



**ANALISIS PENGGUNA *WEBSITE* KLINIK UTAMA RAWAT INAP DAN  
BERSALIN SITI AISYAH MENGGUNAKAN *USER PERSONA***

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**



**Program Studi  
S1 Sistem Informasi**

**Oleh:**

**Andreansyah Hadii Nirwana**

**18410100101**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2021**



**ANALISIS PENGGUNA *WEBSITE* KLINIK UTAMA RAWAT INAP DAN  
BERSALIN SITI AISYAH MENGGUNAKAN *USER PERSONA***

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Tugas Akhir



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Oleh:

**Nama : ANDREANSYAH HADII NIRWANA**

**NIM : 18410100101**

**Program : S1 (Strata Satu)**

**Jurusan : Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2021**





*“Perbaikan diri dan kesuksesan seringkali terjadi bersamaan. Namun itu tidak lantas berarti keduanya adalah hal yang sama”*

UNIVERSITAS  
Dinamika





*Ku persembahkan kepada*  
*Keluarga tercinta*  
*Dosen yang telah mengajarku*  
*Beserta sahabat-sahabat yang selalu mendukungku*

*Terima Kasih*



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENGGUNA *WEBSITE* KLINIK UTAMA RAWAT INAP DAN**  
**BERSALIN SITI AISYAH MENGGUNAKAN *USER PERSONA***

Laporan Kerja Praktik oleh  
**ANDREANSYAH HADII NIRWANA**

**NIM: 18410100101**

Telah dipriksa, diuji dan disetujui

Surabaya, 12 Juli 2021

Disetujui :

**Pembimbing**



Digitally signed  
by Vivine  
Nurcahyawati  
Date:  
2021.07.12  
17:01:46 +07'00'

**Vivine Nurcahyawati, M.Kom.**  
**NIDN. 0723018101**

**Penyelia**



**dr. Herman Sudjarwo**

Mengetahui,



Digitally signed  
by Alit Widana Putra  
Date: 2021.07.13  
14:21:34 +07'00'

**Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi**



Digitally signed  
by Anjik Sukmaaji  
Date: 2021.07.13  
16:29:25 +07'00'

**Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng.**  
**NIDN. 0731057301**



## SURAT PERNYATAAN

### PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya:

Nama : ANDREANSYAH HADII NIRWANA  
Nim : 18410100101  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Laporan Kerja Praktik  
Judul Karya : **ANALISIS PENGGUNA *WEBSITE* KLINIK  
UTAMA RAWAT INAP DAN BERSALIN  
SITI AISYAH MENGGUNAKAN *USER*  
*PERSONA***

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dihlmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan, Kutipan karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabut terhadap gelar kerjasama yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2021

Yang menyatakan



**ANDREANSYAH HADII NIRWANA**  
NIM. 18410100101



## ABSTRAK

*World Wide Web* awalnya merupakan media pertukaran informasi satu arah yang terjadi antara penyedia informasi dengan penerima informasi yang biasanya disebut *website* statis. Klinik sebagai perusahaan perlu beradaptasi di jaman yang modern ini agar dapat memanfaatkan *website* sehingga akses terhadap informasi yang ada dapat diakses dengan tepat dimanapun, kapanpun kepada penggunanya.

Solusinya agar tepat sasaran maka perlu melakukan analisis pengguna yang menggunakan *Website* Klinik Siti Aisyah dengan menggunakan *user persona* ke pengguna *website*. Untuk membuat *user persona* perlu menentukan kelompok target, kemudian mengumpulkan data dengan wawancara, dan membuat cerita dari *persona* yang ada.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan target pengguna yaitu masyarakat terutama ibu atau anak yang ingin mencari tahu informasi jadwal klinik dan admin yang menginformasikannya. Berdasarkan harapan mereka agar informasi terdapat di satu tempat saja dengan rinci agar mempermudah pengguna. Hasil itu mampu membantu Klinik dalam mengidentifikasi karakter pengguna *website* mereka. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna ini juga dapat memudahkan dalam menganalisa terkait dengan kebutuhan sistem. Agar, dapat dibuat dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci:** *World Wide Web, Rumah Sakit, User Persona*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik dengan judul “Analisis Pengguna *Website* Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah Menggunakan *User Persona*”. Laporan Kerja Praktik ini disusun sebagai pelengkap Kerja Praktik yang telah dilaksanakan kurang lebih 1 bulan di KLINIK SITI AISYAH SURABAYA.

Dalam usaha menyelesaikan Laporan Kerja Praktik, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan-masukan. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Orang tua serta keluarga yang telah mendoakan dan memberi dukungan selama proses penyusunan Laporan Kerja Praktik.
2. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika.
3. Ibu Vivine Nurcahyawati, M.Kom.,OCP selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktik yang telah bersedia memberi masukan selama proses penyusunan Laporan Kerja Praktik ini.
4. Bapak dr. Herman Sudjarwo selaku penyelia Klinik Siti Aisyah Surabaya yang telah bersedia memberikan tempat untuk melakukan Kerja Praktik..
5. Teman seperjuangan yang telah memberi dukungan hingga tersusunnya laporan ini.



Dalam menyusun Laporan Kerja Praktik ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat di dalam laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar Laporan Kerja Praktik ini bisa lebih baik lagi untuk kedepannya dan dapat bermanfaat untuk semua orang.

Surabaya, 12 Juli 2021

Penulis



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	VII
KATA PENGANTAR .....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	6
2.1 Profil Perusahaan.....	6
2.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	6
2.3 Visi dan Misi Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin .....	7
2.4 Logo Perusahaan .....	8
2.5 Lokasi Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin Siti Aisyah.....	9
2.6 Struktur Organisasi.....	10
BAB III LANDASAN TEORI.....	11
3.1 <i>Website</i> .....	11
3.1.1 Pengertian <i>Website</i> .....	11
3.1.2 Situs Web .....	11
3.1.3 Fungsi Situs Web .....	12



