

Evaluasi *User Experience* Aplikasi *Mobile* SATUSEHAT Menggunakan Heart Metrics

*¹Sahat Sidabutar dan ²Arief Ichwani

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul
Jl. Arjuna Utara No. 9, Duri Keba, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

e-mail: *¹sahatsidabutar30@gmail.com, ²arief.ichwani@esaunggul.ac.id

Abstract — The Indonesian government is facing big challenges in stopping the spread of COVID-19, during the pandemic schools were temporarily closed, group activities were limited, and public entertainment venues were closed. Interactions that are usually carried out face-to-face are starting to be adapted using digital platforms. The use of information technology is absolutely necessary to respond to the COVID-19 pandemic. The SATUSEHAT mobile application is one of the mobile health applications which is an important solution to facilitate access to innovative and diverse health services such as health information, consultation services with doctors, health trackers, and so on. Ensuring users are satisfied with your app's features and performance is critical to retaining your existing user base and attracting new ones. One of the ways to find out the comfort level of an application requires evaluation. The methods used in this research are the heart metrics method and Importance Performance Analysis (IPA). The results of this research are that the level of user experience obtained very high criteria based on the level of usability aspect, but from the results of the analysis of the level of performance and importance of using IPA, several improvements need to be made to improve user experience by paying attention to aspects of user experience (UX), feature socialization, and improvements in terms of efficiency and effectiveness in the SATUSEHAT mobile application.

Keywords: Heart Metrics; SATUSEHAT; User Experience.

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia menghadapi tantangan dalam mengatasi penyebaran *COVID-19*, yang menyebabkan penutupan sekolah sementara, pembatasan aktivitas masyarakat dan penutupan tempat hiburan umum. Sejumlah pendekatan telah diterapkan untuk menangani penyebaran virus ini, dan salah satu pendekatan yang paling mendominasi adalah dengan memanfaatkan teknologi [1]. Pemerintah berinovasi dengan menciptakan aplikasi PeduliLindungi, yang bertujuan memberikan notifikasi kepada masyarakat ketika memasuki wilayah terdampak *COVID-19*, mengidentifikasi lokasi fasilitas kesehatan, dan melacak individu yang berpotensi terinfeksi virus *COVID-19* [2]. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada tahun 2020 untuk melindungi dari pandemi. Pada tanggal 28 Februari 2023, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) resmi mentransformasikan aplikasi PeduliLindungi menjadi aplikasi kesehatan masyarakat bernama aplikasi *mobile* SATUSEHAT. Tujuan utama dari SATUSEHAT adalah memberikan layanan kesehatan selama pandemi serta menjadi sarana bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan dan fasilitas publik di Indonesia [3].

Mengingat persaingan di pasar aplikasi kesehatan, pengembang SATUSEHAT perlu meningkatkan pengalaman pengguna agar mampu bersaing dengan aplikasi serupa. *User Experience* (UX) adalah elemen penting yang memiliki peranan penting dalam menentukan keputusan untuk pengembangan aplikasi atau layanan dengan melibatkan pengalaman pengguna sebagai pertimbangan untuk mencapai tujuan yang diinginkan [4]. Pengalaman pengguna aplikasi *mobile* mencakup berbagai aspek seperti desain antarmuka yang ramah, keterjangkauan, kinerja aplikasi responsif, kemudahan navigasi, dan kualitas konten dan layanan yang tersedia. Pentingnya evaluasi pengalaman pengguna sebagai pendekatan untuk mengukur dan memahami kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu, penelitian ini mengevaluasi

