



UNIVERSITAS
Dinamika

**REDESIGN UI/UX WEBSITE KLINIK UMUM DAN RUMAH BERSALIN
DELTA MUTIARA MENGGUNAKAN LEAN UX UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA**

TUGAS AKHIR



**Program Studi
S1 Sistem Informasi**

UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:

SASHA BARLIANDIN

18410100074

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS DINAMIKA

2024

**REDESIGN UI/UX WEBSITE KLINIK UMUM DAN RUMAH BERSALIN
DELTA MUTIARA MENGGUNAKAN *LEAN UX* UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:

Nama : SASHA BARLIANDIN

NIM : 18410100074

Program Studi : S1 (Strata Satu)

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2024

Tugas Akhir

REDESIGN UI/UX WEBSITE KLINIK UMUM DAN RUMAH BERSALIN DELTA MUTIARA MENGGUNAKAN LEAN UX UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA

Dipersiapkan dan disusun oleh

Sasha Barliandin

NIM: 18410100074

Telah diperiksa, dibahas, dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada: 29 Februari 2024

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing:

I. Dr. Eng. Valentinus Roby H., S.Kom., M.Sc.

NIDN: 0715028903

II. Rudi Santoso, S.Sos., M.M.

NIDN: 0717107501

Pembahas:

I. Tan Amelia, S.Kom., M.MT.

NIDN: 0728017602



Digitally signed
by Rudi Santoso
Date:
2024.02.29
13:50:00 +07'00'



Tan Amelia
2024.02.29
14:22:34
+07'00'



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana



Digitally signed by Anjik

Sukmaaji

Date: 2024.03.01 13:50:39

+07'00'

Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng.

NIDN: 0731057301

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

*Saya persembahkan untuk Bapak, Ibu, dan Adik-adik saya.
Serta Dosen, Sahabat, Teman, dan Semua Orang yang terlibat
dalam pengerjaan Tugas Akhir saya ini*



UNIVERSITAS
Dinamika

PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, Saya:

Nama : Sasha Barliandin
NIM : 18410100074
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Tugas Akhir
Judul Karya : **REDESIGN UI/UX WEBSITE KLINIK UMUM DAN RUMAH BERSALIN DELTA MUTIARA MENGGUNAKAN LEAN UX UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA**

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 Royalty Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah Saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan, 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 pencabutan terhadap gelar keserjanaan yang telah diberikan kepada Saya.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 29 Februari 2023

Yang menyatakan



Sasha Barliandin
NIM: 18410100074

ABSTRAK

Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara (KURB Delta Mutiara) adalah fasilitas pelayanan kesehatan milik perorangan yang termasuk dalam kategori klinik pratama yang terletak di Jalan Raya Luwung Sarirogo, RT.07, RW.02, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Saat ini Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara melakukan upaya publikasi informasi penyelenggaraan kesehatan melalui *instagram*, *facebook*, serta *website* resmi dengan *domain* <https://rb-klinik-delta-mutiara.business.site/> untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung mengenai tampilan *website* KURB Delta Mutiara menunjukkan bahwa tampilan *website* KURB Delta Mutiara masih kurang menarik seperti warna tulisan yang hampir kontras dengan warna latar serta navigasi menu yang kurang baik. Dari kuesioner yang disusun dengan lima variabel terkait *usability* dan telah disebarakan kepada 20 pengguna *website* KURB Delta Mutiara, memperoleh rata-rata nilai 51,5 dari 100 dengan nilai rata-rata indikator *efficiency* dan *satisfaction* 3,025 dari 5 dan 2,325 dari 5 yang artinya ekspektasi pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, solusi yang diajukan yaitu *redesign* UI/UX pada *website* KURB Delta Mutiara menggunakan *Lean UX* dan dalam pengujian kepuasan pengguna menggunakan *usability testing* yaitu menyebar kuesioner SUS (*System Usability Scale*) kedua untuk meningkatkan kepuasan pengguna khususnya pada *efficiency* dan *satisfaction*. Hasil dari penelitian ini menghasilkan prototipe *frontend* pengunjung *website* dan prototipe *backend* admin untuk mengelola data registrasi pasien hingga kasir. Selanjutnya dilakukan pengujian *usability testing* dan menunjukkan bahwa upaya *redesign* UI/UX pada *website* KURB Delta Mutiara mengalami peningkatan kepuasan yang pada awalnya menghasilkan nilai 51,5 dari 100 menjadi 75,125 dari 100 serta nilai rata-rata pada indikator *efficiency* dan *satisfaction* menunjukkan nilai 4,625 dari 5 dan 4,45 dari 5 yang terbukti bahwa ekspektasi pengguna sudah sepenuhnya terpenuhi.

Kata kunci: *Redesign*, Desain Website Klinik, *Lean UX*, *Usability Testing*, *User Interface*, *User Experience*

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan kehadirat Allah S.W.T atas berkah dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “*Redesign UI/UX pada Website Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara Menggunakan Lean UX Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna*”. Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa dalam menyelesaikan program studi strata satu di Universitas Dinamika Surabaya.

Penulisan laporan ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dian Suryani, Delphiora Barliandin, Aiko Barliandin, serta Bapak Ung Barlianto yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku Rektor Universitas Dinamika.
3. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informatika Universitas Dinamika.
4. Bapak Julianto Lemantara, S.Kom., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
5. Bapak Dr. Eng. Valentinus Roby H., S.Kom., M.Sc. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan ilmu kepada penulis.
6. Bapak Rudi Santoso, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan ilmu kepada penulis.
7. Ibu Tan Amelia, S.Kom., M.MT selaku dosen pembahas pada Tugas Akhir ini.
8. Ibu Hj. Hayatun Nufus selaku pemilik Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara Sidoarjo, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi kepada penulis.
9. Seluruh karyawan Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara Sidoarjo yang telah memberikan informasi kepada penulis.
10. Teman kuliah saya Afrizal, Alifah Putri, Apriene Shalsabila, Gloria Valery, dan Qisthi Hadistian yang memberikan bantuan kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir.
11. Jajaran *staff* akademik Universitas Dinamika Surabaya khususnya PPTA.

Serta kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian serta dalam penyusunan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah S.W.T membalas seluruh kebaikan yang kalian lakukan kepada penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa didalam laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu saya memohon maaf dan selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan, atas perhatiannya terima kasih.

Surabaya, 29 Februari 2024



Penulis

UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR ISI

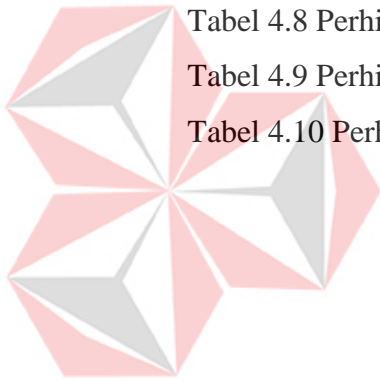
	Halaman
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Pelayanan Kesehatan	7
2.3 User Experience	7
2.4 User Interface	8
2.5 Lean User Experience.....	8
2.6 Persona Pengguna.....	9
2.7 Usability Testing	10
2.8 System Usability Scale (SUS).....	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	12
3.1 Tahap Pengumpulan Data	13

3.1.1 Observasi	13
3.1.2 Wawancara.....	13
3.1.3 Kuesioner	13
3.1.4 Studi Literatur	14
3.2 Tahap Pengembangan.....	14
3.2.1 Mendeklarasikan Asumsi (<i>Declare Assumptions</i>).....	14
3.2.2 Membuat MVP (<i>Create an MVP</i>).....	24
3.2.3 Menjalankan Eksperimen (<i>Run an Experiment</i>).....	25
3.2.4 Umpan Balik dan Penelitian (<i>Feedback and Research</i>)	25
3.3 Tahap Akhir.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Membuat MVP (<i>Create an MVP</i>)	26
4.1.1 Desain Tampilan	26
4.1.2 Perancangan Sketsa.....	27
4.1.3 Perancangan Model Rangka	30
4.1.4 Perancangan Prototipe	36
4.2 Menjalankan Eksperimen (<i>Run an Experiment</i>)	41
4.3 Umpan Balik dan Penelitian (<i>Feedback and Research</i>).....	43
4.4 Pengujian Kepuasan Pengguna.....	43
4.5 Hasil.....	45
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Daftar Asumsi	15
Tabel 3.2 Daftar Hipotesis	15
Tabel 4.1 Hasil Voting Sketsa <i>Crazy 8</i>	27
Tabel 4.2 Skenario Uji Coba Aplikasi Maze bagian <i>Frontend</i>	41
Tabel 4.3 Skenario Uji Coba Aplikasi Maze bagian <i>Backend</i>	41
Tabel 4.4 Hasil Durasi Menjalankan Eksperimen pada Bagian <i>Frontend</i>	42
Tabel 4.5 Hasil Durasi Menjalankan Eksperimen pada Bagian <i>Backend</i>	42
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan SUS ke-2	44
Tabel 4.7 Perhitungan Indikator <i>Efficiency</i> SUS Pertama	44
Tabel 4.8 Perhitungan Indikator <i>Efficiency</i> SUS Kedua.....	45
Tabel 4.9 Perhitungan Indikator <i>Satisfaction</i> SUS Pertama	45
Tabel 4.10 Perhitungan Indikator <i>Satisfaction</i> SUS Kedua.....	45



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Metode Lean User Experience (Ramadhan & Gultom, 2020)	9
Gambar 2.2 <i>Range System Usability Scale</i> (SUS) (Lewis & Sauro, 2018)	11
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	12
Gambar 3.2 Persona Pengguna Pengunjung	16
Gambar 3.3 Persona Pengguna Dokter	17
Gambar 3.4 Persona Pengguna Apoteker	17
Gambar 3.5 Persona Pengguna Admin	18
Gambar 3.6 Peta Halaman Pengunjung	19
Gambar 3.7 Peta Halaman Admin	20
Gambar 3.8 Alur Pengguna Pasien	21
Gambar 3.9 Alur Pengguna Admin Registrasi.....	21
Gambar 3.10 Alur Pengguna Dokter/Perawat.....	22
Gambar 3.11 Alur Pengguna Apoteker.....	23
Gambar 3.12 Alur Pengguna Kasir	23
Gambar 4.1 Desain Tampilan	26
Gambar 4.2 Desain Sketsa Beranda.....	28
Gambar 4.3 Desain Sketsa Profil	29
Gambar 4.4 Desain Sketsa Jadwal Klinik	29
Gambar 4.5 Desain Sketsa <i>Backend</i>	30
Gambar 4.6 Desain Model Rangka Beranda.....	31
Gambar 4.7 Desain Model Rangka	32
Gambar 4.8 Desain Model Rangka Jadwal Dokter	33
Gambar 4.9 Desain Model Rangka Buat Janji Dokter dan Konfirmasi.....	34
Gambar 4.10 Desain Model Rangka Fasilitas.....	35
Gambar 4.11 Desain Prototipe <i>Dashboard</i>	36
Gambar 4.12 Desain Prototipe Jadwal Dokter.....	37
Gambar 4.13 Desain Prototipe Fasilitas.....	38
Gambar 4.14 Desain Prototipe Pemeriksaan.....	39
Gambar 4.15 Desain Prototipe Obstetri	40
Gambar 4.16 Halaman Beranda setelah dievaluasi.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran L1.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Pengunjung	51
Lampiran L1.2 Hasil wawancara pengunjung 1	51
Lampiran L1.3 Hasil wawancara pengunjung 2	52
Lampiran L1.4 Hasil wawancara pengunjung 3	52
Lampiran L1.5 Daftar Pertanyaan Persona Pengguna	53
Lampiran L1.6 Persona Pengguna Perawat	53
Lampiran L1.7 Persona Pengguna Kasir	54
Lampiran L1.8 Daftar Pertanyaan Kuesioner <i>Usability Testing</i>	54
Lampiran L2.1 Hasil Kuesioner Pertama <i>Usability Testing</i> Pengunjung	56
Lampiran L2.2 Hasil Perhitungan SUS ke-1	57
Lampiran L3.1 Sketsa <i>Crazy 8</i> Menu Beranda	59
Lampiran L3.2 Sketsa <i>Crazy 8</i> Menu Profil	60
Lampiran L3.3 Sketsa <i>Crazy 8</i> Menu Jadwal Praktik Dokter	61
Lampiran L3.4 Sketsa <i>Crazy 8</i> Menu <i>Backend</i>	62
Lampiran L4.1 Desain Model Rangka Pemeriksaan	63
Lampiran L4.2 Desain Model Rangka Masuk dan Daftar Akun	65
Lampiran L4.3 Desain Model Rangka Akun Saya dan Riwayat Antrean	66
Lampiran L4.4 Desain Model Rangka <i>Dashboard</i>	67
Lampiran L4.5 Desain Model Rangka Data Master	67
Lampiran L4.6 Desain Model Rangka Registrasi	68
Lampiran L4.7 Desain Model Rangka Kasir	69
Lampiran L4.8 Desain Model Rangka Resep Pasien	70
Lampiran L4.9 Desain Model Rangka Pembelian Obat	71
Lampiran L5.1 Desain Prototipe Masuk Akun	72
Lampiran L5.2 Desain Prototipe Daftar Akun	73
Lampiran L5.3 Desain Prototipe Profil Klinik	74
Lampiran L5.4 Desain Prototipe Akun Saya	75
Lampiran L5.5 Desain Prototipe Riwayat Antrean	76
Lampiran L5.6 Desain Prototipe <i>Dashboard</i> Admin	77

Lampiran L5.7 Desain Prototipe Data Master Dokter	78
Lampiran L5.8 Desain Prototipe Registrasi Pasien.....	79
Lampiran L5. 9 Desain Prototipe Tindakan	80
Lampiran L5.10 Desain Prototipe Obat	81
Lampiran L5.11 Desain Prototipe Kasir	82
Lampiran L5.12 Desain Prototipe Detail Resep	83
Lampiran L5.13 Desain Prototipe Pembelian Obat	84
Lampiran L6.1 Hasil <i>usability testing</i> skenario F1	85
Lampiran L6.2 Hasil <i>usability testing</i> skenario F2	85
Lampiran L6.3 Hasil <i>usability testing</i> skenario F3	86
Lampiran L6.4 Hasil <i>usability testing</i> skenario F4	86
Lampiran L6.5 Hasil <i>usability testing</i> skenario F5	87
Lampiran L6.6 Hasil <i>usability testing</i> skenario F6	88
Lampiran L6.7 Hasil <i>usability testing</i> skenario B1.....	88
Lampiran L6.8 Hasil <i>usability testing</i> skenario B2.....	89
Lampiran L6.9 Hasil <i>usability testing</i> skenario B3.....	89
Lampiran L6.10 Hasil <i>usability testing</i> skenario B4.....	90
Lampiran L6.11 Hasil <i>usability testing</i> skenario B5.....	91
Lampiran L6.12 Hasil <i>usability testing</i> skenario B6.....	91
Lampiran L6.13 Hasil <i>usability testing</i> skenario B7.....	92
Lampiran L7.1 Hasil kuesioner SUS kedua.....	94
Lampiran L7.2 Perhitungan SUS kedua	95
Lampiran L8.1 Bukti Plagiasi	96
Lampiran L9.1 Kartu Bimbingan.....	97
Lampiran L10.1 Biodata	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara (KURB Delta Mutiara) adalah fasilitas pelayanan kesehatan milik perorangan yang termasuk dalam kategori klinik pratama, dimana pengertian klinik pratama sendiri adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang melakukan kegiatan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar maupun spesialisik (Menteri Kesehatan, 2014). Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara terletak di Jalan Raya Luwung Sarirogo, RT.07, RW.02, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki sebanyak 25 orang dengan rincian perawat sebanyak 10 orang, dokter umum 3 orang, dokter gigi 3 orang, apoteker 3 orang, petugas laboratorium 3 orang serta petugas non-kesehatan 3 orang. Klinik umum dan rumah bersalin ini didirikan oleh Ibu Hj. Hayatun Nufus sejak tahun 2006 dengan tujuan utama untuk membantu warga sekitar dalam mendapat fasilitas kesehatan. Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara memiliki motto yaitu “Kesehatan Anda adalah Prioritas Kami” yang mana arti dari motto tersebut adalah layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien adalah kepentingan utama bagi Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara. Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara berada dibawah pengawasan puskesmas dan setiap bulannya rutin melakukan pelaporan pasien kepada puskesmas yang mana nanti oleh puskesmas akan diteruskan kepada Dinas Kesehatan Sidoarjo. Klinik ini memiliki pelayanan kesehatan diantaranya adalah pelayanan kesehatan umum, kesehatan ibu dan anak (KIA), kesehatan gigi, apotek, serta laboratorium. Sedangkan jam pelayanan pada dokter umum dan dokter gigi yaitu pagi pukul 08.00-12.00 dan sore pukul 16.00-21.00, pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) melayani 24 jam. Program rutin yang diadakan oleh Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara kepada masyarakat yaitu prolanis, vaksinasi covid-19, dan vaksinasi lainnya. Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara memiliki pasien rata-rata setiap harinya sekitar kurang lebih 60 orang. KURB Delta Mutiara saat ini menerima pasien dengan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) serta non-JKN.