3.1.4	Kualitas Situs Web.....	13
3.2	User Interface.....	15
3.1.1	User Research .....	15
3.1.2	Design and Prototyping.....	16
3.1.3	<i>Evaluation</i> .....	17
3.2	User Persona.....	18
3.2.1	Menentukan kelompok target .....	18
3.2.2	Mengumpulkan data.....	19
3.2.3	Membuat cerita dari persona.....	20
BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN .....		21
4.1	Menentukan Kelompok Target.....	21
4.2	Mengumpulkan Data .....	21
4.2.1	Daftar Pertanyaan.....	22
4.2.2	Dokumentasi Wawancara Pihak <i>Internal</i> .....	23
4.2.3	Dokumentasi Wawancara Pihak Ibu.....	25
4.2.4	Dokumentasi Wawancara Pihak Anak.....	27
4.3	Membuat Cerita dari Persona.....	29
4.3.1	User Persona Internal.....	29
4.3.2	User Persona Ibu .....	30
4.3.3	User Persona Anak.....	31
BAB V PENUTUP .....		32
5.1	Kesimpulan.....	32
5.2	Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA .....		34
LAMPIRAN.....		35
BIODATA PENULIS .....		42



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Klinik .....	8
Gambar 2. 2 Lokasi Klinik.....	9
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi .....	10
Gambar 4. 1 Foto Pihak Internal.....	23
Gambar 4. 2 Foto Pihak Masyarakat.....	25
Gambar 4. 3 Foto Pihak Anak.....	27
Gambar 4. 4 <i>User Persona</i> Pihak Internal .....	29
Gambar 4. 5 <i>User Persona</i> Pihak Ibu .....	30
Gambar 4. 6 <i>User Persona</i> Pihak Anak.....	31



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Surat Balasan Kerja Praktik Perusahaan .....	35
Lampiran 2 Form Kerja Praktik 5 (Halaman 1).....	36
Lampiran 3 Form Kerja Praktik 5 (Halaman 2).....	37
Lampiran 4 Form Kerja Praktik 6 (Halaman 1).....	38
Lampiran 5 Form KP 6 (Halaman 2) .....	39
Lampiran 6 Form Kerja Praktik 7 .....	40
Lampiran 7 Form Bimbingan Dosen .....	41



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

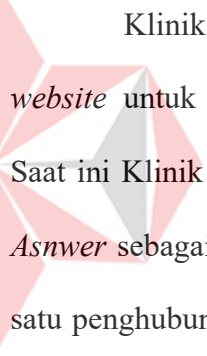


# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan *internet* telah membuat persaingan antar perusahaan semakin sengit. Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah merupakan sebuah klinik yang terletak di Kota Surabaya. Klinik ini merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah perlu beradaptasi dengan kemajuan teknologi.



Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah membutuhkan *website* untuk mempermudah pengaksesan berbagai informasi tentang Klinik. Saat ini Klinik Siti Aisyah hanya menggunakan telepon dan Google *Question & Answer* sebagai sarana penghubung dengan pelanggan. *Website* merupakan salah satu penghubung antara penyedia informasi yakni Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah serta pengakses informasi yakni pelanggan dengan media *internet*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *internal* Klinik Siti Aisyah Surabaya belum memiliki *website* yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk itu dibutuhkan solusi untuk menciptakan *website* berdasarkan kebutuhan pelanggan Klinik Siti Aisyah Surabaya.



Menciptakan *website* berdasarkan kebutuhan pelanggan menjadi bagian yang sangat penting karena berhubungan dengan kebutuhan konsumen atau pengguna, maka kita perlu mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhannya dengan *user persona*. (Ferreira et al., 2015) menyatakan bahwa *user persona* dapat digunakan untuk memahami karakteristik pengguna, dengan mendefinisikan pengguna fiktif.

Untuk memperoleh data kebutuhan pengguna maka penulis akan melakukan penggalan data dengan teknik wawancara. Hasil wawancara akan digunakan untuk menentukan *persona* seperti karakteristik dan data diolah untuk mengetahui cara memenuhi kebutuhan pengguna yang nantinya akan diimplementasikan pada *website* Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan merumuskan masalah desain sebagai berikut

Bagaimana cara mengidentifikasi target pengguna *website* untuk Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah dengan menggunakan metode *user persona*?



### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas adapun batasan masalah yang dibahas di dalam Kerja Praktik ini antara lain:

1. Pengguna yang akan menggunakan *website* adalah *admin* klinik (pihak *internal*) dan pelanggan klinik (masyarakat)
2. Menggunakan wawancara dari pihak terkait sebagai acuan

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

Mengidentifikasi target pengguna *website* Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah menggunakan *user persona*.

### 1.5 Manfaat

Manfaat dari Kerja Praktik ini sangat banyak. Manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, Tugas Akhir ini bermanfaat untuk mengaplikasikan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi sesuai dengan mata kuliah yang telah diterima.
2. Bagi Klinik, mendapatkan bantuan tenaga kerja dan mengetahui karakteristik pengguna yang tepat.
3. Bagi pihak lain, sebagai bahan referensi dan tambahan informasi untuk pengkajian topik, berkaitan dengan masalah yang sama dengan penelitian ini dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.



## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap masalah yang dibahas, maka sistematika penulisan dibagi ke dalam beberapa bab yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari hal-hal yang berhubungan dengan perusahaan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang diperoleh dengan adanya pengujian aplikasi yang telah dilakukan, serta sistematika penulisan dari proposal.

### BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah, mulai dari sejarah, visi, misi, dan nilai perusahaan, serta stuktur organisasi.

### BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang dianggap berhubungan dengan kerja praktik yang dilakukan, dimana teori-teori tersebut akan menjadi acuan untuk penyelesaian masalah. Teori yang dibahas yaitu, *Website*, *User Experience*, dan *User Persona*, dan *Usability Testing*.

### BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN

Bab ini menguraikan tentang langkah-langkah yang digunakan pada pengujian sistem yang digunakan untuk penyelesaian masalah yang membahas analisis kebutuhan sistem dan perancangan desain uji coba sistem. Pada bab ini juga membahas tentang proses dan



UNIVERSITAS  
Dinamika



hasil identifikasi target pengguna pada *Website* Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini dibahas mengenai kesimpulan dari hasil pengujian pada *Website* Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah yang menggunakan pendekatan *User Persona* terkait dengan tujuan dan permasalahan, beserta dengan saran yang bermanfaat untuk pengembangan kedepannya.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Profil Perusahaan**

Tempat : Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin Siti Aisyah

Alamat : Jalan Pacar keling nomor 15A, Surabaya

Telpon & Faks : 031-5019146

Email : [sitti.aisyah.hospital@gmail.com](mailto:sitti.aisyah.hospital@gmail.com)

Website : <https://kliniksitiaisyah.000webhostapp.com>

#### **2.2 Sejarah Singkat Perusahaan**

Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin Siti Aisyah adalah Klinik Bersalin Swasta yang didirikan tahun 1964 yang berlokasi di Jalan Pacar Keling No. 15A Surabaya. Klinik Siti Aisyah merupakan klinik bersalin dengan mengedepankan profesional kerja dengan didukung oleh alat medis yang modern dan lingkungan yang aman nyaman.



