

EVALUASI PENILAIAN KUALITAS APLIKASI KESEHATAN DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Rizka Mawandani¹

¹Universitas Binawan

rizka.mawandani@student.binawan.ac.id

Abstract: *The development of information technology has driven the emergence of digital-based mental health services, one of which is the Riliv application. This application offers online counseling services and has experienced a significant increase in user numbers since the COVID-19 pandemic. However, the success of such an application is not solely determined by its functionality, but also by the level of usability perceived by its users. This study aims to evaluate the quality of the Riliv application using the System Usability Scale (SUS) method. The survey was conducted via Google Forms, consisting of ten questions regarding user experience. The results showed that the average SUS score was 88, which falls into the "Acceptable" category and corresponds to grade A on the user acceptance scale. These findings indicate that the Riliv application has a relatively high level of user acceptance, although improvements are still needed in certain aspects. This evaluation is expected to provide input for developers in enhancing the application's quality, as well as inform users about the importance of usability in the sustainable use of digital mental health services.*

Keywords: *System Usability Scale, Riliv, Healthcare Application, Covid-19.*

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi telah mendorong munculnya layanan kesehatan mental berbasis digital, salah satunya aplikasi Riliv. Aplikasi ini menyediakan layanan konseling online dan mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna sejak pandemi COVID-19. Namun, keberhasilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas, tetapi juga oleh tingkat kebergunaan (usability) yang dirasakan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas aplikasi Riliv menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Survei dilakukan melalui Google Form yang berisi sepuluh pertanyaan mengenai pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS adalah 88, termasuk dalam kategori Acceptable dan Grade A dalam grade scale penerimaan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi Riliv memiliki tingkat penerimaan yang baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas aplikasi, serta memberikan informasi kepada pengguna mengenai pentingnya usability dalam keberlanjutan penggunaan layanan kesehatan mental digital.

Kata Kunci: System Usability Scale, Riliv, Aplikasi Kesehatan, Covid-19.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berlangsung sangat pesat. Salah satu dampaknya adalah meningkatnya penggunaan internet, yang telah mengubah cara

manusia berinteraksi dan memperoleh informasi, termasuk informasi kesehatan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari.¹ Selain itu, teknologi juga memiliki peran penting di bidang pelayanan termasuk pelayanan Kesehatan.² Gaya hidup modern kini dipengaruhi oleh arus informasi yang cepat, ketidakpastian, dan tuntutan tinggi, yang berdampak pada sikap serta pengambilan keputusan. Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan inovasi di berbagai bidang, termasuk layanan psikologi berbasis teknologi. Salah satu inovasinya adalah aplikasi Riliv, yang menyediakan layanan konseling secara online dan menghubungkan klien dengan konselor melalui platform sosial.³ Riliv menjadi salah satu aplikasi konsultasi kesehatan mental yang berkembang pesat, terutama sejak pandemi COVID-19. CEO Riliv, Maximillian Herli, menyebutkan bahwa jumlah unduhan aplikasi meningkat 50% pada tahun 2020, dan jumlah pengguna naik hingga 400% pada tahun 2022.⁴ Di samping itu, penggunaan telemedicine di Indonesia semakin meningkat, hal ini terkait dengan himbauan pemerintah untuk memanfaatkan telemedicine sebagai solusi untuk memperoleh pelayanan kesehatan pada masa pandemi.⁵ Untuk mengetahui tingkat kegunaan aplikasi maka diperlukan evaluasi *usability*. *Usability* atau kebergunaan menjadi aspek yang diperlukan untuk menggambarkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, sehingga mereka dapat menggunakannya secara efektif dan efisien.¹ Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beberapa *platform* layanan kesehatan *online* masih sulit digunakan, belum sesuai harapan pengguna, dan kontennya tidak selaras dengan tampilan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan layanan kesehatan, termasuk kesehatan mental, harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* aplikasi Riliv. semakin tinggi nilai *usability* suatu aplikasi, semakin besar kemungkinan pengguna akan terus menggunakannya. Sebaliknya, nilai *usability* yang rendah dapat membuat pengguna enggan menggunakan aplikasi tersebut.¹ Metode *System Usability Scale* (SUS) diciptakan oleh John Brooke untuk mengukur *usability* dari suatu sistem dengan mudah, cepat, dan dapat diandalkan.⁶ Metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan dalam penelitian ini karena mudah dan cepat diisi oleh responden. Kuesioner SUS terdiri dari sepuluh pernyataan dan menghasilkan skor tunggal (0–100), sehingga mudah dipahami oleh tim pengembang. Metode ini berfokus pada sudut pandang pengguna akhir, sehingga hasil evaluasi lebih mencerminkan pengalaman nyata pengguna. SUS telah digunakan selama lebih dari 30 tahun dan terbukti sebagai metode yang andal untuk menilai