Pada UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 168 ayat 1-2 dimana pada ayat tersebut menyatakan bahwa menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan adanya informasi kesehatan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa (Nadhiya Tsary dkk., 2020). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan penerapan *e-government* atau dalam bidang kesehatan disebut *e-health* (Maulani, 2020). Dimensi kualitas layanan yang berdasarkan teknologi ternyata berpengaruh terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021).

Saat ini Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara melakukan upaya publikasi informasi penyelenggaraan kesehatan melalui *instagram*, *facebook*, serta *website* resmi (<https://rb-klinik-delta-mutiara.business.site/>) untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan pengunjung mengenai tampilan *website* KURB Delta Mutiara yang dapat dilihat pada Lampiran 1 menunjukkan bahwa tampilan *website* KURB Delta Mutiara masih kurang menarik seperti warna tulisan yang hampir kontras dengan warna latar serta navigasi menu yang kurang baik. Dari kuesioner yang disusun dengan lima variabel terkait *usability* yang dapat dilihat pada lampiran L1.6 yang selanjutnya disebar ke pengguna *website* KURB Delta Mutiara, terdapat 20 responden yaitu 14 orang dari masyarakat umum dan 6 orang dari pengunjung KURB Delta Mutiara dengan menghasilkan rata-rata nilai SUS 51,5 dari 100 yang dapat dilihat pada lampiran L2.1 dan Lampiran L2.2 serta nilai rata-rata indikator *efficiency* dan *satisfaction* masing-masing yaitu 3,025 dari 5 dan 2,325 dari 5. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada *website* Klinik dan Rumah Bersalin Delta Mutiara masih belum memenuhi ekspektasi dan keinginan pengguna. Sementara itu untuk hasil wawancara yang dilakukan dengan pasien dan pegawai Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara terdapat berbagai kendala diantaranya informasi mengenai jadwal praktik dokter tidak diinformasikan serta tidak diperbarui pada media sosial dan *website* resmi. Pasien harus datang dan telepon terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Namun masalah tidak hanya berhenti disitu, pasien tidak mengetahui nomor urutan antrean pada saat proses registrasi di masing-masing poli. Sehingga hal ini menyebabkan pasien tidak mengetahui

jumlah sisa antrean pada saat tersebut. Aplikasi *mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) masih belum diterapkan pada pendaftaran antrean pasien di KURB Delta Mutiara karena pasien tidak hanya dari JKN saja tetapi juga dari pasien non-JKN dan tidak semua pasien memasang aplikasi *mobile* JKN diperangkat mereka. Aplikasi *mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) mulai dari pencarian fasilitas kesehatan terdekat hingga pendaftaran pasien (Krisdayanti, 2021). Pada proses registrasi pasien non-JKN, admin KURB Delta Mutiara memasukkan data pasien ke *microsoft excel* dan apabila dalam melakukan pencarian data dapat berisiko terubah atau bahkan terhapusnya data yang lain. Setelah melakukan registrasi data pasien, selanjutnya admin mengisi rekap pasien secara manual lalu mengantarnya ke poli yang dituju. Apabila data pasien telah terdaftar atau memiliki nomor rekam medis sebelumnya di *microsoft excel*, maka petugas mencari berkas buku rekam medis pasien terlebih dahulu dan mengisi rekap pasien secara manual, lalu mengantarnya ke poli yang dituju, sehingga hal ini dapat menyebabkan kendala pada pelayanan pasien yang lama. Pencatatan keuangan pada bagian kasir, pencatatan resep obat pasien, dan stok obat pada bagian apotek juga dilakukan dengan proses pencatatan pada buku yang berisiko terjadinya data hilang akibat buku yang digunakan rusak atau hilang serta tidak sesuai stok obat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, sehingga perlu diadakannya *redesign user interface* dan *user experience* pada *website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara menggunakan metode *Lean UX* yang mana hasil dari *redesign* tersebut bertujuan sebagai rekomendasi dalam pengembangan *website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan kepada pasien.

Metode *Lean UX* digunakan dalam melakukan penelitian ini dikarenakan metode ini lebih menekankan pada pengembangan produk yang cepat, terukur, dan umpan balik dari pengguna juga digunakan dalam metode ini. Untuk metode pengujian, menggunakan metode *usability testing* dan *System Usability Scale* (SUS) sebagai parameter. Karena dalam melakukan evaluasi, *usability testing* melibatkan pengguna secara langsung sehingga dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna serta dapat digunakan dalam mengidentifikasi masalah mengenai

usability sebagai acuan melakukan desain perbaikan (Primasari dkk., 2019). *Usability* memiliki lima variabel yaitu *learnability* (kemampuan untuk dipelajari), *efficiency* (efisien), *memorability* (kemampuan untuk diingat), *errors* (kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan).

Adapun penelitian sebelumnya yang terkait dengan UI/UX pada bidang kesehatan seperti pada penelitian (Wijaya dkk., 2022) penulis membuat penelitian mengenai perancangan UI/UX aplikasi konsultasi kesehatan yang dapat diakses melalui *mobile* dan menggunakan metode *Design Thinking* menghasilkan perancangan prototipe layanan konsultasi dokter, pencarian rumah sakit, pencarian apotek dan obat-obatan. Penelitian selanjutnya yaitu (Paramadani dkk., 2020) penulis membuat penelitian dibidang perancangan UI/UX pada sistem informasi rumah sakit menggunakan metode penelitian *User Centered Design* (UCD) yang menghasilkan prototipe master data obat, penyimpanan obat, transaksi obat, kartu gudang, pelaporan, *approval*.

Penelitian selanjutnya yaitu (Lazawardi dkk., 2022) penulis membuat penelitian dibidang perancangan *user interface* pada *telemedicine* KitaSehat menggunakan metode penelitian yaitu *goal-directed design* dengan hasil perancangan prototipe yang dilakukan adalah layanan konsultasi *online*, pembelian obat, pemesanan janji ke rumah sakit, pencarian rumah sakit menggunakan metode *goal-directed design*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang ada yaitu bagaimana melakukan *redesign user experience* dan *user interface* pada *website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara menggunakan metode *Lean User Experience* untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil akhir dari penelitian perancangan *user interface* dan *user experience* dalam bentuk prototipe.
2. Evaluasi menggunakan metode *usability testing*.

3. Responden dari penelitian ini adalah para petugas, pasien, dan masyarakat umum di wilayah Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara.

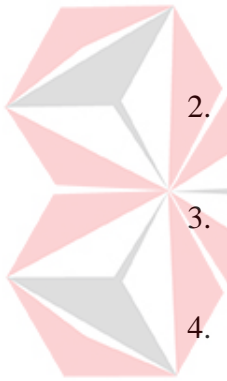
1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu menghasilkan rancangan *user interface* dan *user experience* dengan menggunakan metode *Lean User Experience* sebagai rekomendasi untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi serta untuk meningkatkan *efficiency* dan *satisfaction* pada *website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini yaitu:

1. Dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi seputar layanan pada Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara kepada pengguna atau pasien klinik.
2. Dapat meningkatkan pelayanan kesehatan pada Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara.
3. Memberikan rekomendasi tampilan *website* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna kepada Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara.
4. Meningkatkan indikator *efficiency* dan *satisfaction* pada *website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara.



BAB II

LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan kumpulan pengetahuan atau prinsip yang melandasi suatu bidang ilmu atau penelitian tertentu. Landasan teori digunakan untuk membantu dalam memahami fenomena yang diamati atau dijelaskan dalam suatu disiplin ilmu pada perancangan UI/UX *website* Delta Mutiara.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	(Wijaya dkk., 2022)	Perancangan UI/UX Pada Aplikasi <i>We-Care</i> Menggunakan Metode <i>Design Thinking</i>	<i>Prototype</i> UI/UX berbasis aplikasi <i>mobile</i> yang bertujuan agar masyarakat dapat melakukan konsultasi kesehatan dengan dokter tanpa datang ke rumah sakit sehingga dapat mengurangi beban biaya masyarakat.	Pada penelitian Andrian Wijaya, dkk. perancangan prototipe yang dilakukan adalah layanan konsultasi dokter, pencarian rumah sakit, pencarian apotek dan obat-obatan. Sedangkan pada perancangan UI/UX pada <i>website</i> Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara perancangan prototipe pada proses registrasi pasien, antrian dokter, penjadwalan dokter secara <i>online</i> , administrasi dan pada bagian apotek.
2.	(Paramadani dkk., 2020)	Pengembangan User Interface dan User Experience SIMRS untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Bagian Farmasi	<i>Prototype</i> desain <i>user interface/user experience</i> pada aplikasi SIMRS pada pengguna bagian farmasi khususnya.	Pada penelitian Rizky Bagus P. , metode penelitian yang digunakan adalah UCD (<i>User Centered Design</i>) dan prototipe yang dihasilkan seputar farmasi seperti master data obat, penyimpanan obat, transaksi obat, kartu gudang, pelaporan, <i>approval</i> . Sedangkan pada perancangan UI/UX pada <i>website</i> Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara, metode penelitian menggunakan <i>Lean UX</i> serta prototipe yang akan dirancang adalah proses registrasi pasien, antrian dokter, penjadwalan dokter

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Perbedaan
				secara <i>online</i> , administrasi dan pada bagian apotek yaitu penjualan dan pembelian obat.
3.	(Lazawardi dkk., 2022)	Perancangan <i>User Interface</i> Sistem <i>Telemedicine</i> Berbasis <i>Mobile App</i> Menggunakan Metode <i>Goal-Directed Design</i>	perancangan <i>user interface telemedicine</i> KitaSehat menggunakan metode penelitian yaitu <i>goal-directed design</i> dengan metode evaluasi yaitu <i>usability testing</i>	Pada penelitian Enrico Lazawardi, dkk., perancangan prototipe yang dilakukan adalah layanan konsultasi <i>online</i> , pembelian obat, pemesanan janji ke rumah sakit, pencarian rumah sakit menggunakan metode <i>goal-directed design</i> Sedangkan pada perancangan UI/UX pada <i>website</i> Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara, metode penelitian menggunakan <i>Lean UX</i> .

2.2 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat (Pemerintah Pusat, 2009). Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat, untuk mengatasi, menetralsir, atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat (Nopiani, 2019).

Pemanfaatan *website* dapat meningkatkan pelayanan kesehatan pada Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara. Memberikan kenyamanan pada pasien dalam mengantre serta memberikan informasi penjadwalan praktik dokter sehingga proses bisnis pada Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

2.3 User Experience

User Experience merupakan proses pengembangan suatu produk untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan suatu produk dengan meningkatkan kegunaan, aksesibilitas, dan kepuasan yang disediakan dalam interaksi dengan produk atau aplikasi. Faktor utama dalam kesuksesan pengembang aplikasi

tergantung pada *user experience* yang pengguna rasakan, maka dari itu sangat penting untuk menjadikan hal tersebut sebagai prioritas dalam mengembangkan desain (Setiawansyah dkk., 2021).

2.4 User Interface

Antarmuka pengguna atau *user interface* adalah suatu alat yang menghubungkan antara pengguna dengan program agar saling berinteraksi. Antarmuka pengguna menggunakan bentuk tampilan grafis yang berhubungan langsung dengan pengguna serta merupakan bagian dari komputer dan perangkat lunak yang dapat dilihat, didengar, disentuh, atau dimengerti manusia (Wiwesa, 2021).

Tujuan dari *user interface* adalah untuk mengkomunikasikan fitur-fitur sistem yang tersedia agar *user* mengerti dan dapat menggunakan sistem tersebut (Fernando, 2020).

2.5 Lean User Experience

Lean User Experience merupakan metode untuk merancang *user interface* baik *interface* aplikasi maupun *interface website*. *Lean UX* menggunakan formula kuesioner dan wawancara kepada target pengguna untuk menggali informasi mengenai *UI/UX* yang interaktif atau *user friendly* bagi pengguna (Anggara dkk., 2021). Metode *Lean UX* adalah sebuah metode yang membawa sebuah sifat nyata dari sebuah produk agar memiliki keberhasilan dan kesuksesan yang lebih cepat secara kolaboratif dan lintas fungsional dengan mengurangi penekanan pada dokumentasi tetapi berfokus pada peningkatan pemahaman dari produk pengalaman yang sedang dirancang (Yolanda, 2019). Metode *Lean UX* dapat dilihat pada Gambar 2.1.

Menurut (Nursyifa dkk., 2021) dalam melakukan metode *Lean UX* terdapat 4 langkah yang dilakukan yaitu :

1. Mendeklarasikan Asumsi (*Declare Assumptions*)

Melakukan studi literatur seperti mengumpulkan teori pedoman penelitian, melakukan observasi untuk menganalisis data dalam merancang *UI/UX*, mengidentifikasi masalah dengan membuat kuesioner, dan membuat daftar asumsi berupa penjabaran informasi dan permasalahan yang ada.

2. Membuat MVP (*Create an MVP*)

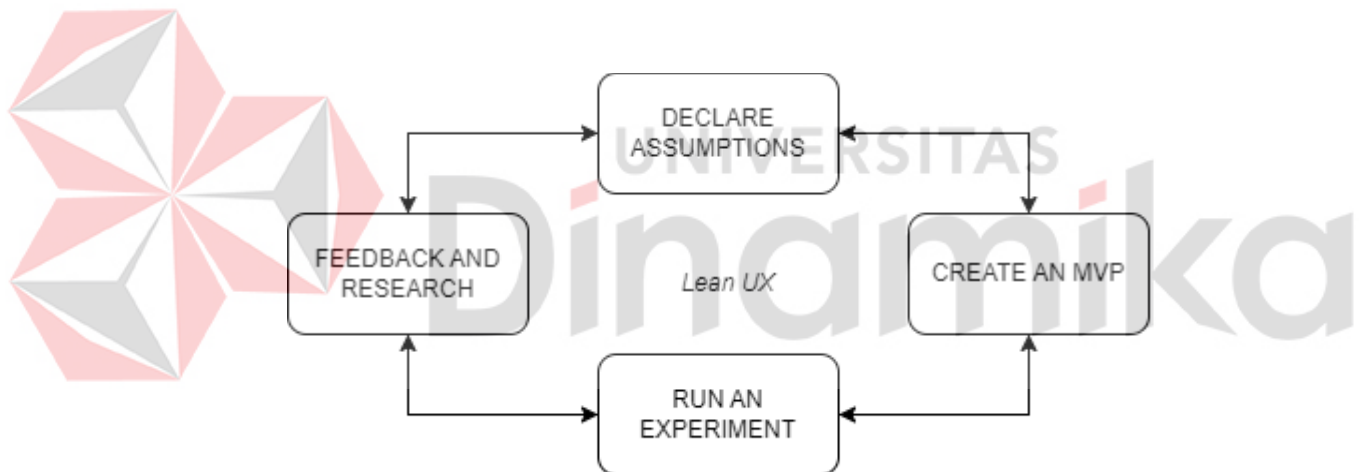
Membuat MVP berupa prototipe seperti sketsa kertas dan model rangka yang dapat diklik dan langkah ini didasari dari hasil asumsi yang digunakan sebagai *outcome* yang akan diciptakan.

