ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* PADA SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN *ONLINE* RUMAH SAKIT WONOLANGAN KABUPATEN PROBOLINGGO

SKRIPSI

Oleh

Vivi Handayani

NIM E41200059

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI

POLITEKNIK NEGERI JEMBER

2024

ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* PADA SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN *ONLINE* RUMAH SAKIT WONOLANGAN KABUPATEN PROBOLINGGO

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Komputer (S.Tr. Kom) di Program Studi Teknik Informatika Jurusan Teknologi Informasi

Oleh

Vivi Handayani
NIM E41200059

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
2024

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI

Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo

Vivi Handayani (NIM E41200059)

Telah Diuji pada Tanggal 21 Maret 2024
dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

Ketua Penguji,

Elly Antika, ST, M.Kom
NIP. 19781011 200501 2 002

Sekretaris Penguji,

Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T
NIP. 19891212 200501 1 001

Anggota Penguji,

Dr. Denny Trias Utomo, S.Si, M.T
NIP. 19711009 200312 1 001

Dosen Pembimbing

Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T
NIP. 19891212 200501 1 001

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Teknologi Informasi

Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom, M.Cs
NIP. 19830203 200604 1 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

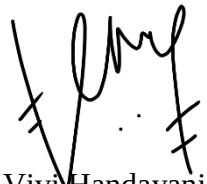
Nama : Vivi Handayani

NIM : E41200059

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam Skripsi saya yang berjudul "Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo" merupakan gagasan dan hasil karya saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing, dan belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun pada perguruan tinggi manapun.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Jember, 21 Maret 2024



Vivi Handayani

NIM E41200059

PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama	: Vivi Handayani
NIM	: E41200059
Program Studi	: Teknik Informatika
Jurusan	: Teknologi Informasi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada UPT.Perpustakaan Politeknik Negeri Jember, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Karya Ilmiah **berupa Laporan Skripsi saya yang berjudul** :

ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* PADA SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN *ONLINE* RUMAH SAKIT WONOLANGAN KABUPATEN PROBOLINGGO

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusifini UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Jember berhak menyimpan, mengalih media atau format, mengelola dalam bentuk Pangkalan Data (Database), mendistribusikan karya dan menampilkan atau mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Politeknik Negeri Jember, Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas Pelanggaran Hak Cipta dalam Karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember
Pada Tanggal : 21 Maret 2023
Yang menyatakan,

Nama : Vivi Handayani
NIM : E41200059

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

QS. Al Insyirah Ayat 6

PERSEMBAHAN

Skripsi saya yang berjudul "Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo". Saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, kemudahan, kelancaran, dan kesehatan kepada saya dalam menyelesaikan karya ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta, ayah Bambang Hermanto dan ibu Reni Susilowati, serta adik saya Viona Brilliant Novelya atas dukungan, kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tak terhingga.
3. Kepada diri saya sendiri Vivi Handayani, terimakasih telah bekerja keras dan bertahan hingga sampai di titik ini. Masa depan masih panjang, terus menjadi orang yang lebih baik kedepannya, membahagiakan orang tua, dan bermanfaat bagi orang lain.
4. Kepada Bapak Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan motivasi, membimbing, dan mendukung selama proses penelitian dengan sangat sabar.
5. Kepada pihak Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo yang telah memberikan membantu dan membimbing saya dalam melakukan proses penelitian.
6. Kepada masyarakat kota dan kabupaten Probolinggo yang menjadi responden penelitian dan bersedia untuk meluangkan waktu untuk membantu proses penelitian saya.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan saya, Alvioni dan Hyuan yang selalu memberikan semangat dan motivasi membangun agar lebih sukses kedepannya.
8. Almamater tercinta Politeknik Negeri Jember.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo (*UI/UX Analysis and Design Using the Design Thinking Method in the Online Patient Registration Information System at Wonolangan Hospital, Probolinggo Regency*)

Supervised by Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T

Vivi Handayani
Studi Program of Informatic Engineering
Majoring in Information Technology
Program Studi Teknik Informatika
Jurusan Teknologi Informasi

ABSTRACT

The Online Patient Registration Information System (SIPPOL) is one of the clinic services provided by Wonolangan Hospital. This research aims to apply the Design Thinking method in designing recommendations for the SIPPOL Application. The recommended design was tested using the User Experience Questionnaire (UEQ) method and tested using a Maze. Two iterations were carried out in this design process because the results of the Maze test in the first iteration showed low scores. The results of the questionnaire test using the User Experience Questionnaire (UEQ) method showed that the five tested flows reached the Excellent category on the six UEQ scales used as benchmarks. Meanwhile, the results of the Maze test in the first iteration scored 82, and in the second iteration, it increased to 99, which falls into the high or acceptable category.

Key words: *Design Thinking, Usability Testing, User Experience Questionnaire (UEQ), User Interface, User Experience*

RINGKASAN

Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo, Vivi Handayani, Nim E41200059, Tahun 2024, 157 hlm., Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T (Pembimbing).

Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo merupakan anak perusahaan PT Perkebunan Nusantara XII yang bergerak dibidang kesehatan. Salah satu pelayanan dari Rumah Sakit Wonolangan yaitu pelayanan poliklinik melalui Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pengalaman pengguna SIPPOL serta merancang desain untuk pengembangan SIPPOL sebagai salah satu pelayanan pada Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan menggunakan metode *Design Thinking*. Evaluasi dari perancangan desain dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan menggunakan *tools* Maze.

Pada perancangan desain ini, dilakukan dua kali iterasi karena hasil pengujian *testing* Maze beberapa alur mendapatkan nilai yang rendah. Untuk hasil dari pengujian kuesioner menggunakan metode UEQ berdasarkan tolak ukur benchmark masuk pada kategori sangat baik pada lima alur yang diujikan, yang dimana mendapat 6 nilai *excellent* per alur pada enam skala yang ada. Sementara itu, pengujian Maze yang dilakukan untuk total nilai pada iterasi pertama mendapatkan nilai 82 dan untuk total nilai pada iterasi kedua mendapatkan nilai 99, yang dimana termasuk dalam kategori *high* (tinggi) atau layak.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan karya tulis ilmiah berjudul "Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo" dapat diselesaikan dengan baik.

Tulisan ini adalah laporan hasil penelitian yang dilaksanakan mulai tanggal 1 September 2023 sampai dengan 1 Maret 2024 bertempat di Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Jember, Kabupaten Jember, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.Tr.Kom) di Program Studi Teknik Informatika Jurusan Teknologi Informasi.

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya sebagai berikut.

1. Direktur Politeknik Negeri Jember.
2. Ketua Jurusan Teknologi Informasi.
3. Ketua Program Studi Teknik Informatika.
4. Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T selaku Pembimbing.
5. Rekan-rekanku dan semua pihak yang telah ikut membantu dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan laporan ini.

Laporan Karya Tulis Ilmiah ini masih kurang sempurna, mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna perbaikan di masa mendatang. Semoga tulisan ini bermanfaat.

Jember, Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

SKRIPSI ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
SURAT PERNYATAAN MAHASISWA iv
PERNYATAAN v
MOTTO vi
PERSEMBAHAN vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN ix
PRAKATA x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan 3
1.4 Manfaat 4

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Rumah Sakit 5
2.2 Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* 5
2.3 *User Interface* 6
2.4 *User Experience* 7
2.5 Populasi dan Sampel 8
2.6 *Design Thinking* 9
2.7 *User Experience Questionnaire* (UEQ) 10
2.8 *State of The Art* 13

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN 15
3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan 15
3.2 Alat dan Bahan 16
3.2.1 Alat Penelitian 16
3.2.2 Bahan Penelitian 17
3.3 Metode Penelitian 17
3.4 Tahap Penelitian 17
3.4.1 Identifikasi Masalah 18
3.4.2 Studi Literatur 18
3.4.3 *Empathize* 19
3.4.4 *Define* 19
3.4.5 *Ideate* 20
3.4.6 *Prototype* 21
3.4.7 *Testing* 21
3.4.8 Hasil Pengujian 21

BAB 4 METODE PENELITIAN 22
4.1 Identifikasi Masalah 22
4.2 Studi Literatur 22
4.3 *Empathize* 23
4.3.1 Observasi 23
4.3.2 Wawancara 23
4.3.3 Hasil Kuesioner Awal 24
4.3.4 *Empathy Map* 28
4.4 *Define* 29
4.4.1 *User Persona* 29
4.4.2 U*ser Journey Map* 30
4.4.3 *Affinity Diagram* 31
4.5 *Ideate* 32
4.5.1 *How Might We* atau HMW 32
4.5.2 *Information Architecture* atau IA 33
4.5.3 *User Flow* 34

4.5.4 *Wireframe* 38
4.6 *Prototype* 41
4.6.1 *Design System* 41
4.6.2 *High-Fidelity* 47
4.7 *Testing* 66
4.7.1 Data Item UEQ Pertama 66
4.7.2 Data Item UEQ Kedua 68
4.7.3 Trasformasi Data Pertama 69
4.7.4 Trasformasi Data Kedua 71
4.7.5 Rata-Rata 26 Poin Hasil Pengukuran UEQ Pertama 73
4.7.6 Rata-Rata 26 Poin Hasil Pengukuran UEQ Kedua 76
4.7.7 Enam Skala UEQ Pertama 78
4.7.8 Enam Skala UEQ Kedua 79
4.7.9 Skala *Benchmark* 80
4.7.10 Skala *Benchmark* Pengujian Kedua 83
4.7.11 *Usability Testing* Pengujian Maze Pertama 85
4.7.12 *Usability Testing* Pengujian Maze Kedua 88
4.8 Hasil Pengujian 89

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 91
5.1 Kesimpulan 91
5.2 Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 93

LAMPIRAN 95

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Tahapan *Design Thinking* 9
Gambar 2. 2 Struktur Skala UEQ 11
Gambar 2.3 Tujuh Skala Penilaian UEQ 12
Gambar 3. 1 Tahapan Alur Penelitian 18
Gambar 4. 1 Karakteristik Umur 24
Gambar 4. 2 Karakteristik Pekerjaan 25
Gambar 4. 3 Hasil Kuesioner Kesulitan Pengguna 25
Gambar 4. 4 Hasil Kuesioner Tampilan Pengguna 26
Gambar 4. 5 Hasil Kuesioner Ketertarikan Pengguna 27
Gambar 4. 6 Hasil Kuesioner Rekomendasi dan Saran 27
Gambar 4. 7 *Empathy Map* Pengguna 29
Gambar 4. 8 *User Persona* 30
Gambar 4. 9 *User Journey Map* 31
Gambar 4. 10 *Affinity Diagram* 32
Gambar 4. 11 *How Might We* 33
Gambar 4. 12 *Information Architecture* 34
Gambar 4. 13 *User Flow Login* dan Registrasi 35
Gambar 4. 14 *User Flow* Navigasi 36
Gambar 4. 15 *User Flow* Menu Janji Temu 36
Gambar 4. 16 *User Flow* Menu Informasi 37
Gambar 4. 17 *User Flow* Menu *Customer Help* 38
Gambar 4. 18 *Wireframe splash screen, on boarding*, dan *login* 39
Gambar 4. 19 *Wireframe* registrasi, coachmark, dan beranda 39
Gambar 4. 20 *Wireframe* antrian, notifikasi, dan profil 40
Gambar 4. 21 *Wireframe* jadwal dokter, buat janji, dan riwayat 40
Gambar 4. 22 *Wireframe* kartu sippol, informasi, dan *customer help* 41
Gambar 4. 23 *Colors* 41
Gambar 4. 24 *Typography* 42

Gambar 4. 25 *Component input text* dan *button* 43
Gambar 4. 26 *Component Navbar* dan *Progress Bar* 44
Gambar 4. 27 *Icons* 44
Gambar 4. 28 Ilustrasi 45
Gambar 4. 29 *Card* 46
Gambar 4. 30 Halaman *Splash Screen* 47
Gambar 4. 31 Halaman *On Boarding* 48
Gambar 4. 32 Halaman *Login* 49
Gambar 4. 33 Halaman Registrasi 50
Gambar 4. 34 Halaman *Coachmark* 51
Gambar 4. 35 Halaman Beranda 52
Gambar 4. 36 Halaman Antrian 53
Gambar 4. 37 Halaman Notifikasi 54
Gambar 4. 38 Halaman Profil 55
Gambar 4. 39 Halaman Jadwal Dokter 56
Gambar 4. 40 Halaman Janji Temu 57
Gambar 4. 41 Halaman Riwayat 58
Gambar 4. 42 Halaman Kartu SIPPOL 59
Gambar 4. 43 Halaman Informasi 60
Gambar 4. 44 Halaman *Customer Help* 61
Gambar 4. 45 Alur Registrasi dan *Login* 62
Gambar 4. 46 Alur Navigasi 63
Gambar 4. 47 Alur Janji Temu 64
Gambar 4. 48 Alur Informasi 65
Gambar 4. 49 Alur *Customer Help* 65
Gambar 4. 50 Hasil dari Perhitungan Alur Registrasi 73
Gambar 4. 51 Hasil dari Perhitungan Alur Navigasi 74
Gambar 4. 52 Hasil dari Perhitungan Alur Janji Temu 74
Gambar 4. 53 Hasil dari Perhitungan Alur Informasi 75
Gambar 4. 54 Hasil dari Perhitungan Alur *Customer Help* 75
Gambar 4. 55 Hasil dari Perhitungan Alur Registrasi 76

Gambar 4. 56 Hasil dari Perhitungan Alur Navigasi 77
Gambar 4. 57 Hasil dari Perhitungan Alur Janji Temu..... 77
Gambar 4. 58 Hasil 6 Skala UEQ Alur Registrasi 78
Gambar 4. 59 Hasil 6 Skala UEQ Alur Navigasi..... 78
Gambar 4. 60 Hasil 6 Skala UEQ Alur Janji Temu 78
Gambar 4. 61 Hasil 6 Skala UEQ Alur Informasi 78
Gambar 4. 62 Hasil 6 Skala UEQ Alur *Customer Help*..... 79
Gambar 4. 63 Hasil 6 Skala UEQ Alur Registrasi Kedua..... 79
Gambar 4. 64 Hasil 6 Skala UEQ Alur Navigasi Kedua 79
Gambar 4. 65 Hasil 6 Skala UEQ Alur Janji Temu Kedua..... 80
Gambar 4. 66 Grafik Benchmark UEQ Alur Registrasi 82
Gambar 4. 67 Grafik Benchmark UEQ Alur Navigasi 82
Gambar 4. 68 Grafik Benchmark UEQ Alur Janji Temu..... 82
Gambar 4. 69 Grafik Benchmark UEQ Alur Informasi..... 83
Gambar 4. 70 Grafik Benchmark UEQ Alur *Customer Help* 83
Gambar 4. 71 Grafik Benchmark UEQ Alur Registrasi Kedua 85
Gambar 4. 72 Grafik Benchmark UEQ Alur Navigasi Kedua..... 85
Gambar 4. 73 Grafik Benchmark UEQ Alur Janji Temu Kedua 85
Gambar 4. 74 Laporan *Overview* 86
Gambar 4. 75 Laporan *Overview* Kedua..... 88