usability sistem berdasarkan standar industri.⁷ Selain itu, evaluasi pada *usability* ini sangat diperlukan dilakukann karena dapat membantu seseorang dalam mengetahui kepuasan pengguna ketika menggunakan suatu sistem yang telah dibuat.⁸ Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi aplikasi Riliv dari perspektif pengguna dan menilai tingkat kebergunaannya. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas aplikasi, serta memberikan informasi kepada pengguna bahwa aplikasi yang baik dapat digunakan secara berkelanjutan dalam pelayanan Kesehatan.

II. METODE PENELITIAN

Hasil

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan kriteria sampel yang dijadikan sebagai responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Riliv yang pernah menginstal aplikasi tersebut di dalam telepon genggamnya masing-masing. Dalam penelitian ini diperlukan sampel sekitar 20 orang dengan kisaran usia 20-42 tahun yang dianggap berpotensi sebagai pengguna Riliv. Instrumen penelitian ini menggunakan pertanyaan System Usability Scale (SUS) yang telah diterjemahkan dalam versi Bahasa Indonesia.⁸

Perhitungan System Usability Scale (SUS) dilakukan dengan menggunakan kuesioner berisi 10 item pernyataan dengan skala Likert 1 sampai 5. Setiap item memiliki kontribusi skor yang berbeda: untuk pertanyaan bernomor ganjil (positif), skor kontribusi dihitung dari nilai jawaban dikurangi 1, sedangkan untuk pertanyaan bernomor genap (negatif), skor kontribusi diperoleh dari 5 dikurangi nilai jawaban. Selanjutnya, semua skor kontribusi dijumlahkan, lalu hasilnya dikalikan 2,5 untuk mendapatkan skor SUS dengan rentang 0 hingga 100. Nilai SUS yang dihasilkan memberikan gambaran tingkat kegunaan suatu sistem.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

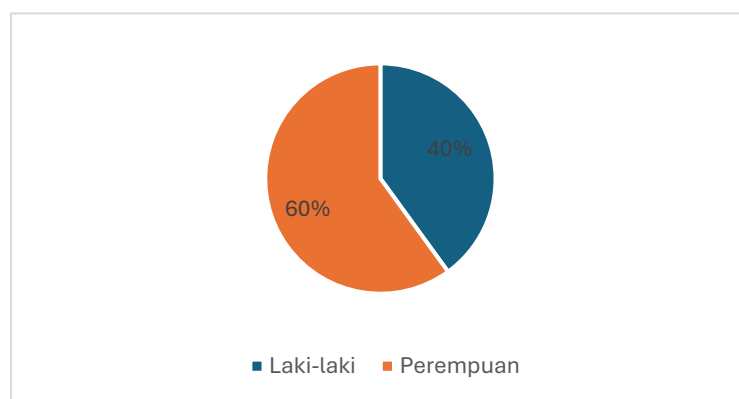
Uji kegunaan (*usability test*) dilakukan untuk mengukur kualitas aplikasi Riliv dalam memberikan pengalaman pengguna (*user experience*), sehingga ke depannya pengguna dapat lebih mudah mengadopsi sistem dan meningkatkan penerimaan terhadap teknologi kesehatan mental digital. Pengujian dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap 20 responden. Kuesioner SUS terdiri dari 10 pernyataan, di mana pernyataan bernomor ganjil bernilai positif dan pernyataan bernomor genap bernilai negatif, sehingga pada

proses pengolahan data dilakukan pembalikan nilai pada item negatif sesuai pedoman analisis SUS.