3. Menjalankan Eksperimen (*Run an Experiment*)

Menjalankan MVP dengan pengujian terhadap MVP atau prototipe untuk memastikan bahwa prototipe yang dibuat telah memenuhi kebutuhan pengguna.

4. Umpan Balik dan Penelitian (*Feedback and Research*)

Mengumpulkan umpan balik dan analisis serta memvalidasi asumsi yang ada lewat hasil pengujian prototipe MVP kepada pengguna. Pada tahap ini membuktikan rancangan yang telah dirancang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.



Gambar 2.1 Metode Lean User Experience (Ramadhan & Gultom, 2020)

2.6 Persona Pengguna

Persona pengguna digunakan untuk memahami tipe-tipe pengguna dengan melihat latar belakang masalah yang terjadi (Aziza, 2021). Persona dapat dilakukan dengan dua cara yaitu menggunakan data yang ada atau mengumpulkan data baru yang berasal dari survei, wawancara, atau analisis data yang ada (Ali dkk., 2019).

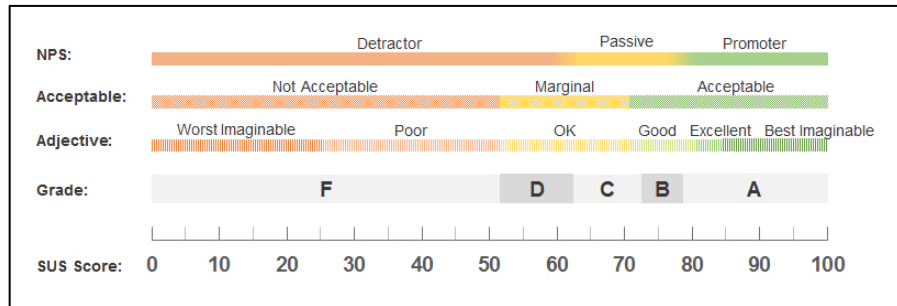
2.7 Usability Testing

Usability testing adalah teknik dalam mengevaluasi kualitas dan kegunaan pada sebuah layanan atau produk dalam melibatkan pengguna aplikasi dengan langsung agar mengetahui informasi permasalahan dari aplikasi perangkat yang diujikan (Putra dkk., 2019). Metode usability testing mencakup lima hal yaitu (Huda, 2019) :

1. *Learnability* yaitu sistem harus mudah dipelajari sehingga pemakai dapat secepatnya mulai menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan sistem.
2. *Efficiency* yaitu dalam penggunaannya dapat efisien sehingga pengguna dapat mencapai produktivitas yang tinggi.
3. *Memorability* yaitu sistem harus mudah diingat sehingga setelah meninggalkan sistem untuk beberapa waktu, pengguna yang telah terbiasa menggunakannya masih tetap bisa menggunakannya tanpa harus mempelajarinya dari awal.
4. *Errors* yaitu seharusnya memiliki tingkat kesalahan yang rendah sehingga pemakai akan sedikit melakukan kesalahan ketika menggunakan sistem.
5. *Satisfaction* yaitu pengguna merasa puas dengan penggunaan sistem.

2.8 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah metode evaluasi kegunaan yang memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil, waktu, dan biaya, dan hasil dari SUS akan dikonversikan kedalam bentuk nilai dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menentukan kelayakan produk (Soejono dkk., 2018). SUS terdiri dari 10 pernyataan dan memiliki 5 skala *likert*. Untuk perhitungan SUS pertanyaan ganjil, skor dikurangi 1 dan pertanyaan genap 5 dikurangi skor. Kemudian semua skor dijumlah dan dikalikan 2,5 yang menghasilkan nilai berkisar 0 (*usability* sangat buruk) hingga 100 (*usability* sangat baik) (Lewis & Sauro, 2018). *Range System Usability Scale* dapat dilihat pada Gambar 2.2.



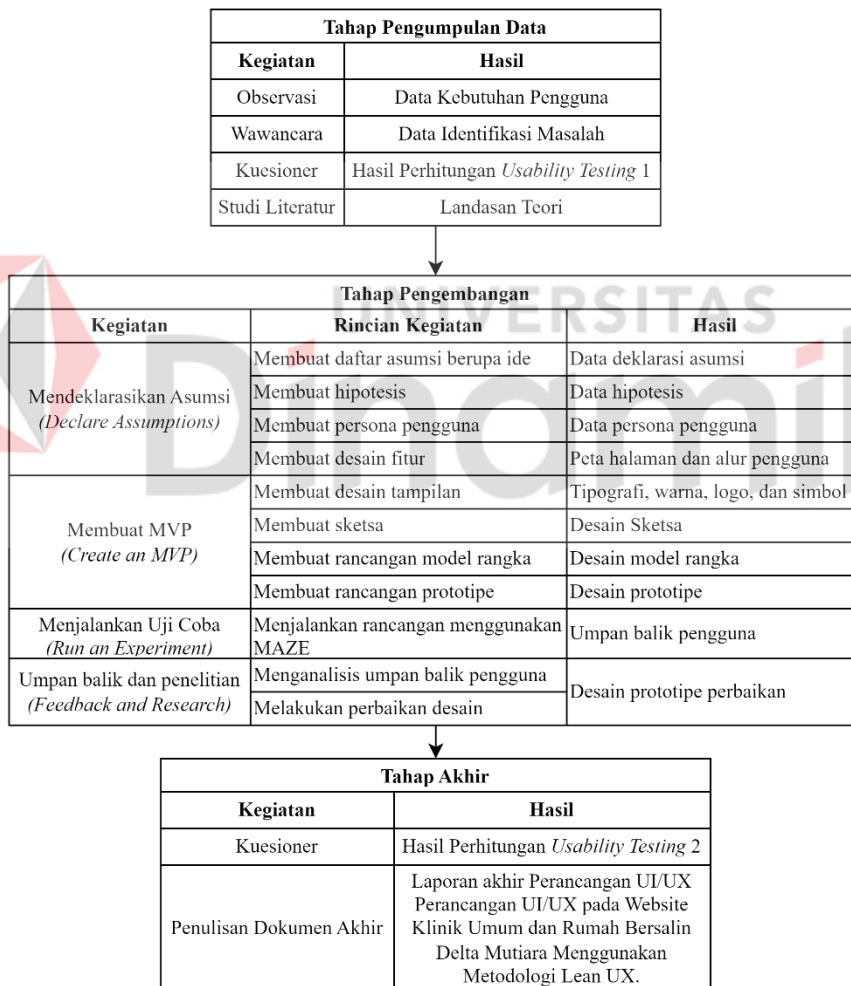
Gambar 2.2 Range System Usability Scale (SUS) (Lewis & Sauro, 2018)



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yaitu suatu rangkaian langkah atau prosedur yang digunakan dalam melakukan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat dipercaya. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metodologi *Lean User Experience* dengan metode uji *usability testing*. Untuk tahapan yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan tahap dalam metodologi penelitian yang melibatkan pengumpulan informasi yang relevan untuk menjawab masalah penelitian. Pada tahap ini meliputi observasi, wawancara, kuesioner, serta studi literatur dan akan dijelaskan pada sub sub bab berikut ini.

3.1.1 Observasi

Kegiatan observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung proses bisnis serta untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara. Kegiatan observasi telah dilakukan dengan mengamati *website* yang dimiliki oleh Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara dan pengamatan secara langsung ke Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara. Hasil pengamatan mengenai responsivitas pengguna yang mayoritas cenderung mengakses *website* melalui perangkat *mobile*, mengubah desain prototipe menjadi bentuk *mobile* dapat meningkatkan responsivitas dan pengalaman pengguna.

3.1.2 Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data-data yang terkait dengan penelitian ini. Dan berikut adalah kesimpulan hasil wawancara oleh pegawai dan pemilik Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara:

1. Data Informasi mengenai permasalahan atau kendala-kendala yang dihadapi pegawai pada setiap bagian di Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara.
2. Informasi terkait data Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara.
3. Informasi mengenai upaya Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

3.1.3 Kuesioner

Teknik pengumpulan data ini melibatkan daftar pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis dan terstruktur untuk memperoleh informasi dan responden. Pada kuesioner ini dilakukan dengan menyebar 10 pertanyaan terkait

usability testing dengan 5 skala *likert* kepada pengunjung *website* KURB Delta Mutiara dengan data perhitungan *usability testing* sebagai hasil.

3.1.4 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mencari dan memilih sumber informasi yang relevan dengan topik penelitian yaitu mengenai metode *Lean UX* dan metode evaluasi *usability testing* pada bidang kesehatan, membaca dan memahami isi sumber informasi melalui jurnal penelitian atau buku elektronik untuk menghasilkan landasan teori.

3.2 Tahap Pengembangan

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengembangan dari metode *Lean User Experience* yang terdiri dari 5 tahapan yaitu Mendeklarasikan Asumsi (*Declare Assumptions*), Membuat MVP (*Create an MVP*), Menjalankan Eksperimen (*Run an Experiment*), dan Umpan Balik dan Penelitian (*Feedback and Research*). Penjelasan mengenai masing-masing tahapan dapat dilihat pada sub bab berikut.

3.2.1 Mendeklarasikan Asumsi (*Declare Assumptions*)

Pada tahapan mendeklarasikan asumsi (*declare assumptions*) yaitu menyatakan asumsi secara jelas yang mendasari penelitian atau eksperimen yang dilakukan. Langkah-langkah dalam membuat deklarasi asumsi yaitu membuat daftar asumsi, daftar hipotesis, persona pengguna, serta desain fitur.

A. Daftar Asumsi

Daftar asumsi dibuat berdasarkan penjabaran informasi yang didapat serta permasalahan yang dihadapi dari hasil wawancara, kuesioner, dan observasi sebelumnya. Berikut adalah langkah-langkahnya:

1. Mengevaluasi kembali hasil observasi, kuesioner, dan wawancara yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya dan informasi yang didapatkan sehingga menghasilkan apa kekurangan yang harus diperbaiki dan apa yang dibutuhkan.

2. Membuat daftar asumsi berupa ide dan gagasan terkait permasalahan sebagai poin awal.

Tabel 3.1 Daftar Asumsi

NO.	Asumsi	Pasien
1	Terdapat kekurangan pada fitur dokter seperti jadwal praktik dokter berdasarkan poli, dan pembuatan janji temu dengan dokter.	Reguler dan JKN
2	Terdapat kekurangan pada desain halaman <i>website</i> resmi KURB Delta Mutiara	Reguler dan JKN
3	Terdapat kekurangan pada registrasi pasien	Reguler
4	Terdapat kekurangan pada sistem antrean pasien	Reguler dan JKN
5	Terdapat kekurangan pada rekam medis	Reguler
6	Terdapat kekurangan pada kasir	Reguler dan JKN
7	Terdapat kekurangan pada pencatatan resep obat	Reguler dan JKN
8	Terdapat kekurangan pada pencatatan stok obat	Reguler dan JKN

B. Hipotesis

Hipotesis dilakukan setelah membuat daftar asumsi yang berisi pernyataan spekulasi yang diyakini benar dengan kemungkinan mendapatkan umpan balik dari pengguna dan menghasilkan daftar hipotesis.

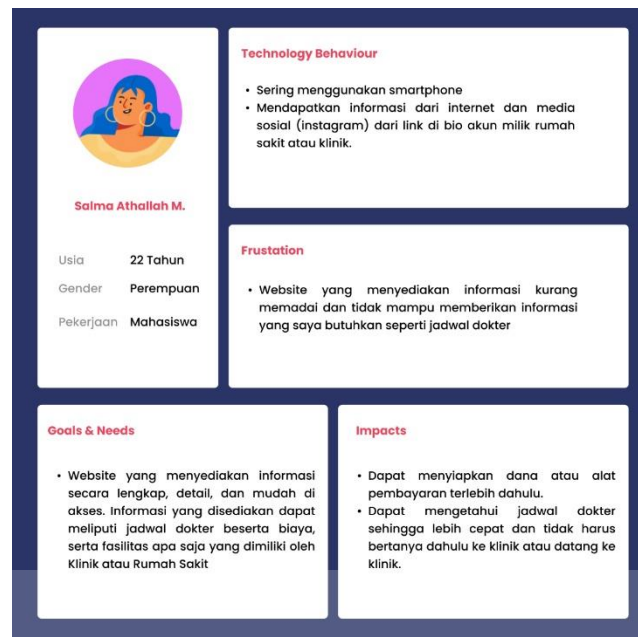
Tabel 3.2 Daftar Hipotesis

NO.	Hipotesis	Pasien
1	Menambahkan fitur dokter yang belum dibuat seperti jadwal praktik dokter berdasarkan poli, dan pembuatan janji temu dengan dokter.	Reguler dan JKN
2	Mendesain ulang halaman <i>website</i> resmi KURB Delta Mutiara	Reguler dan JKN
3	Menambahkan menu registrasi pasien	Reguler
4	Menambahkan fitur sistem antrean pasien	Reguler dan JKN
5	Menambahkan menu rekam medis	Reguler
6	Menambahkan menu kasir	Reguler dan JKN
7	Menambahkan menu pencatatan resep obat	Reguler dan JKN
8	Menambahkan menu pencatatan stok obat	Reguler dan JKN

C. Persona Pengguna

Persona pengguna dibuat untuk mengetahui karakteristik pengguna aplikasi. Persona pengguna dapat diperoleh dari informasi diri pengguna, kebiasaan pengguna, kebutuhan pengguna dan permasalahan pengguna saat menggunakan aplikasi. Untuk mendapatkan persona pengguna dapat dilakukan dengan pembagian kuesioner terhadap sejumlah pengunjung dan pegawai di KURB Delta Mutiara dan menghasilkan data persona pengguna.

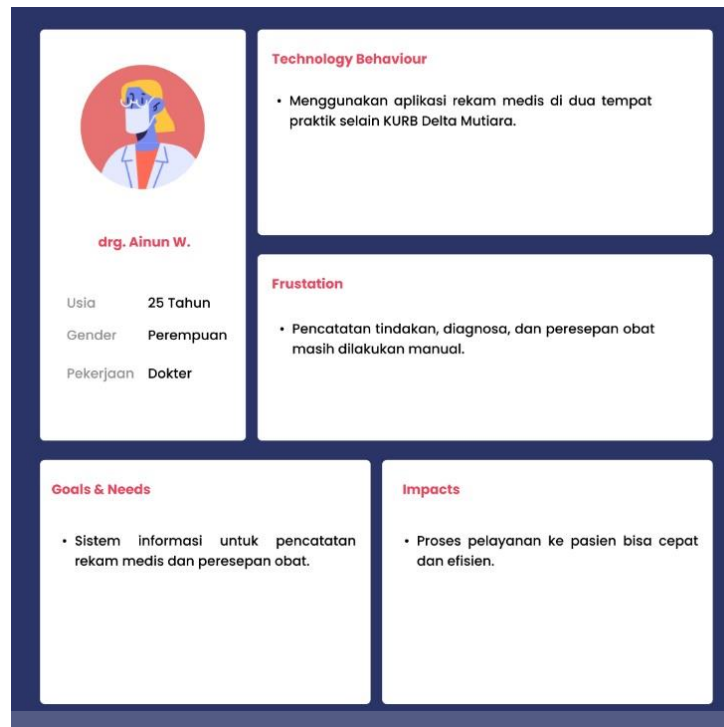
Berikut kesimpulan jawaban untuk mengetahui persona pengguna dapat dilihat pada Gambar 3.2 hingga Gambar 3.7.