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 *State of The Art* 13
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan 15
Tabel 4. 1 Kebutuhan Pengguna 28
Tabel 4. 2 Hasil Jawaban Alur Registrasi 66
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Alur Navigasi 66
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Alur Janji Temu 67
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Alur Informasi 67
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Alur *Customer Help* 68
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Alur Registrasi Kedua 68
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Alur Navigasi Kedua 69
Tabel 4. 9 Hasil Jawaban Alur Janji Temu Kedua 69
Tabel 4. 10 Transformasi Data Alur Registrasi 69
Tabel 4. 11 Transformasi Data Alur Navigasi 70
Tabel 4. 12 Transformasi Data Alur Janji Temu 70
Tabel 4. 13 Transformasi Data Alur Informasi 71
Tabel 4. 14 Transformasi Data Alur *Customer Help* 71
Tabel 4. 15 Transformasi Data Alur Registrasi Kedua 72
Tabel 4. 16 Transformasi Data Alur Navigasi Kedua 72
Tabel 4. 17 Transformasi Data Alur Janji Temu Kedua 72
Tabel 4. 21 Hasil Benchmark Alur Registrasi 80
Tabel 4. 22 Hasil Benchmark Alur Navigasi 80
Tabel 4. 23 Hasil Benchmark Alur Janji Temu 81
Tabel 4. 24 Hasil Benchmark Alur Informasi 81
Tabel 4. 25 Hasil Benchmark Alur *Customer Help* 81
Tabel 4. 26 Hasil Benchmark Alur Janji Temu 83
Tabel 4. 27 Hasil Benchmark Alur Janji Temu 84
Tabel 4. 28 Hasil Benchmark Alur Janji Temu 84
Tabel 4. 29 *Blok Maze Testing* 86

Tabel 4. 30 Hasil *Maze Usability Score* 87
Tabel 4. 31 Hasil *Maze Usability Score* Kedua 89

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Survei dan Pengambilan Data 95
Lampiran 2. Surat Balasan dari Rumah Sakit Wonolangan..... 96
Lampiran 3. Surat Pernyataan Mentor Studi Independen 97
Lampiran 4. Ulasan Website Rumah Sakit Wonolangan di *Google Maps*..... 98
Lampiran 5. Daftar Pertanyaan Wawancara 99
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara dengan Pihak Rumah Sakit..... 103
Lampiran 7. Surat Permohonan Validasi Kuesioner..... 104
Lampiran 8. Formulir Validasi Kuesioner Awal..... 105
Lampiran 9. Daftar Pertanyaan Kuesioner Untuk Pengguna..... 107
Lampiran 10. Surat Keterangan Validasi Kuesioner..... 108
Lampiran 11. Dokumentasi Penyebaran dan Pengisian Kuesioner Awal..... 109
Lampiran 12 Dokumentasi Kegiatan Diskusi dengan Kepala Unit IT 110
Lampiran 13 Dokumentasi Pengisian Maze dan Kuesioner UEQ..... 111
Lampiran 14 Surat Pernyataan Desain Disetujui 112
Lampiran 15 Surat Pernyataan Penerimaan Rekomendasi Desain 113
Lampiran 16 Dokumentasi Demonstrasi Pada Mentor Magang..... 114
Lampiran 17 Surat Keterangan Pesetujuan Mentor Magang..... 115
Lampiran 18 Dokumentasi Presentasi dengan Pihak RS..... 116
Lampiran 19 Kuesioner UEQ 117
Lampiran 20 Hasil Pengisian Maze 118
Lampiran 21 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur Registrasi..... 119
Lampiran 22 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur Navigasi..... 120
Lampiran 23 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur Janji Temu..... 121
Lampiran 24 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur Informasi 122
Lampiran 25 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur *Customer Help*..... 123

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Wonolangan merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki poliklinik di wilayah Kabupaten Probolinggo di bawah pengelolaan PT. Nusantara Sebelas Medika. Rumah sakit ini berada di Jl. Raya Dringu No. 118 Desa Kedungdalem, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Rumah sakit ini memiliki *website* profil perusahaan yang di dalamnya terdapat layanan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL). Sistem informasi ini hanya dapat digunakan untuk mendaftar di Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan. Sistem informasi ini dapat diakses melalui alamat http://sippol.rswonolangan.com dan terakhir diperbarui pada tahun 2021 dengan versi 1.0.0 / oleh Wildan Arindi. Poliklinik ini memiliki 30 poli, yaitu *Home Care*, Poli BKIA, Poli Gigi, Poli Konsultan Gizi, Klinik Psikologi, Poli Bedah, Klinik Bedah Mulut, Poli Kebidanan dan kandungan, Poli Mata, Poli Orthopaedi, Poli Vaksin, Poli Akupuntur, Poli ESWL, Poli Hipnoterapi, Poli MCU, Poli Rehabilitasi Medik, Poli Telemedicine, Poli Umum, Poli VCT, *Safe House*, Poli Kulit dan Kelamin, Poli Anak, Poli Saraf, Poli THT, Poli Urologi, Poli Patologi Anatomi, Poli Penyakit Dalam, Poli Radiologi, Poli Jantung, Poli Jiwa, dan Poli Paru.

Berdasarkan hasil diskusi awal dengan pihak rumah sakit pada tanggal 30 Maret 2023 via *Zoom Meeting* di dapatkan saran untuk memfokuskan pada sistem informasi pendaftaran pasien *online* karena merupakan bagian terpenting dari layanan yang ada di *website* Rumah Sakit Wonolangan. Disisi lain, sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini merupakan perantara utama untuk mendaftar dan berobat pasien ke Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan. Jumlah pendaftar poliklinik mencapai kurang lebih 250 orang per hari dan lebih dari 5000 orang per bulan pada periode Januari – Maret tahun 2023, data ini didapatkan dari petugas rekam medik Rumah Sakit Wonolangan pada tanggal 10 April 2023. Hasil dari observasi melalui ulasan pada *Google Maps* terkait Rumah Sakit Wonolangan, terdapat komentar

negatif yang membahas mengenai sistem informasi pendaftaran pasien *online* dengan data terlampir pada lampiran 4. Salah satu komentar negatif, yaitu pengguna mengeluh terkait kesulitan untuk melakukan pendaftaran dan informasi antrian yang tidak berjalan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Unit IT Bapak Andri pada 10 April 2023 yang bertempat di Rumah Sakit Wonolangan, bahwa sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini telah digunakan dari bulan Oktober 2020 hingga saat ini. Terdapat beberapa masalah yang ditemukan pada sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini, seperti nomor antrian yang masih menggunakan *WhatsApp*, halaman pembayaran yang kosong, respon *approval* akun yang lama, dan kurangnya informasi terkait pendaftaran pasien, seperti pasien hanya bisa mendaftar 2 hari sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak rumah sakit, yaitu bahwa pihak rumah sakit menginginkan adanya *bridging* dengan pihak ketiga (BPJS), nomor antrian pada sistem informasi, dan rekomendasi *user interface* untuk aplikasi *mobile* karena pihak rumah sakit sudah merencanakan akan membuat aplikasi *mobile* setelah menyelesaikan program SIMRS dari Menteri Kesehatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gema Isya Luthfi Prathama, Lutfi Fanani, dan Komang Candra Brata (2022) yang berjudul "Perancangan *User Experience* Sistem Informasi Klinik Berbasis Aplikasi *Mobile* Menggunakan Pendekatan *Design Thinking* (Studi Kasus: Klinik Dr. Maya)". Dikemukakan bahwa pada penelitian tersebut, metode *Design Thinking* digunakan untuk membuat *User Interface* Klinik Dr. Maya dan untuk pengujian *User Experience* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil pengujian dari ke-enam skala pengukuran UEQ didapatkan rata-rata nilai pada kelompok item Daya Tarik (*Attractiveness*) yaitu 2,233 Poin, Kejelasan (*Perspicuity*) 2,125 Poin, Efisiensi (*Efficiency*) 2,250 Poin, Ketepatan (*Dependability*) 2,163 Poin, Stimulasi (*Stimulation*) 2,088 Poin, dan Kebaruan *(Novelty*) 1,838 Poin. Sehingga *benchmark* yang dihasilkan pada seluruh penilaian kelompok item tersebut adalah *Excellent* (Sangat Baik).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melaksanakan penelitian skripsi dengan judul "Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo". Dari judul tersebut, diperlukan sebuah rekomendasi perancangan *User Interface* aplikasi *mobile* pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* yang difokuskan pada permasalahan sebelumnya. Oleh karena itu, metode penelitian yang digunakan adalah metode *Design Thinking*. Metode ini dipilih karena menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian dan dapat membantu memahami serta menjawab kebutuhan pengguna dengan cara yang lebih efektif. Untuk metode pengujian menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan Maze. Rekomendasi metode *Design Thinking* dan UEQ juga telah disarankan dari mentor Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) yang bernama Moh. Riansyah dari PT Hacktivate Teknologi Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menerapkan metode *Design Thinking* dalam perancangan *user interface* Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL) berbasis *mobile*?
2. Bagaimana cara melakukan evaluasi desain *user interface* Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL)?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mampu mengetahui cara penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan *user interface* untuk Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL) berbasis *mobile*.
2. Mampu mengevaluasi desain *user interface* Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL).

1.4 Manfaat

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menghasilkan tampilan yang memberikan kemudahan pada pengguna dalam mengakses layanan poliklinik pada Rumah Sakit Wonolangan melalui aplikasi SIPPOL.
2. Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas *user interface* dan *user experience* pada aplikasi SIPPOL berdasarkan evaluasi atau pengujian yang telah dilakukan, sehingga dapat digunakan sebagai rekomendasi desain untuk pengembangan Aplikasi SIPPOL.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 bahwasannya Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Kemenkes RI, 2020)

Dalam *World Health Organization* (WHO), Rumah sakit merupakan bagian penting dari pembangunan sistem kesehatan. Saat ini rumah sakit memiliki peran utama untuk mendukung penyedia layanan kesehatan untuk menjangkau masyarakat. Rumah sakit harus mencerminkan kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat, sekaligus tangguh dan mampu mempertahankan atau meningkatkan layanan dalam situasi darurat. Rumah sakit yang efektif dirancang untuk penggunanya, dengan memperhatikan kebutuhan pengguna. Dengan memiliki infrastruktur, teknologi, dan pasokan yang memadai dapat memaksimalkan pemberian pelayanan kesehatan pada pengguna. (WHO, 2022)

2.2 Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online*

Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* merupakan situs *website* yang dimiliki dan dikelola oleh Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo. Situs *website* menurut Yeni (2019), merupakan kumpulan halaman dengan tema yang saling berkaitan antara halaman satu dengan yang lain dan diletakkan pada sebuah server yang bisa di jelajahi dengan internet. *Website* pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* ini, digunakan untuk mendaftar ke poliklinik yang tersedia di Rumah Sakit Wonolangan. Dengan adanya *website* ini, masyarakat akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait pendaftaran pada poliklinik di Rumah Sakit Wonolangan dengan lebih mudah. Selain itu, pendaftaran pasien akan lebih efisien secara administrasi dan waktu. Terdapat 30 layanan poliklinik yang tersedia pada *website*, yaitu *Home Care*, Poli BKIA, Poli Gigi, Poli Konsultan Gizi, Klinik Psikologi, Poli Bedah, Klinik Bedah Mulut, Poli Kebidanan dan kandungan,

Poli Mata, Poli Orthopaedi, Poli Vaksin, Poli Akupuntur, Poli ESWL, Poli Hipnoterapi, Poli MCU, Poli Rehabilitasi Medik, Poli Telemedicine, Poli Umum, Poli VCT, *Safe House*, Poli Kulit dan Kelamin, Poli Anak, Poli Saraf, Poli THT, Poli Urologi, Poli Patologi Anatomi, Poli Penyakit Dalam, Poli Radiologi, Poli Jantung, Poli Jiwa, dan Poli Paru.

2.3 *User Interface*

Muhyidin, dkk. (2020), dalam jurnalnya menjelaskan bahwa *user interface* adalah ilmu yang mempelajari tentang tata letak desain grafis pada tampilan suatu *website* atau aplikasi. Semua item yang berinteraksi dengan pengguna adalah cakupan dari UI itu sendiri. UI lebih berfokus pada keindahan tampilan suatu *website* atau aplikasi. Seorang desainer UI bertugas menangani elemen visual yang terdiri dari jenis *font*, warna, garis, tombol, gambar, dan semua elemen yang ada di dalam tampilan suatu *website* atau aplikasi.

Untuk membuat pengalaman pengguna menjadi menyenangkan, ada beberapa elemen menurut Deacon (2020:24) yang harus diperhatikan dalam mendesain sebuah *user interface*, yaitu:

1. Konsistensi

Pengguna tidak menyukai halaman yang tidak konsisten. Konsistensi akan memberikan sebuah kejelasan dan kesederhanaan. *User interface* harus konsisten dengan warna, ukuran *font*, gaya, gambar, dan lainnya. Konsistensi dalam tata letak halaman juga membantu pengguna mengingat desain seseorang dan mempermudah pengguna.

2. *Responsiveness*

Menurut Deacon (2020:25) seorang pengguna selalu menginginkan tanggapan ketika pengguna mengirimkan informasi ke situs *website*, apakah pendaftaran tersebut berhasil atau tidak dan bagaimana *website* itu mengarahkannya untuk kembali ke halaman Beranda.

3. *Familiar Word*

Penggunaan istilah yang sudah akrab bagi pengguna dapat membantu pengguna dalam membiasakan diri dengan situs *website* lebih cepat.

4. *Streaming*

Semua halaman *website* sebaiknya berisi tautan informasi perusahaan yang dibutuhkan karena pengguna tidak suka terganggu dengan hal yang tidak pengguna perlukan (Deacon, 2020:26).

5. *Usability*

Deacon (2020:31) mengatakan bahwa desain tampilan pada rancangan harus berfungsi dengan baik dan memperhatikan elemen penting yaitu *usability* yang terbagi menjadi 5 komponen yaitu *learnability, efisiensi, memorability, errors,* dan *statisfaction*.

2.4 *User Experience*

Menurut ISO 9241-210 (2010), *User Experience* (UX) adalah persepsi dan respon dari pengguna sebagai reaksi dari penggunaan sebuah produk, sistem atau jasa. *User Experience* menilai pengalaman pengguna dalam merasakan kesenangan dan kepuasan dari menggunakan sebuah produk, sistem, atau jasa. Menurut Gema, dkk. (2022), *user experience* merupakan cara mendekatkan ekspektasi atau keinginan pengguna terhadap sesuatu yang akan dihadapi sehingga dapat dilakukan dengan lebih mudah. Sedangkan *user experience* menurut Hartson (2019:19) adalah totalitas efek yang dirasakan oleh pengguna sebelum, selama, dan setelah interaksi dengan produk atau sistem dalam suatu lingkungan. Ketika seorang pengguna menggunakan suatu produk, dia dapat mengembangkan perasaan baik atau buruk tentang produk tersebut. Desain UX adalah tentang memberikan pengalaman yang bermakna dan relevan kepada pengguna untuk meningkatkan interaksi dan retensi dengan cara melakukan perbaikan secara terus menerus dalam desain untuk kemudahan penggunaan dan kualitas yang dirasakan.