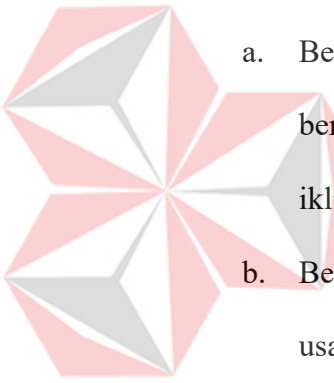
## **2.3 Visi dan Misi Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin**

### **2.3.1 Visi**

Menjadi klinik Umum dan Bersalin pilihan masyarakat di Surabaya dan sekitarnya dengan layanan unggulan persalinan ibu, perawatan bayi dan anak yang bermutu serta islami.

### **2.3.2 Misi**

Menyelenggarakan operasional klinik sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan oleh Pemerintah.

- 
- a. Berkomitmen kepada pasien untuk menyediakan layanan kesehatan yang bermutu dan islami, berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.
  - b. Berkomitmen kepada Persyarikatan Muhammadiyah untuk menjadi amal usaha yang terus tumbuh dan menjadi media gerakan dakwah Muhammadiyah.



## 2.4 Logo Perusahaan

Logo Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah dibuat berdasarkan logo organisasi Muhammadiyah karena termasuk dalam Klinik Islam.



Gambar 2. 1 Logo Klinik

(Sumber: Data Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin)

Logo Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin menggunakan warna hijau Muhammadiyah sebagai dasarnya dengan tulisan dan aksan warna biru tua pada logo ditambah kuning.



UNIVERSITAS  
Dinamika



## 2.5 Lokasi Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin Siti Aisyah

Berikut adalah letak Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah yang terletak pada Jl. Pacar Keling No.15, Pacar Keling, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur.



Gambar 2. 2 Lokasi Klinik

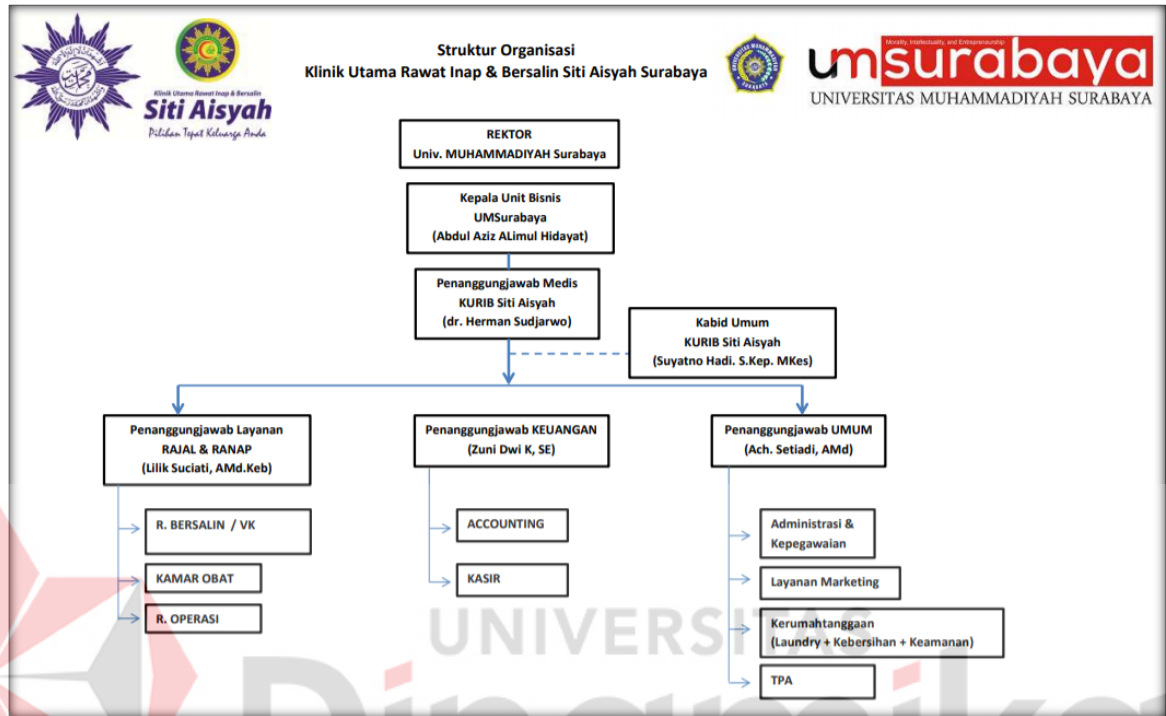
(Sumber: Data Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin)

Tampak depan dari Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin dengan pagar tertutup, bisa terlihat luas lahan parkir yang ada tidak terlalu luas.



## 2.6 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Klinik Utama Rawat Inap Dan Bersalin Siti Aisyah secara keseluruhan terlihat pada Gambar 2.3 dibawah ini



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi

Pada gambar diatas merupakan struktur organisasi dari Klinik Utama Rawat Inap & Bersalin terdiri dari Rektor, Kepala Unit Bisnis, Penanggungjawab Medis, yang membawahi bagian Layanan, Keuangan dan Umum. Penanggungjawab Layanan membawahi bagian bersalin, kamar obat dan operasi. Penanggungjawab Keuangan membawahi bagian *accounting* dan kasir. Penanggungjawab umum membawahi administrasi & kepegawaian, layanan marketing, kerumahtanggaan dan TPA.



## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Website**

##### **3.1.1 Pengertian Website**

*Website* merupakan sebuah wadah dalam internet. *Website* merupakan sebuah wadah dalam internet yang digunakan sebagai media penyebaran informasi atau promosi untuk bisa diakses diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Sebuah *website* terjadi didasari oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan antara komputer yang saling berkaitan. Menurut Proweb Indonesia, *Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga dapat tersalur diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Secara terminologi website adalah kumpulplan dari halaman-halaman situs yang biasanya terangkum dalam sebuah domain ataupun subdomain, yang tepatnya berada didalam World Wide Web (WWW) (Suirman, 2017).