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

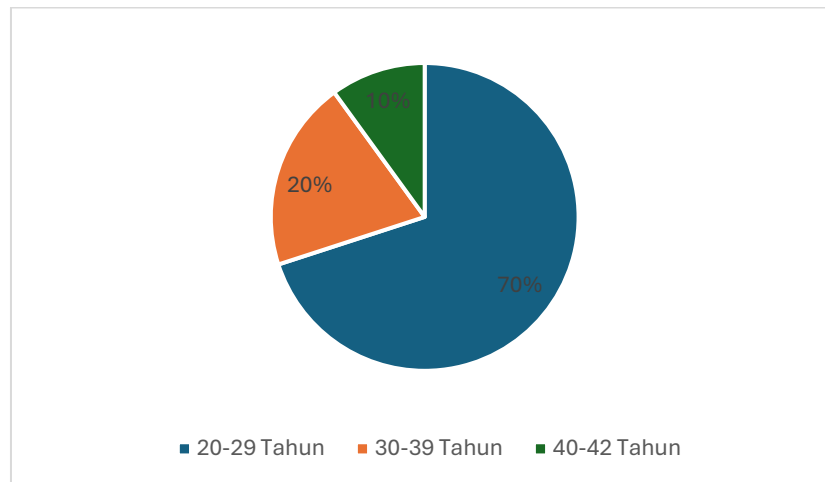
Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 12 orang (60%), sedangkan 8 orang (40%) berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa dominasi pengguna perempuan dalam sampel penelitian cukup kuat. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi umum terhadap pengalaman penggunaan aplikasi Riliv, mengingat adanya kemungkinan perbedaan kebutuhan layanan kesehatan mental dan perilaku digital berdasarkan gender. Grafik jenis kelamin responden dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Jenis Kelamin Responden

2. Rentang Usia Responden

Rentang usia responden berada antara 20 hingga 42 tahun, dengan mayoritas berasal dari kelompok usia produktif muda. Sebagian besar responden berada pada kelompok usia 20–29 tahun, yaitu sebanyak 14 orang (70%), diikuti oleh kelompok usia 30–39 tahun sebanyak 4 orang (20%), dan kelompok usia 40–42 tahun sebanyak 2 orang (10%). Hasil ini didukung oleh studi terdahulu dimana usia merupakan salah satu faktor dalam penggunaan layanan *telehealth*.⁹ Distribusi ini menunjukkan dominasi pengguna muda yang umumnya lebih familiar dengan teknologi digital, namun tetap mencakup variasi usia yang memungkinkan perbedaan persepsi terhadap *usability*. Sebaran rentang usia responden dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Usia Responden

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas kegunaan (*usability*) aplikasi Riliv menggunakan instrumen System Usability Scale (SUS). Data diperoleh dari 20 responden dengan rentang usia antara 20 hingga 42 tahun. Terdapat dua jenis pertanyaan pada kuesioner SUS yakni pertanyaan positif berada pada nomor ganjil dan pertanyaan negatif berada pada nomor genap. Setiap jawaban pertanyaan memiliki skala, skala yang diberikan mulai dari yang terkecil yaitu pertanyaan paling negatif hingga yang terbesar yaitu pertanyaan paling positif dengan skala 1-5. Instrumen penelitian yang berisikan 10 pertanyaan tersebut disebarakan melalui *Google form*.

Berikut adalah nilai skala pada setiap jawaban pertanyaan SUS:

- Sangat Tidak Setuju (STS) = Skala 1
- Tidak Setuju (TS) = Skala 2
- Netral (N) = Skala 3
- Setuju (S) = Skala 4
- Sangat Setuju (SS) = Skala 5

Tabel 1 menampilkan daftar pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi Riliv. Instrumen SUS terdiri dari 10 pernyataan yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, konsistensi, dan tingkat kepercayaan dalam menggunakan aplikasi.

Tabel 1
Pertanyaan SUS

No	Pertanyaan
Q1	Saya pikir saya akan sering menggunakan aplikasi ini
Q2	Saya merasa fitur aplikasi ini terlalu rumit
Q3	Saya merasa fitur aplikasi ini mudah digunakan
Q4	Saya pikir saya membutuhkan bantuan dari orang lain untuk menggunakan aplikasi ini
Q5	Saya melihat aplikasi ini bisa terintegrasi dengan baik dalam Sistem informasi yang ada saat ini
Q6	Saya melihat aplikasi ini tidak konsisten
Q7	Saya merasa kebanyakan pengguna pengguna akan mempelajari fitur di aplikasi dengan cepat
Q8	Saya melihat aplikasi ini tidak praktis digunakan
Q9	Saya yakin dapat menggunakan aplikasi ini
Q10	Saya harus banyak belajar sebelum menggunakan aplikasi ini

Untuk melakukan perhitungan nilai *system usability scale* tiap responden, pertama-tama adalah dengan memberi skor untuk setiap poin pertanyaan dengan nilai skala di atas dan perhitungan skor menggunakan aturan sebagai berikut:

Untuk pertanyaan pada nomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9), nilai yang didapat adalah posisi skala dikurangi 1 (Nilai-1).

Untuk pertanyaan pada nomor genap (2, 4, 6, 8, 10), nilai yang didapat adalah 5 dikurangi posisi skala (5-Nilai).