Berdasarkan Frank Guo dalam jurnal Nurliana dan Hanifati (2022), UX terdiri dari empat elemen, yaitu:

1. Kegunaan (*Usability*)

Pengguna dapat mudah melakukan tugas yang diinginkan melalui produk tersebut.

2. Bernilai (*Valuable*)

Fitur yang ada pada produk sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Kemudahan untuk Mengakses (*Adoptability*)

Jika sebuah produk berharga dan mempunyai nilai namun tidak mudah untuk didapatkan maka produk tersebut belum dapat dikatakan mempunyai UX yang bagus.

4. Kesukaan (*Desirability*)

Pengguna merasakan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan produk tertentu.

2.5 Populasi dan Sampel

Menurut Sinaga (2021), populasi adalah keseluruhan objek penelitian sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu, sedangkan sampel adalah sebagian data yang terpilih yang merupakan objek dari populasi yang diseleksi melalui metode sampling dalam sebuah penelitian. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane seperti berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \qquad \text{---------- 2.1}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

d : Presisi yang ditetapkan 10%

Untuk jumlah populasi pada Rumah Sakit Wonolangan didapatkan dari data jumlah pasien pada sistem informasi pendaftaran pasien *online*, yaitu sebesar 18007 pasien dari bulan Januari sampai Maret 2023. Jumlah populasi dapat dimasukkan pada rumus Taro Yamane, seperti berikut ini:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{18007}{18007.(0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{18007}{18007.0{,}01 + 1}$$

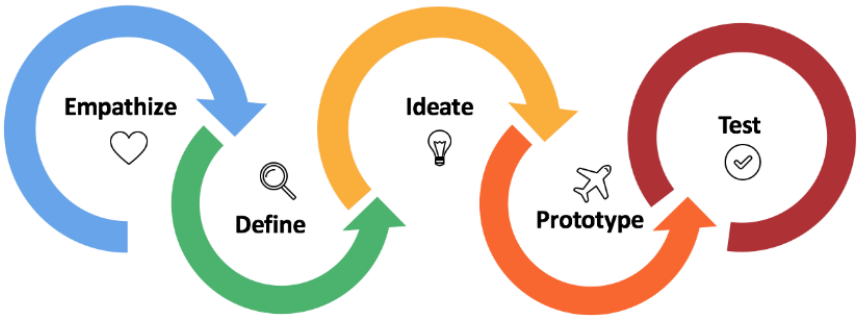
$$n = \frac{18007}{180{,}07 + 1}$$

$$n = \frac{18007}{181{,}07}$$

$$n = 99{,}44 \qquad \text{---------- } 2.2$$

2.6 *Design Thinking*

Design Thinking dipopulerkan oleh David Kelley dan Tim Brown, pendiri IDEO yaitu sebuah perusahaan konsultan desain yang berlatar belakang pada produk inovasi. *Design Thinking* berbeda dengan pendekatan inovasi lain yang sering kali berpusat pada teknologi atau kompetitor karena *Design Thinking* memiliki aspek *human-centered*. Inovasi dari *Design Thinking* yaitu mencari solusi paling efektif dan efisien untuk memecahkan suatu masalah yang kompleks sehingga dapat dijadikan peluang bisnis yang menguntungkan. Pemikiran yang diterapkan adalah pemikiran komprehensif untuk mendapatkan sebuah solusi. Berikut merupakan 5 tahapan dalam *Design Thinking* (Aulia et al., 2021):



Gambar 2. 1 Tahapan *Design Thinking*

1. *Empathize* (Empati)

Tahap empati adalah bagaimana cara untuk memahami emosi yang sama dengan emosi yang dirasakan orang lain. Melalui empati perasaan pengguna tentang masalah, situasi, dan keadaan akan dapat dipahami.

2. *Define* (Penetapan)

Tahap penetapan adalah suatu proses cara mendapatkan pandangan dari pengguna serta memahami kebutuhan pengguna. Seperti halnya membuat *user persona* yang nantinya akan menjadi suatu landasan dasar dari perancangan pembuatan produk ataupun aplikasi.

3. *Ideate* (Ide)

Tahap ide adalah proses penggambaran suatu solusi dari berbagai ide kemudian digambarkan melalui *brainstorming*.

4. *Prototype* (Prototipe)

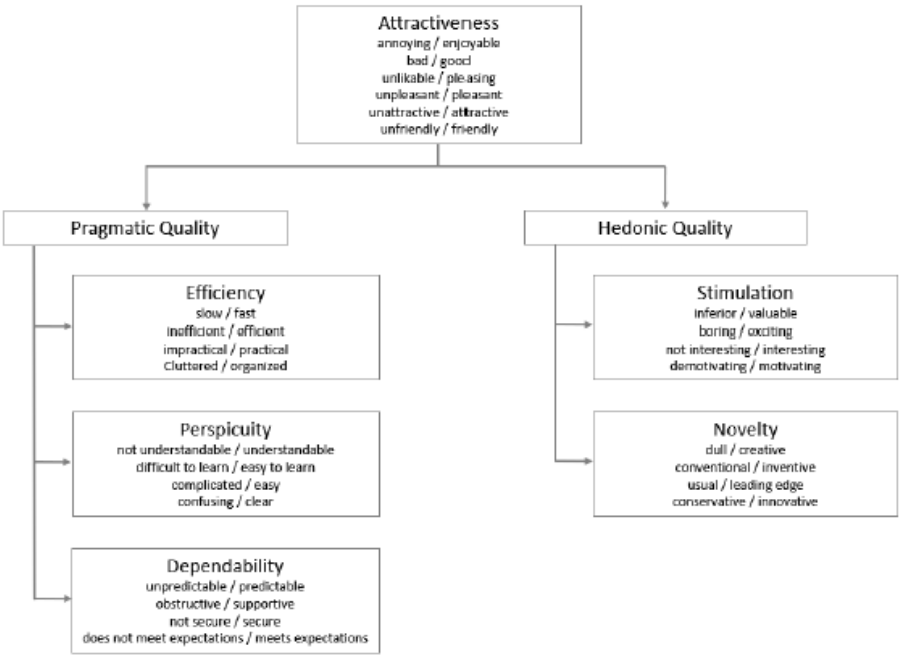
Tahap prototipe adalah proses terjadinya pembuatan rancangan tampilan *website* yang ingin dibangun kemudian mengimplementasikan ide agar menghasilkan suatu prototipe atau produk siap uji.

5. *Test* (Uji coba)

Tahap uji coba merupakan tahap terakhir dari proses *Design Thinking*. Tahap ini adalah suatu teknik yang digunakan untuk melakukan kegiatan evaluasi, yang didalamnya terdapat beberapa pertanyaan atau rangkaian tugas yang harus diselesaikan oleh pengguna.

2.7 *User Experience Questionnaire* (UEQ)

User Experience Questionnaire (UEQ), termasuk salah satu dari kuesioner yang hasilnya dapat digunakan dalam *usability testing* untuk mengukur tingkat *user experience* suatu produk dengan cepat. UEQ dapat diunduh di www.ueq-online.org. Terdapat 6 skala dengan total 26 elemen yang dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ (Schrepp, 2023). Struktur skala UX dalam kuesioner UEQ, yaitu:



Gambar 2. 2 Struktur Skala UEQ

1. *Attractiveness* (Daya tarik)

Skala *attractiveness* merupakan kesan pengguna terhadap produk, seperti seberapa besar daya tarik sebuah produk yang digunakan oleh pengguna.

2. *Efficiency* (Efisiensi)

Skala *efficiency* merupakan kemungkinan suatu produk dapat digunakan dengan cepat dan efisien. Seberapa besar pengguna dapat menyelesaikan tugasnya tanpa usaha yang besar.

3. *Perspicuity* (Kejelasan)

Skala *perspicuity* merupakan kemungkinan suatu produk dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna tanpa membiasakan diri untuk menggunakan produk tersebut.

4. *Dependability* (Ketepatan)

Skala *dependability* merupakan kemungkinan ketepatan yang dirasakan oleh pengguna melalui kontrol atau prediksi yang pengguna miliki.

5. *Stimulation* (Stimulasi)

Skala *stimulation* merupakan perasaan dan motivasi pengguna dalam menggunakan produk tersebut.

6. *Novelty* (Kebaruan)

Skala *novelty* merupakan kebaruan dan kreatifitas dari suatu produk untuk mendapatkan perhatian pengguna.

Pada Gambar 2.15 terdapat 7 skala dimana butir-butir tersebut berbentuk *semantic differential*, yaitu setiap butir diwakili oleh dua *term* yang berlawanan makna. Urutan istilah diacak per item, yaitu setengah dari item skala dimulai dengan istilah positif dan setengah item lainnya dimulai dengan negatif (Schrepp, 2023).

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	○	○	○	○	○	○	○	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	○	○	○	○	○	○	○	dapat dipahami	2
kreatif	○	○	○	○	○	○	○	monoton	3
mudah dipelajari	○	○	○	○	○	○	○	sulit dipelajari	4
bermanfaat	○	○	○	○	○	○	○	kurang bermanfaat	5
membosankan	○	○	○	○	○	○	○	mengasyikkan	6
tidak menarik	○	○	○	○	○	○	○	menarik	7
tak dapat diprediksi	○	○	○	○	○	○	○	dapat diprediksi	8
cepat	○	○	○	○	○	○	○	lambat	9
berdaya cipta	○	○	○	○	○	○	○	konvensional	10
menghalangi	○	○	○	○	○	○	○	mendukung	11
baik	○	○	○	○	○	○	○	buruk	12
rumit	○	○	○	○	○	○	○	sederhana	13
tidak disukai	○	○	○	○	○	○	○	menggembirakan	14
lazim	○	○	○	○	○	○	○	terdepan	15
tidak nyaman	○	○	○	○	○	○	○	nyaman	16
aman	○	○	○	○	○	○	○	tidak aman	17
memotivasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	○	○	○	○	○	○	○	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	○	○	○	○	○	○	○	efisien	20
jelas	○	○	○	○	○	○	○	membingungkan	21
tidak praktis	○	○	○	○	○	○	○	praktis	22
terorganisasi	○	○	○	○	○	○	○	berantakan	23
atraktif	○	○	○	○	○	○	○	tidak atraktif	24
ramah pengguna	○	○	○	○	○	○	○	tidak ramah pengguna	25
konservatif	○	○	○	○	○	○	○	inovatif	26

Gambar 2.3 Tujuh Skala Penilaian UEQ

2.8 *State of The Art*

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya, berikut adalah perbedaan dari keempat jurnal dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 *State of The Art*

Penulis, Tahun	Judul	Metode	Hasil	Poin Pembeda
Danang Haryuda Putra, Marsana Asfi, Rifqi Fahrudin. (2021)	Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company	*Design Thinking* dan *Usability Testing.*	Hasil tes *usability testing* sebesar 91% dan hasil dari analisa data diperoleh nilai sebesar 86,1%.	Dilakukan pengujian pada 15 orang dengan tiga indikator yaitu pengguna awam, biasa, dan *expert*.
Devi Karlina, Dwi Rosa Indah. (2022)	Perancangan User Interface dan User Experience Sistem Informasi E-learning Menggunakan Design Thinking	*Design Thinking, Usability Testing*, SUS, dan UEQ	Tingkat *learnability* sebesar 100%, tingkat efisiensi sebesar 0,04 *goals/sec*, skor SUS guru rata-rata 93 dan skor penilaian UEQ diatas 2,0.	Pengujian belum didasari pada data yang mewakili populasi pengguna SMA.

Penulis, Tahun	Judul	Metode	Hasil	Poin Pembeda
Gema Isya Luthfi Prathama, Lutfi Fanani, Komang Candra Brata. (2022)	Design Thinking Approach for User Interface Design and User Experience on Campus Academic Information Systems	*Design Thinking* dan UEQ	Hasil UEQ yaitu: Daya Tarik yaitu 2,233 Poin, Kejelasan 2,125 Poin, Efisiensi 2,250 Poin, Ketepatan 2,163 Poin, Stimulasi 2,088 Poin, dan Kebaruan 1,838 Poin.	Pengujian dilakukan pada 20 responden dengan porsi 50% berasal dari klinik dan sisanya dari umum.
Irfan Darmawan, Muhammad Saiful Anwar, Alam Rahmatulloh, Heni Sulastri. (2022)	Design Thinking Approach for User Interface Design and User Experience on Campus Academic Information Systems	*Design Thinking* dan UEQ	Hasil sangat baik dengan persentase 100% dan 90% untuk pengujian. Skala kebaruan 5,286. Selain itu, tidak ditemukan skala negatif di 5 skala UEQ lainnya.	Melakukan pengujian pada 156 responden dari 8 fakultas.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penelitian dengan judul "Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo" dilaksanakan pada tanggal 10 April 2023 hingga Maret 2024. Tempat pelaksanaan di Rumah Sakit Wonolangan, Jl. Raya Dringu No. 118 Desa Kedungdalem, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur.

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4				Bulan 5				Bulan 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Observasi dan Pengumpulan Data																								
Analisis Kebutuhan Pengguna																								
Implementasi metode Design Thinking dan penyebaran kuesioner																								
Diskusi dengan Stakeholder																								
Analisis hasil penelitian																								
Kesimpulan																								

3.2 Alat dan Bahan

3.2.1 Alat Penelitian

Pada penelitian ini digunakan alat berupa perangkat keras dan perangkat lunak sebagai berikut:

a. Perangkat Keras

1) Laptop *Lenovo Ideapad Slim* 3
2) *Smartphone* OPPO A5 2020
3) Buku
4) Bolpoin

b. Perangkat Lunak

1) OS *Windows* 10
2) Google Chrome
3) Google Maps
4) Microsoft Word, Excel, dan Power Point 2019
5) Google Meet
6) Media Sosial (Facebook, WhatsApp, dan Instagram)
7) UEQ *Data Analysis Tool Version 12*
8) Draw.io
9) Figma
10) Maze

3.2.2 Bahan Penelitian

Adapun bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Kualitatif

Data Kualitatif didapat dari sesi wawancara yang dilakukan kepada Kepala Unit IT, Koordinator Unit Rawat Jalan, dan Petugas TPP (Tempat Pendaftaran Pasien), dan Staff Rekam Medik serta wawancara kepada beberapa pengguna Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL).