##### **3.1.2 Situs Web**

Situs web adalah salah satu layanan yang diperoleh pengguna dalam memanfaatkan dan mengeksplorasi koleksi yang dimiliki oleh sebuah dengan menggunakan jaringan internet. Situs web biasanya bertujuan untuk mempermudah pengguna untuk mencari koleksi yang dimiliki oleh sebuah tanpa harus melakukan kunjungan secara fisik ke tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mengatasi bahan pustaka berbasis cetak dari kerentanan terhadap



resiko rusak karena usia, penanganan yang keliru, metode dan ruang penyimpanan yang tidak tepat. Menurut Santoso melalui transformasi digital dapat menyelamatkan isi informasi yang dikandung bahan pustaka tersebut. yang dipandang sebagai ruangan yang dipenuhi rak menjulang yang dijejali buku, berganti menjadi sebuah kecil dengan berbagai sarana akses terpasang dan koleksi digital.

Karena iitu, harus mengupayakan pembuatan situs web guna meningkatkan pelayanan maupun pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam pengembangan dan pemeliharaan situs web. Disamping itu, pengalaman yang diperoleh akan mendorong kesungguhan pustakawan untuk mengembangkan pelayanan berbasis web.

### 3.1.3 Fungsi Situs Web

Ada beberapa fungsi situs web menurut Lubis dkk (2017) yaitu :

#### a. Fungsi Komunikasi

Umumnya semua situs web memiliki fungsi komunikasi diantaranya dengan adanya fasilitas seperti web baze email, halangan form contact chating dan lain-lain.

#### b. Fungsi informasi

Situs web mempunyai fungsi informasi seperti news, profile company library, referensi dan lain-lain

#### c. Fungsi *entertainment*



Situs web juga memiliki fungsi hiburan seperti beberapa situs web yang menyediakan *online game, music, movie* dan sebagainya.

d. Fungsi Transaksi

Situs web juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk bertransaksi bisnis seperti online order, pembayaran dengan kartu kredit dan lain-lain.

### 3.1.4 Kualitas Situs Web

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan akan menjadi perhatian orang dalam menilai suatu kualitas. Semakin kecil kesenjangan tersebut, maka akan semakin tinggi kualitasnya. Kualitas meliputi berbagai hal yang terkait dalam penggunaan situs web. Delone dan Clean mengemukakan beberapa dimensi yang terkait dengan kualitas web, yaitu :

1. Kualitas system (*System Quality*)

Pada lingkungan *Internet environment*, dimensi ini mengukur beberapa karakteristik yang diinginkan pada suatu system, contohnya system e-commerce, *usability testing, availability, reliability, adaptability* dan waktu respon adalah contoh-contoh kualitas yang dinilai oleh pengguna system.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)



Dimensi ini membahas masalah konten system. Konten situs web selayaknya bersifat personal, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan aman

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Keseluruhan yang disampaikan oleh penyedia layanan , berlaku terlepas dari apakah dukungan ini disampaikan.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



### 3.2 User Interface

*User Interface* merupakan bagian dari sistem informasi yang perlu interaksi dari pengguna untuk membuat *input* dan *output*. Menjelaskan bahwa sebuah sistem informasi baru mempengaruhi banyak dari sistem informasi yang ada lainnya, dan analisis harus memastikan bahwa semua bekerja bersama-sama. Sistem juga harus berinteraksi dengan pengguna baik di dalam maupun di luar organisasi. *User Interface* yang lebih dari sekedar layar, itu adalah serangkaian tampilan grafis yang dapat dimengerti oleh pengguna dalam menggunakan sistem, konseptual dan fisik (Satzinger, Jackson, & Burd, 2010). Dari penjelasan tersebut *User Interface* mempunyai peran yang penting dalam efektivitas suatu sistem informasi. Pembuatan *User Interface* bertujuan untuk menjadikan teknologi informasi tersebut mudah digunakan oleh pengguna, adapun langkah-langkah membuat *User Interface* (Intentics inc, 2017):

#### 3.1.1 User Research

*User Research* adalah tahapan untuk mengetahui kebutuhan *user* atau calon *user*. Salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan user adalah dengan wawancara.



### 3.1.2 Design and Prototyping

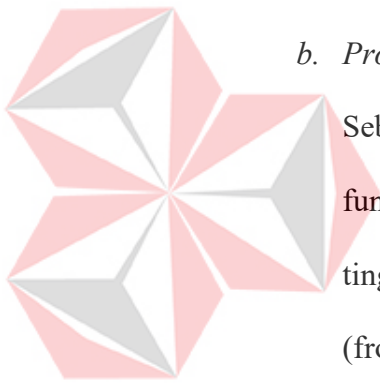
*Design* dan *Prototyping* adalah mulai dari sketsa sederhana dan wireframes yang rendah kesetiaan dan melanjutkan *wireframes*, *mockups*, dan *prototypes*.

#### a. Wireframes

Sebuah *wireframe* adalah sketsa dari sistem yang akan dibangun. *Wireframes* harus mengklarifikasi dengan tepat elemen apa yang menyadari fitur yang berbeda di semua halaman atau layar produk masa depan tetapi tanpa detail lengkap.

#### b. Prototypes

Sebuah prototipe dalam hal ini, adalah tata letak semi-fungsional yang dapat memberikan pratinjau kesetiaan yang tinggi dari fungsi antarmuka pengguna aplikasi atau situs web (front-end) yang sebenarnya. Sementara prototipe mungkin tidak memiliki fungsionalitas penuh, itu umumnya memberikan pelanggan dan / atau pengguna akhir kemampuan untuk mengklik di sekitar elemen antarmuka dan menyimulasikan cara aplikasi benar-benar akan berfungsi. Prototipe mungkin atau mungkin tidak termasuk elemen desain yang lengkap. Pada tahap ini, kita dapat mendemonstrasikan dan mendiskusikan setelah demonstrasi tidak hanya elemen apa yang menampilkan fitur produk, tetapi bagaimana mereka dapat bekerja. Ini membantu untuk menguji ide dan membuat





beberapa perubahan pada tahap awal proyek. Prototipe dapat dengan mudah direvisi, lebih rumit dari pada wireframes tetapi jauh lebih mudah dari pada produk akhir. Jadi, membuat prototipe juga dapat meningkatkan efisiensi proses pengembangan perangkat lunak.