pengalaman pengguna aplikasi *mobile* SATUSEHAT menggunakan metode Heart Metrics. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan emosi pengguna saat menggunakan aplikasi dan memberikan wawasan berharga kepada pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan interaksi pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang menggunakan metode survei berupa kuesioner untuk mengungkap, menganalisis, dan mengevaluasi tingkat keberhasilan pengalaman pengguna pada aplikasi *mobile* SATUSEHAT dengan memanfaatkan pendekatan metode Heart Metrics. Heart Metrics sebagai kerangka kerja yang sederhana namun efektif untuk mengidentifikasi tujuan dan mengukur keberhasilan, dengan fokus pada pendekatan yang berorientasi pada pengguna. Pendekatan Heart Metrics tidak hanya memusatkan perhatian pada variabel khusus, tetapi juga menyajikan metode terstruktur untuk mengelola variabel yang akan dievaluasi. Proses ini dilakukan dengan menetapkan serangkaian *Goals*, *Signals*, dan *Metrics* sebagai langkah awal dalam proses evaluasi [5]. Pengambilan sampel yang digunakan *simple random sampling*, melibatkan pengambilan sampel secara acak dengan pendekatan yang sederhana. Teknik ini sangat efektif ketika seluruh anggota populasi terdaftar secara lengkap, sehingga memudahkan penggunaannya [6]. Penelitian ini memanfaatkan Heart Metrics, sebuah metode yang umumnya digunakan untuk menilai pengalaman pengguna saat menggunakan layanan teknologi informasi. Heart Metrics *Framework* merupakan alat ukur untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi kualitas dari pengalaman pengguna [7].

2.1 Heart Metrics

Kerry Rodden, Hilary Hutchison, dan Xin Fu adalah anggota kelompok peneliti UX Google yang membangun Heart *Framework*. Kerangka kerja ini berfungsi sebagai alat untuk mengukur pengalaman pengguna dengan pendekatan pada pengguna dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Heart *Framework* dapat digunakan untuk mengevaluasi ketergunaan dalam skala kecil dan besar. Ada lima variabel Heart, *happiness* (kebahagiaan), *engagement* (ketertarikan), *adoption* (keingintahuan), *rentention* (kesetiaan), dan *task success* (keterlaksanaan tugas). Heart Metrics tidak hanya bertujuan pada variabel tertentu, tetapi menyediakan cara terstruktur untuk mengatur variabel yang akan digunakan dalam evaluasi dengan menetapkan rangkaian *goals*, *signals*, dan *metrics* sebelumnya. Pengukuran pengalaman pengguna dengan Heart *Framework* ada tiga tahap yang diperlukan, yaitu *Goals* mendefinisikan tujuan dengan baik dan diukur menggunakan satu atau lebih *signal*. *Signal* berubah menjadi *metrics*, dimana memiliki arti tingkat kuantitas yang ingin dicapai dalam konteks non-teknis. *Metrics* berfokus pada deskripsi *signal* yang lebih mudah dipahami karena menggambarkan infrastruktur dasar dari suatu produk [8]. Tabel 1 menunjukkan *framework* dari Heart Metrics.

Tabel 1. *Framework heart metrics.*

Variabel	Goals	Signal	Metrics
<i>Happiness</i>	80% pengguna memberikan <i>feedback</i> positif terhadap pengalaman pengguna.	Melakukan penyebaran kuesioner dengan memberikan pernyataan terhadap kepuasan pengguna dan kenyamanan pengguna.	Bentuk jawaban kuesioner menggunakan skala 1 sampai 5 dan akan menghitung pengguna yang menjawab skala 4 dan 5.
<i>Engagement</i>	80% pengguna yang menggunakan aplikasi <i>mobile</i> SATUSEHAT setidaknya sekali dalam seminggu.	Melakukan pengukuran dengan mengukur jumlah akses per minggu dan memberikan pernyataan berdasarkan aspek <i>Engagement</i> keterkaitan	

Variabel	Goals	Signal	Metrics
<i>Adoption</i>	80% pengguna yang menggunakan aplikasi mobile SATUSEHAT setidaknya dua kali dalam seminggu.	aplikasi <i>mobile</i> SATUSEHAT. Melakukan pengukuran dengan jumlah <i>login</i> dalam minggu pertama dan memberikan pernyataan berdasarkan aspek <i>Adoption</i> .	
<i>Retention</i>	80% pengguna yang menggunakan aplikasi mobile SATUSEHAT setidaknya seminggu sekali mengunjungi aplikasi begitu juga minggu selanjutnya.	Melakukan pengukuran dengan jumlah yang kembali dan memberikan pernyataan berdasarkan aspek <i>Retention</i> .	
<i>Task Success</i>	80% pengguna aplikasi berhasil menggunakan fitur yang ada pada aplikasi mobile SATUSEHAT.	Melakukan penyebaran kuesioner dengan memberikan pernyataan yang berdasarkan aspek <i>Task Success</i> .	