2. Data Kuantitatif

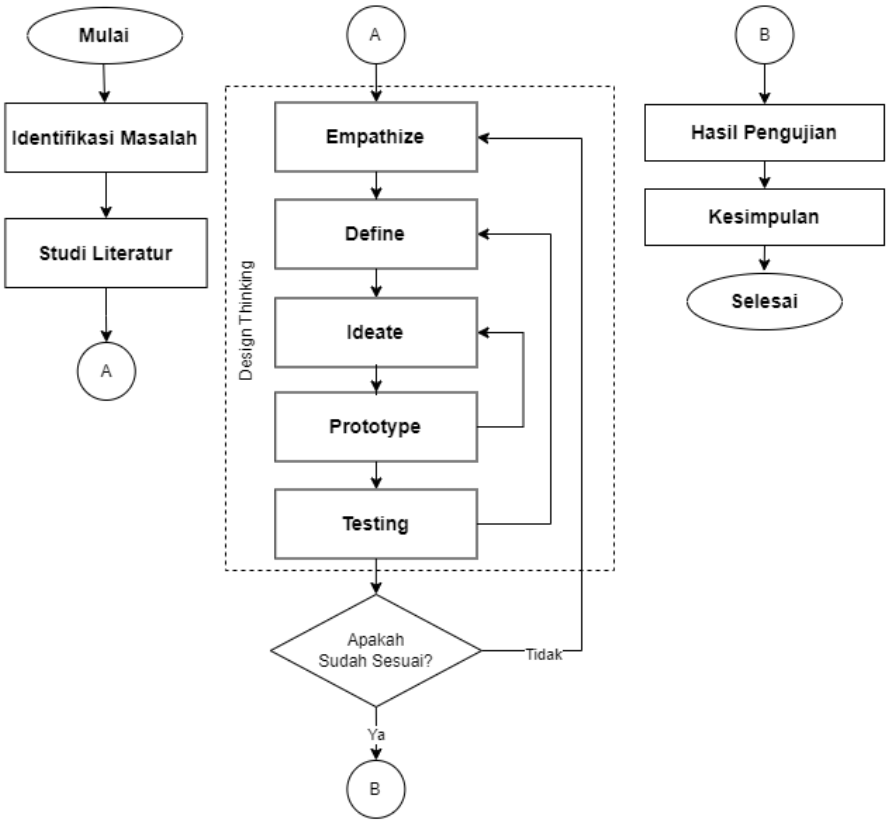
Data Kuantitatif didapat dari hasil penyebaran kuesioner ke pengguna Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL) yang berisi pertanyaan kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ).

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian untuk perancangan *user interface* Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL) adalah menggunakan metode *Design Thinking*. Metode *Design Thinking* digunakan untuk melakukan perancangan *user interface* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Setelah itu, hasil dari perancangan *user interface* diuji menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *testing* Maze.

3.4 Tahap Penelitian

Dalam tahap penelitian terdapat tahapan-tahapan penelitian yang harus dilakukan. Tahapan penelitian ini harus dilakukan supaya penelitian dapat lebih terstruktur dan mudah dilakukan dengan mengikuti tahapan-tahapan yang ada. Pada penelitian ini, tahapan penelitian yang akan dilakukan disajikan pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Tahapan Alur Penelitian

3.4.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap awal penelitian ini dilakukan identifikasi masalah yang ada pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL). Peneliti melakukan identifikasi masalah dengan cara observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara melihat ulasan yang ada pada *Google Maps* Rumah Sakit Wonolangan terkait permasalahan yang dialami pengguna. Sedangkan wawancara dilakukan dengan cara mewawancarai pengguna Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL).

3.4.2 Studi Literatur

Pada tahapan ini, peneliti melakukan studi literatur yang melibatkan pencarian, peninjauan, dan analisis terhadap sumber-sumber informasi yang relevan dengan topik ataupun permasalahan yang ada. Cara yang digunakan adalah

dengan melihat dari laporan penelitian terdahulu, artikel, jurnal, atau buku. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang dikerjakan.

3.4.3 *Empathize*

Pada tahapan ini dilakukan penggalian masalah yang lebih mendalam dengan melakukan kegiatan observasi secara langsung ke Rumah Sakit Wonolangan dan melakukan wawancara dengan Kepala IT, Koordinator Unit Rawat Jalan, dan Petugas TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) untuk menemukan permasalahan dan kebutuhan yang diperlukan dengan tujuan mendapatkan pemahaman mengenai masalah yang terjadi. Kemudian, dilanjut dengan mencari jumlah sampel dan populasi dari data pasien di Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan yang terhitung mulai Januari hingga Maret 2023, yaitu sebanyak 18.007 pasien. Sampel dan populasi dihitung dengan menggunakan rumus Taro Yamane pada rumus 2.1. Dengan itu, penyebaran kuesioner kepada masyarakat Probolinggo diambil sebesar 100 responden dari 18007 populasi pasien. Berdasarkan hasil kuesioner awal, para responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berada dalam rentang usia 18 tahun hingga lebih dari 50 tahun. Data kuesioner ini, akan di analisis dan dilakukan pembuatan *empathy map*. E*mpathy map* dibagi menjadi empat bagian utama, yaitu *Says* (Mengatakan), *Thinks* (Memikirkan), *Does* (Melakukan), dan *Feels* (Merasakan).

3.4.4 *Define*

Pada tahapan ini dilakukan analisis hasil dari *requirements* yang didapat pada tahap sebelumnya. Teknik yang digunakan pada tahapan ini adalah dengan membuat *user persona*, *user journey map*, dan *affinity diagram*. Pembuatan *user persona* dimulai dengan mengumpulkan informasi pengguna yang mencerminkan karakteristik dan kebutuhan pengguna yang paling umum. Kemudian, membuat profil persona, memberi narasi dengan menggunakan *template persona* yang ada.

Selanjutnya, pembuatan *user journey map* dengan mengidentifikasi tahapan yang dilakukan oleh pengguna dalam mencapai tujuan mereka tentang Sistem

Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL). Didalam *user journey map* terdapat perjalanan pengguna dari awal hingga akhir, emosi, dan pengalaman yang dialami oleh pengguna. Identifikasi tantangan yang dihadapi oleh pengguna juga perlu dilakukan agar dapat mencari peluang untuk meningkatkan pengalaman pengguna maupun mengatasi tantangan tersebut.

Selanjutnya, pembuatan *affinity diagram* diawali dengan mengidentifikasi masalah atau tantangan dalam pengalaman pengguna. Pengumpulan ide dan informasi dibuat untuk mengelompokkan kesamaan tema yang selanjutnya diberikan label untuk menggambarkan tema yang mewakili.

3.4.5 *Ideate*

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan *How Might We* (HMW), *Information Architecture* (IA), *user flow, dan wireframe*. Pembuatan HMW dimulai dengan membuat pertanyaan dan mengumpukan ide atau solusi sebanyak mungkin. Setelah itu, dilakukan pembuatan *Information Architecture* (IA) yang bertujuan untuk merancang struktur informasi yang mudah dipahami oleh pengguna. IA digunakan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh suatu produk atau layanan dapat diakses dan dimengerti dengan mudah oleh pengguna.

Pembuatan *user flow*, dimulai dengan menentukan alur tujuan dan mengidentifikasi tahapan yang harus dilalui oleh pengguna dalam mencapai tujuan. Diagram *user flow* ini dapat membantu memahami secara visual bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan produk atau layanan, dimana mereka mungkin mengalami hambatan, dan dimana mereka mungkin membutuhkan dukungan atau bantuan untuk melanjutkan proses. Setelah itu, dilakukan pembuatan *wireframe* atau kerangka desain. Langkah awalnya yaitu dengan membuat sketsa *wireframe* yang memiliki fokus pada penempatan elemen dan struktur halaman secara keseluruhan, tanpa perlu memperhatikan detail atau aspek estetika. Selanjutnya, *wireframe* yang telah dibuat ditunjukkan pada pihak rumah sakit, hal ini dilakukan agar kerangka desain yang dibuat sudah sesuai atau belum.

3.4.6 *Prototype*

Tahapan berikutnya adalah membuat *design system, wireframe high fidelity,* dan *prototype*. *Design system* dibuat untuk mempermudah proses pengerjaan desain. Setelah *design system* lengkap, dilakukan pembuatan wireframe high fidelity, hal ini membutuhkan waktu yang lebih lama karena melibatkan detail yang lebih tinggi. Setelah *wireframe high fidelity* selesai, dapat ditambahkan fungsi *prototype* yang interaktif untuk memberikan transisi antara halaman, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih menarik dan realistis.

3.4.7 *Testing*

Tahap selanjutnya adalah *testing* atau menguji hasil rancangan akhir pada pengguna menggunakan metode kuesioner UEQ dan Maze. Tujuannya adalah untuk mendapatkan umpan balik tentang solusi yang dihasilkan dan mengevaluasi kelayakan solusi. Kuesioner UEQ dilakukan dengan menyebar kuesioner yang memiliki 26 items dengan enam skala UEQ. Sementara itu, t*esting* Maze dilakukan dengan menyiapkan *task flow* atau alur tugas yang dimulai dengan mengidentifikasi tugas utama yang harus dilakukan oleh pengguna dalam mencapai tujuan.

3.4.8 Hasil Pengujian

Pada tahapan ini, peneliti melakukan rekapitulasi pengujian dan menyimpulkan hasil pengujian yang telah diperoleh dari pengujian desain *prototype* Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL) dengan metode UEQ dan menggunakan *tools* Maze.

BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1 Identifikasi Masalah

Dari hasil wawancara terhadap Kepala Unit IT, Koordinator Unit Rawat Jalan, dan Petugas TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) pada tanggal 10 April 2023, bertempat di Jl. Raya Dringu No. 118 Desa Kedungdalem, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang ada seperti nomor antrian yang masih menggunakan WhatsApp, respon *approval* akun yang lama, *reschedule* jadwal melalui *WhatsApp*, respon *customer service* yang lama, dan kurangnya informasi terkait pendaftaran pasien, seperti informasi bahwa pasien hanya bisa mendaftar 2 hari sebelumnya. Sehingga, membutuhkan sebuah rekomendasi perancangan UI/UX yang kompleks mulai dari analisis *user* hingga pengujian sebelum memasuki tahap *develop* dengan beberapa solusi, seperti fitur nomor antrian, *chat bot*, pusat bantuan, dan informasi jadwal pendaftaran untuk mendaftar akun maupun melakukan pemeriksaan.

Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden, diketahui beberapa masalah yang dialami oleh responden, seperti bingung cara mendaftar sebagai pasien, kurang informatif dalam penyampaian informasi, dan tidak terdapat alur pendaftaran pasien. Adapun fitur yang diharapkan oleh responden untuk pengembangan sistem informasi pendaftaran pasien *online*, seperti fitur notifikasi, nomor antrian, informasi terkait kedatangan dokter, penilaian layanan, dan pengingat antrian.

4.2 Studi Literatur

Dalam penelitian ini, studi literatur yang digunakan untuk mencari informasi dasar topik yang berhubungan dengan penelitian seperti *User Interface*, *User Experience*, Populasi dan Sampel, *Design Thinking*, UEQ (*User Experience Questionnaire*, dan *State of The Art* yang diperoleh dari beberapa jurnal, artikel dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini yang dituliskan pada bab 2 subbab 2.3, subbab 2.4, subbab 2.5, subbab 2.6, subbab 2.7, dan subbab 2.8.

4.3 *Empathize*

4.3.1 Observasi

Pada pelaksanaan penelitian ini dilakukan observasi objek penelitian pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo. *Website* ini digunakan oleh pasien dan calon pasien untuk melakukan pendaftaran berobat di poliklinik tersebut. Hasil dari observasi melalui *Google Maps* Rumah Sakit Wonolangan, yaitu terdapat ulasan negatif yang membahas penggunaan *website* dan pelayanan poliklinik di Rumah Sakit Wonolangan. Pasien merasa kesulitan untuk melakukan pendaftaran pada *website*, nomor antrian yang tidak sesuai dengan kedatangan dokter, dan *customer service* tidak merespon dengan cepat.

4.3.2 Wawancara

Pelaksanaan wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2023 yang bertempat di Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo. Dari hasil wawancara dengan Kepala Unit IT Bapak Andri, bahwa sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini telah digunakan dari bulan Oktober 2020 hingga saat ini. Terdapat beberapa masalah yang ditemukan pada sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini, seperti nomor antrian yang masih menggunakan *WhatsApp*, halaman pembayaran yang kosong, respon *approval* akun yang lama, *reschedule* jadwal melalui *WhatsApp*, dan kurangnya informasi terkait pendaftaran pasien, seperti pasien hanya bisa mendaftar 2 hari sebelumnya.

Dari pelaksanaan wawancara dengan petugas rekam medik juga didapatkan hasil bahwa jumlah pasien poliklinik mencapai kurang lebih 250 orang per hari dan 5000 orang per bulan pada periode Januari – Maret tahun 2023. Sehingga, petugas Rumah Sakit Wonolangan harus mengevaluasi dan memperbaiki sistem informasi pendaftaran pasien *online* yang diakses oleh banyak orang agar tidak menimbulkan kesulitan bagi pasien. Sementara itu, hasil wawancara dengan pihak rumah sakit yang lain, yaitu bahwa pihak rumah sakit menginginkan adanya *bridging* dengan pihak ketiga (BPJS Kesehatan), nomor antrian pada sistem informasi, dan rekomendasi *user interface* untuk aplikasi *mobile* karena pihak rumah sakit sudah

merencanakan akan membuat aplikasi *mobile* setelah menyelesaikan program SIMRS dari Menteri Kesehatan.

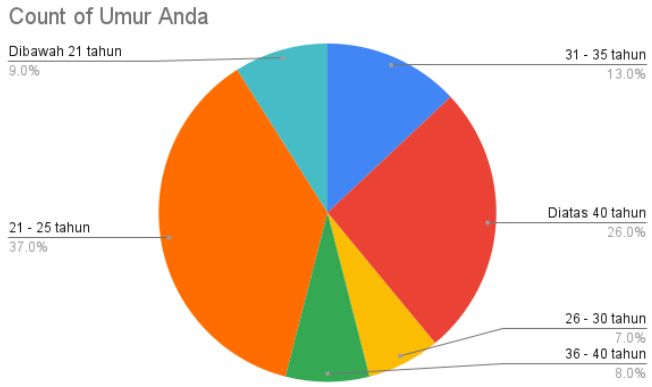
4.3.3 Hasil Kuesioner Awal

Dalam pengumpulan data secara primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline* kepada pengguna sistem informasi pendaftaran pasien *online* Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan. Kuesioner awal ini berisi beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kebergunaan dari sistem informasi ini. Pertanyaan tersebut juga dibuat berdasarkan ulasan yang ditulis pasien pada *Google Maps*. Dari 100 responden didapatkan hasil diantaranya:

a. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terdapat beberapa karakteristik responden yang diperoleh dari kuesioner yang meliputi umur dan pekerjaan.