Gambar 3.2 Persona Pengguna Pengunjung

Pada Gambar 3.2 persona pengguna tersebut mewakili untuk pengguna pasien atau pengunjung klinik yang berinteraksi dengan *website* klinik. Dan data tersebut berisi tentang data diri pengguna, kebiasaan teknologi, kendala yang dialami, kebutuhan dan tujuan yang diinginkan guna memahami secara mendalam karakteristik dan preferensi pengguna.

Pada Gambar 3.3 persona pengguna tersebut mewakili untuk pengguna dokter. Dan data tersebut berisi tentang data diri pengguna, kebiasaan teknologi, kendala yang dialami, kebutuhan dan tujuan yang diinginkan guna memahami secara mendalam karakteristik dan preferensi pengguna.

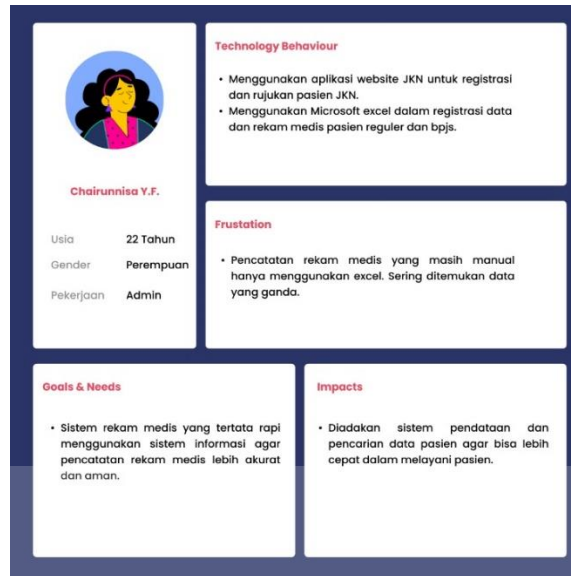


Gambar 3.3 Persona Pengguna Dokter



Gambar 3.4 Persona Pengguna Apoteker

Pada Gambar 3.4 persona pengguna tersebut mewakili untuk pengguna apotek atau farmasi. Dan data tersebut berisi tentang data diri pengguna, kebiasaan teknologi, kendala yang dialami, kebutuhan dan tujuan yang diinginkan guna memahami secara mendalam karakteristik dan preferensi pengguna.



Gambar 3.5 Persona Pengguna Admin

Pada Gambar 3.5 persona pengguna tersebut mewakili untuk pengguna admin registrasi pasien. Dan data tersebut berisi tentang data diri pengguna, kebiasaan teknologi, kendala yang dialami, kebutuhan dan tujuan yang diinginkan guna memahami secara mendalam karakteristik dan preferensi pengguna.

D. Desain Fitur

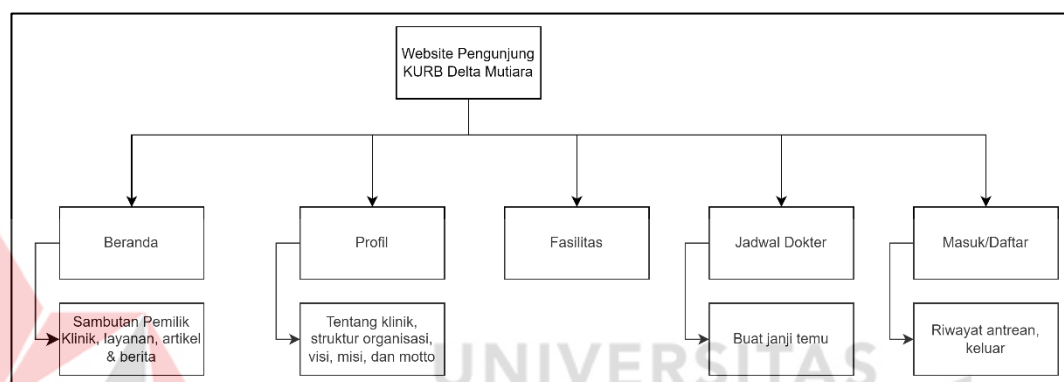
Desain fitur dibuat berdasarkan kebutuhan pengguna yang diketahui dari hasil wawancara sebelumnya. Desain fitur tersebut berisikan informasi atau layanan yang diinginkan oleh pengguna pada *website* tersebut. Pada tahap ini menghasilkan peta halaman dan alur pengguna.

1. Peta Halaman Pengunjung

Berisi 6 bagian yaitu beranda, profil, fasilitas, jadwal klinik, dan masuk/daftar.

Bagan peta halaman pengunjung dapat dilihat pada Gambar 3.6. Deskripsi fungsi menu pada bagian Pengunjung dapat dilihat pada paragraf berikut:

- a. Beranda sebagai navigasi awal setiap kali diperlukan oleh pengguna. Beranda berisi informasi foto-foto kegiatan di Klinik, video sambutan, layanan, artikel atau berita.
- b. Profil berisi informasi tentang klinik, motto klinik, visi dan misi Klinik.
- c. Fasilitas berisi informasi fasilitas apa saja yang terdapat pada klinik
- d. Jadwal Klinik berisi informasi dokter, jadwal praktik serta dapat untuk membuat janji temu dengan dokter.
- e. Masuk/Daftar berguna untuk autentifikasi pengguna dan keamanan pengguna.



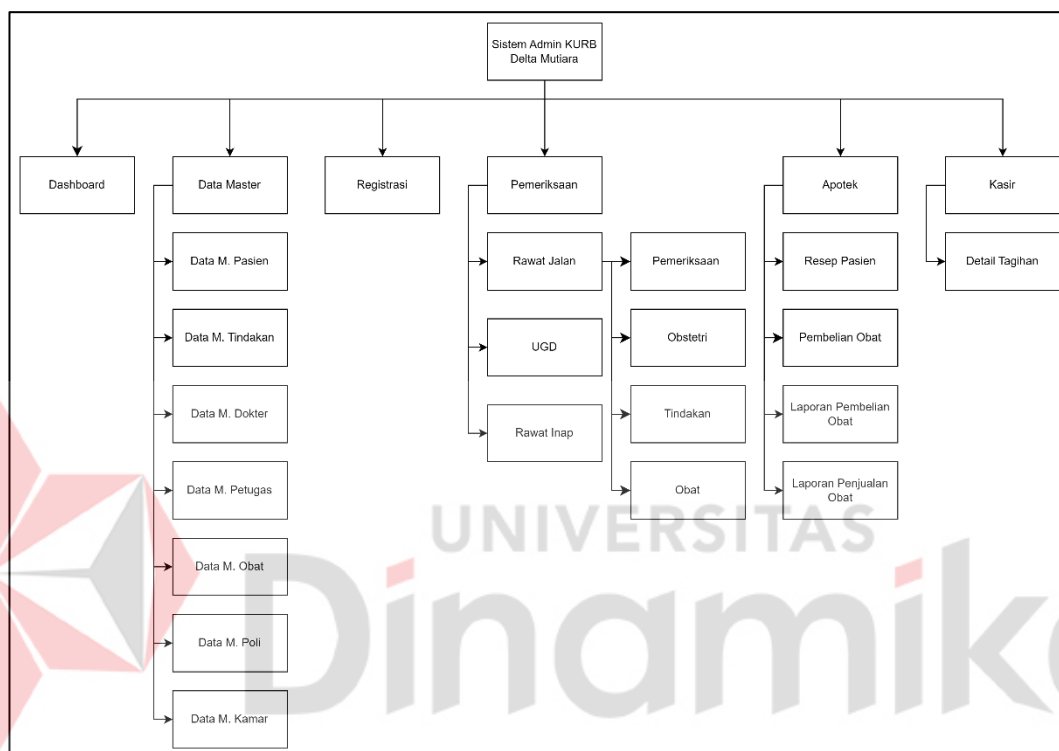
Gambar 3.6 Peta Halaman Pengunjung

2. Peta Halaman Admin

Berisi 6 bagian yaitu dashboard, data master, registrasi, pemeriksaan, apotek, dan kasir. Bagan peta halaman admin dapat dilihat pada Gambar 3.7. Deskripsi fungsi menu pada bagian Admin dapat dilihat pada paragraf berikut:

- a. Dashboard berisi informasi grafik jumlah pasien berdasarkan tujuan pasien serta grafik jumlah kunjungan pasien
- b. Data master berisi halaman form dan informasi mengenai data pasien, data dokter, data petugas, data tindakan, data obat.
- c. Registrasi berisi halaman form dan informasi mengenai registrasi pasien baik pasien IGD, rawat jalan atau rawat inap
- d. Pemeriksaan berisi halaman form dan informasi mengenai pemeriksaan rawat jalan, IGD, atau rawat inap.

- e. Apotek halaman form dan informasi mengenai antrean resep pasien, pembelian obat ke supplier, laporan penjualan serta pembelian obat.
- f. Kasir halaman form dan informasi mengenai antrean tagihan pembayaran pasien.



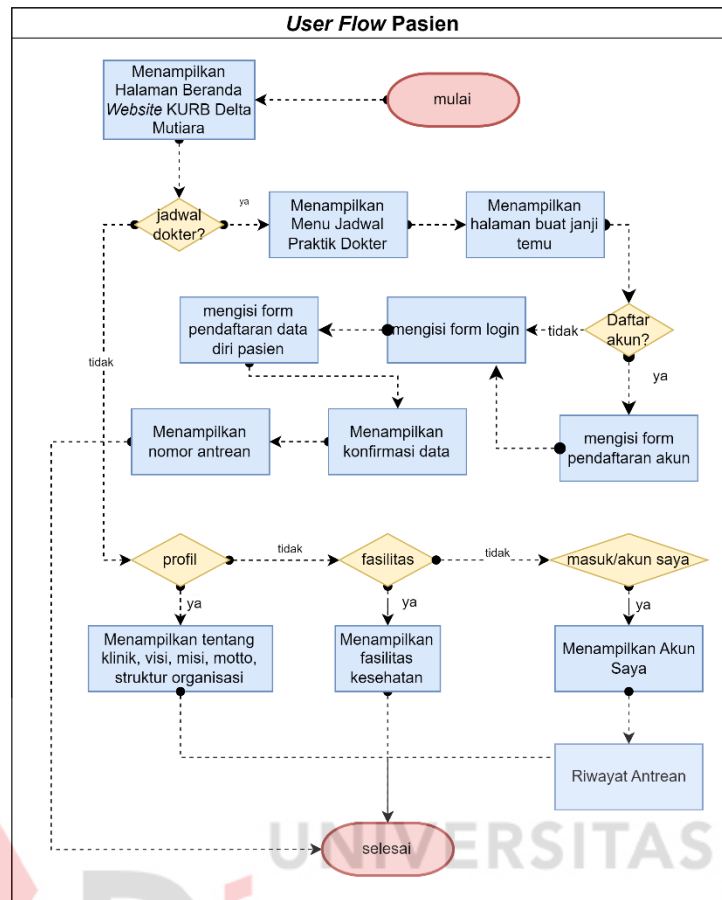
Gambar 3.7 Peta Halaman Admin

1. Alur Pengguna Pasien

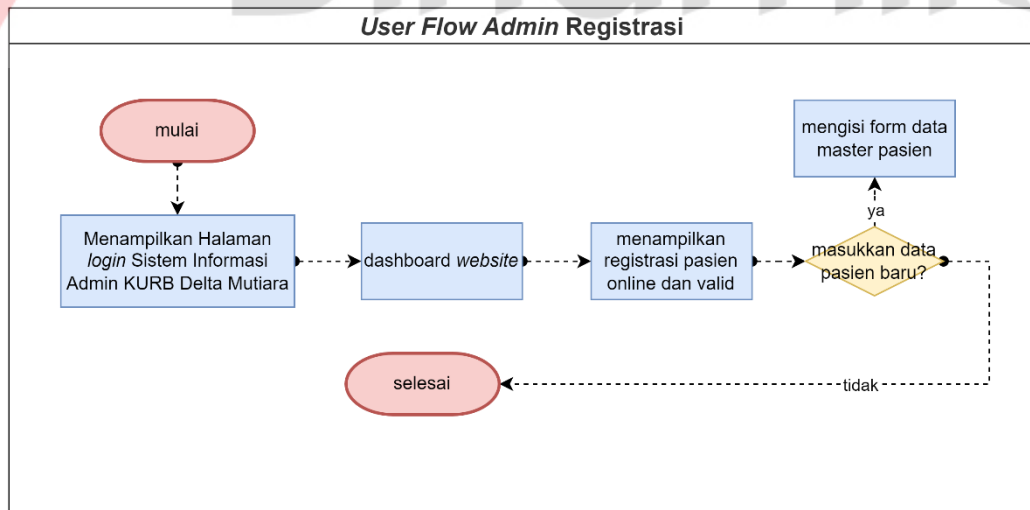
Alur pengguna pasien dilakukan oleh pasien dimulai dari menampilkan halaman beranda website klinik hingga menampilkan menu yang akan dituju. Dapat dilihat pada Gambar 3.8.

2. Alur Pengguna Admin Registrasi

Alur pengguna admin registrasi dilakukan oleh admin registrasi dimulai dari menampilkan halaman login hingga tampilan form registrasi pasien. Alur pengguna dapat dilihat pada Gambar 3.9.



Gambar 3.8 Alur Pengguna Pasien



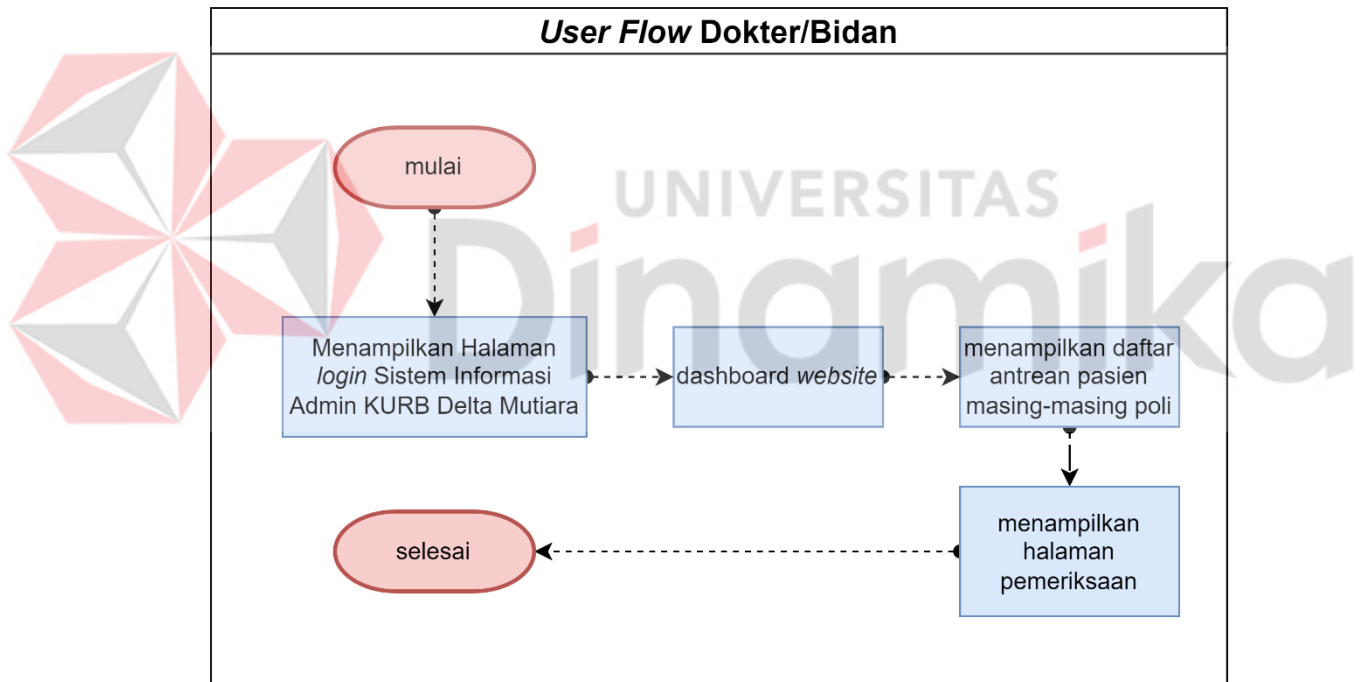
Gambar 3.9 Alur Pengguna Admin Registrasi