*c. Mockups*

Untuk menghasilkan *Mockups* setelah meninjau *wireframes* (tetapi bukan sebaliknya *wireframes*) adalah keputusan yang tepat. Model mockup menunjukkan semua grafik, tipografi, warna dan elemen halaman lainnya. Mockup biasanya hanya file gambar.



### **3.1.3 Evaluation**

Seperti yang bisa kita lihat, evaluasi harus dimasukkan dalam semua tahap proses desain. Tujuan utama dari tahap evaluasi adalah untuk menilai kualitas suatu desain, tidak dalam abstrak, tetapi bagaimana hal itu sesuai dengan kebutuhan pengguna dan menampilkan semua fitur produk.



### 3.2 User Persona

*Federal Ministry of Education and Research* (2018) mengatakan bahwa *User Persona* adalah *tool* atau alat pemasaran yang bermanfaat dan bertujuan untuk membantu lebih memahami kelompok sasaran seseorang serta membantu dalam pengambilan keputusan untuk membuat fitur produk, navigasi situs web dan bahkan interaksi media sosial lebih ramah pengguna. Pada umumnya, untuk membuat user persona adalah dengan riset yang luas, disertai dengan metode, ilmu etnografi, maupun wawancara dengan para ahli. Namun proses tersebut akan menghabiskan banyak waktu dan biaya. Sehingga, penggunaan data sekunder/data yang sudah ada dapat menjadi pedoman untuk alternatif lain dalam membuat user persona. Setiap persona harus mampu untuk merepresentasikan target dari setiap user secara realistic. Tidak ada aturan yang mutlak dalam menentukan berapa jumlah ideal dari persona. Berikut merupakan tahapan dalam membuat *user persona*:

#### 3.2.1 Menentukan kelompok target

Langkah pertama adalah dengan menuliskan daftar dari inti kelompok target.

Daftar ini juga dapat berisi pengalaman atau ekspektasi. Contoh:

- a. Target inti: Mahasiswa lulusan baru
- b. Harapan pribadi: Mahasiswa lulusan baru yang ingin mencari pekerjaan
- c. Harapan saat menggunakan website: Mahasiswa lulusan baru yang ingin mencari pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya



### 3.2.2 Mengumpulkan data

Setelah berhasil untuk menentukan target kelompok, hal selanjutnya yang harus dilakukan adalah menggali informasi mengenai target kelompok. Dalam kata lain yaitu memperluas informasi dari skup yang sudah ditentukan. Adapun data yang perlu digali adalah dari segi:

- a. Demografis seperti umur, jenis kelamin, lokasi tinggal.

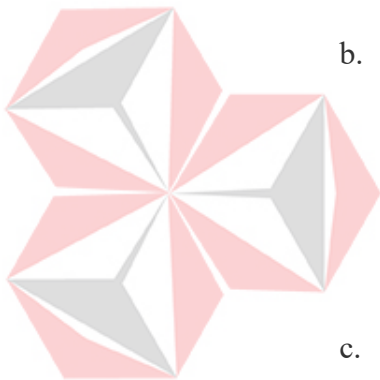
Untuk mendapatkan informasi ini, dapat mencari dari statistik kunjungan website dari perusahaan/organisasi. Selain itu, data juga bisa dari database perusahaan/orgasnisai (jika memang ada).

- b. Psikologis seperti tipe personaliti, nilai yang ditanam, kepercayaan yang diterapkan, gaya hidup, kebiasaan, dan kelas sosial. Hal ini bisa didapatkan dari survey yang sudah dilakukan oleh perusahaan/organisasi.

- c. Kemampuan seperti tingkat pendidikan, pengalaman yang berhubungan dengan nilai yang ditawarkan perusahaan/organisasi, professional background, kemampuan bahasa, dan *soft skills* yang dimiliki.

- d. Motivasi menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan/organisasi.

- e. Tujuan pribadi seperti tujuan personal, tujuan karir kedepannya, tujuan *short* dan *long term*.





### 3.2.3 Membuat cerita dari persona

Setelah mengumpulkan data mulai dari demografis hingga tujuan pribadi, selanjutnya adalah dengan membuat cerita mengenai karakter fiksi dari *user persona* mulai dari nama, foto, motto/quote, tipe personality.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## **BAB IV**

### **DESKRIPSI PEKERJAAN**

Pertama untuk membuat *user persona website* Klinik Siti Aisyah perlu mengetahui pengguna dengan menentukan kelompok target yang akan diwawancarai. Kemudian mencari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dengan wawancara. Dari hasil informasi yang diperoleh melalui wawancara digunakan sebagai dasar membuat user persona dengan mengumpulkan data dan akhirnya dibuat cerita dari persona tersebut.

#### **4.1 Menentukan Kelompok Target**

Kelompok inti: Masyarakat Ibu & Anak serta bagian Informasi

Harapan pribadi: Ibu atau Anak yang ingin mencari dokter dan admin yang memberi informasi.

Harapan saat menggunakan website: Ibu atau Anak yang ingin mencari dokter mendapatkan informasi dokter yang sesuai dengan bidang yang dicari.

#### **4.2 Mengumpulkan Data**

Dalam pengumpulan data pengguna dilakukan menggunakan wawancara langsung untuk *website* yang sudah ada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. wawancara ini untuk memperoleh data melalui percakapan secara langsung dengan pihak Teknologi Informasi. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan hasil yang diperoleh dari para informan menjadi pertimbangan yang mencakup karakteristik, bagaimana kebutuhan pengguna terpenuhi, serta dapat di implementasikan pada *Website* Klinik Bersalin Siti Aisyah Surabaya.



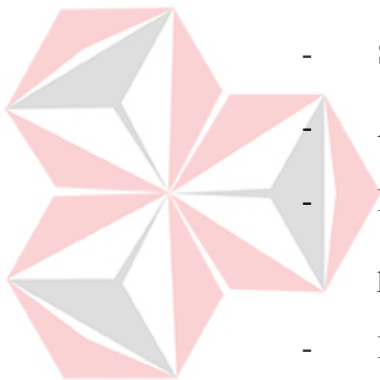
#### 4.2.1 Daftar Pertanyaan

##### A. Data Diri

- Nama Lengkap
- Foto
- Usia
- Jenis kelamin
- Pekerjaan
- Tempat tinggal
- Status

##### B. Website

- Seberapa sering anda menggunakan internet?
- Apakah anda dapat menggunakan smartphone atau laptop?
- Biasanya dimana anda mendapat informasi terhadap suatu perusahaan?
- Pernahkah anda menghadapi kesulitan mendapatkan informasi secara online dan mengapa?
- Website seperti apakah yang menurut anda baik digunakan?
- Apakah warna website menurut anda berpengaruh dalam mencari informasi?