2.2 Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen pernyataan pada kuesioner penelitian yang ditujukan untuk aplikasi *mobile* SATUSEHAT mengukur *Happiness* (H), *Engagement* (E), *Adoption* (A), *Retention* (R), dan *Task Success* (T). Responden memberikan jawaban pada setiap pertanyaan dengan memilih nilai pada skala Likert dari 1 sampai 5, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel, di mana setiap indikator menjadi titik tolak untuk menyusun *item-item* instrumen, yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan [9]. Tabel 2 berikut menunjukkan pernyataan yang ada pada kuesioner.

Tabel 2. Pernyataan pada kuesioner.

Indikator	Pertanyaan
H1	Saya merasa puas menggunakan aplikasi <i>mobile</i> SATUSEHAT.
H2	Saya menikmati desain dan tampilan aplikasi <i>mobile</i> SATUSEHAT.
H3	Saya menilai tingkat kebahagiaan saat menggunakan aplikasi sebagai aspek penting.
H4	Desain yang menarik dan menyenangkan adalah hal yang penting bagi saya dalam sebuah aplikasi.
E1	Saya sering menggunakan aplikasi <i>mobile</i> SATUSEHAT dalam aktivitas sehari-hari.
E2	Saya sering berinteraksi dengan fitur-fitur baru yang ditawarkan oleh aplikasi.
E3	Menjelajahi berbagai fitur aplikasi adalah aspek penting dari pengalaman pengguna.
E4	Bagi saya, penting untuk berinteraksi dengan fitur-fitur baru yang ditawarkan aplikasi.
A1	Saya menemukan aplikasi ini mudah untuk digunakan pertama kali.
A2	Saya merasa mudah untuk memulai menggunakan aplikasi ini dibandingkan dengan aplikasi serupa.
A3	Bagi saya, untuk segera menggunakan aplikasi secara teratur setelah mengunduhnya.
A4	Kemudahan penggunaan pertama kali adalah aspek penting bagi saya dalam memilih aplikasi.

Indikator	Pertanyaan
R1	Saya terus menggunakan aplikasi <i>mobile</i> SATUSEHAT dalam jangka panjang.
R2	Saya lebih memilih menggunakan aplikasi <i>mobile</i> SATUSEHAT dari pada aplikasi serupa.
R3	Bagi saya, terus menggunakan satu aplikasi untuk waktu yang lama adalah penting.
R4	Saya menganggap penting untuk tetap menggunakan aplikasi mekipun ada alternatif lain.
T1	Aplikasi ini memenuhi semua kebutuhan saya terkait fungsionalitasnya.
T2	Fitur-fitur dalam aplikasi ini bekerja dengan baik dan efisien.
T3	Sangat penting bagi saya untuk dapat menyelesaikan tugas dengan mudah menggunakan sebuah aplikasi.
T4	Saya menilai penting efisiensi dan keandalan fitu-fitur dalam sebuah aplikasi.

2.3 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan teknik perhitungan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja dari berbagai atribut. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James melalui artikel "*Importance-Performance Analysis*" yang diterbitkan di *Journal of Marketing* [10]. Teknik ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepentingan dan kinerja suatu objek penelitian. Hasil analisis dari teknik ini memberikan tindakan yang dapat diambil terhadap setiap atribut, seperti mempertahankan, meningkatkan, atau menurunkan prioritas atribut tersebut. Dalam menilai tingkat kepentingan variabel, digunakan diagram kartesius dengan empat kuadran yakni Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan) [11]. Persamaan 1 sampai dengan 4 menunjukkan proses perhitungan IPA.

a. Menghitung skor kinerja dan kepentingan [12].

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \tag{1}$$

Keterangan:

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja/kenyataan

Y_i = Skor penilaian kepentingan/harapan

b. Analisis kuadran [12].

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{2}$$

Keterangan:

X = Skor tingkat kinerja/persepsi

Y = Skor tingkat kepentingan/ekspektasi

$\sum X_i$ = Skor total tingkat kinerja/persepsi

$\sum Y_i$ = Skor total tingkat kepentingan/ekspektasi

n = Jumlah responden

c. Menghitung skor untuk setiap *item* atau atribut [12].