Setelah memberi nilai skor pada masing-masing poin pertanyaan, selanjutnya nilai total *system usability scale* tiap responden diperoleh dari jumlah nilai bobot yang didapat dikali 2,5. Perumusan skor SUS digambarkan sebagai berikut:

$$\text{Skor SUS} = \sum_{i=1}^{10} S_i \times 2,5 \dots\dots\dots(1)$$

$$S_i \text{ } i = 1,3,5,7,9 \dots \dots S_i = \text{Skor} - 1$$

$$i = 2,4,6,8,10 \dots \dots S_i = 5 - \text{Skor} \dots\dots\dots(2)$$

Dari hasil tersebut didapatkan nilai rata-rata dari penilaian keseluruhan skor responden. Untuk menentukan hasil dari grade penilaian ada dua cara yang dapat digunakan. Yang pertama adalah menentukan hasil penilaian berdasarkan SUS *score* persentile rank yang dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna, seperti yang terlihat pada tabel 2.

Tabel 2.
SUS score persentile rank

Grade	Keterangan
A	Skor $\geq 80,3$
B	Skor ≥ 74 dan $<80,3$
C	Skor ≥ 68 dan <74
D	Skor ≥ 51 dan <68
E	Skor lebih <51

Dari hasil perhitungan, rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah 88. Berdasarkan interpretasi grade pada Tabel 2, skor tersebut termasuk dalam *Grade A* (skor $\geq 80,3$), yang menunjukkan bahwa aplikasi Riliv memiliki tingkat kegunaan yang sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi mudah digunakan, efisien, dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Dengan posisi pada grade tertinggi, Riliv dapat dikatakan telah memenuhi standar usability internasional, meskipun tetap diperlukan evaluasi berkala untuk memastikan keberlanjutan kualitas dan adaptasi terhadap kebutuhan pengguna yang semakin kompleks.

Kemudian, yang kedua dilihat dari sisi tingkat penerimaan pengguna, *grade* skala dan adjektif rating yang terdiri dari tingkat penerimaan pengguna terdapat tiga kategori yaitu *not acceptable*, *marginal* dan *acceptable*, seperti yang ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Acceptability Range

Skor SUS	Arti Skor
0-50,9	<i>Not Acceptable</i>
51-70,9	<i>Marginal</i>
71-100	<i>Acceptable</i>

Berdasarkan interpretasi tingkat penerimaan pengguna (*Acceptability Range*) pada Tabel 3, skor SUS sebesar 88 menempatkan aplikasi Riliv dalam kategori *Acceptable*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat kegunaan yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Dengan skor yang berada jauh di atas ambang batas minimal (71), Riliv dinilai mampu memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan, meskipun tetap diperlukan pengembangan berkelanjutan untuk menjaga kualitas dan memenuhi ekspektasi pengguna yang semakin kompleks.

Hasil ini mengindikasikan bahwa aplikasi Riliv telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kenyamanan saat mengakses fitur-fitur konseling online.

Komposisi responden dalam penelitian ini menunjukkan dominasi kelompok usia produktif muda dan mayoritas perempuan. Sebanyak 60% responden adalah perempuan, sedangkan 40% laki-laki. Berdasarkan distribusi usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 20–29 tahun, yaitu sebanyak 14 orang (70%). Kelompok usia 30–39 tahun mencakup 4 orang (20%), sedangkan kelompok usia 40–42 tahun mencakup 2 orang (10%). Keberagaman ini memberikan pandangan yang lebih luas terhadap bagaimana pengguna dengan rutinitas dan kebutuhan yang berbeda menilai kegunaan aplikasi kesehatan mental berbasis digital.

Dalam konteks evaluasi *usability*, mayoritas responden menyatakan bahwa aplikasi Riliv mudah digunakan dan fitur-fitur yang tersedia cukup membantu. Namun, beberapa masukan dari responden menunjukkan adanya potensi pengembangan, seperti perluasan jaringan psikolog dan peningkatan kualitas konseling, penyediaan konten edukasi yang lebih beragam dan berkualitas, serta perbaikan tampilan antarmuka agar lebih sederhana dan mudah digunakan oleh pengguna baru. Hal ini menandakan bahwa meskipun *usability* tergolong baik, pengguna tetap mengharapkan inovasi berkelanjutan yang adaptif terhadap kebutuhan kesehatan mental modern.