#### 4.2.2 Dokumentasi Wawancara Pihak *Internal*

##### A. Data Diri

- Nama Lengkap: Herman Sudjarwo
- Foto



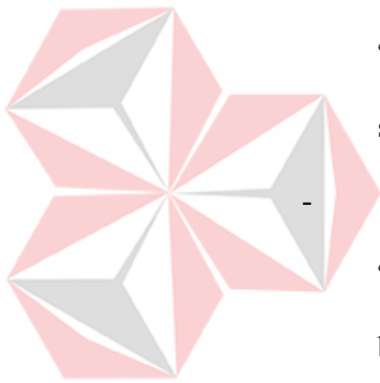
Gambar 4. 1 Foto Pihak Internal

- Usia: 52 tahun
- Jenis kelamin: Pria
- Pekerjaan: Dokter
- Tempat tinggal: Surabaya
- Status: Sudah menikah



B. *Website*

- Seberapa sering anda menggunakan internet?  
“Setiap saat, untuk urusan kerja, komunikasi dan hiburan.”
- Apakah anda dapat menggunakan *smartphone* atau laptop?  
“*Smartphone* bisa tetapi kalau laptop sedikit-dikit bisa”
- Biasanya dimana anda mendapat informasi terhadap suatu perusahaan?  
“Biasanya saya dapat informasi dari brosur atau internet.”
- Pernahkah anda menghadapi kesulitan mendapatkan informasi secara online dan mengapa?  
“Karena saya nggak terlalu canggih kaya anak muda jadi kadang ya sulit cari informasi lewat internet.”
- *Website* seperti apakah yang menurut anda baik digunakan?  
“Yang pasti informasinya lengkap dan rinci, kaya website sepak bola harus menginfokan secara detail semuanya ada”
- Apakah warna website menurut anda berpengaruh dalam mencari informasi?  
“Kalau dalam mencari informasi sih mungkin tidak.”



UNIVERSITAS  
Dinamika



#### 4.2.3 Dokumentasi Wawancara Pihak Ibu

Berikut merupakan wawancara dengan salah satu masyarakat yang menggunakan *website* Klinik Siti Aisyah

##### A. Data Diri

- Nama Lengkap: Lisa Dina Ulya
- Foto



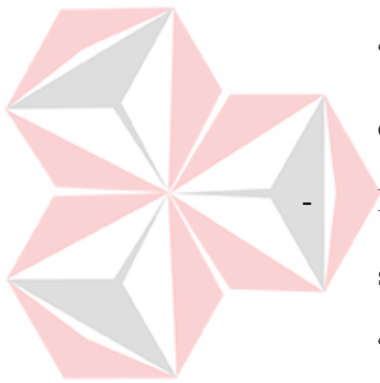
Gambar 4. 2 Foto Pihak Masyarakat

- Usia: 49 tahun
- Jenis kelamin: Wanita
- Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga
- Tempat tinggal: Sidoarjo
- Status: Sudah menikah



B. *Website*

- Seberapa sering anda menggunakan internet?  
 “Saya setiap hari menggunakan internet seperti WA untuk komunikasi dengan keluarga saya.”
- Apakah anda dapat menggunakan *smartphone* atau laptop?  
 “Untuk *smartphone* saya bisa pakainya, kadang kalua bingung baru saya tanya anak saya buat bantuin. Kalau laptop saya nggak bisa sama sekali.”
- Biasanya dimana anda mendapat informasi terhadap suatu perusahaan?  
 “saya biasanya cari di google untuk dapatin informasi seperti lokasi dan jam bukanya.”
- Pernahkah anda menghadapi kesulitan mendapatkan informasi secara online dan mengapa?  
 “pernah, kesulitannya dulu lebih kearah karena gaptek sama nggak terlalu bisa Bahasa Inggris jadi gitu”
- Website seperti apakah yang menurut anda baik digunakan?  
 “Di hp kadang tulisannya kecil kecil mas jadi saya susah bacanya terus pencetnya susah kadang salah pencet yang di sebelahnya, jadi harus dibesarin dulu biar nggak salah.”
- Apakah warna website menurut anda berpengaruh dalam mencari informasi?  
 “warnanya sih saya nggak terlalu perhatiin mas, cuman ukuran huruf hurufnya saja.”



UNIVERSITAS  
Dinamika



#### 4.2.4 Dokumentasi Wawancara Pihak Anak

Berikut merupakan wawancara dengan salah satu anak masyarakat yang menggunakan *website* Klinik Siti Aisyah

##### A. Data Diri

- Nama Lengkap: Andra Luthfian Fadilah
- Foto



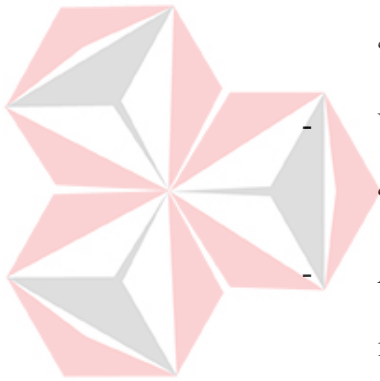
Gambar 4. 3 Foto Pihak Anak

- Usia: 9 tahun
- Jenis kelamin; Pria
- Pekerjaan: -
- Tempat tinggal: Sidoarjo
- Status: Belum menikah



B. *Website*

- Seberapa sering anda menggunakan internet?  
“Pakai Internet buat main game.”
- Apakah anda dapat menggunakan smartphone atau laptop?  
“Kalau laptop nggak terlalu bisa, kalua hp bisa.”
- Biasanya dimana anda mendapat informasi terhadap suatu perusahaan?  
“Youtube.”
- Pernahkah anda menghadapi kesulitan mendapatkan informasi secara online dan mengapa?  
“Pernah, kaya informasi belajar”
- Website seperti apakah yang menurut anda baik digunakan?  
“Kaya youtube”
- Apakah warna *website* menurut anda berpengaruh dalam mencari informasi?  
“Tidak”