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k} \tag{3}$$

Keterangan:

X = Rata-rata skor kinerja/persepsi

Y = Rata-rata skor kepentingan/ekspektasi

k = Jumlah atribut

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 100 responden. Responden terdiri 42 laki-laki dan 58 perempuan. Responden memberikan penilaian pada aplikasi *mobile SATUSEHAT* untuk mengukur *Level of Usability* dengan alat ukur menggunakan *Heart Framework* dan untuk pengolahan data mengukur tingkat kinerja dan kepentingan dalam mengetahui seberapa tinggi tingkat kinerja dan kepentingan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

3.1. Karakteristik Responden

Pengumpulan data responden sesuai dengan target jumlah penelitian yang berjumlah sebanyak 100 responden. Data responden tersebut dilakukan pengelompokkan berdasarkan jenis kelamin yang perbandingannya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	42
Perempuan	58
Total	100

3.2. Heart Metrics

Pengolahan data *Heart Metrics* digunakan untuk mengetahui tingkat *user experience* pada masing-masing variable. Hasil pengukuran *level of usability* tersedia pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil *level of usability*.

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Nilai Max	Nilai Total	Nilai Kriteria	Level of Usability
<i>Happiness</i>	4	2000	1670	83,50	Sangat Tinggi
<i>Engagement</i>	4	2000	1685	84,25	Sangat Tinggi
<i>Adoption</i>	4	2000	1685	84,25	Sangat Tinggi
<i>Retention</i>	4	2000	1685	84,25	Sangat Tinggi
<i>Task Success</i>	4	2000	1684	84,20	Sangat Tinggi

Dari hasil pengolahan *Level of Usability*, kelima variabel pada kerangka kerja HEART (*happiness, engagement, adoption, retention, dan task success*) menunjukkan jumlah nilai maksimal setiap variabel memiliki hasil yang sama yaitu 2000. Lima variabel tersebut seluruhnya memiliki nilai kriteria *Level of Usability* yang tergolong sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kelima variabel untuk setiap kriteria tercapai.

3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk menentukan apakah alat ukur, dalam hal ini pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner, memiliki validitas atau tidak. Menurut Notoatmodjo, reliabilitas adalah indikator yang mengukur sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan atau dipercaya. Oleh sebab itu, uji reliabilitas bermanfaat untuk menilai konsistensi alat ukur, yaitu apakah alat ukur tetap konsisten jika dilakukan secara berulang. Sebuah alat ukur dianggap *reliable* jika mampu menghasilkan hasil yang konsisten meskipun pengukuran dilakukan beberapa kali [13].

3.1.1 Validitas

Hasil pengujian validitas ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji validitas.

Indikator	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
H1	0,829	0,195	0,05	Valid
H2	0,795	0,195	0,05	Valid
H3	0,842	0,195	0,05	Valid
H4	0,794	0,195	0,05	Valid
E1	0,802	0,195	0,05	Valid
E2	0,776	0,195	0,05	Valid
E3	0,783	0,195	0,05	Valid
E4	0,763	0,195	0,05	Valid
A1	0,782	0,195	0,05	Valid
A2	0,839	0,195	0,05	Valid
A3	0,795	0,195	0,05	Valid
A4	0,748	0,195	0,05	Valid
R1	0,822	0,195	0,05	Valid
R2	0,805	0,195	0,05	Valid
R3	0,781	0,195	0,05	Valid
R4	0,742	0,195	0,05	Valid
T1	0,799	0,195	0,05	Valid
T2	0,816	0,195	0,05	Valid
T3	0,788	0,195	0,05	Valid
T4	0,770	0,195	0,05	Valid

Dari Tabel 5 diperoleh nilai r-tabel dengan $n=100$ dan tingkat signifikansi 0,05, sehingga r-tabel adalah 0,195. Nilai r-hitung pada setiap *item* variabel lebih besar dari r-tabel, sehingga *item* pertanyaan yang digunakan dapat dinyatakan valid. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari nilai r-tabel, sehingga semua indikator dinyatakan valid.

3.1.2 Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji reliabilitas.

Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Happiness (H)</i>	0,910	<i>Reliable</i>
<i>Engagement (E)</i>	0,917	<i>Reliable</i>
<i>Adoption (A)</i>	0,911	<i>Reliable</i>
<i>Retention (R)</i>	0,910	<i>Reliable</i>
<i>Task Success (T)</i>	0,916	<i>Reliable</i>

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan persyaratan nilai *Cronbach Alpha* harus $> 0,6$ [7]. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka instrumen pernyataan dikatakan *reliable*. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Happiness* 0,919 yang bermakna lebih besar dari 0,6, *Engagement* 0,917, *Adoption* 0,911, *Retention* 0,910 0,6, dan *Task Success* 0,916 yang seluruhnya lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan sudah *reliable* dan konsisten.