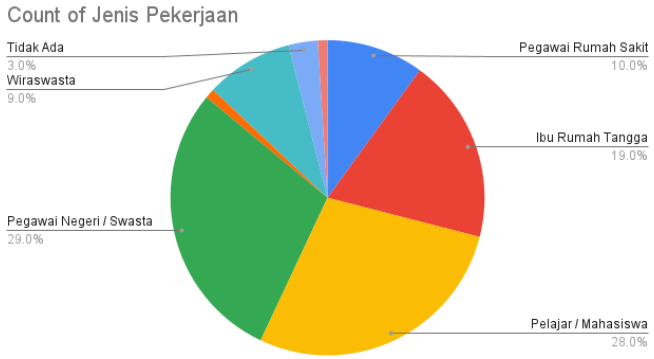
1) Karakteristik Umur



Gambar 4. 1 Karakteristik Umur

Diketahui pada Gambar 4.1 bahwa umur dari responden yaitu 9 responden berumur dibawah 21 tahun, 37 responden berumur 21 – 25 tahun, 7 responden berumur 26 – 30 tahun, 13 responden berumur 31 – 35 tahun, 8 responden berumur 36 – 40 tahun, dan 26 responden berumur diatas 40 tahun. Dapat disimpulkan bahwa responden yang mengisi kuesioner mayoritas berumur 21 hingga 25 tahun.

2) Karakteristik Pekerjaan



Gambar 4. 2 Karakteristik Pekerjaan

Diketahui pada Gambar 4.2 bahwa pekerjaan dari responden yaitu 10 responden sebagai pegawai Rumah Sakit Wonolangan, 29 responden sebagai pegawai negeri/swasta, 28 responden sebagai pelajar/mahasiswa, 9 responden sebagai wiraswasta, 19 responden sebagai ibu rumah tangga, 1 responden sebagai petani, dan 3 responden tidak memberitahukan jenis pekerjaannya. Dapat disimpulkan bahwa responden yang mengisi kuesioner mayoritas bekerja sebagai pegawai negeri/swasta.

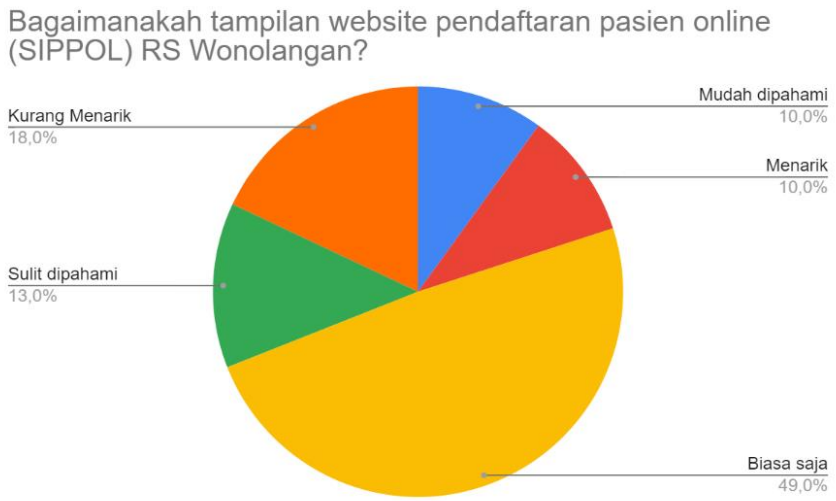
b. Pengalaman Pengguna

1) Kesulitan Pengguna

Gambar 4. 3 Hasil Kuesioner Kesulitan Pengguna

Diketahui pada Gambar 4.3 bahwa 52 responden mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran pasien pada layanan pendaftaran pasien *online* di Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan dan 48 diantaranya tidak mengalami kesulitan karena telah terbiasa menggunakan sistem informasi pendaftaran pasien *online*.

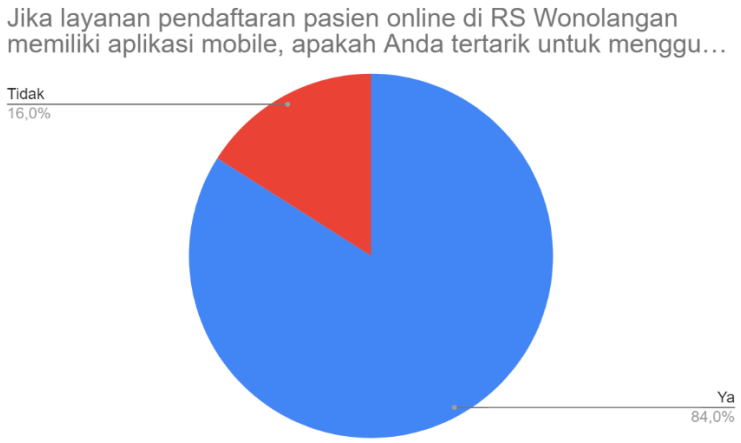
2) Tampilan *Website* SIPPOL



Gambar 4. 4 Hasil Kuesioner Tampilan Pengguna

Diketahui pada Gambar 4.4 bahwa 49 responden memilih kategori "Biasa saja", 18 responden memilih kategori "Kurang Menarik", 13 responden memilih kategori "Sulit dipahami", 10 responden memilih kategori "Mudah dipahami", dan 10 responden memilih kategori "Menarik" pada tampilan sistem pendaftaran pasien *online*. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pendaftaran pasien online pada Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan ini perlu dilakukan perbaikan dari segi *user interface*.

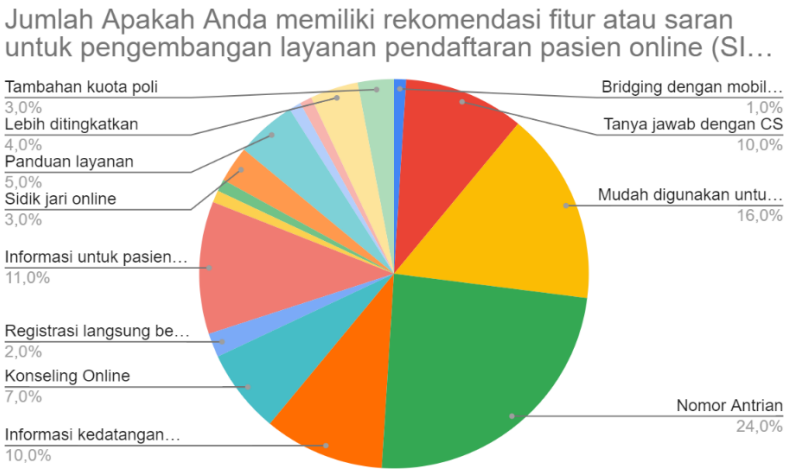
3) Ketertarikan Pada Aplikasi *Mobile*



Gambar 4. 5 Hasil Kuesioner Ketertarikan Pengguna

Diketahui pada Gambar 4.5 bahwa 84 responden sangat tertarik jika Rumah Sakit Wonolangan memiliki aplikasi *mobile* untuk pendaftaran pasien berobat di poliklinik dan 16 responden lainnya tidak tertarik jika Rumah Sakit Wonolangan memiliki aplikasi *mobile*. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini akan membuat desain *user interface* aplikasi *mobile* untuk sistem pendaftaran pasien *online* Rumah Sakit Wonolangan.

4) Rekomendasi Pengguna



Gambar 4. 6 Hasil Kuesioner Rekomendasi dan Saran

Diketahui pada Gambar 4.6 bahwa persentase tertinggi dari kesulitan yang pernah dialami oleh responden saat mendaftar pada layanan pendaftaran pasien *online* di Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan yaitu 28.2% pada opsi bingung cara mendaftar sebagai pasien. Kemudian, disusul dengan persentase 19.1% pada opsi kurang informatif dalam penyampaian informasi. Hasil dari diagram lingkaran pada Gambar 4.6 diatas tidak dapat direalisasikan semua dan harus dilakukan diskusi terlebih dahulu dengan tim IT rumah sakit. Berikut hasil dari diskusi yang telah dilakukan pada Tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4. 1 Kebutuhan Pengguna

No	Deskripsi Kebutuhan	Pengguna	Tim IT
1	Penambahan fitur nomor antrian	√	√
2	Informasi kedatangan dokter	√	√
3	Penambahan fitur *customer service*	√	√
4	Penambahan fitur konseling *online*	√	x
5	Penambahan panduan layanan	√	√
6	Penambahan fitur sidik jari *online* untuk pasien BPJS	√	x
7	Penambahan kuota poli	√	x
8	Penambahan jasa antar obat	√	x
9	Penambahan fitur rawat inap	√	x

Pada Tabel 4.1 diatas terdapat beberapa poin yang tidak dapat direalisasikan oleh tim IT sehingga pembuatan desain *user interface* juga harus menyesuaikan dengan keinginan keduanya, yaitu pengguna dan tim IT. Terdapat lima poin yang tidak tidak dapat direalisasikan, yaitu konseling *online*, sidik jari *online*, penambahan kuota poli, jasa antar obat, dan rawat inap. Karena, hal tersebut sudah merupakan ketentuan dari Rumah Sakit Wonolangan yang tidak bisa dirubah dengan mudah.

4.3.4 *Empathy Map*

Setelah data kebutuhan pengguna di dapatkan, kemudian dilakukan visualisasi kedalam bentuk *empathy map*. *Empathy map* akan memberikan

gambaran apa saja yang pengguna katakan (*says)*, pikirkan (*thinks*), lakukan (*does*), dan rasakan (*feels*). Untuk bagian *says* berisi keinginan pengguna pada aplikasi pendaftaran pasien seperti ingin mudah dalam melakukan pendaftaran akun. Bagian *thinks* berisi tentang apa yang dipikirkan dan apa yang penting bagi pengguna seperti berharap aplikasi dapat memberikan informasi dan alur yang jelas. Bagian *does* mencakup tindakan yang diambil oleh pengguna yaitu dengan cara menghubungi *customer service* maupun pergi ke poliklinik. Untuk bagian *feels* mewakili representasi keadaan emosi pengguna seperti pengguna merasa bingung dan kesal karena sulit untuk melakukan proses pendaftaran karena tidak adanya alur yang membantu pengguna. Adapun hasil *empathy map* yang telah dibuat seperti pada Gambar 4.7 dibawah ini.

Gambar 4. 7 *Empathy Map* Pengguna

4.4 *Define*

4.4.1 *User Persona*

Penyusunan *user persona* terdiri dari komponen profil, biografi, aktivitas, motivasi, kebutuhan dan tujuan, permasalahan yang dialami, dan aplikasi serupa yang disukai. Penentuan tokoh *user persona* dilakukan dengan cara mengambil salah satu responden yang mengisi kuesioner yang telah disebar. Salah satu responden tersebut mewakili berbagai permasalahan yang dialami, kebutuhan, dan

tujuan yang diinginkan oleh semua responden yang ada. Rancangan *user persona* ini digunakan sebagai dasar karakter pengguna aplikasi pendaftaran pasien *online* di Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan. Adapun hasil *user persona* yang telah dibuat seperti pada Gambar 4.8 dibawah ini.

Gambar 4. 8 *User Persona*

4.4.2 U*ser Journey Map*

Langkah selanjutnya yaitu menganalisis dan menspesifikasikan kebutuhan pengguna dengan pembuatan *user journey map*. *User journey map* dibuat berdasarkan karakter pada *user persona*. *User journey map* terdiri dari 8 bagian dengan 5 fase, yaitu *realization*, *decide*, *booking*, *waiting*, dan *finish*. Adapun hasil dari *user journey map* yang telah dibuat seperti pada Gambar 4.9 dibawah ini.

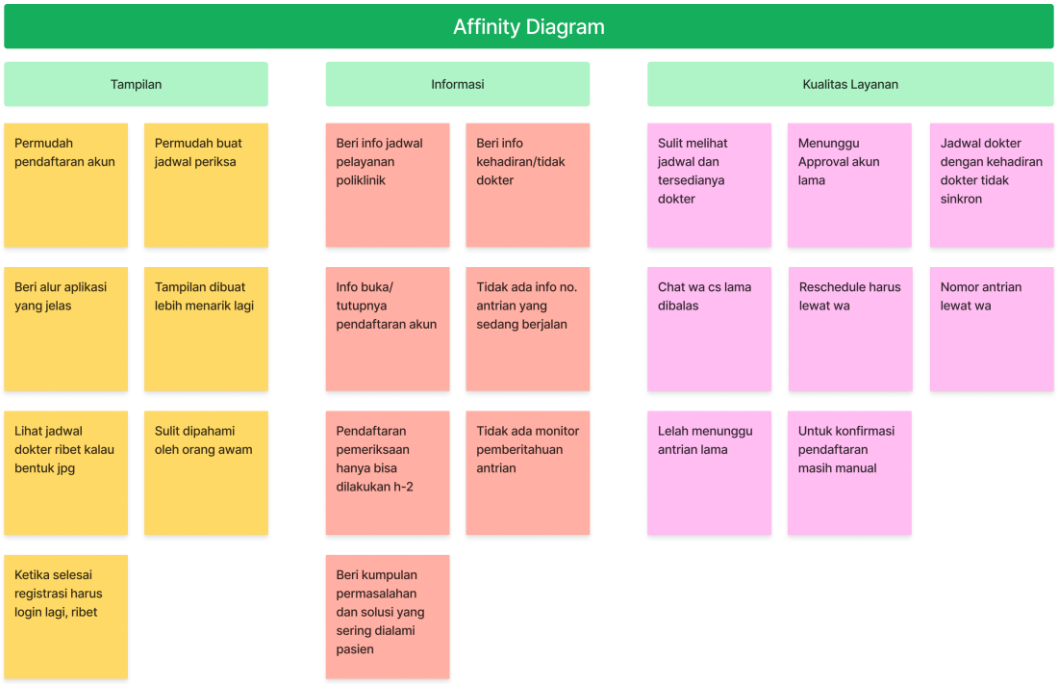
USER		**Skenario** Wahyu, usia 22 tahun. Seorang mahasiswi di Universitas Muhammadiyan Jember yang memerlukan layanan pendaftaran pasien online. Harapannya dengan adanya layanan ini akan mempermudah Wahhyu untuk mendaftarkan keluarganya yang sakit ketika ia berada di perantauan.		**Goals & Expectations** • ingin sesuatu seperti sistem atau aplikasi yang memiliki layanan pendaftaran/berobat • ingin bisa mengantri tanpa menunggu lama • ingin bisa berobat dengan mudah dan tidak ribet • mendapatkan pelayanan yang sesuai	
PHASES	**Realization**	**Decide**	**Booking**	**Waiting**	**Finish**
ACTION	• Melihat rumah sakit terdekat di internet • Mencari informasi terkait rumah sakit tersebut	• Membuka aplikasi SIPPOL • Mendaftar dan mempersiakan data diri	• Memilih poli yang dituju • Memilih dokter • Memilih tanggal berobat	• Mengecek nomor antrian dan jadwal • Menunggu antrian • Melihat antrian sudah sampai pada nomor berapa	• Melakukan check in • Menerima pengobatan • Memberikan rating untuk aplikasi
MINDSET	• Sedang sakit/tidak enak badan • Periksa kesehatan dimana ya?	• Apa saja yang disiapkan untuk periksa ya?	• Periksa ke poli apa ya? • Pilih dokter yang mana ya? • Periksa dihari ini bisa tidak ya?	• Antrian nomor berapa ya? • Sekarang sudah sampai nomor berapa ya? • Perkiraan berangkat jam berapa ya?	• Check in kapan ya? • Aplikasi dan pelayanan poli sangat memuaskan
EMOTIONS	• Penasaran	• Bingung	• Semangat	• Tidak Sabar	• Senang • Puas
EMOTIONAL EXPERIENCE					
TOUCHPOINT	• Google Search • Google Maps	• Aplikasi SIPPOL • Data Diri	• Aplikasi SIPPOL	• Aplikasi SIPPOL	• Aplikasi SIPPOL
OPPORTUNITIES	• Aktif di berbagai platform terkait • Melakukan promosi di media sosial	• Memberikan alur pendaftaran akun yang jelas dan mudah dimengerti	• Memberikan informasi yang lengkap terkait pendaftaran pengobatan	• Memperhatikan antrian customer • Memberikan notifikasi antrian	• Memberikan pelayanan yang menyenangkan

Gambar 4. 9 *User Journey Map*

4.4.3 *Affinity Diagram*

Affinity Diagram digunakan untuk mengatasi tantangan dalam merumuskan ide dari banyaknya hasil riset dan informasi yang diperoleh. Ini membantu memfasilitasi proses pembuatan ide dan pengerucutan data yang efektif. Dengan mengelompokkan masalah ke dalam kategori-kategori seperti tampilan, informasi, dan kualitas layanan, seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 4.10 dibawah ini.