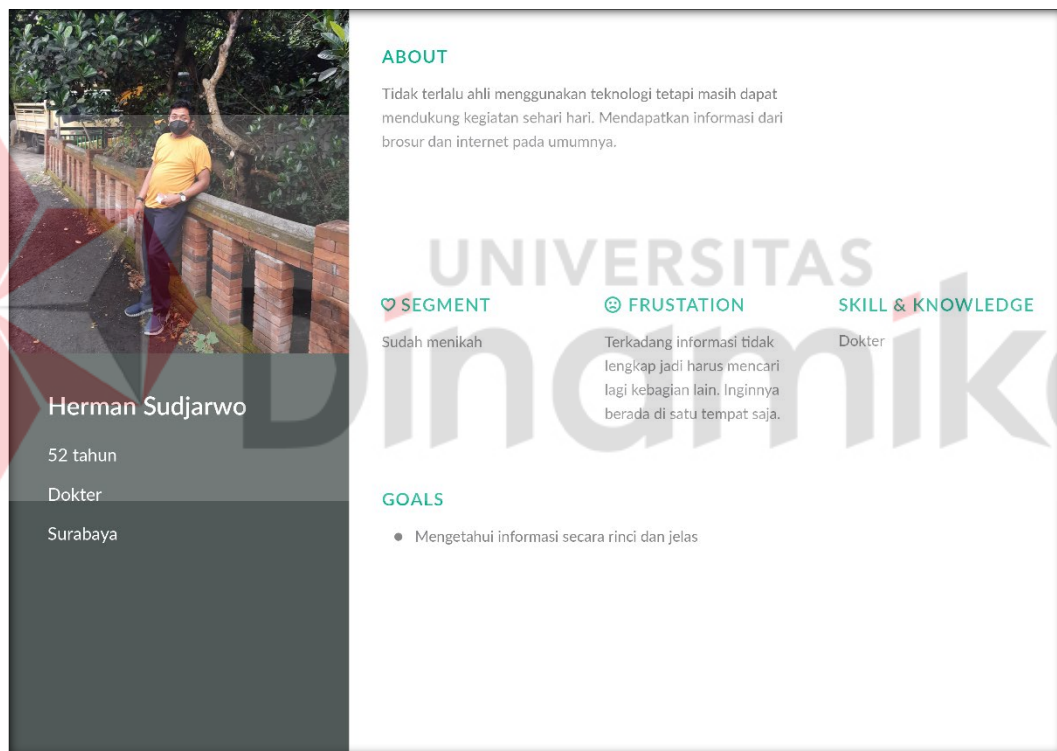


### 4.3 Membuat Cerita dari Persona

Setelah melakukan wawancara, tahap ini dibuat berdasarkan tahap sebelumnya, yaitu mengumpulkan data yang akan digunakan untuk membuat narasi dari persona.

#### 4.3.1 User Persona Internal

Berikut merupakan *user persona* dari hasil wawancara sebelumnya yang menghasilkan seperti Gambar 4.4 berikut



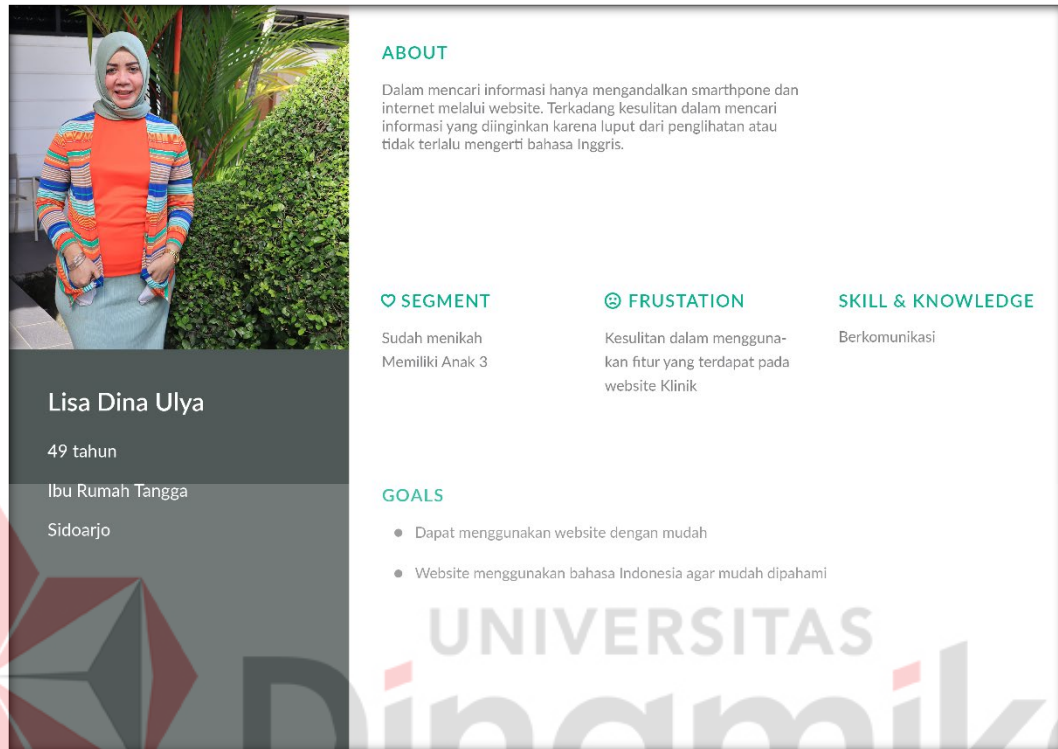
Gambar 4. 4 *User Persona* Pihak Internal

Pihak *internal* menginginkan informasi berada pada satu bagian saja dengan informasi yang rinci, sehingga tidak perlu lagi mencari ke bagian bagian lain sehingga pengguna tidak kesulitan mencari informasi yang ada.