3.4. Importance Performance

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik untuk mengukur kepentingan dan kinerja berbagai atribut dalam konteks perusahaan atau produk tertentu. Dalam metode ini, terdapat opsi untuk menentukan tindakan yang perlu diambil terhadap masing-masing atribut, seperti mempertahankan, meningkatkan, atau mengurangi prioritas. Proses ini melibatkan beberapa langkah, yaitu: (1) menentukan tingkat kesesuaian, yang dihitung menggunakan persamaan IPA; (2) menghitung skor untuk setiap *item* atau pernyataan, dengan menggunakan persamaan yang sudah ditetapkan; (3) melakukan analisis kuadran, dan (4) membuat kesimpulan berdasarkan hasil diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 1 [14].

3.1.1 Skor Kinerja dan Kepentingan

Berdasarkan perhitungan kinerja dan kepentingan diperoleh hasil tingkat kesesuaian. Hasil dari tingkat kesesuaian akan menentukan prioritas yang harus ditingkatkan atau dipertahankan yang tersedia pada Tabel 7.

Tabel 7. Tingkat kesesuaian.

Indikator	Tingkat Kinerja (X_i)	Tingkat Kepentingan (Y_i)	Tinngkat Kesesuaian (Tk_i)
H1	398	409	97,31
H2	461	402	114,68
H3	405	432	93,75
H4	452	442	102,26
E1	414	430	96,28
E2	429	412	104,13
E3	410	428	95,79
E4	423	440	96,14
A1	411	431	95,36
A2	412	431	95,59

Indikator	Tingkat Kinerja (X_i)	Tingkat Kepentingan (Y_i)	Tingkat Kesesuaian (Tk_i)
A3	412	424	97,17
A4	412	450	91,56
R1	415	423	98,11
R2	410	437	93,82
R3	412	425	96,94
R4	412	432	95,37
T1	417	431	96,75
T2	407	429	94,87
T3	426	426	100,00
T4	427	440	97,05

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian adalah indikator pernyataan yang sudah memenuhi harapan sehingga dapat diterima oleh pengguna. Dengan melihat hasil masih banyak indikator yang berada di bawah 100% yang berarti masih banyak harapan pengguna yang belum terpenuhi.

3.1.2 Tingkat Kesesuaian dan Pengambilan Keputusan

Untuk menentukan variabel yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan dilakukandengan membandingkan skor pengambilan keputusan dengan nilai tingkat kesesuaian (Tk_i) masing-masing variabel. Setelah dilakukan perhitungan total kinerja dan kepentingan menggunakan persamaan yang sama, nilai skor pengambilan keputusan diperoleh sebesar 97,56%. Pengukuran ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. *Hold and action.*

Variabel	Indikator	Tingkat Kesesuaian (Tk_i)	Skor Keputusan (%)	Hold and Action
<i>Happiness</i>	H1	97,31	97,56	A
	H2	114,68	97,56	H
	H3	93,75	97,56	A
	H4	102,26	97,56	H
<i>Engagement</i>	E1	96,28	97,56	A
	E2	104,13	97,56	H
	E3	95,79	97,56	A
	E4	96,14	97,56	A
<i>Adoption</i>	A1	95,36	97,56	A
	A2	95,59	97,56	A
	A3	97,17	97,56	A
	A4	91,56	97,56	A
<i>Retention</i>	R1	98,11	97,56	H
	R2	93,82	97,56	A
	R3	96,94	97,56	A
	R4	95,37	97,56	A