Tujuannya adalah untuk mempermudah pencarian solusi terhadap permasalahan yang ada.



Gambar 4. 10 *Affinity Diagram*

4.5 *Ideate*

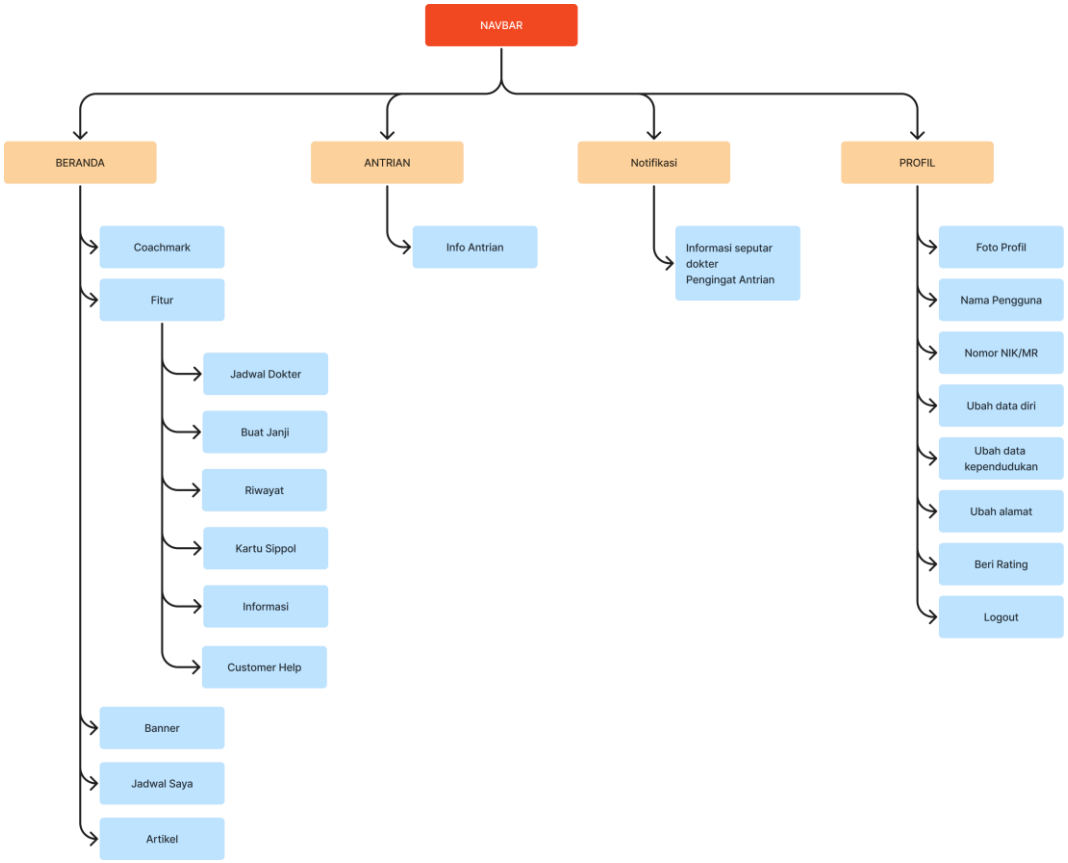
4.5.1 *How Might We* atau HMW

How Might We adalah cara mengubah sebuah masalah menjadi pertanyaan. Dengan mengubah masalah menjadi pertanyaan dapat mengubah *mindset* bahwa masalah tersebut pasti dapat diselesaikan dengan beberapa solusi. HMW juga perlu difokuskan pada pengguna, kebutuhan, dan masalah agar tidak meluas kemana-mana. Terdapat 4 pertanyaan yang mewakili permasalahan yang ada di tahap *Affinity Diagram* serta terdapat solusi dari tiap pertanyaan yang dapat dilihat pada Gambar 4.11 dibawah ini.

Gambar 4. 11 *How Might We*

4.5.2 *Information Architecture* atau IA

Pada *information architecture* seperti Gambar 4.12 didapatkan beberapa fitur dan sub fitur. Pada fitur beranda memiliki 6 sub fitur antara lain, yaitu *coachmark*, fitur jadwal dokter, fitur buat janji, fitur riwayat, fitur kartu sippol, fitur informasi, fitur *customer help*, *banner*, jadwal saya, dan artikel. Fitur antrian hanya memiliki sub antrian. Fitur notifikasi hanya memiliki sub notifikasi. Lalu, fitur profil memiliki 8 sub fitur antara lain, yaitu foto profil, nama pengguna, nomor NIK/MR, ubah data diri, ubah data kependudukan, ubah alamat, beri *rating* aplikasi, dan *logout*.



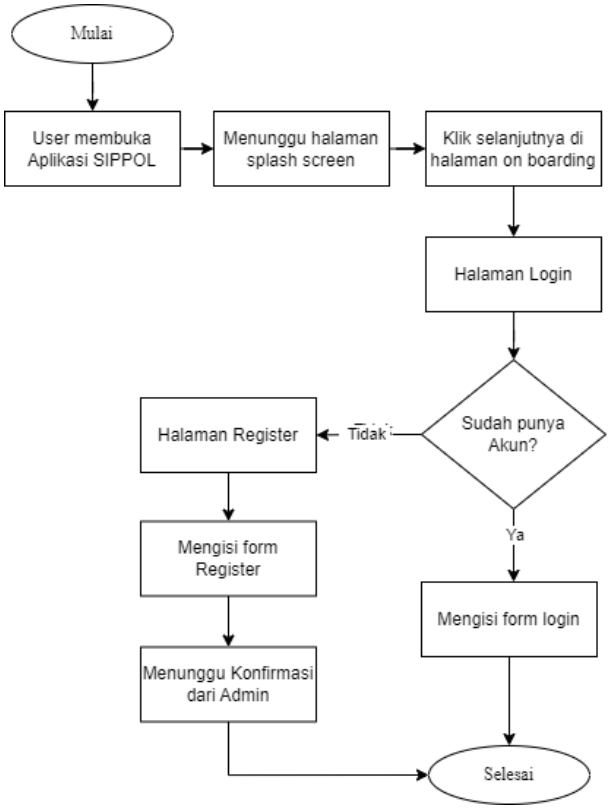
Gambar 4. 12 *Information Architecture*

4.5.3 *User Flow*

a. *Login* dan Registrasi

User flow login dan registrasi pada Gambar 4.13 dimulai dengan pengguna membuka aplikasi SIPPOL dan menunggu *splash screen* muncul. *Splash screen* menampilkan logo IHC. Setelah *splash screen* selesai, pengguna diarahkan ke halaman *on boarding* yang berisi penjelasan singkat tentang fitur-fitur aplikasi. Pengguna bisa mengklik tombol lewati untuk melanjutkan ke halaman *login*. Di halaman *login*, pengguna bisa memasukkan nomor NIK/MR/Telepon, dan tanggal lahir. Jika belum memiliki akun, klik tombol register. Pada halaman register, pengguna harus mengisi formulir pendaftaran yang berisi data pribadi, nomor telepon, email, dan lainnya. Setelah mengisi formulir, pengguna harus menunggu konfirmasi dari admin. Setelah berhasil di *approve* dan berhasil *login*, pengguna bisa mengakses fitur-fitur aplikasi SIPPOL. Pada rancangan ini, pengguna juga

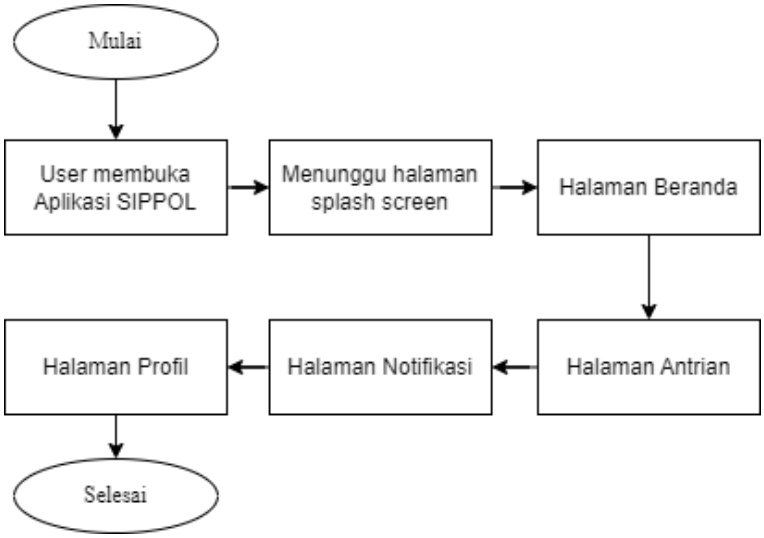
dapat masuk tanpa akun/anonim. Namun, hanya dapat mengakses dua menu saja, yaitu menu informasi dan menu *customer help.*



Gambar 4. 13 *User Flow Login* dan Registrasi

b. Navigasi

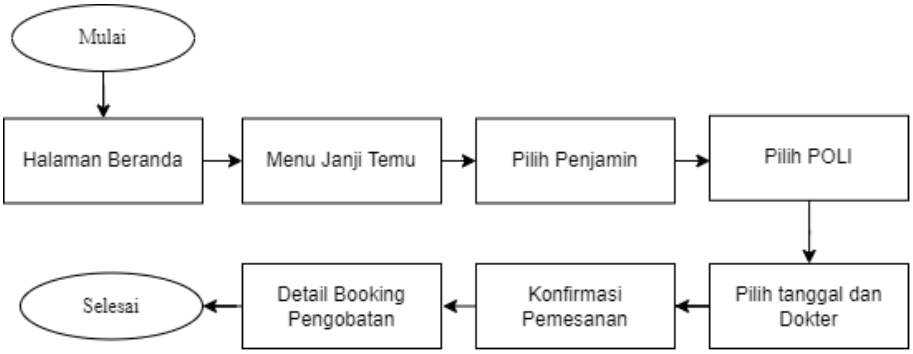
User flow navigasi pada Gambar 4.14 dimulai dengan pengguna membuka aplikasi SIPPOL hingga masuk ke navigasi beranda. Pada navigasi beranda berisi enam menu utama, *banner* informasi, jadwal saya, dan artikel. Setelah itu, terdapat navigasi antrian yang berisi nomor antrian yang sedang berlangsung dan nomor antrian pengguna. Kemudian, terdapat navigasi notifikasi yang berisi pesan hari besar kesehatan, informasi kehadiran dokter, dan pengingat antrian. Terakhir, terdapat navigasi profil yang berisi data diri pengguna.



Gambar 4. 14 *User Flow* Navigasi

c. Membuat Janji Temu

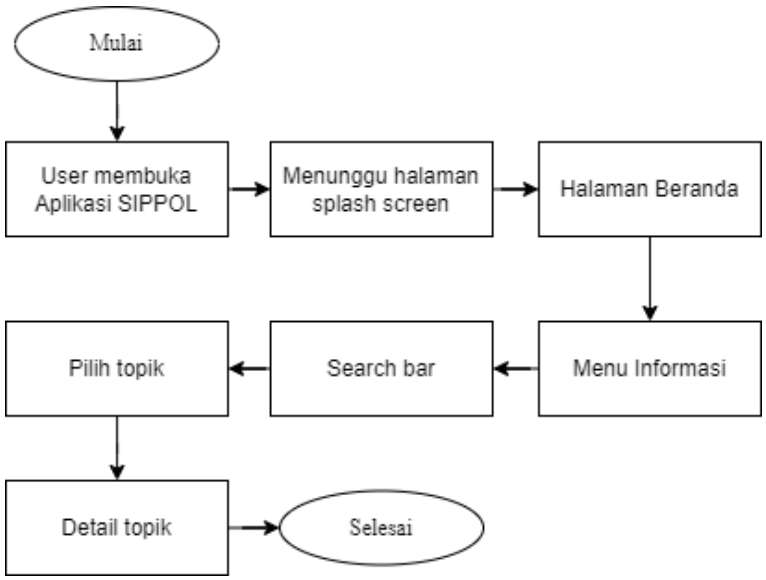
User flow membuat janji temu untuk melakukan pemeriksaan pada Gambar 4.15 dimulai dengan pengguna berada di halaman beranda yang memiliki beberapa menu utama, seperti menu buat janji temu yang berfungsi untuk membuat jadwal periksa dengan dokter. Setelah memilih menu janji temu, pilih penjamin yang dimiliki dan pilih poli yang akan dituju. Selanjutnya, pilih jadwal pemeriksaan dan akan tampil pilihan dokter. Setelah memilih jadwal dan dokter, pengguna melihat rincian pendaftaran. Setelah semua data benar, pengguna dapat melanjutkan pemesanan jadwal periksa dengan mengklik tombol “Ya”. Setelah itu, pengguna dapat melihat detail jadwal periksa yang telah dipesan, seperti tanggal, waktu, nomor antrian, dan lainnya.



Gambar 4. 15 *User Flow* Menu Janji Temu

d. Menu Informasi

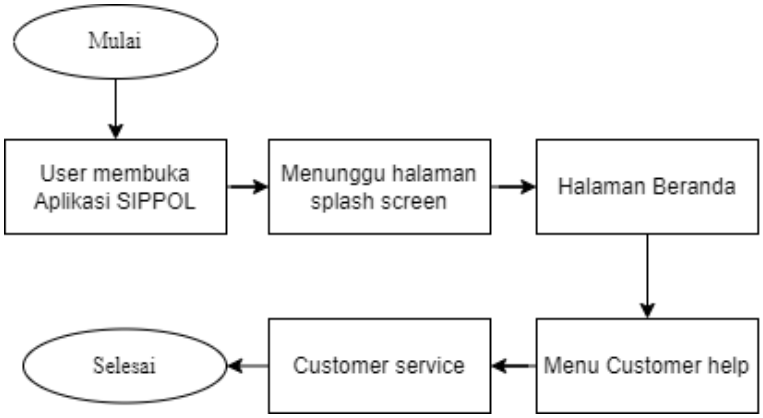
User flow menu informasi pada Gambar 4.16 dimulai dengan pengguna berada di halaman beranda yang memiliki beberapa menu utama, seperti menu informasi. Menu ini berfungsi sebagai pusat informasi pengguna. Melalui menu ini, pengguna dapat mencari informasi yang mereka butuhkan tentang berbagai aspek kesehatan. Selanjutnya, pengguna dapat mencari informasi melalui search bar maupun rekomendasi topik yang sering dicari. Setelah itu, pengguna akan mendapatkan jawaban atau solusi dari apa yang dicari.



