

**PENGUKURAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI
SATUSEHAT MOBILE MENGGUNAKAN METODE *USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS* (UEQ+)**

SKRIPSI

Oleh:

TAUFIK HIDAYAT

NIM. 202112460



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

MEASURING USER EXPERIENCE OF THE SATUSEHAT MOBILE APPLICATION USING THE USER EXPERIENCEQUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+) METHOD

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**TAUFIK HIDAYAT
ID NUMBER. 202112460**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI
SATUSEHAT MOBILE MENGGUNAKAN METODE *USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+)***

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

**TAUFIK HIDAYAT
NIM. 202112460**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Fandi Halim, S.Kom., M.Sc.

Dosen Pembimbing II,


Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom.

Medan, 29 Juli 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,


Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini Adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil dengan identitas mahasiswa berikut.

Nama : Taufik Hidayat

NIM : 202112460

Saya telah melaksanakan penelitian dengan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Pengukuran Pengalaman Pengguna Aplikasi SATUSEHAT Mobile Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+)

Tempat Penelitian : Aplikasi SATUSEHAT Mobile

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 29 Juni 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Taufik Hidayat

PENGUKURAN PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI SATUSEHAT MOBILE MENGGUNAKAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS (UEQ+)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengalaman pengguna aplikasi SATUSEHAT Mobile menggunakan *metode User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*. SATUSEHAT Mobile merupakan aplikasi layanan kesehatan digital yang dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. Meskipun aplikasi ini telah digunakan oleh masyarakat secara luas, masih terdapat berbagai tanggapan dan ulasan dari pengguna yang menunjukkan perlunya dilakukan pengukuran terhadap pengalaman pengguna aplikasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna secara ilmiah menggunakan metode UEQ+. Pengolahan data dilakukan menggunakan *UEQ+ Data Analysis Tool* berbasis *Microsoft Excel* untuk menganalisis data kuesioner yang diperoleh dari 400 responden pengguna aplikasi SATUSEHAT Mobile. Skala yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas *Trust*, *Dependability*, *Quality of Content*, *Trustworthiness of Content*, *Value*, *Clarity*, *Intuitive Use*, *Efficiency*, dan *Usefulness*. Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh skala memperoleh evaluasi positif, dengan nilai *mean Trust* (1,57), *Dependability* (1,53), *Quality of Content* (1,48), *Trustworthiness of Content* (1,54), *Value* (1,65), *Clarity* (1,63), *Intuitive Use* (1,78), *Efficiency* (1,70), dan *Usefulness* (1,77). Hasil *Importance Ratings* juga menunjukkan nilai positif pada seluruh skala, yang mengindikasikan bahwa seluruh aspek yang diukur dianggap penting oleh pengguna dalam penggunaan aplikasi SATUSEHAT Mobile.

Kata kunci: Pengalaman Pengguna, *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*, SATUSEHAT Mobile.

Abstrack

This research aims to measure the user experience of the SATUSEHAT Mobile application using the User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) method. SATUSEHAT Mobile is a digital health application developed by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia to facilitate public access to various healthcare services and information. Although the application has been widely used, users have expressed diverse opinions and reviews, indicating the need to evaluate the overall user experience. Therefore, this study was conducted to measure user experience using the UEQ+ method. Data were analyzed using the UEQ+ Data Analysis Tool in Microsoft Excel based on questionnaire responses collected from 400 valid respondents who had used the SATUSEHAT Mobile application. The evaluation was conducted using nine UEQ+ scales: Trust, Dependability, Quality of Content, Trustworthiness of Content, Value, Clarity, Intuitive Use, Efficiency, and Usefulness. The results indicate that all scales achieved positive evaluation scores, with mean values of Trust (1.57), Dependability (1.53), Quality of Content (1.48), Trustworthiness of Content (1.54), Value (1.65), Clarity (1.63), Intuitive Use (1.78), Efficiency (1.70), and Usefulness (1.77). Furthermore, the Importance Ratings showed positive values for all scales, indicating that all evaluated aspects are considered important by users when using the SATUSEHAT Mobile application.

Keywords: User Experience, User Experience Questionnaire Plus (UEQ+), SATUSEHAT Mobile.