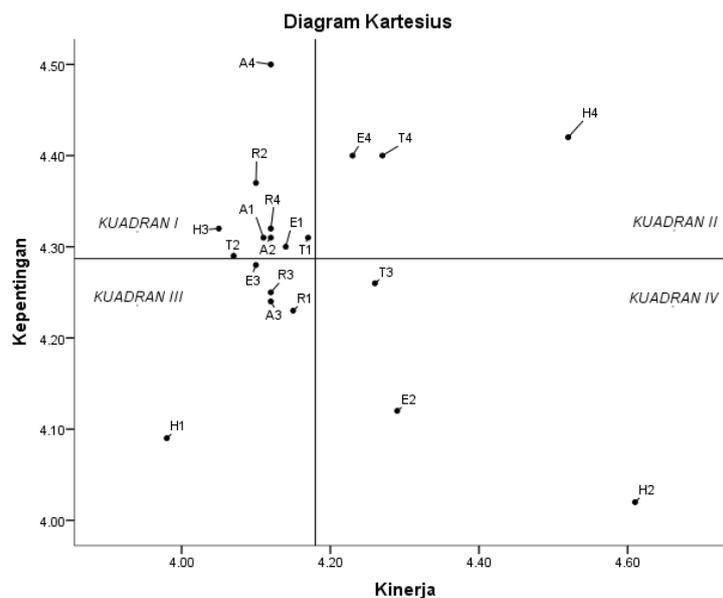
Variabel	Indikator	Tingkat Kesesuaian (Tk_i)	Skor Keputusan (%)	Hold and Action
<i>Task Success</i>	T1	96,75	97,56	A
	T2	94,87	97,56	A
	T3	100,00	97,56	H
	T4	97,05	97,56	A

Berdasarkan dari hasil perbandingan antara tingkat kesesuaian dan skor keputusan, ada beberapa variabel yang perlu ditingkatkan karena nilai tingkat kesesuaian (Tk_i) lebih kecil dari skor keputusan, yaitu pada variabel H1, H3, E1, E3, E4, A1, A2, A3, A4, R2, R3, R4, T1, T2, dan T4. Meski demikian masih ada variabel yang perlu dipertahankan yaitu H2, H4, E2, R4, dan T3.

3.1.3 Analisis Kuadran Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil perhitungan sesuai Persamaan 2, diperoleh nilai skor kinerja (X) sebesar 4,18 dan nilai skor kepentingan (Y) sebesar 4,29. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* ditunjukkan dalam diagram kartesius pada Gambar 1 yang terbagi menjadi empat kuadran yang berbeda. Kuadran I mencakup variabel atau instrumen yang dianggap penting oleh pengguna, namun kinerja aplikasi masih buruk. Oleh karena itu, variabel atau instrumen yang berada di Kuadran I menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan guna perbaikan kualitas. Terdapat sembilan variabel yang perlu ditingkatkan kinerjanya di Kuadran I, yaitu H3, E1, A1, A2, A4, R2, R4, T1, dan T2. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan yang diperlukan pada aplikasi *mobile* SATUSEHAT agar kinerja sesuai dengan harapan.

Kuadran II berisi variabel atau instrumen yang telah memenuhi harapan pengguna, dianggap telah berhasil diimplementasikan, dan perlu dipertahankan kinerjanya dalam jangka waktu yang panjang. Variabel atau instrumen yang berada di Kuadran II adalah H4, E4, dan T4. Perusahaan perlu mempertahankan kinerja ini untuk terus mengembangkan aplikasi SATUSEHAT dan memenuhi kebutuhan pengguna. Kuadran III menunjukkan harapan rendah terhadap kinerja aplikasi dan juga kinerja yang rendah. Variabel atau instrumen di Kuadran III, yaitu H1, E3, A3, R1, dan R3, memiliki prioritas rendah. Perusahaan harus memperhatikan variabel di Kuadran III karena ketidakpastian pada variabel ini menjadi prioritas bagi pengguna.



Gambar 1. Diagram kartesius.

