan kata lain, instrumen-instrumen yang ada di dalam kuadran II dianggap telah berhasil diimplementasikan dan memenuhi harapan pengguna sehingga kualitas kinerjanya perlu dipertahankan dengan baik dalam jangka waktu yang panjang. Berdasarkan Gambar diatas, instrumen yang berada di dalam kuadran II adalah H2, H3, H6, E1, A1, R5, T1, T2, T4, T5, T6 dan T7. Perusahaan perlu mempertahankan kinerja dari instrumen-instrumen tersebut untuk membuat aplikasi Satu Sehat semakin berkembang dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

Pada kuadran III, pengguna memberikan harapan yang rendah terhadap kinerja aplikasi SatuSehat, dan aplikasi SatuSehat juga menunjukkan kinerja yang tergolong rendah, sehingga tidak ada ekspektasi yang berarti pada instrumen-instrumen yang berada di dalam kuadran ini. Oleh karena itu, instrumen-instrumen yang berada pada kuadran ini memiliki prioritas yang rendah. Instrumen-instrumen yang berada di dalam kuadran III ini adalah H1, E4, E5, A2, A3, A4, R1, R2, R4, T3 dan T8. Meskipun pengguna menganggap instrumen pada kuadran ini tidak terlalu penting, pengembang aplikasi SatuSehat tetap perlu memberikan perhatian pada item yang terdapat dalam kuadran III ini. Dikarenakan tidak menutup kemungkinan bahwa item tersebut dapat menjadi prioritas bagi pengguna aplikasi di masa mendatang.

Pada kuadran IV, harapan yang diberikan oleh para pengguna terhadap kinerja aplikasi Satu Sehat rendah, namun kinerja yang diberikan oleh aplikasi SatuSehat menurut pengguna tinggi sehingga terkesan berlebihan. Seperti yang ditunjukkan dalam diagram kartesius bahwa yang berada dalam kuadrat IV ini adalah E2, E3, R3 dan T9 Perusahaan perlu mempertahankan kinerja dari instrumen-instrumen tersebut untuk membuat aplikasi Satu Sehat semakin berkembang dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil pengolahan data yang telah dilakukan dari penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan yaitu tingkat *User Experience* pada Aplikasi SatuSehat ada instrumen yang perlu di tingkatkan karena memiliki nilai tingkat kesesuaian yang lebih rendah dari skor pengambilan keputusan adalah H1, H3, H4, H5, H6, E4, E5, R1 dan R4. Kemudian dari 29 instrumen dalam skala HEART, terdapat 2 instrumen yang berada pada kuadran I yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu H4 dan H5. Dalam hal ini prioritas utama yang perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan kualitas yaitu pada variabel Happiness. Untuk itu peneliti menyarankan pada pengembang aplikasi SatuSehat agar mengembangkan fitur yang memudahkan pengguna, melakukan inovasi fitur dan melakukan sosialisasi penggunaan fitur aplikasi.

## **BIBLIOGRAFI**

- Akbar, A. V. R., Suryanto, T. L. M., & Safitri, E. M. (2021). Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI Access Berdasarkan Alat Ukur Heart Metrics. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 2(2), 244–254.
- Albantani, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Masyarakat Untuk Terus Menggunakan Aplikasi Satu Sehat. *Jura : Jurnal Riset Akuntansi*, 1(3), 298–311. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2>
- Alfiatussyuaidah, S., & Putra, M. S. (2022). Analysis of The Quality of The Population And Civil Registration Service System In Ogan Ilir Regency Using Importance Performance Analysis Method (IPA). *IT Journal Research and Development*, 7(1), 1–11. <https://doi.org/10.25299/itjrd.2022.7985>
- Antonius Alijoyo, F., & Haerani, E. (2022). The Implementation Of The Care-Protect (Pedulilindungi) Application: The Economic Impact And Constraints Faced. *Eduvest - Journal Of Universal Studies*, 2(1), 131–139. <https://doi.org/10.36418/edv.v2i1.341>
- Farnita, I. (2017). Layanan Mobile Ho-Jak, Go-Jek dan Grab Terhadap Perbandingan Pengalaman Pengguna (Studi Pada Konsumen PT. Ho-Jak Indonesia, PT. Aplikasi Anak Bangsa dan PT. Grab Indonesia). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi*, 1(2), 97–106.
- Flaounas, I., & Kokkinaki, A. (2018). On the evaluation of OLES using the heart framework. *ASCILITE 2015 - Australasian Society for Computers in Learning and Tertiary Education, Conference Proceedings*, 668–671.
- Hanum, A. L., Miranti, T. K., Fatmawati, D., Diyon, M. F., & Prawiro, C. J. (2022). Analisis User Experience Aplikasi Mobile Peduli Lindungi Menggunakan Heart Metrics. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(1), 1–12.
- Kemenkes, R. I. (2021). Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024. *Buku*.
- Khakim, M. L., Sharif, O. O., Prodi, S., Bisnis, M., Ekonomi, F., & Telkom, U. (2018). Analisis User Experience Aplikasi Go-Jek Menggunakan Heart Metrics. *E-Proceeding of Management*, 5(1), 189–194.
- Lachner, F., Fincke, F., & Butz, A. (2017). UX metrics: Deriving country-specific usage patterns of a website plug-in from web analytics. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 10515 LNCS, 142–159. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-67687-6\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-319-67687-6_11)
- Pratama, A. V., Lestari, A. D., & Aini, Q. (2019). Analisis User Experience Aplikasi Academic Information System (Ais) Mobile Untuk User-Centered Metrics Menggunakan Heart Framework. *Sistemasi*, 8(3), 405. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i3.527>

- Rodden, K., Hutchinson, H., & Fu, X. (2010). Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 4, 2395–2398. <https://doi.org/10.1145/1753326.1753687>
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Santosa, P. I. (2016). Measuring user experience during a web-based survey: A case Of back-to-back online surveys. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 6(3), 339–344. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.6.3.815>
- Savira, Y. P., Papatungan, I. V, & Suranto, B. (2020). Analisis User Experience pada Pendekatan User Centered Design dalam rancangan Aplikasi Placeplus. *Automata*, 1(2), 28–29.
- Sujono, & Santoso, H. B. (2017). Analisis Kualitas E-Learning Dalam Pemanfaatan Web Conference Metode Webqual (Studi Kasus: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah) Sujono1., *SAINTEKBU : Jurnal Sains Dan Teknologi*, 9(2), 27–37.
- Suryanto, T. L. M., Fauzi, A., & Setyohadi, D. B. (2021). Identifying the effect of emotions in government-citizen online (G2C) tourism based on the HEART metrics. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 641–648. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.8.003>
- Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, B. P., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 4(2), 228–236. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i2.2630>

---

**Copyright holder:**

Suhaerudin, Franciskus Antonius Alijoyo (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