Gambar 4. 16 *User Flow* Menu Informasi

e. Menu *Customer Help*

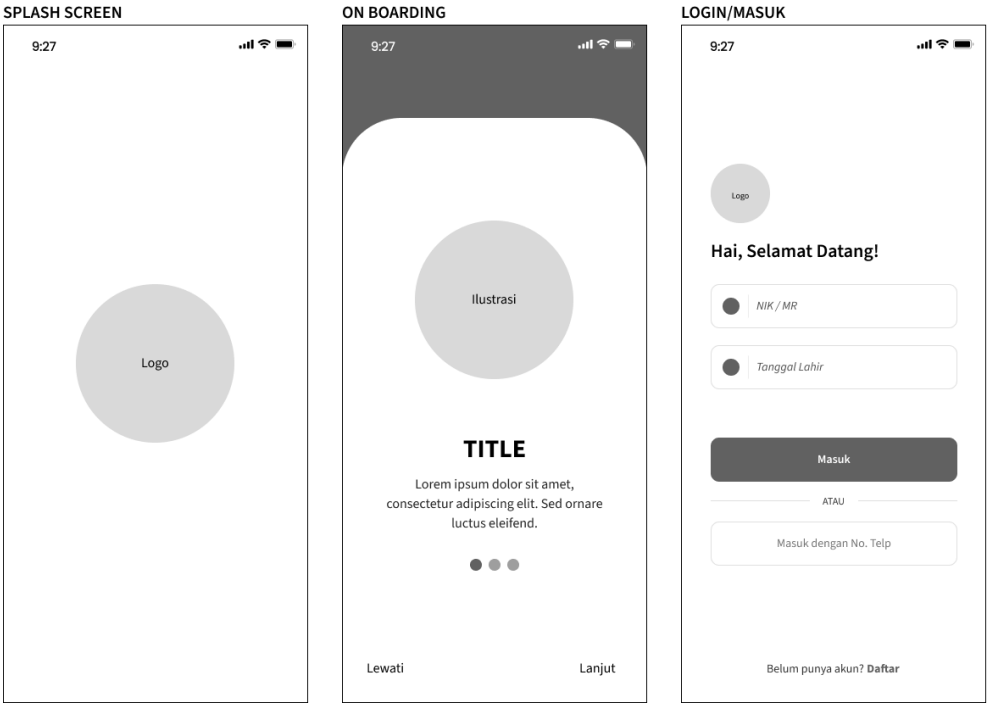
User flow menu *customer help* pada Gambar 4.17 dimulai dengan pengguna berada di halaman beranda yang memiliki beberapa menu utama, seperti menu *customer help*. Menu ini berfungsi sebagai sarana untuk memberikan bantuan dan dukungan kepada pengguna dalam berbagai situasi. Pengguna juga dapat berinteraksi dengan *customer service* dengan cara klik fitur *customer service*, lalu mulai pembicaraan dengan *chat bot* maupun CS poli.



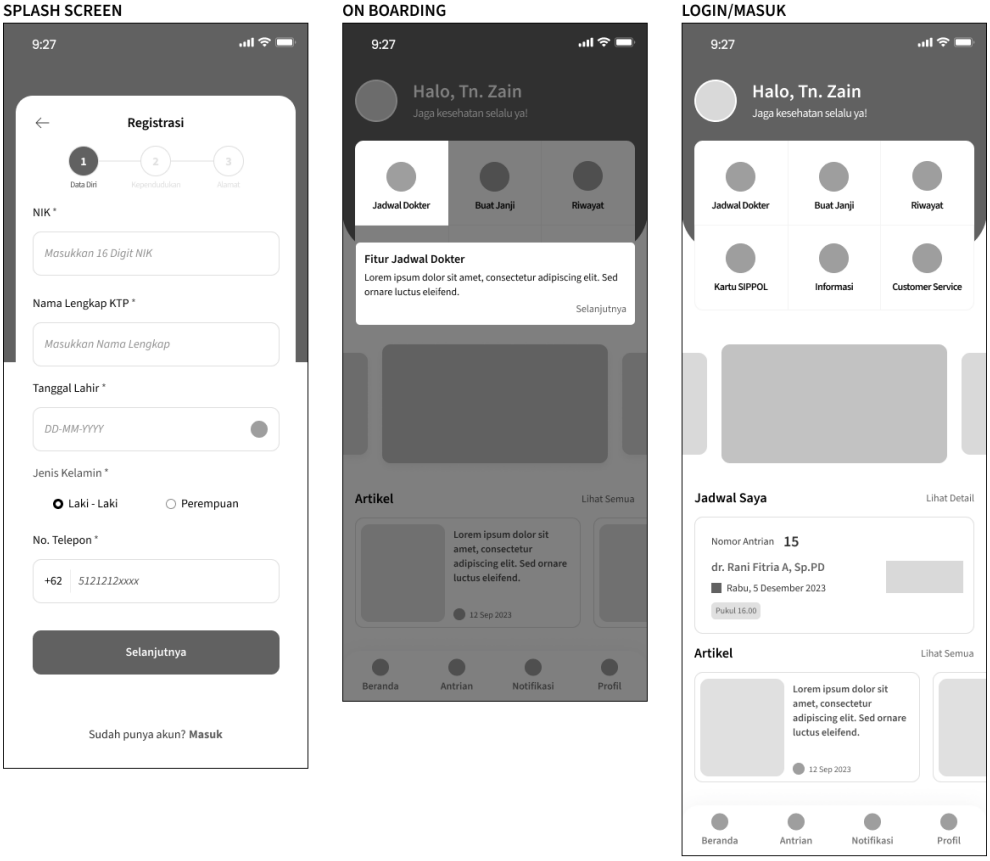
Gambar 4. 17 *User Flow* Menu *Customer Help*

4.5.4 *Wireframe*

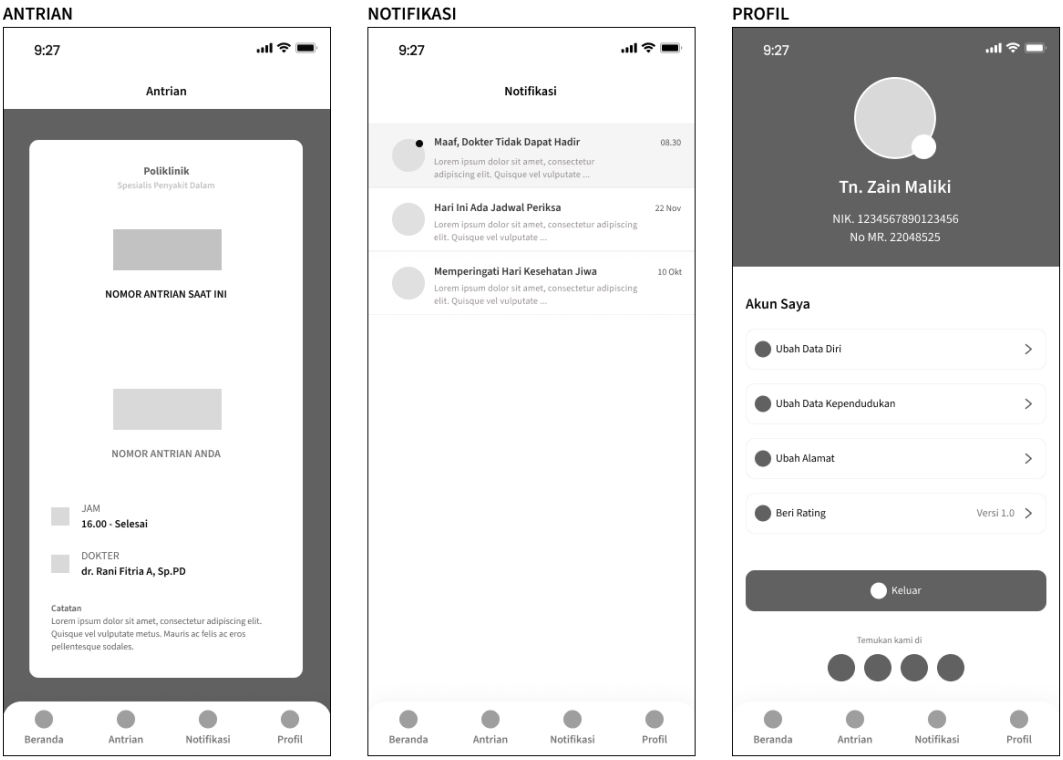
Setelah merancang *flow* dilanjutkan dengan membuat *wireframe* untuk merancang hasil dari *requirement* yang sudah dikumpulkan dan penyusunan *information architecture* serta *flow* yang sudah dibuat sebelumnya kedalam konsep visual. Pada tahap ini, dirancang 192 *layers wireframe* untuk diterapkan pada desain aplikasi *mobile* SIPPOL yang berfungsi untuk memberikan visualisasi tampilan antarmuka yang akan dikembangkan. Perancangan *wireframe* ini sudah disepakati oleh pihak rumah sakit karena sudah sesuai dengan data yang didapat saat wawancara. Hasil wireframe yang telah dibuat dapat dilihat pada Gambar 4.18 hingga Gambar 4.22 dibawah ini.



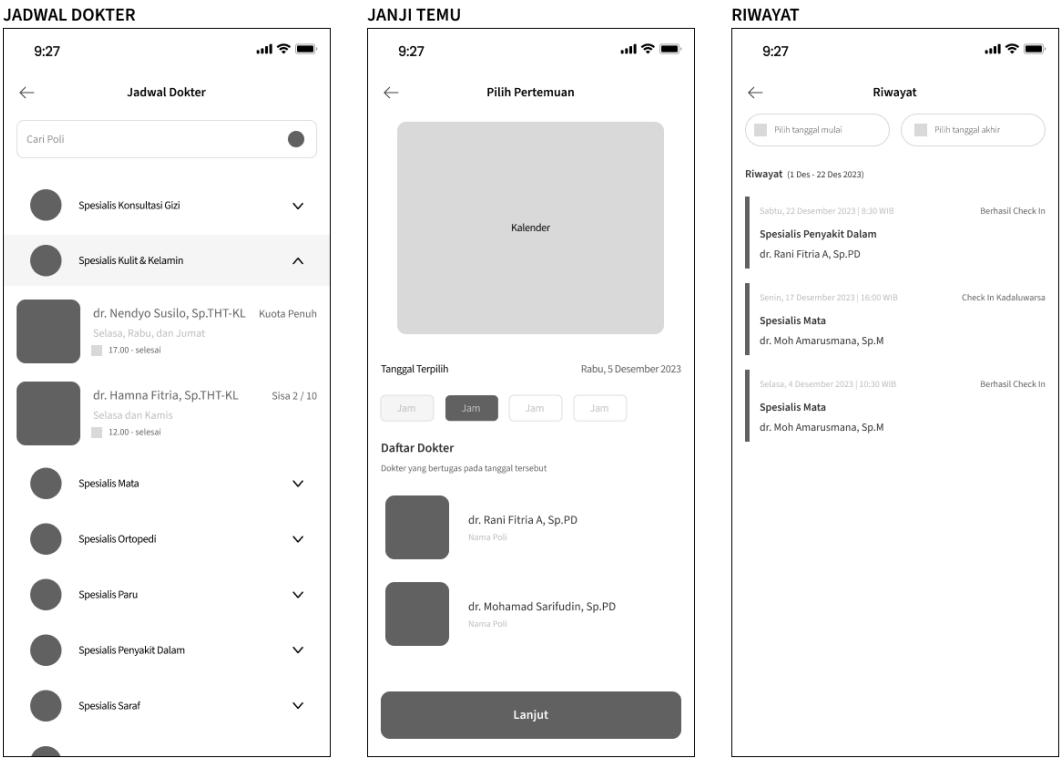
Gambar 4. 18 *Wireframe splash screen*, *on boarding*, dan *login*



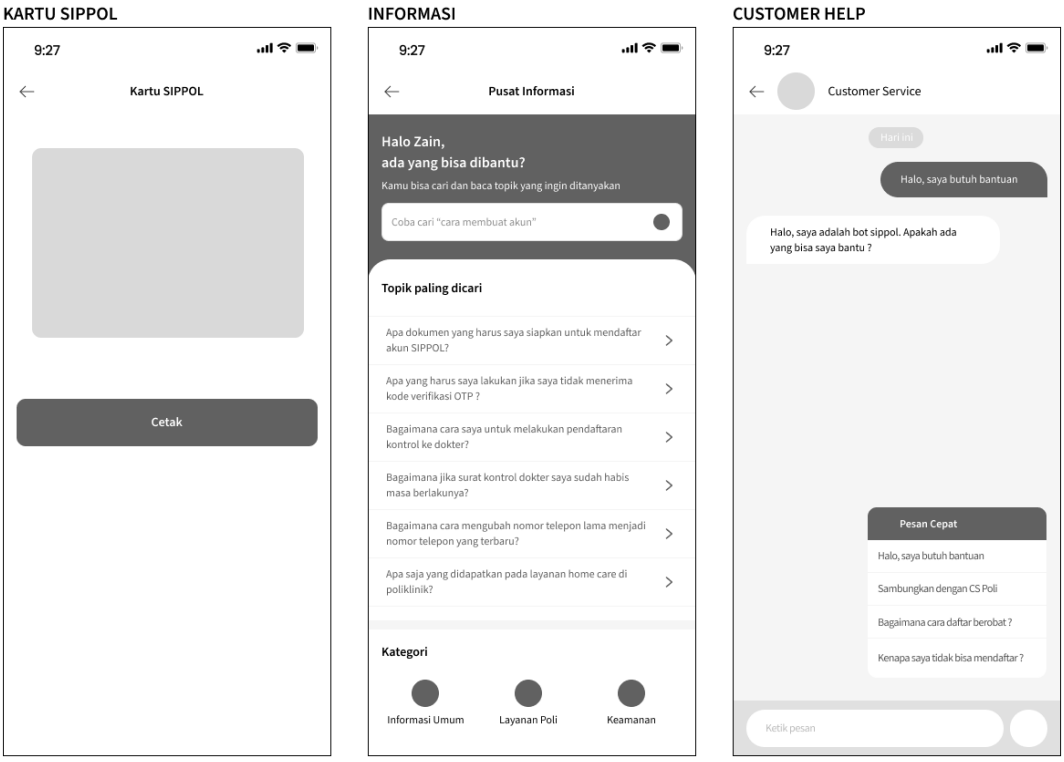
Gambar 4. 19 *Wireframe* registrasi, *coachmark*, dan beranda