3. Alur Pengguna Dokter/Perawat

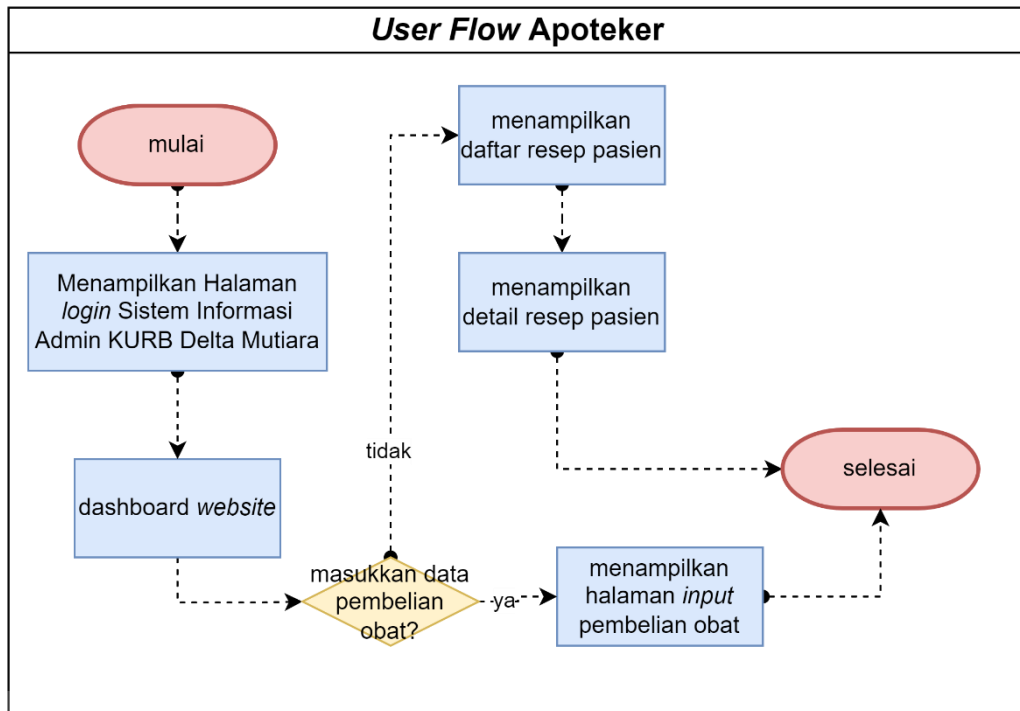
Alur pengguna dokter/perawat dilakukan oleh dokter atau perawat dimulai dari menampilkan halaman login hingga tampilan form pemeriksaan, diagnosis, tindakan, dan penulisan resep. Alur pengguna dapat dilihat pada Gambar 3.10.

4. Alur Pengguna Apoteker

Alur pengguna apoteker dilakukan oleh admin apoteker dimulai dari menampilkan halaman login hingga tampilan resep obat pasien. Alur pengguna dapat dilihat pada Gambar 3.11.



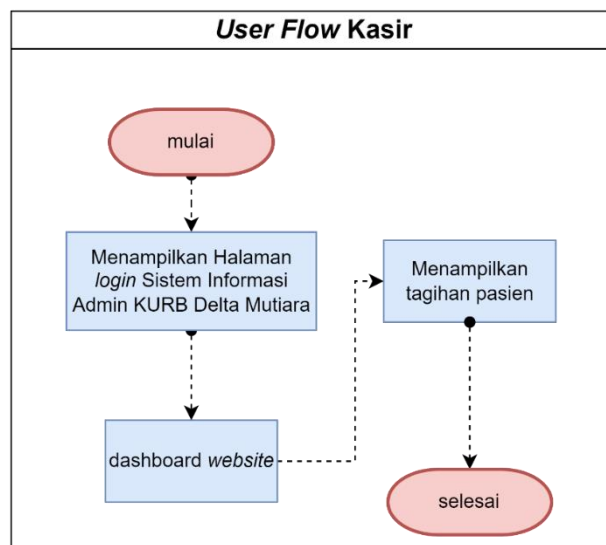
Gambar 3.10 Alur Pengguna Dokter/Perawat



Gambar 3.11 Alur Pengguna Apoteker

5. Alur Pengguna Kasir

Alur pengguna kasir dilakukan oleh admin kasir dimulai dari menampilkan halaman login hingga tampilan tagihan pasien. Alur pengguna dapat dilihat pada Gambar 3.12.



Gambar 3.12 Alur Pengguna Kasir

3.2.2 Membuat MVP (*Create an MVP*)

Pada tahapan membuat MVP (*create an MVP*) dilakukan untuk memvalidasi konsep dan gagasan bisnis dari tahapan sebelumnya yaitu deklarasi asumsi dengan cara pembuatan desain visual, model rangka dan *protoype*. Berikut tahapan dalam membuat *Minimum Viable Product* (MVP).

A. Desain Tampilan

Tahap ini dilakukan tahap perancangan penggunaan elemen visual untuk menciptakan komunikasi visual yang efektif. Desain visual mencakup aspek tipografi, unsur warna, dan ikon yang didapat dari hasil wawancara dengan pemilik dan pengunjung KURB Delta Mutiara.

B. Perancangan Sketsa

Tahap perancangan sketsa di mana ide-ide awal dan konsep dijelaskan secara cepat dan sederhana melalui gambar atau sketsa. Dalam proses ini menggunakan pendekatan yang dinamakan "Crazy 8" untuk merangsang kreativitas dan mendapatkan ide dengan cepat, selanjutnya dilakukan *voting* kepada pengguna dengan memilih desain sketsa dan hasil desain sketsa terbanyak akan dipilih dan dibuatkan desain model rangka.

C. Perancangan Model Rangka

Pada tahap ini dilakukan tahap perancangan desain berupa sketsa awal berupa gambar sederhana yang menunjukkan tata letak, struktur, dan fungsi utama dari suatu halaman *website* produk. Pada tahap ini dalam mendesain model rangka aplikasi yang digunakan yaitu Balsamiq Wireframe.

D. Perancangan Prototipe

Pada tahap ini dilakukan berdasarkan dari hasil perancangan model rangka sebelumnya namun dibuat lebih akurat dan interaktif seperti bagaimana pengguna menggunakan aplikasi. Dalam pembuatan prototipe, aplikasi yang digunakan yaitu Figma guna membuat bagian detail pada desain tata letak, apabila telah selesai dilakukan tahap desain menggunakan Figma selanjutnya akan diberi transisi interaktif.

3.2.3 Menjalankan Eksperimen (*Run an Experiment*)

Pada tahap ini dilakukan dengan cara menjalankan hasil prototipe kepada pengguna dan dilakukan pengujian terhadap desain yang telah dibangun untuk mengetahui apakah desain prototipe yang sudah berjalan sesuai dengan asumsi yang sudah ditentukan dan untuk mendapatkan umpan balik terhadap MVP. Pengujian ini dilakukan kepada pegawai klinik, pasien KURB Delta Mutiara, dan masyarakat sekitar KURB Delta Mutiara. Uji coba desain prototipe dilakukan dengan menggunakan aplikasi MAZE dengan menjawab beberapa “*task/tugas*” kepada pengguna.

3.2.4 Umpan Balik dan Penelitian (*Feedback and Research*)

Tahap ini dilakukan dengan cara membiarkan pengguna menggunakan aplikasi dan dilakukan penyebaran kuesioner mengenai *usability* pada prototipe aplikasi dan dilakukan pengujian *usability testing* menggunakan SUS (*System Usability Scale*) yang nantinya akan menghasilkan umpan balik dari pengguna untuk selanjutnya digunakan untuk memperbaiki prototipe aplikasi.

3.3 Tahap Akhir

Tahap ini dilakukan dengan pengujian *usability testing* tahap ke-2 serta dilakukan penulisan dokumentasi dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan serta kesimpulan terkait hasil yang sesuai pada kebutuhan pengguna dan saran yang diperlukan untuk pengembangan hasil penelitian ini.

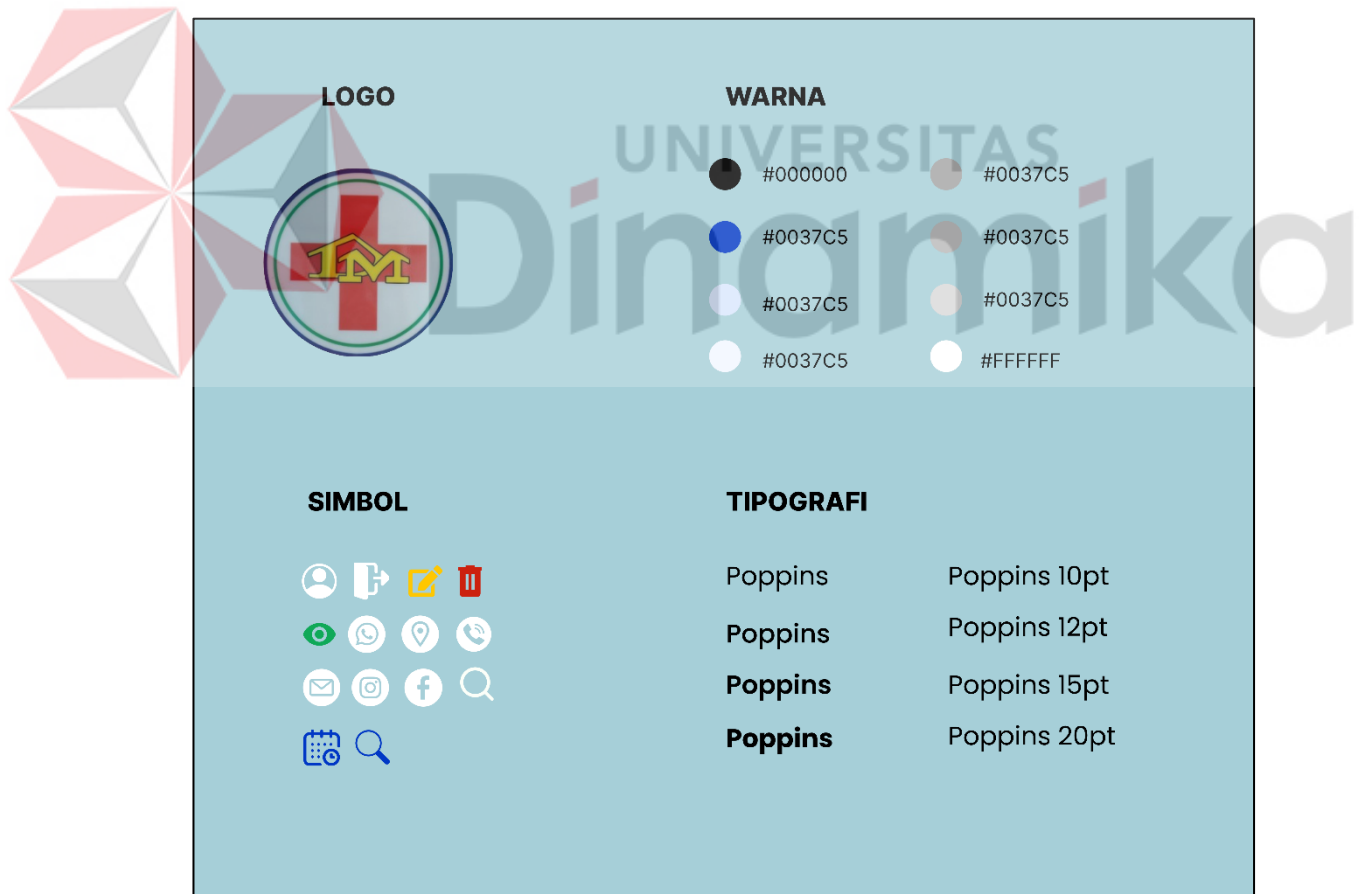
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Membuat MVP (*Create an MVP*)

4.1.1 Desain Tampilan

Desain tampilan merupakan panduan dalam merancang yang berisi tentang tipografi, warna, simbol. Penentuan warna pada desain prototipe diperoleh dari wawancara dengan pemilik klinik. Warna biru di dunia medis sendiri dianggap sebagai warna yang menenangkan dan memberikan dampak positif pada suasana hati pasien. Adapun penggunaan *font* poppins karena proporsi huruf yang baik, yang membuatnya mudah dibaca baik dalam bentuk cetak maupun digital, desainnya yang bersih dan jelas. Panduan desain tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Desain Tampilan

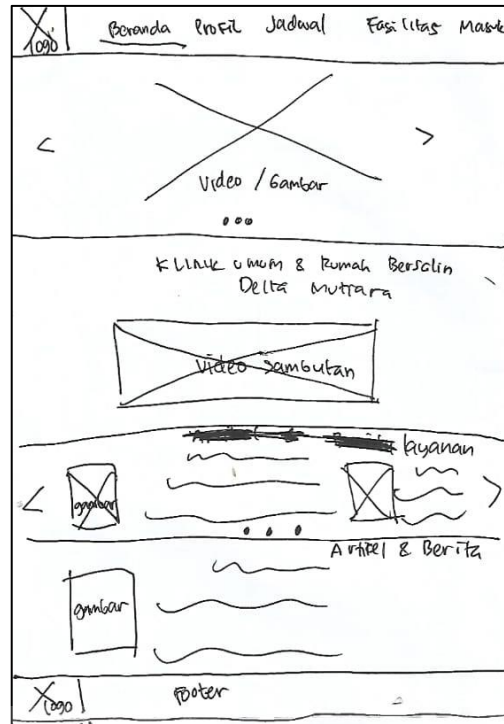
4.1.2 Perancangan Sketsa

Sketsa dilakukan dengan menggunakan pensil atau alat tulis lainnya untuk membuat garis-garis dasar dan bayangan sederhana untuk menangkap ide awal, menggambarkan komposisi dasar. Sketsa yang dibuat pada penelitian ini yaitu halaman beranda, profil klinik, jadwal klinik, fasilitas, dan masuk atau daftar untuk sisi pengunjung *website* dan dilakukan voting kepada 15 orang calon pengguna serta sketsa untuk sisi administrator (*backend*). Proses sketsa dilakukan menggunakan metode *crazy 8* dengan menjadikan voting sketsa terbanyak yang akan dilanjutkan ke tahap perancangan model rangka. Voting dilakukan kepada 15 calon pengguna. Ide desain pada sketsa *crazy 8* diperoleh dari berbagai sumber inspirasi seperti melihat desain pada aplikasi-aplikasi serta *website-website* yang ada dan *pinterest*. Berikut hasil voting sketsa dapat dilihat pada daftar Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Voting Sketsa *Crazy 8*

No.	Halaman	Solusi Ke-								Terpilih
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Beranda	6	0	0	4	0	1	0	4	1
2	Profil Klinik	2	0	4	5	0	0	0	4	4
3	Fasilitas	4	2	2	3	0	1	3	0	1
4	Jadwal Dokter	1	5	3	0	1	3	2	0	2
5	Masuk/Daftar	1	7	2	0	3	0	2	0	2
6	Backend	3	1	2	1	0	2	1	5	8

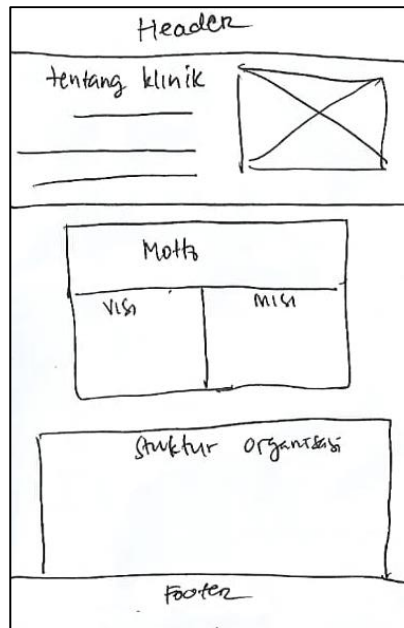
Gambar 4.2 merupakan sketsa halaman beranda. Pada tampilan ini terdiri atas *header*, *body*, dan *footer*. Bagian *header* berisi logo, menu, dan tombol masuk. Bagian *body* berisi video atau foto, video sambutan, layanan klinik, artikel dan berita. Bagian *footer* berisi logo dan hubungi kami.