Di sisi lain, Kuadran IV mencakup harapan rendah terhadap kinerja, namun kinerja aplikasi menurut pengguna tinggi, terlihat berlebihan. Variabel di Kuadran IV, yaitu H2, E2, dan T3, perlu dipertahankan kinerjanya agar aplikasi terus berkembang dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian, beberapa kesimpulan dapat diambil. Pertama, tingkat *user experience* dengan menggunakan metode Heart Metrics menunjukkan kriteria sangat tinggi berdasarkan aspek *Level of Usability*. Semua sub variabel pada Set Goals-Signal-Metrics untuk aplikasi *mobile SATUSEHAT* tercapai. Hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa ada beberapa variabel atau instrumen dalam aplikasi *SATUSEHAT* yang perlu ditingkatkan karena memiliki tingkat kesesuaian (Tk_i) lebih rendah dari skor keputusan, yaitu H1, H3, E1, E3, E4, A1, A2, A3, A4, R2, R3, R4, T1, T2, dan T4. Hasil ini menandakan bahwa aplikasi *SATUSEHAT* masih memerlukan beberapa perbaikan. Hasil diagram kartesius IPA menunjukkan bahwa prioritas utama peningkatan dan perbaikan kualitas berada di Kuadran I, yang mencakup sembilan variabel: H3, E1, A1, A2, A4, R2, R4, T1, dan T2. Oleh karena itu, aplikasi *mobile SATUSEHAT* masih memerlukan perbaikan pada *item* pertanyaan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, dengan fokus pada aspek *user experience* (UX), sosialisasi fitur, serta peningkatan efisiensi dan efektivitas aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. I. Tektona, F. Setyawan, & F. Prima. Kepastian Hukum Pemilik Data Pribadi Dalam Aplikasi Satu Sehat, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 20, No. 1, pp.28-41, 2023.
- [2] I. W. Sudiarsa & I. G. B. Wiraditya, Analisis Usability pada Aplikasi Peduli Lindungi Sebagai Aplikasi Informasi dan Tracking Covid-19 dengan Heuristic Evaluation, *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, Vol. 3, No. 2, 2020, doi: 10.31539/intecom.v3i2.1901.
- [3] A. Albantani, Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Masyarakat untuk Terus Menggunakan Aplikasi Satu Sehat, *JURA: JURNAL RISET AKUNTANSI*, Vol. 1, No. 3, pp. 298–311, 2023, doi: 10.54066/jura-itb.v1i2.
- [4] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, & S. Sucipto, Analisa User Experience Terhadap Fitur di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework, *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*, Vol. 6, No. 2, pp. 174–179, Oct. 2022, doi: 10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179.
- [5] I. Flaounas & A. Kokkinaki, On the Evaluation of OLEs Using the HEART Framework, *ASCILITE 2015 Conference Proceedings*, pp. 668-671, 2015, doi: 10.14742/apubs.2015.1026.
- [6] P. Kanah Arieska, & N. Herdiani, Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif, *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, Vol. 6, No. 2, pp. 166-171, 2018, doi: 10.26714/jsunimus.6.2.2018.%25p.
- [7] B. W. Trenggono, A. Faroqi, & A. Wulansari, Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning, *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 11, No. 2, pp. 471-482, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.876.
- [8] K. Khoiriyah, A. Pratama, & A. Faroqi, User Experience Pengguna Learning Management System Seal Menggunakan Metode Heart Metrics, *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, Vol. 3, No. 6, pp. 836–842, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.914.
- [9] J. O. Ong & J. Pambudi, Analisis kepuasan pelanggan dengan importance performance analysis di SBU laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO), *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 9, No. 1, pp. 1-10, 2014, doi: 10.12777/jati.9.1.1-10.
- [10] N. N. Putri, A. Faroqi, & T. L. M. Suryanto, Analisis User Experience Aplikasi PLN Mobile Berdasarkan Alat Ukur HEART Metrics, *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 12, No. 2, pp. 660-670, 2023, doi: 10.35889/jutisi.v12i2.1243.

- [11] R. P. Syahputra, R. Hardiartama, B. P. Kristana, & A. Wulansari, Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance Analysis (IPA), *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, Vol. 4, No. 2, pp. 228–236, Jun. 2023, doi: 10.33365/jatika.v4i2.2630.
- [12] S. Suhaerudin & F. A. Alijoyo, Pengukuran User Experience Aplikasi Satusehat Dengan Pendekatan Metode Heart Metrics, *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 7, No. 9, pp. 16021–16034, Oct. 2023, doi: 10.36418/syntax-literate.v7i9.13393.
- [13] N. M. Janna & H. Herianto. Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS, *OSF Preprints*, 2021, doi: 10.31219/osf.io/v9j52.
- [14] B. A. Saputra, A. Pratama, & E. M. Safitri, Analisis User Experience Sistem Informasi Akademik Menggunakan Heart Metrics dan Importance Performance Analysis, *Jurnal SIMETRIS*, Vol. 14, No. 2, 2023, doi: 10.24176/simet.v14i2.9827.