### 4.3.2 User Persona Ibu

*User persona* pihak masyarakat juga berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya yang terdapat pada Gambar 4.5 berikut



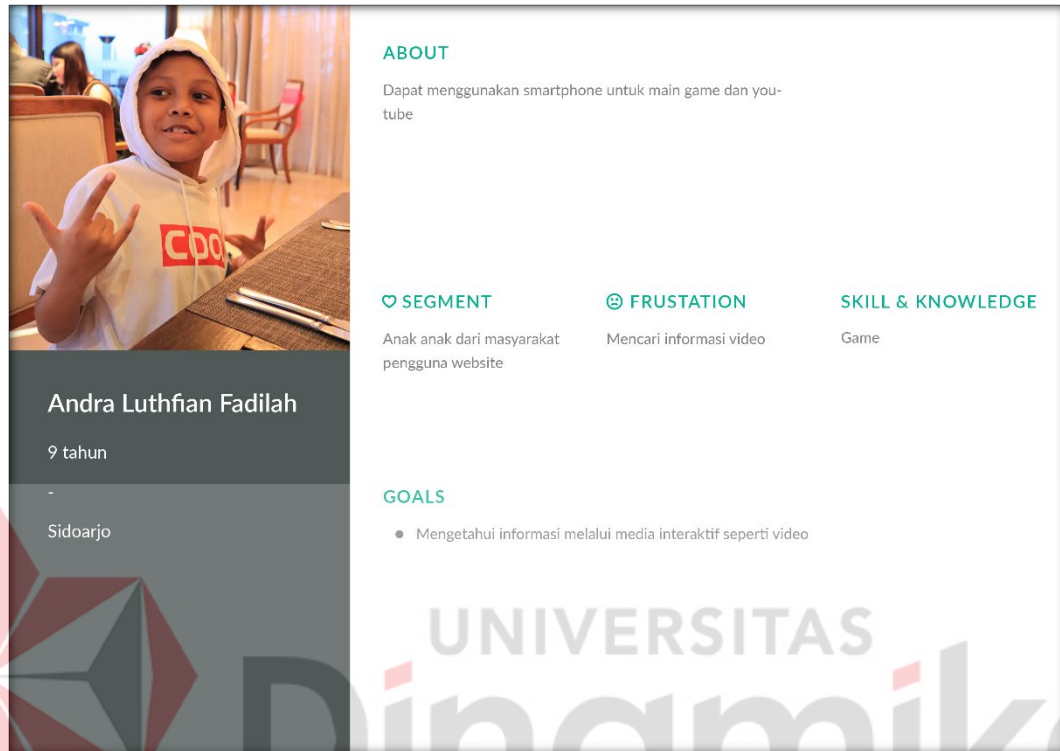
Gambar 4. 5 *User Persona* Pihak Ibu

Dari pihak Ibu menginginkan informasi dengan Bahasa Indonesia yang sederhana agar bisa memahami informasi dengan mudah.



### 4.3.3 User Persona Anak

*User persona* pihak anak juga berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya yang terdapat pada Gambar 4.6 berikut



Gambar 4. 6 User Persona Pihak Anak

Dari segi anak belum terlalu bisa mencari informasi secara mandiri tetapi dapat memahami informasi dari media yang interaktif seperti video.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Telah dihasilkan identifikasi target pengguna *Website Klinik Bersalin Siti Aisyah* yaitu Ibu, Anak dan *Internal* Perusahaan dengan menggunakan *user persona*. Melalui serangkaian wawancara untuk memecahkan masalah dengan mengidentifikasi berdasarkan fakta pengguna yang ada berdasarkan tahapan:

1. Menentukan kelompok target

Mempersempit scope target yang ingin diidentifikasi

2. Mengumpulkan Data

Mewawancarai agar mendapat informasi tentang pengguna

3. Membuat cerita dari persona

Membuat narasi persona berdasar hasil wawancara yang telah dilakukan

Berdasarkan hasil analisis didapatkan target pengguna yaitu masyarakat terutama ibu atau anak yang ingin mencari tahu informasi jadwal klinik dan admin yang menginformasikannya. Berdasarkan harapan mereka agar informasi terdapat di satu tempat saja dengan rinci agar mempermudah pengguna. Hasil itu mampu membantu Klinik dalam mengidentifikasi karakter pengguna website mereka. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna ini juga dapat memudahkan dalam menganalisa terkait dengan kebutuhan sistem. Agar, dapat dibuat dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.



## 5.2 Saran

Dari hasil implementasi untuk menentukan target pengguna Website Klinik Siti Aisyah, penulis tentunya memiliki kekurangan dan penulis menyarankan hal sebagai berikut untuk kedepannya:

1. Dalam melakukan wawancara sebaiknya dilakukan secara langsung agar jika ada pernyataan yang kurang detail bisa lebih di gali lagi.
2. Setiap terjadi perubahan atau penambahan fitur pada website maka perlu dilakukan evaluasi agar kebutuhan pengguna tetap *tercover*.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## DAFTAR PUSTAKA

- Dumas, Joseph S. and Janice C. Redish. 1999. A Practical Guide to Usability Testing. Revised Edition. Bethesda, USA : Redish & Associates, Inc.
- Federal Ministry of Education and Research (2018). *Personas: How To Create Personas with Secondary Data*.
- Ferreira, B., Silva, W., Oliveira, E., & Conte, T. (2015). Designing personas with empathy map. *Proceedings of the International Conference on Software Engineering and Knowledge Engineering, SEKE, 2015-Janua*, 501–505. <https://doi.org/10.18293/SEKE2015-152>
- Herdiyatna, Paulus (2013)..”Evaluasi Website Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta Menggunakan Pedoman Research Based Web Disgn Dan Usability Guidelines” .2013.
- Intetics Inc. “The Main Steps of The User Interface Design”. <https://intetics.com/blog/the-main-steps-of-the-user-interface-design>.
- ISO: ISO 9241-11. Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals (VDT). Part 11: Guidance in Usability. International Standards Organization, London (1998).
- Lubis, Rony David Roberto. (2017). Artikel Meda.” Evaluasi Situs Web Perpustakaan Stmik Tri Gunadharma Menggunakan Webqual, Universitas Sumatera Utara.2017) H.12
- Purwani Istiana (2017) “Evaluasi *Usability* Situs Website Perpustakaan Universitas Gadjah Mada”. Artikel (Universitas Gadjah Mada). H.5 2
- Rahayuningsih, Fransisca. (2015).” Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+TM (Jakarta: Graha Ilmu, 2015), H 9
- Selatan, S. (n.d.). *Suirman, Linda Atika, and Eka Puji Agustini. (2017). “ANALISIS USABILITY PADA WEBBSITE DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA PROVINSI SUMATERA SELATAN.” 03.*
- Yumarlina MZ. (2016). “Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing”. Jurnal Informasi Interraktif Vol. 1 No.1 Tahun 2016. Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik. Artikel (Universitas Janabadra, Yogyakarta) .H.40