Hasil analisis ini menguatkan argumen bahwa *usability* merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan aplikasi *mHealth*. Oleh karena itu, hasil evaluasi menggunakan SUS menjadi masukan yang sangat berharga bagi pengembang dalam merancang pembaruan antarmuka dan pengalaman pengguna. Dengan rata-rata skor SUS sebesar 88, aplikasi Riliv dapat dikatakan telah memenuhi standar kelayakan penggunaan dengan kategori *Acceptable*.

Namun, mengingat adanya perbedaan persepsi di antara pengguna dan potensi pengembangan fitur tambahan, evaluasi lanjutan secara berkala tetap diperlukan. Selain itu, kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan memberikan dampak positif terhadap peningkatan minat pengguna untuk melanjutkan penggunaan pelayanan aplikasi kesehatan.¹⁰

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan ditulis dalam bentuk narasi. Kesimpulan harus mengindikasikan secara jelas hasil-hasil yang diperoleh, kelebihan dan kekurangannya, serta kemungkinan pengembangan selanjutnya. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa rata-rata nilai SUS adalah 88 dan dalam kategori versi acceptability range didapatkan hasil *Acceptable*. Sementara untuk hasil grade scale dari sisi tingkat penerimaan pengguna termasuk ke dalam *grade A*. Aplikasi Riliv mempunyai tingkat penerimaan yang baik, maka dari itu perlu ditingkatkan dalam pengembangan aplikasinya.

Saran

Riliv telah mampu memberikan pengalaman yang baik bagi penggunanya, terutama dalam menyediakan layanan konseling online yang relevan di era digital. Namun, meskipun tingkat penerimaan cukup baik, terdapat ruang untuk perbaikan agar kualitas aplikasi semakin optimal. Beberapa masukan dari responden menunjukkan adanya potensi pengembangan, seperti perluasan jaringan psikolog dan peningkatan kualitas konseling, penyediaan konten edukasi yang lebih beragam dan berkualitas, serta perbaikan tampilan antarmuka agar lebih sederhana dan mudah digunakan oleh pengguna baru.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan beragam, baik dari segi usia, latar belakang pendidikan, maupun pengalaman digital. Pendekatan mixed-method juga direkomendasikan untuk menggali lebih dalam aspek kualitatif dari pengalaman pengguna. Secara akademik, studi ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan teori dan metodologi evaluasi usability dalam konteks aplikasi kesehatan mental digital, serta memperkuat pentingnya desain berpusat pada pengguna dalam pengembangan teknologi kesehatan di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Yoga, V., Ardhana, P., Qamarul, U. & Badaruddin, H. Pengujian Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). **9**, 132–136.
- Nur Azhari wulandari, Saifu Rohman, Nulngafan, H. ANALISIS USABILITY APLIKASI RSI WONOSOBO MENGGUNAKAN METODE SUS (SYSTEM USABILITY SCALE). *J. Ilm. Tek. dan ilmu Komput.* **Vol.1 No.**, 20–25 (2022).
- Apsari, F. Y. *et al.* PEMANFAATAN TEKNOLOGI BAGI GENERASI MILLENIAL : KONSELING BERBASIS TEKS MENGGUNAKAN RILIV-APLIKASI. 45–49.
- Penelitian, A. *et al.* Gambaran Layanan Konsultasi Kesehatan Mental Aplikasi Riliv di Indonesia pada Masa Endemi COVID-19. **13**, 6–16 (2024).
- Hashfi Nugraha Detriawan, K. USIA DAN KEPERCAYAAN BERKORELASI DENGAN KEPUASAN TERHADAP TELEMEDICINE PADA KONSUMEN USIA 18-49 TAHUN. *J. Ilm. multidisiplin* **Vol.2 No.**, 673–683.
- Amelinda Kusumaningtyas, P. EVALUASI LAYANAN KESEHATAN APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN HEURISTIC EVALUATION. *J. Teknol. Inf. dan ilmu Komput.* **vol.11, No**, 167–174.
- Ramadhan, D. W., Soedijono, B. & Pramono, E. PENGUJIAN USABILITY WEBSITE TIME EXCELINDO MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (STUDI KASUS : WEBSITE TIME EXCELINDO). **04**, 139–147 (2019).
- Rachmawati, I. & Setyadi, R. Evaluasi Usability Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS. **4**, 551–561 (2023).
- Prihatni, R., Hastono, S. P. & Afrizal, S. H. Evaluasi kualitas aplikasi kesehatan menggunakan System Usability Scale Health apps evaluation using System Usability Scale. **9**, 1–9 (2024).
- Cynthia Fransiska, I. B. PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN PADA PENGGUNA APLIKASI KESEHATAN. *J. Adm. bisnis* **11 No**, 132–142 (2021).