KATA PENGANTAR

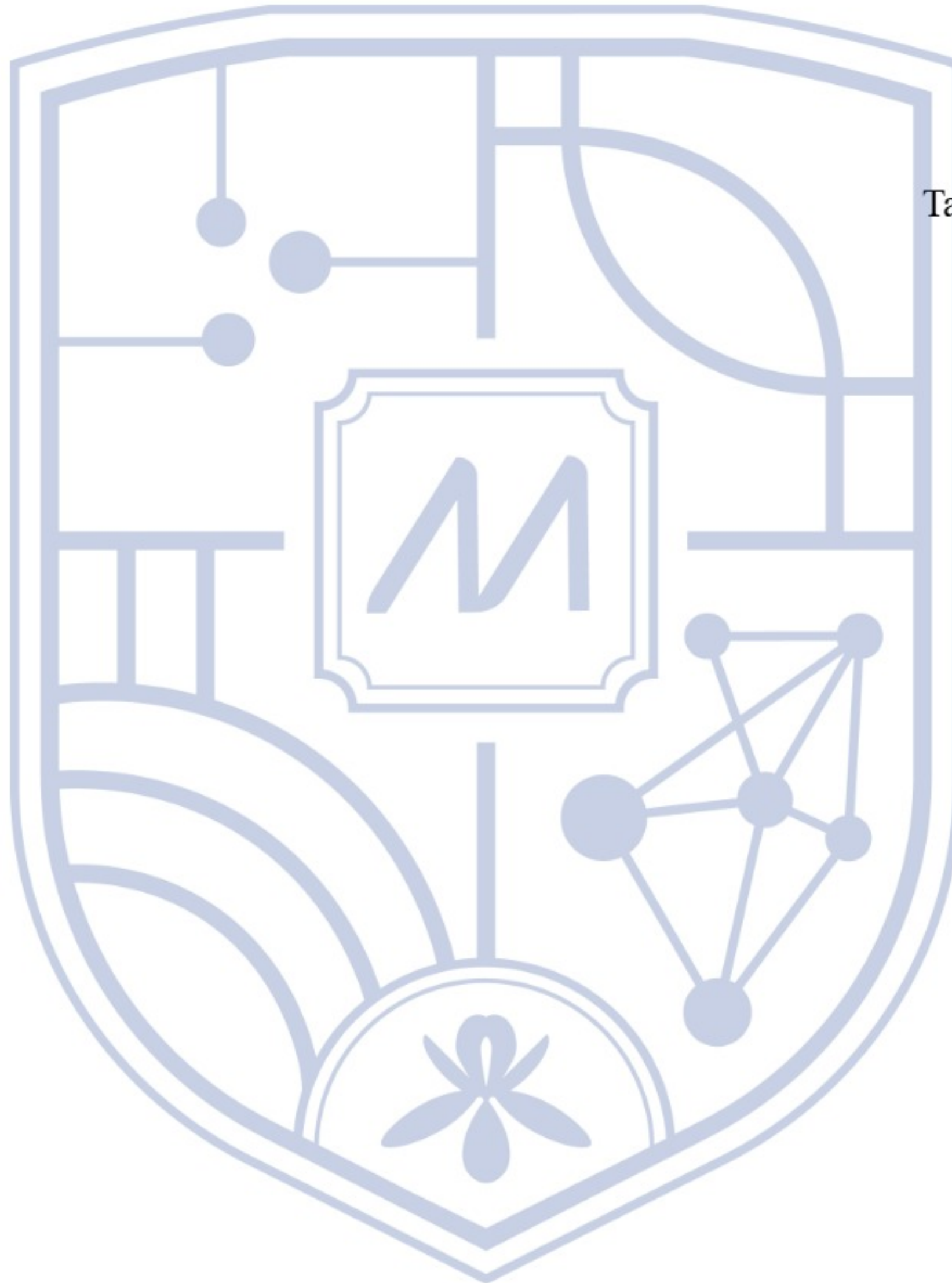
Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir dengan judul “Pengukuran Pengalaman Pengguna Aplikasi SATUSEHAT Mobile Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+)” dapat terselesaikan. Tujuan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan menyokong penyusunan penulisan Tugas Akhir ini, yakni:

1. Bapak Fandi Halim, S.Kom., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kritikan dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan dorongan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan studi di Universitas Mikroskil.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada semua mahasiswa/i untuk kelancaran studi.
6. Dosen Fakultas Informatika yang tidak dapat penulis sebut satu persatu karena telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
7. Terkhusus kepada kedua orang tua, saudara penulis, yang telah banyak memberikan dukungan, semangat material dan finansial selama penulis mengikuti Pendidikan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan Tugas Akhir ini, namun sebagai manusia tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan. Oleh karena itu dengan penuh rasa rendah hati penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembacanya. Terima Kasih.

Medan, 29 Juli 2026

Taufik Hidayat



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	6
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK)	6
2.2 <i>User Interface</i>	7
2.3 <i>User Experience</i>	7
2.4 UEQ+	8
2.4.1 Proses Analisis Menggunakan Metode UEQ+.....	9
2.4.2 Bentuk Pertanyaan UEQ+.....	11
2.5 Teknik Sampling.....	12
2.6 Jenis-Jenis Sampel	12
2.6.1 <i>Probability Sampling</i>	13
2.6.2 <i>Non Probality Sampling</i>	14
2.7 Pemilihan Skala UEQ+ Pada SATUSEHAT Mobile	15
2.8 <i>Lemeshow</i>	16