Gambar 4.2 Desain Sketsa Beranda

Gambar 4.3 merupakan sketsa halaman profil. Pada tampilan ini terdiri atas *header*, *body*, dan *footer*. Bagian *header* berisi logo, menu, dan tombol masuk. Bagian *body* berisi tentang klinik, motto, visi, misi, struktur organisasi. Bagian *footer* berisi logo dan hubungi kami.

Gambar 4.4 merupakan sketsa halaman jadwal klinik. Pada tampilan ini terdiri atas *header*, *body*, dan *footer*. Bagian *header* berisi logo, menu, dan tombol masuk. Bagian *body* berisi nama poli, nama dokter, jam praktik dokter, dan tombol untuk melakukan janji temu dengan dokter. Bagian *footer* berisi logo dan hubungi kami.

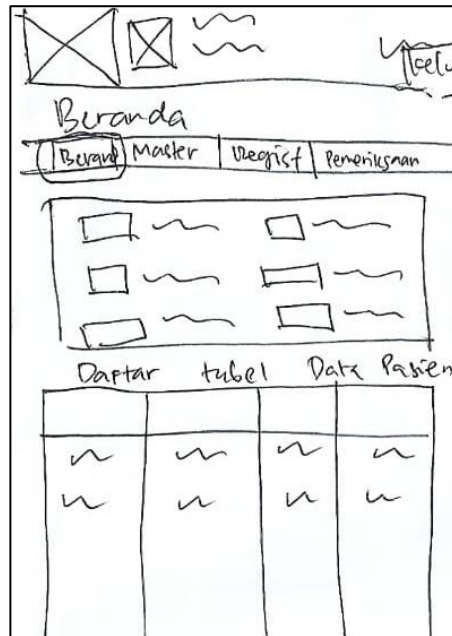


Gambar 4.3 Desain Sketsa Profil



Header		
Carir	tel no	jam praktik
Nama Poli	Dokter	Jam
Poli Gigi	Drg. Esha	11.00 - 12.00
	Drg. Isha	12.00 - 14.00
Poli KIA	Bidan Elisha	00.00 - 12.00
Poli Umum	Dr. Firman	08.00 - 11.00
Footer		

Gambar 4.4 Desain Sketsa Jadwal Klinik

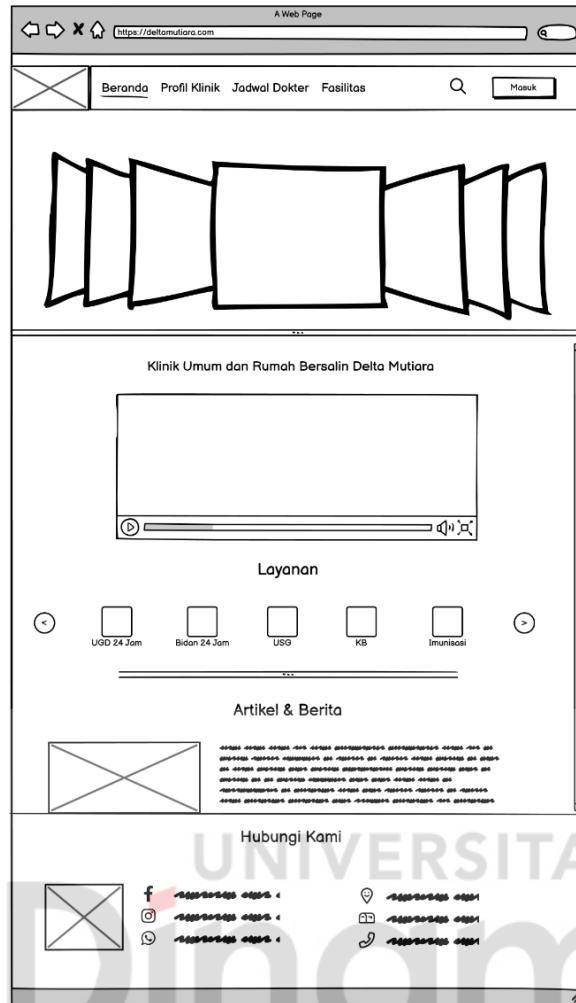


Gambar 4.5 Desain Sketsa *Backend*

Gambar 4.5 merupakan sketsa halaman sisi administrator. Pada tampilan ini terdiri dari *header* dan *body*, halaman ini dapat diakses oleh pegawai yang berwenang serta harus melalui halaman masuk dengan memasukkan nama dan kata sandi terlebih dahulu. Fungsi halaman tersebut yaitu untuk menyimpan seluruh data yang terjadi pada bagian registrasi, pemeriksaan, apotek, hingga kasir. Bagian *header* berisi logo, menu, serta tombol keluar. Bagian *body* berisi daftar data yang telah disimpan serta kolom inputan untuk memasukkan data.

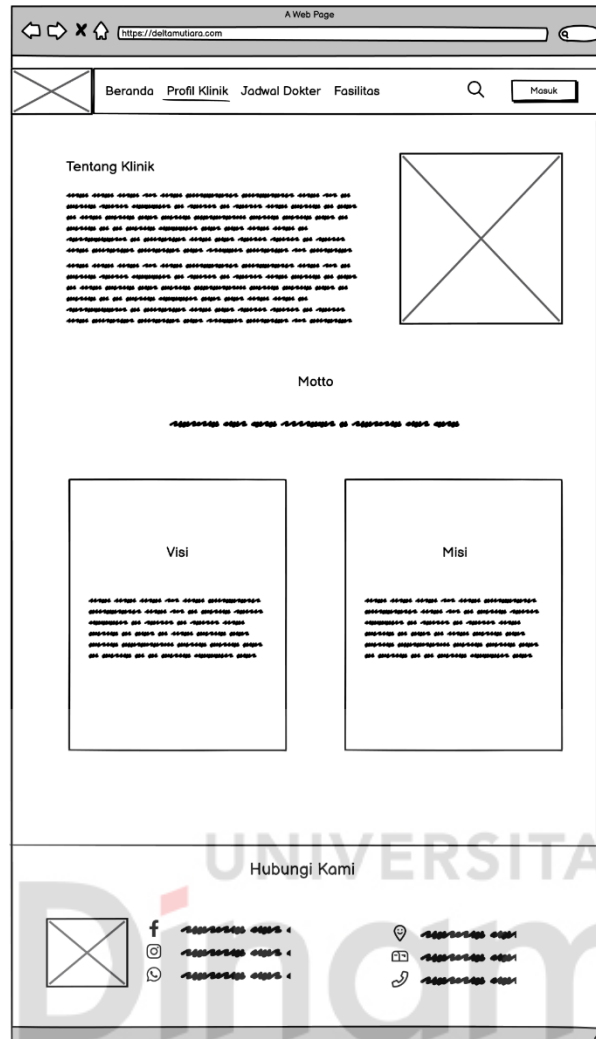
4.1.3 Perancangan Model Rangka

Model rangka dibuat berdasarkan hasil dari sketsa yang terpilih pada tahap sebelumnya menggunakan aplikasi Balsamiq Wireframe dan akan dibuatkan prototipe dalam tahap selanjutnya



Gambar 4.6 Desain Model Rangka Beranda

Pada halaman beranda Gambar 4.6, pengguna dapat melihat foto klinik yang dapat bergulir, video atau foto sambutan, fitur layanan yang dapat digeser ke kanan dan ke kiri, serta artikel berita pada *website* klinik. Pada bagian *footer*, pengguna dapat langsung terhubung ke sosial media maupun kontak milik KURB Delta Mutiara.



Gambar 4.7 Desain Model Rangka

Pada halaman profil Gambar 4.7, pengguna dapat melihat informasi terkait klinik, motto, visi dan misi, serta struktur organisasi pada klinik KURB Delta Mutiara.

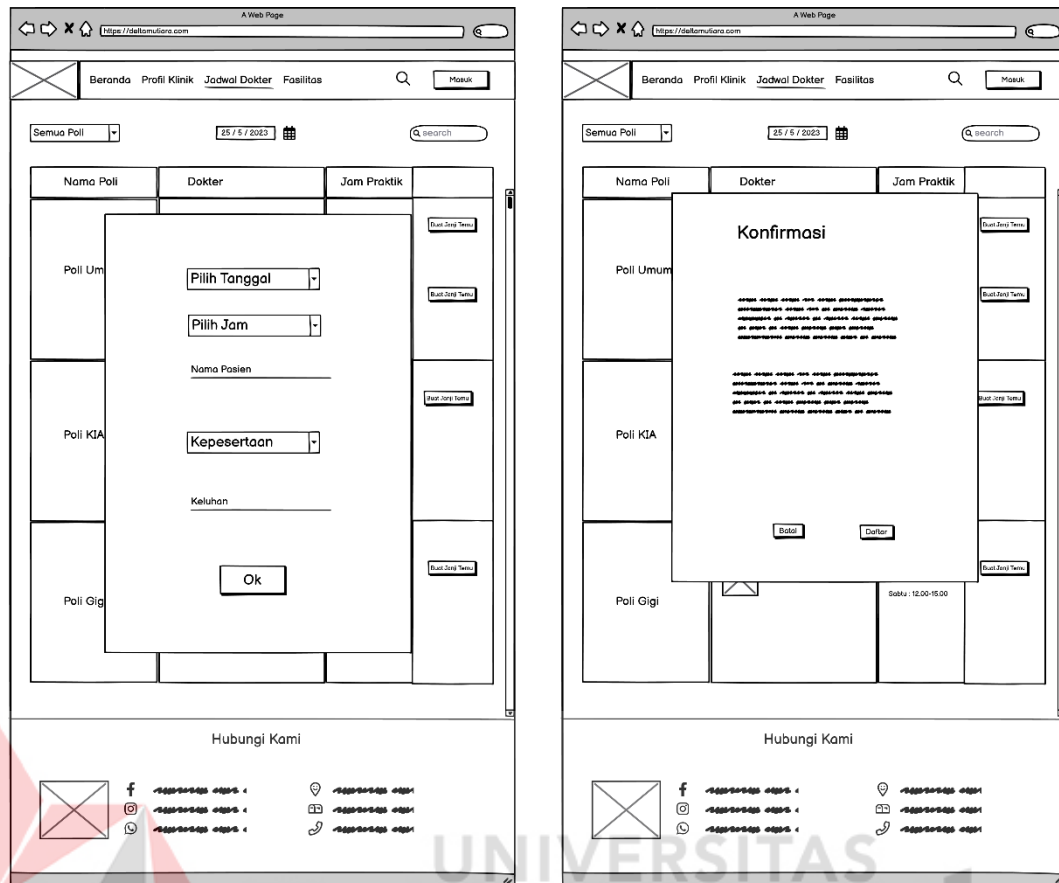
Pada halaman jadwal dokter Gambar 4.8, pengguna dapat melihat informasi mengenai poli, nama dokter serta jam praktik dokter. Terdapat tombol untuk melakukan janji temu dengan dokter, namun pengguna diharuskan untuk masuk dengan memasukkan nama dan kata sandi terlebih dahulu sebelum melakukan janji temu.

Nama Poli	Dokter	Jam Praktik	
Poli Umum	<input checked="" type="checkbox"/> drg. Fahmi Riduwan	Kamis : 12.00-15.00 18.00-21.00 Sabtu : 12.00-15.00	<input type="button" value="Buat Janji Temu"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> drg. Sarah Wanita	Senin : 12.00-15.00 Selasa : 12.00-15.00 Rabu : 12.00-15.00	<input type="button" value="Buat Janji Temu"/>
Poli KIA	<input checked="" type="checkbox"/> Suratna Wijayanti, S.Keb.	Kamis : 12.00-15.00 18.00-21.00 Sabtu : 12.00-15.00	<input type="button" value="Buat Janji Temu"/>
Poli Gigi	<input checked="" type="checkbox"/> dr. Tedjo Sutedjo	Kamis : 12.00-15.00 18.00-21.00 Sabtu : 12.00-15.00	<input type="button" value="Buat Janji Temu"/>

Hubungi Kami

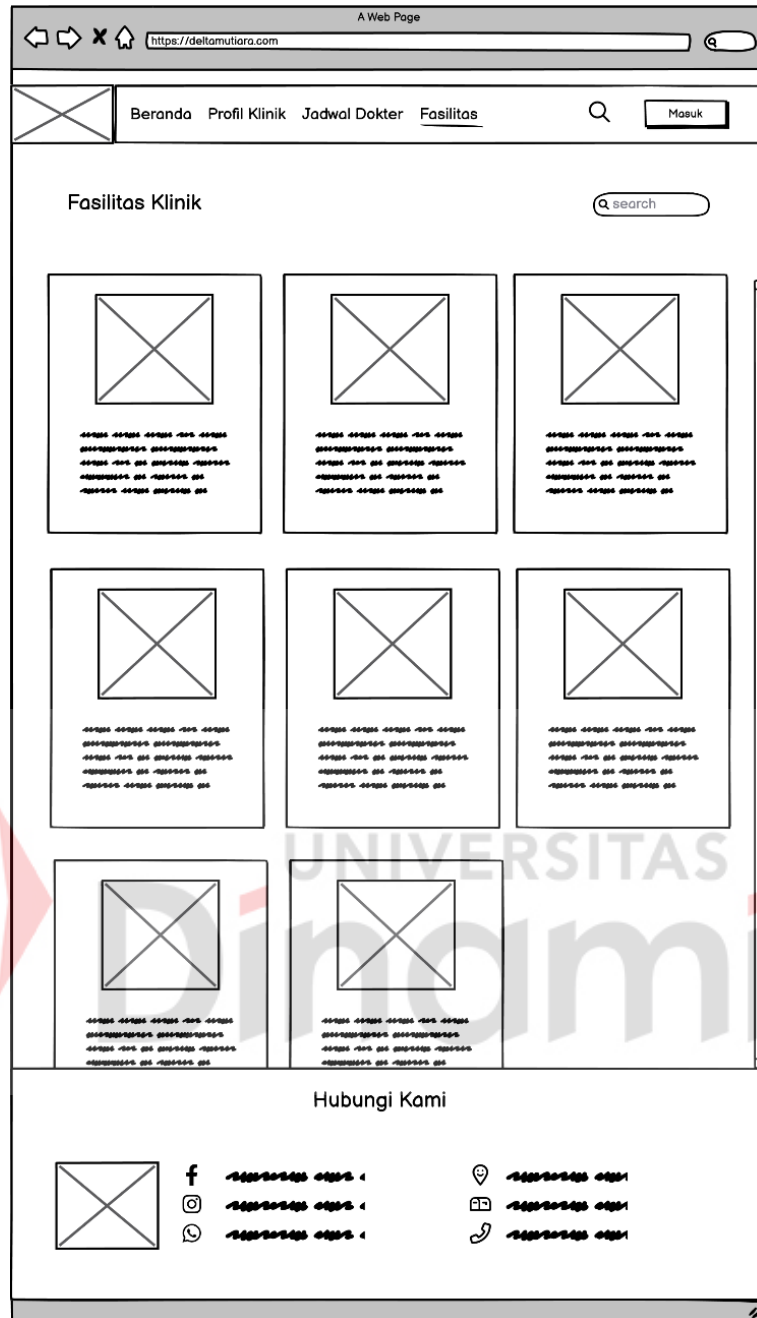
Gambar 4.8 Desain Model Rangka Jadwal Dokter

Selanjutnya apabila telah memilih poli dan dokter yang dituju di halaman jadwal dokter, pengguna harus mengisi form dan memilih tanggal, jam, kepesertaan pasien, dan keluhan. Apabila bersedia dan menekan tombol 'ok' maka akan tampil halaman konfirmasi pembuatan janji temu seperti pada Gambar 4.9.