2.9 Penelitian Terdahulu	17
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	20
3.1 Rancangan Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Metode Analisis Data.....	39
3.3.1 Metode <i>User Experience Questionnaire Plus</i> (UEQ+).....	40
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.3.4 Analisis <i>Key Performance Index</i> (KPI).....	45
3.4 Kuesioner Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil	50
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	50
4.1.2 Jenis Kelamin.....	50
4.1.3 Usia.....	51
4.2 Analisis Hasil.....	52
4.2.1 Hasil Perhitungan Dengan Metode <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ+).....	53
4.2.1.1 <i>Data Items</i>	53
4.2.1.2 <i>Mean and Confidence per Scale</i>	53
4.2.1.3 <i>Mean Importance Ratings</i>	56
4.2.1.4 <i>Mean and Confidence Interval per Item</i>	58
4.2.1.5 <i>Scale Consistency</i>	61
4.2.1.6 <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	63
4.3 Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

LAMPIRAN	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Interaksi Manusia dan Komputer.....	6
Gambar 2. 2 Scala Mean.....	10
Gambar 2. 3 Bentuk Pertanyaan UEQ+	12
Gambar 2. 4 Teknik Sampling.....	13
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	20
Gambar 3. 2 Tampilan Utama	23
Gambar 3. 3 Tampilan Menu Daftar Akun.....	24
Gambar 3. 4 Tampilan Verifikasi Akun	25
Gambar 3. 5 Tampilan Login	26
Gambar 3. 6 Tampilan Home	26
Gambar 3. 7 Tampilan Menu Fitur	27
Gambar 3. 8 Tampilan Cek Kesehatan.....	28
Gambar 3. 9 Tampilan Hasil Cek Pemeriksaan.....	29
Gambar 3. 10 Tampilan Rawat Jalan, Tes Lab dan Radiologi	29
Gambar 3. 11 Tampilan Menu Kolesterol	30
Gambar 3. 12 Tampilan Menu Asam Urat	30
Gambar 3. 13 Tampilan Menu Indeks Masa Tubuh.....	31
Gambar 3. 14 Tampilan Menu Gula Darah	31
Gambar 3. 15 Tampilan Menu Tekanan Darah	32
Gambar 3. 16 Tampilan Menu Kesehatan Mental dan Paru.....	32
Gambar 3. 17 Tampilan Menu Sertifikat Vaksin dan Imunisasi	33
Gambar 3. 18 Tampilan Verifikator Check-In	33
Gambar 3. 19 Tampilan Menu Sertifikat Vaksin	34
Gambar 3. 20 Tampilan Menu Hasil Test Vaksin.....	34
Gambar 3. 21 Tampilan Menu Daftar Vaksin.....	35
Gambar 3. 22 Tampilan Menu Vaksin Non-Indonesia.....	35
Gambar 3. 23 Tampilan Menu Daftar Lab Antigen	36
Gambar 3. 24 Tampilan Menu Tiket Vaksin.....	36
Gambar 3. 25 Tampilan Menu Cari Nakes.....	37
Gambar 3. 26 Tampilan Menu Cari Obat	37
Gambar 3. 27 Tampilan Menu Lokasi Verifikasi (KYC).....	38
Gambar 3. 28 Tampilan Menu Peningat Minum Obat	38

Gambar 3. 29 Tampilan Menu Buletin.....	38
Gambar 3. 30 Tampilan Menu Profile.....	39
Gambar 3. 31 Tampilan Awal <i>Data Analysis Tools</i>	41
Gambar 3. 32 Tampilan <i>Sheet Data Item</i>	41
Gambar 3. 33 Tampilan <i>Scale Means per Participant</i>	42
Gambar 3. 34 Tampilan <i>Data_Importance</i>	42
Gambar 3. 35 Tampilan Tabel <i>Relative Importance Ratings</i>	43
Gambar 3. 36 Tampilan <i>Sheet Means</i>	43
Gambar 3. 37 Tampilan <i>Sheet Consistency</i>	44
Gambar 3. 38 Tampilan Sheet KPI.....	44
Gambar 3. 39 Tampilan <i>Graphics</i>	45
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	51
Gambar 4. 2 Usia.....	51
Gambar 4. 3 Gambar pengisian kuesioner	52
Gambar 4. 4 <i>Sheed Data Items</i>	53
Gambar 4. 5 <i>Scala Mean</i>	56
Gambar 4. 6 <i>Importance Ratings</i>	58
Gambar 4. 7 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala UEQ+.....	8
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner.....	46
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	50
Tabel 4. 2 Mean and Confidence per Scale	54
Tabel 4. 3 Mean Importance Ratings.....	56
Tabel 4. 4 Mean and Confidence Interval per Item.....	60
Tabel 4. 5 Scale Consistency.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pengisian Profile Responden.	70
Lampiran 2 Tata Cara Pengisian Kuesioner.	70
Lampiran 3 Kuesioner Pengisian Pertanyaan.	73
Lampiran 4 <i>Data Items</i>	73
Lampiran 5 <i>Data Importance</i>	74
Lampiran 6 <i>Mean and Confidence Interval per Scale</i>	75
Lampiran 7 <i>Mean Importance Rating (see Data Importance)</i>	75
Lampiran 8 <i>Mean and Confidence Interval per Item</i>	76
Lampiran 9 <i>Scale Consistency</i>	76
Lampiran 10 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	77