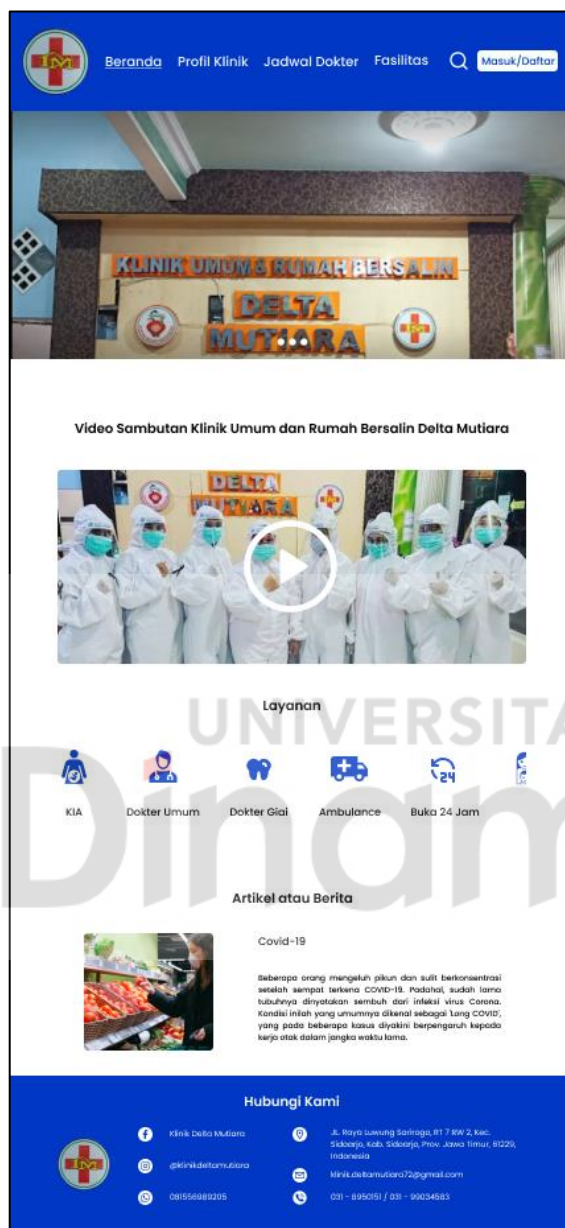
Gambar 4.9 Desain Model Rangka Buat Janji Dokter dan Konfirmasi

Halaman fasilitas pada Gambar 4.10, *header* terletak di atas dan memanjang ke kanan. Terdapat logo klinik disebelah pojok kiri dan empat menu utama, tombol pencarian untuk mencari informasi yang dibutuhkan, dan tombol masuk akun. Pada bagian tengah model rangka terdapat tata letak foto fasilitas beserta keterangannya. Pada bagian *footer* terdapat logo klinik dan informasi “Hubungi Kami” yang berisi social media klinik seperti Instagram, email, alamat, nomor telepon.



Gambar 4.10 Desain Model Rangka Fasilitas

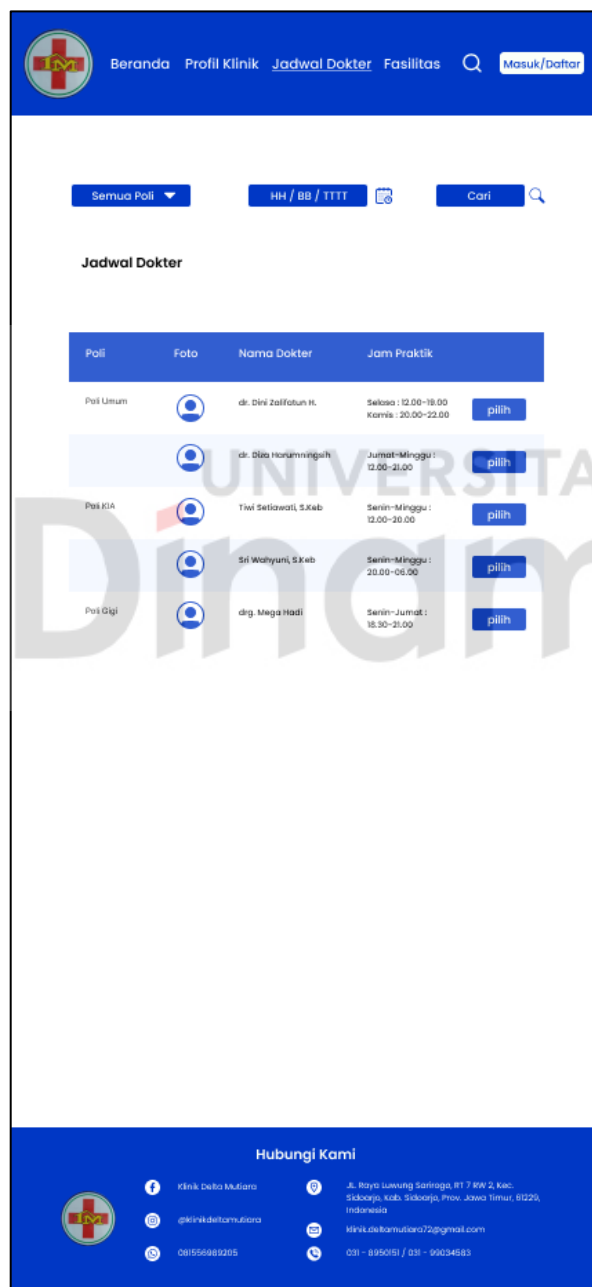
4.1.4 Perancangan Prototipe



Gambar 4.11 Desain Prototipe *Dashboard*

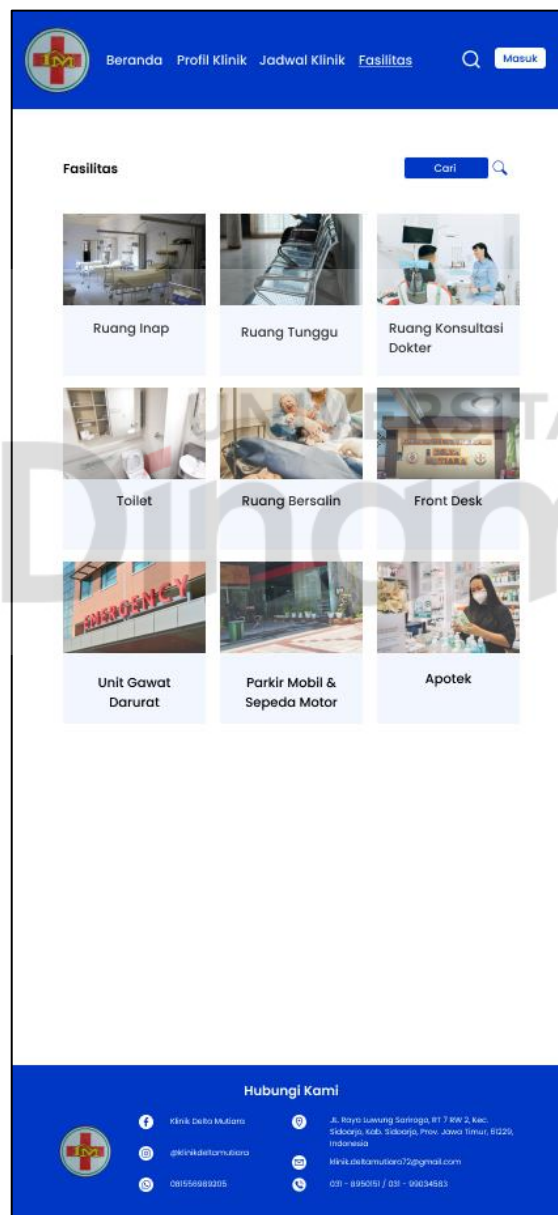
Dalam susunan menu pada Gambar 4.11 terdapat opsi berupa galeri foto yang bergulir, video sambutan, informasi mengenai layanan kami, dan artikel berita terkini. Menu-menu ini dirancang dengan tujuan sebagai pusat informasi yang mencakup kebutuhan pengguna sejalan dengan temuan wawancara yang terdokumentasi pada Lampiran 1. Video sambutan dan gambar bergulir berfungsi untuk menyampaikan informasi secara visual, membuat pesan, agar konten lebih

mudah dipahami oleh pengguna serta untuk meningkatkan nilai estetika pada tata letak halaman beranda. Fungsi dari artikel dan berita yaitu untuk memberikan varian konten dan sesuai Lampiran 1 yaitu menyajikan informasi terkini dan relevan mengenai kesehatan ke masyarakat. Pada bagian *footer* terdapat informasi mengenai alamat, nomor telepon, email, dan tautan sosial media KURB Delta Mutiara.



Gambar 4.12 Desain Prototipe Jadwal Dokter

Gambar 4.12 merupakan solusi dari permasalahan pengguna yang tidak tahu nama dokter beserta jam praktik dokter, sehingga desain prototipe ini menyajikan informasi mengenai dokter dan perawat yang sedang praktik beserta jam praktiknya. Dan terdapat tombol untuk memilih dokter atau perawat yang akan dipilih untuk melakukan janji temu. Namun dalam melakukan janji temu harus dilakukan *login* akun untuk mengidentifikasi pengguna dan berfungsi dalam pengelolaan antrian atau waktu tunggu.



Gambar 4.13 Desain Prototipe Fasilitas

Gambar 4.13 yaitu desain prototipe fasilitas yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengunjung mengenai informasi fasilitas apa saja yang ditawarkan oleh KURB Delta Mutiara.

Sistem Informasi Manajemen Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara

Dashboard Data Master Registrasi Pemeriksaan Apotek Kasir

PEMERIKSAAN - RAWAT JALAN

No. RM: NIK: No. Registrasi: No. BPJS:

Nama Lengkap: Kepsertaan: R/U/UGD/RI:

Tempat Lahir: Tgl Lahir: Usia: Dokter:

Jenis Kelamin: Status Nikah: Gol. Darah: Tgl Masuk:

Jam Masuk:

Keluhan: BB: kg TB: cm

Suhu: °C Tekanan Darah: mmHg Nadi: x/mnt Pernapasan (RR): x/mnt

Riwayat Penyakit Diderita: Riwayat Alergi:

Riwayat Penyakit Keluarga: Riwayat Merokok:

Diagnosis: ICD: Terapi Fisik:

ICD: Catatan Dokter:

No.	No. Registrasi	No. RM	Tgl Masuk	Jam Masuk	Nama Lengkap	Kepsertaan	Tgl Lahir	R/U/UGD/RI	Keluhan	TTV dan Riwayat	Di
1	R0002	RM01-001-112	9 Jul 2023	15:00	Shanty Kurniawati	BPJS	17 Mei 1994	Rawat Jalan - KIA	Muntah-muntah, pusing	BB: 70 kg TB: 160 cm Suhu: 38 °C Tekanan Darah: 120/80 mmHg Nadi: 80 x/mnt Pernapasan: 20 x/mnt Riwayat Penyakit Diderita: - Riwayat Alergi: Lidang Riwayat Penyakit Keluarga: Diabetes Riwayat Merokok: Tidak	KCI
2	R0001	RM01-001-112	10 Mei 2023	20:00	Shanty Kurniawati	Reguler	17 Mei 1994	Rawat Jalan - Gigi	Gigi Bau	BB: 70 kg TB: 160 cm Suhu: 38 °C Tekanan Darah: 120/80 mmHg Nadi: 80 x/mnt	KCI Bat

Halaman:

© KURB 2023

Gambar 4.14 Desain Prototipe Pemeriksaan

Sesuai hasil wawancara pada karyawan KURB Delta Mutiara khususnya pada bagian perawat dan dokter. Prototipe Gambar 4.14 adalah solusi dari permasalahan yang terjadi. Prototipe ini menyajikan form inputan untuk pasien Rawat Jalan, UGD, maupun Rawat Inap dan bertujuan untuk mencatat keluhan, riwayat penyakit yang diderita pasien, pemeriksaan tanda vital, diagnosis, terapi

fisik, catatan dari dokter serta melihat riwayat pemeriksaan pasien sebelumnya. Form ini hanya boleh diinput oleh perawat serta dokter saja.

The screenshot displays a web-based medical form for obstetrics. The form is organized into several sections: patient identification, personal information, pregnancy details, and various clinical observations. The observations are categorized by body systems, including pregnancy-related, respiratory, digestive, and general health. A table at the bottom provides a summary of the examination history.

No.	No. Registrasi	No. RM	Pemeriksaan 1	Pemeriksaan 2	Pemeriksaan Fisik	Pemeriksaan KU
1	80002	RM01-001-112	Kehamilan anak ke- Tinggi Fundus Uteri : Usia Kehamilan : Letak Janin : DJJ :	LEA : G : P : HPHT : HPL :	Muntah-muntah : Pusing : Nyeri Perut : Nafsu Makan : Pendarahan : Penyakit yg diderita : Riwayat Penyakit Keluarga : Kebiasaan : Pasangan Seksual Istri : Pasangan Seksual Suami :	Bentuk Tubuh : Kesadaran : Mata : Leher : Payudara : Paru : Jantung : Hati : Genitalia : Suhu Badan :

Gambar 4.15 Desain Prototipe Obstetri

Prototipe Gambar 4.15 adalah solusi dari permasalahan yang terjadi. Prototipe ini menyajikan form inputan untuk pasien ibu hamil saja dan dapat melihat riwayat obstetri pasien seperti gejala yang dialami saat hamil, kehamilan anak ke berapa, HPHT (Hari Pertama Haid Terakhir), HPL (Hari Perkiraan Lahir), dan lainnya. Form ini hanya boleh diinput oleh perawat serta dokter saja.

4.2 Menjalankan Eksperimen (*Run an Experiment*)

Menjalankan eksperimen ini dilakukan kepada 20 responden menggunakan aplikasi Maze. 20 orang terdiri dari perawat, kasir, admin, apoteker, dokter, serta pengunjung KURB Delta Mutiara.

Aplikasi Maze digunakan dalam menjalankan eksperimen prototipe sebagai media uji coba prototipe dengan pengguna dengan menggunakan perangkat *handphone* dan laptop yang mana pengguna harus menyelesaikan *task* scenario yang diberikan. Skenario uji coba menggunakan aplikasi Maze dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.2 Skenario Uji Coba Aplikasi Maze bagian *Frontend*

<i>Task</i>	<i>Skenario</i>
F1	Pengguna menjalankan fungsi halaman pendaftaran akun
F2	Pengguna menjalankan fungsi halaman masuk akun
F3	Pengguna menjelajahi halaman menu profil, jadwal klinik, dan fasilitas
F4	Pengguna menjalankan fungsi menu buat janji temu dokter
F5	Pengguna menjalankan fungsi “Lihat akun saya” dan “Riwayat kunjungan”
F6	Pengguna menjalankan fungsi “keluar akun”

Tabel 4.3 Skenario Uji Coba Aplikasi Maze bagian *Backend*

<i>Task</i>	<i>Skenario</i>
B1	Pengguna melakukan aktivitas masuk akun hingga dapat masuk ke halaman dashboard
B2	Pengguna menjalankan fungsi data master pasien dengan melakukan aktivitas pilih menu Data Master Pasien, Dokter, Petugas, Tindakan, dan Obat
B3	Pengguna menjalankan fungsi rekam medis pasien dengan melakukan aktivitas pilih menu data master pasien, pilih nama pasien, ikon mata, pemeriksaan, obstetri, tindakan, dan obat.
B4	Pengguna menjalankan fungsi registrasi dengan melakukan aktivitas memilih menu pemeriksaan, serta menekan tombol pemeriksaan, obstetri, tindakan, dan obat.
B5	Pengguna menjalankan fungsi registrasi dengan melakukan masuk ke halaman akun saya
B6	Pengguna menjalankan fungsi keluar akun dengan melakukan aktivitas melakukan klik tombol akun saya dan keluar

Tabel 4.4 Hasil Durasi Menjalankan Eksperimen pada Bagian *Frontend*

No.	Fungsi <i>Frontend</i>	Durasi		
		Minimal	Maksimal	Rata-rata
1	Pendaftaran Akun	4.32s	54.50s	20.37s
2	Masuk Akun	3.20s	37.54s	10.32s
3	Melihat Menu Profil, Jadwal Klinik & Fasilitas	8.48s	75.53s	28.00s
4	Membuat Janji Temu Dengan Dokter	11.59s	94.36s	40.1s
5	Melihat 'Akun Saya' & Riwayat Kunjungan	4.05s	47.92s	12.7s
6	Keluar Akun	3.19s	32.05s	9.3s

Dari hasil pada Tabel 4.4 dan Tabel 4.5 terdapat maksimal, minimal, serta rata-rata pengguna dalam menjalankan *task* pada aplikasi Maze baik prototipe *frontend* maupun *backend* dan terdapat hasil melebihi 60 detik. Setelah melakukan pengamatan, hasil melebihi 60 detik ini dikarenakan prototipe yang tidak bisa di zoom pada perangkat dan ada beberapa titik spot saja yang diberi *flow* sehingga pengguna harus menekan spot yang diberi *flow* hingga benar. Dan pada Tabel 4.5 dapat dilihat fungsi *backend* rekam medis melebihi 60 detik dikarenakan judul *task* dan menu tidak sama sehingga pengguna harus mencari, seperti *task* rekam medis namun pada desain ui/ux tidak ada menu rekam medis tetapi menu data master pasien dan menekan tombol ikon mata. Sehingga hal ini membuat durasi waktu “klik” pengguna meningkat. Selanjutnya pada *task* fungsi *backend* pemeriksaan rawat jalan, UGD, dan rawat inap durasi “klik” pengguna melebihi 60 detik dikarenakan pengguna melihat-lihat desain dan konten yang terdapat pada prototipe. Serta pada *task* fungsi *backend* Apotek durasi melebihi 60 detik dikarenakan pengguna harus menyelesaikan *task* apotek yang cukup banyak yaitu menu resep pasien, pembelian obat, laporan penjualan dan pembelian obat.

Tabel 4.5 Hasil Durasi Menjalankan Eksperimen pada Bagian *Backend*

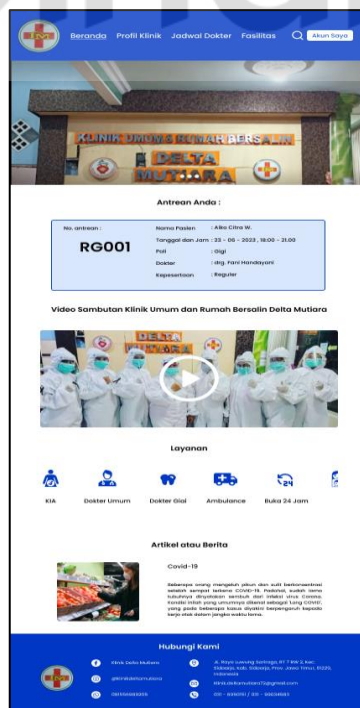
No.	Fungsi <i>Backend</i>	Durasi		
		Minimal	Maksimal	Rata-rata
1	Masuk Akun	1.81s	22.15s	6.1s
2	Menu Data Master Pasien, Dokter, Petugas, Tindakan & Obat	9.45s	53.77s	27.1s
3	Rekam Medis	4.83s	78.7s	26.9s
4	Registrasi Pasien	1.49s	16.5s	5s
5	Pemeriksaan Rawat Jalan, UGD & Rawat Inap	7.04s	89.81s	28.5s
6	Apotek	8.65s	94.4s	26.8s
7	Kasir	2.61s	21.09s	7.1s

4.3 Umpan Balik dan Penelitian (*Feedback and Research*)

Pada tahap umpan balik dan penelitian ini berfokus pada analisis Ada beberapa umpan balik yang diberikan oleh pengguna secara fungsi yaitu menambahkan fungsi upload data penunjang pasien seperti hasil laboratorium, hasil radiologi dan lain sebagainya pada bagian *backend*. Serta pada *frontend* pada bagian halaman depan yaitu beranda, ditambahkan antrean pengguna saat ini seperti pada Gambar 4.16.

4.4 Pengujian Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil dari pengujian kepuasan pengguna pada Tabel 4.6 mendapatkan hasil oleh pengguna dengan nilai rata-rata 75,125. Berdasarkan *range* SUS untuk *usability* yang dapat dilihat pada Gambar 2.2 pada Bab 2 sebelumnya, dimana nilai perhitungan SUS ke-2 ini mendapatkan *grade* B yang memperoleh kisaran nilai baik.



Gambar 4.16 Halaman Beranda setelah dievaluasi

Tabel 4.6 Hasil Perhitungan SUS ke-2

RESPONDE N KE-	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	JUML AH	NILAI (JUMLAH*2,5)
1	4	4	4	3	4	3	0	4	2	4	32	80
2	3	3	4	4	3	4	0	3	0	4	28	70
3	4	4	4	4	4	4	0	4	0	4	32	80
4	4	4	3	4	3	3	1	3	1	3	29	72.5
5	4	4	3	4	3	4	2	4	0	3	31	77.5
6	4	4	4	4	4	4	0	4	1	2	31	77.5
7	4	4	4	4	4	4	1	3	0	4	32	80
8	4	4	4	4	3	3	1	3	0	4	30	75
9	4	4	4	4	4	4	0	3	2	4	33	82.5
10	4	4	4	4	3	4	1	4	0	4	32	80
11	4	3	3	3	3	3	1	3	0	4	27	67.5
12	4	3	3	4	4	4	1	1	1	3	28	70
13	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	26	65
14	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	26	65
15	4	4	4	4	3	4	0	3	0	4	30	75
16	4	4	4	4	4	4	1	4	0	4	33	82.5
17	4	4	4	4	4	4	1	4	0	2	31	77.5
18	3	4	4	3	3	3	1	3	1	3	28	70
19	4	4	4	3	4	3	1	4	1	3	31	77.5
20	4	4	4	3	4	4	1	3	0	4	31	77.5
Rata-rata nilai												75.125

Pada ke empat pertanyaan indikator *efficiency* dan *satisfaction* memiliki pertanyaan negatif sehingga untuk nilai 1 diberi nilai skor 5, nilai 2 diberi nilai skor 4, nilai 3 diberi nilai skor 3, nilai 4 diberi nilai skor 2, nilai 5 diberi nilai skor 1. Perhitungan data indikator *efficiency* pada SUS pertama dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Perhitungan Indikator *Efficiency* SUS Pertama

Indikator	STS 1 (5)	TS 2 (4)	C 3 (3)	S 4 (2)	SS 5 (1)	Total Skor	Mean
E1	0	13	3	3	1	68	3.4
E2	3	0	3	5	9	53	2.65
TOTAL							3.025

Perhitungan indikator *efficiency* SUS pertama memiliki total nilai rata-rata 3,025 atau 3 yang artinya yaitu ragu-ragu. Diartikan bahwa nilai 5 menunjukkan sangat setuju, nilai 4 setuju, nilai 3 ragu-ragu, nilai 2 tidak setuju, nilai 1 sangat tidak setuju.

Tabel 4.8 Perhitungan Indikator *Efficiency* SUS Kedua

Indikator	STS 1 (5)	TS 2 (4)	C 3 (3)	S 4 (2)	SS 5 (1)	Total Skor	Mean
E1	13	7	0	0	0	93	4.65
E2	12	8	0	0	0	92	4.6
TOTAL							4.625

Pada SUS kedua pada Tabel 4.8, nilai indikator *efficiency* mengalami peningkatan menjadi 4,625.

Tabel 4.9 Perhitungan Indikator *Satisfaction* SUS Pertama

Indikator	STS 1 (5)	TS 2 (4)	C 3 (3)	S 4 (2)	SS 5 (1)	Total Skor	Mean
S1	3	2	1	10	4	50	2.5
S2	0	2	4	9	5	43	2.15
TOTAL							2.325

Perhitungan indikator *satisfaction* SUS pertama pada Tabel 4.9 memiliki total nilai rata-rata 2,325 atau 2 yang artinya indikator efisiensi belum bisa diterima oleh pengguna. Sedangkan pada indikator *satisfaction* SUS kedua pada Tabel 4.10, nilai rata-rata mengalami peningkatan menjadi 4,45 yang artinya nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju dan dapat diterima oleh pengguna.

Tabel 4.10 Perhitungan Indikator *Satisfaction* SUS Kedua

Indikator	STS 1 (5)	TS 2 (4)	C 3 (3)	S 4 (2)	SS 5 (1)	Total Skor	Mean
S1	11	7	2	0	0	89	4.45
S2	11	7	2	0	0	89	4.45
TOTAL							4.45

4.5 Hasil

Dalam bab ini, hasil dari *redesign* UI/UX pada *website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara yaitu prototipe *website* KURB Delta Mutiara telah memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna khususnya terhadap *usability*. Hal tersebut dapat dilihat pada peningkatan hasil SUS (*System Usability Scale*) pertama dan kedua yaitu untuk SUS pertama pada *website* KURB Delta Mutiara bernilai 51,5 serta pada SUS kedua pada prototipe *website* KURB Delta Mutiara bernilai 75,125.

Pada indikator *efficiency* terdapat peningkatan dari nilai 3,025 menjadi 4,625. Serta pada indikator *satisfaction* juga mengalami peningkatan dari nilai

2,325 menjadi 4,45 yang memiliki makna nilai tersebut pada awalnya belum mencapai harapan pengguna, namun meningkat menjadi memadai untuk memenuhi ekspektasi pengguna.

Sehingga dengan pengujian SUS dapat diketahui bahwa dengan perancangan UI/UX pada *website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara dapat meningkatkan nilai *usability* khususnya pada *efficiency* dan *satisfaction* dibandingkan dari tampilan *website* sebelumnya. Oleh karena itu rekomendasi prototipe yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pengembang aplikasi dalam merancang ulang *website* layanan kesehatan.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil *Redesign User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *Website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *User interface* serta *user experience* bagian *frontend* yang dihasilkan telah memberikan informasi pelayanan kepada pengguna dengan memberikan informasi profil klinik, jadwal praktik dokter, kegiatan, serta informasi kontak. Sehingga hal tersebut telah sesuai dengan tujuan yaitu mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi pada *website* klinik sesuai kebutuhan pengguna.
2. *User interface* serta *user experience* bagian *backend* yang dihasilkan telah memberikan informasi dan dapat membantu meningkatkan pelayanan khususnya untuk bagian kasir, registrasi pasien, pemeriksaan pasien, & apotek.
3. *Redesign* UI/UX menggunakan metode *Lean UX* ini juga telah menghasilkan rekomendasi prototipe dan sesuai dengan perhitungan SUS (*System Usability Scale*) yang menghasilkan nilai akhir 75,125 yang berarti pengguna merespon prototipe dengan baik.
4. *Redesign* UI/UX menggunakan metode *Lean UX* juga dapat meningkatkan *efficiency* dan *satisfaction* pada *website* Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara dengan nilai rata-rata 4,625 dan 4,45 yang berarti setuju dan dapat diterima oleh pengguna.

5.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, Saran yang dapat diusulkan untuk penerapan perbaikan dan pengembangan yaitu perancangan desain UI/UX pada sistem *backend* untuk pengelolaan konten *website frontend company profile* KURB Delta Mutiara.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Jid, A., Bell, D., & Arzoky, M. (2019). *Personas Design for Conversational Systems in Education*.
- Anggara, D. A., Harianto, W., & Aziz, A. (2021). Prototipe Desain User Interface Aplikasi Ibu Siaga Menggunakan Lean Ux. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 4, 58–74.
- Aziza, R. F. A. (2021). Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi Menggunakan User Persona Dan User Journey. *Information System Journal*, 3(2), 6–10. <https://doi.org/10.24076/infosjournal.2020v3i2.420>
- Fernando, F. (2020). Perancangan User Interface (Ui) & User Experience (Ux) Aplikasi Pencari Indekost Di Kota Padangpanjang. *TANRA: Jurnal Desain Komunikasi Visual Fakultas Seni dan Desain Universitas Negeri Makassar*, 7(2), 101. <https://doi.org/10.26858/tanra.v7i2.13670>
- Huda, N. (2019). Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Penilaian Website Rs Siloam Palembang. *Klik - Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 6(1), 36. <https://doi.org/10.20527/klik.v6i1.177>
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 1–111.
- Lazawardi, E., Ramadani, L., & Mufied, F. A. A. (2022). *Perancangan User Interface Sistem Telemedicine Berbasis Mobile App Menggunakan Metode Goal-Directed Design*. 9(2), 664–669.
- Lewis, J. R., & Sauro, J. (2018). Item Benchmarks for the System Usability Scale. *Journal of Usability Studies*, 13(3), 158–167.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248>
- Menteri Kesehatan. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan No.9 Tahun 2014 tentang Klinik*. c, 1–18. BN.2014 /NO. 232, kemenkes.go.id : 18 hlm
- Nadhiya Tsary, V., Kadek Dwi Nuryana, I., Kunci-Kualitas Kegunaan, K., & Informasi, K. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo dengan Menggunakan Metode Webqual. *Journal of Informatics and Computer Science*, 02, 94–104.
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen*

dan Akuntansi, 7(1), 1–7.

Nursyifa, Mayasari, R., & Irawan, A. S. yuda. (2021). Penerapan Metode Lean UX Pada Perancangan UI/UX Aplikasi Digilib Unsika Versi Windows. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4, 2013–2015.

Paramadani, R. B., Kompiang, A. A., Sudana, O., Made, I., & Putra, S. (2020). Pengembangan User Interface dan User Experience SIMRS untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Bagian Farmasi. *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, 1(2).

Pemerintah Pusat. (2009). *Undang-undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. 23(1), 77–100.

Primasari, A. R., Tolle, H., & Muslimah Az-Zahra, H. (2019). Evaluasi Dan Perbaikan User Experience Pada Aplikasi Mobile Muslimnesia Menggunakan Metode Usability Testing Dan User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada PT. DOT INDONESIA. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(7), 6997–7005. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Putra, F. S., Az-zahra, H. M., & Fanani, L. (2019). Evaluasi Usability Aplikasi Perangkat Bergerak Algoritma Kopi menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(8), 8130–8139.

Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>

Ramadhan, D. A., & Gultom, J. A. P. (2020). Perancangan Web Pelayanan Perizinan Pemerintah Menggunakan Lean UX. *Jurnal Ilmu Komputer dan Agri-Informatika*, 7(1), 21–30. <https://doi.org/10.29244/jika.7.1.21-30>

Setiawansyah, S., Adrian, Q. J., & Devija, R. N. (2021). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Perpustakaan Menggunakan Model Desain User Experience. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 11(1), 24–36. <https://doi.org/10.34010/jamika.v11i1.3710>

Soejono, A. W., Setyanto, A., & Sofyan, A. F. (2018). Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO). *Respati*, 13(1), 29–37. <https://doi.org/10.35842/jtir.v13i1.213>

Wijaya, A., Wijaya, F., Agustria, K., Wijaya, M., Therino, R., Putra, R., & Pribadi, R. (2022). Perancangan UI/UX Pada Aplikasi WE-CARE Menggunakan Metode Design Thinking. *Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa Universitas Multi Data Palembang*, 465–471.

Wiwesa, N. R. (2021). User Interface Dan User Experience Untuk Mengelola. *JSHT-Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 17–31.

<http://journal.vokasi.ui.ac.id/index.php/jsht/article/download/116/92>

Yolanda, I. (2019). *ANALISA DAN EVALUASI USER EXPERIENCE DESIGN SISTEM INFORMASI TUGAS AKHIR MENGGUNAKAN METODE LEAN UX (Studi Kasus : Jurusan Teknik Informatika UIN SUSKA Riau)*.



UNIVERSITAS
Dinamika