Gambar 4. 20 *Wireframe* antrian, notifikasi, dan profil



Gambar 4. 21 *Wireframe* jadwal dokter, buat janji, dan riwayat

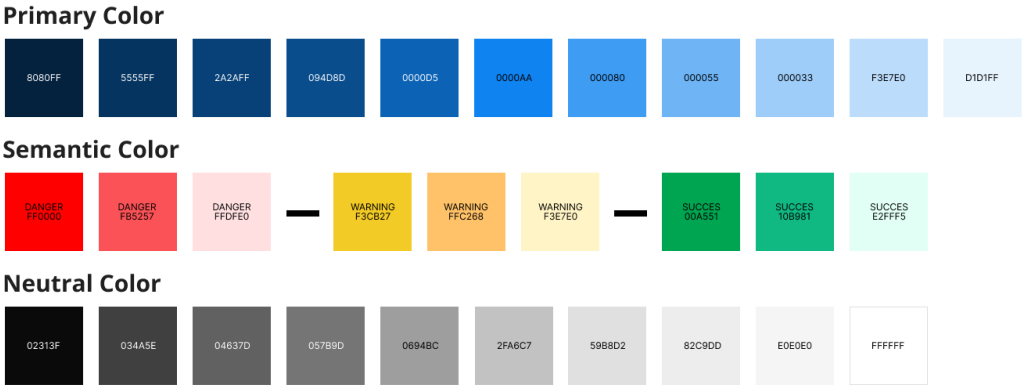


Gambar 4. 22 *Wireframe* kartu sippol, informasi, dan *customer help*

4.6 *Prototype*

4.6.1 *Design System*

a. *Colors*



Gambar 4. 23 *Colors*

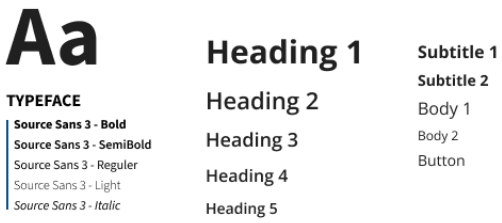
Pada Gambar 4.23 terdapat warna *primary color*, *semantic color*, dan *neutral color*. Warna biru dipilih sebagai *primary color* dalam sistem informasi pendaftaran

pasien karena sebelumnya warna biru telah menjadi bagian dari identitas visual sistem tersebut. Keputusan ini didasarkan pada konsistensi dengan sistem yang telah ada sebelumnya, memastikan kesinambungan dalam pengalaman pengguna. Selain itu, warna biru diadopsi dari warna logo IHC untuk menguatkan asosiasi dengan lembaga. Dengan menggunakan warna biru sebagai *primary color*, sistem informasi pendaftaran pasien mampu mempertahankan identitas visual yang kohesif serta memberikan kesan yang konsisten kepada pengguna.

Semantic color terdiri dari tiga jenis warna dengan makna yang berbeda. Warna merah memiliki arti peringatan, menjadi simbol untuk situasi atau kondisi yang memerlukan kewaspadaan. Warna kuning memiliki arti hati-hati, menjadi symbol untuk situasi yang memerlukan pertimbangan dan kehati-hatian. Sedangkan warna hijau memiliki arti keberhasilan, menunjukkan situasi telah berhasil atau disetujui. Dengan menggunakan konsep *semantic color* ini, pesan atau informasi dapat disampaikan dengan lebih jelas dan mudah dipahami oleh pengguna.

Neutral color mencakup berbagai corak abu-abu, mulai dari putih hingga hitam. Sebagian besar digunakan untuk latar belakang, dan warna teks serta membantu membentuk sebagian besar UI. Warna netral berfungsi sebagai warna pendukung dengan mengurangi ketegangan mata.

b. *Typography*

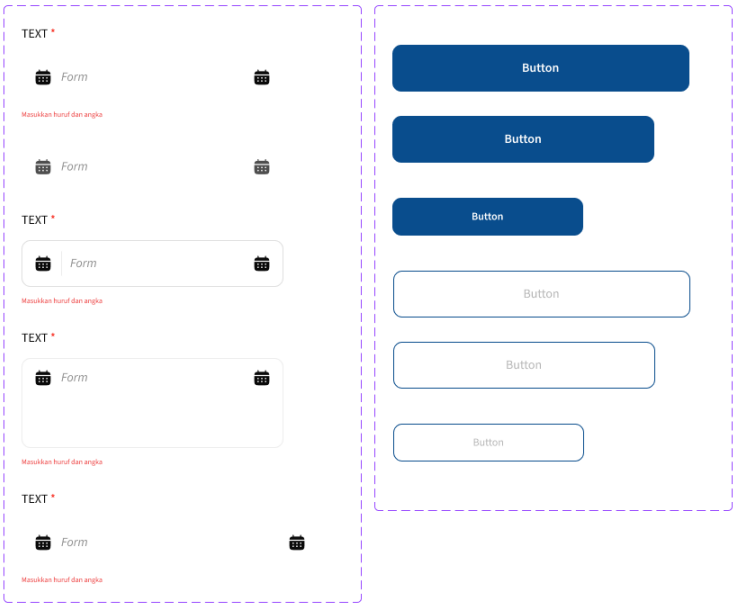


Gambar 4. 24 *Typography*

Typography pada Gambar 4.24 menggunakan *font* Source Sans 3. *Font* ini dipilih karena memiliki sejumlah keunggulan, salah satunya adalah memiliki lima tipe *font* yang beragam, yaitu: *Bold*, *SemiBold*, Reguler, *Light*, dan *Italic*. Keberagaman ini memungkinkan untuk berbagai penggunaan dan penekanan dalam desain. Selain itu, *font* Source Sans 3 memiliki karakteristik huruf yang mudah

dibaca, memberikan kesan minimalis yang cocok untuk tampilan *modern*. Tidak hanya itu, *font* ini juga mampu memberikan kesan bersahabat dan fleksibel, sesuai dengan citra yang ingin disampaikan oleh aplikasi SIPPOL kepada pengguna. Dengan menggunakan *font* Source Sans 3, aplikasi ini dapat menyampaikan informasi secara jelas dan menarik perhatian pengguna dengan tampilan yang estetis dan profesional.

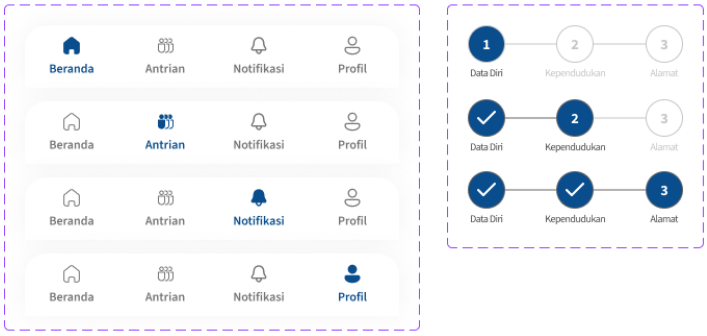
c. *Input Text* dan *Button*



Gambar 4. 25 *Component input text* dan *button*

Pada Gambar 4.25 terdapat *component input text* dan *component button*. Penerapan *component* pada *input text* dan tombol bertujuan untuk memudahkan proses perubahan. *Input text* memiliki 5 tipe dengan konten dan format yang bervariasi yang disesuaikan dengan kebutuhan desain. Sementara itu, *button* memiliki 2 tipe, yaitu *button fill* dan *button stroke*, setiap jenis dilengkapi dengan 3 variasi ukuran yang berbeda.

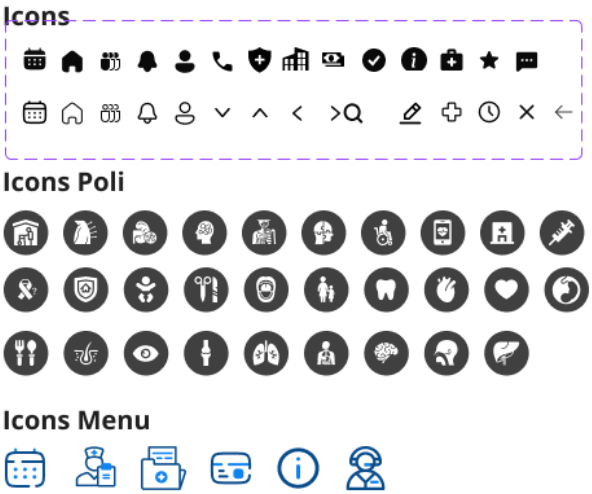
d. *Navbar* dan *Progress Bar*



Gambar 4. 26 *Component Navbar* dan *Progress Bar*

Pada Gambar 4.26 terdapat dua *component*, yaitu *component navbar* dan *progress bar*. *Component navbar* dirancang dengan 4 bagian yang sesuai dengan jumlah konten yang ingin ditampilkan di *navbar*, yaitu beranda, antrian, notifikasi, dan profil. Di sisi lain, *component progress bar* terdiri dari tiga bagian yang membantu memantau kemajuan suatu proses atau tugas. Keberadaan komponen-komponen ini mempermudah dalam menyusun tata letak pada antarmuka pengguna dan menyediakan kerangka yang kuat untuk pengalaman pengguna yang lebih baik.

e. *Icons*

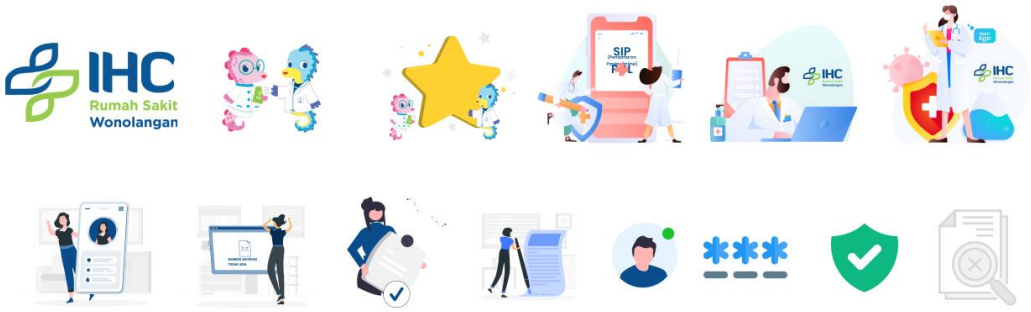


Gambar 4. 27 *Icons*

Pada Gambar 4.27 terdapat tiga macam *icon* yang masing-masing memiliki fungsi yang khas. Pertama, *icon* utama dirancang untuk digunakan secara konsisten

di seluruh halaman sesuai dengan kebutuhan desain. Fungsinya adalah memberikan identifikasi yang mudah dikenali kepada pengguna terhadap fungsi atau tujuan utama dari halaman tersebut. Kedua, *icon* poli digunakan secara khusus untuk menggambarkan nama-nama poli yang tersedia, sehingga pengguna dapat dengan cepat mengidentifikasi poli yang mereka cari melalui *icon* tersebut. Ketiga, *icon* menu digunakan untuk navigasi menu utama yang ada dalam perancangan desain aplikasi SIPPOL ini.

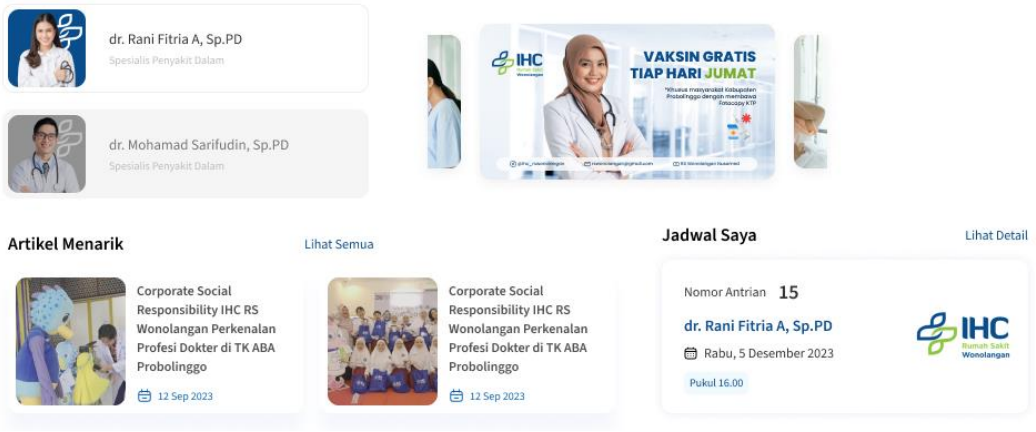
f. Ilustrasi



Gambar 4. 28 Ilustrasi

Pada Gambar 4.28 terdapat beragam gambar ilustrasi yang menjadi bagian penting dari elemen visual dalam desain. Di antara gambar-gambar tersebut, terdapat logo IHC yang menjadi representasi visual dari identitas lembaga atau institusi terkait. Selain itu, ada juga maskot IHC Rumah Sakit Wonolangan yang memberikan sentuhan personal dan khas terhadap identitas visual dari rumah sakit tersebut. Selanjutnya, terdapat berbagai ilustrasi yang relevan dan berkaitan dengan konteks atau informasi yang disajikan. Kehadiran gambar-gambar ilustrasi ini tidak hanya memperindah tampilan desain, tetapi juga membantu menyampaikan pesan atau informasi dengan lebih jelas dan menarik perhatian pengguna.

g. *Card*

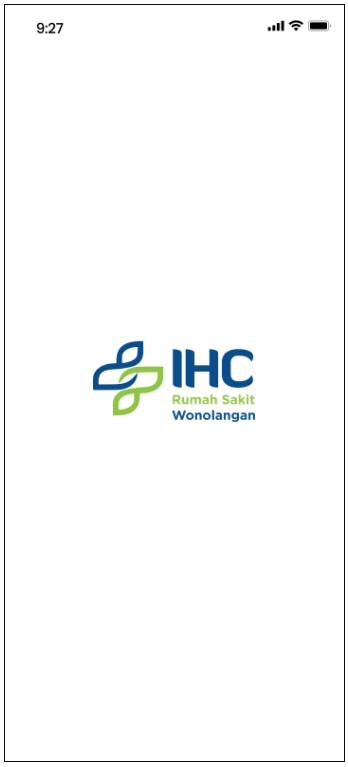


Gambar 4. 29 *Card*

Pada Gambar 4.29, terdapat beragam jenis *card* yang menyajikan informasi secara terstruktur dan menarik. Di antara *card* tersebut, terdapat *card* nama dokter yang memberikan informasi penting tentang identitas dan kualifikasi dokter yang tersedia. Selanjutnya, ada *card banner* yang digunakan untuk memberikan informasi penting atau promosi tertentu dengan cara yang mencolok. *Card* artikel memberikan wadah untuk menampilkan konten-konten berita atau informasi lainnya secara singkat dan menarik. Terakhir, *card* jadwal untuk memberikan pengguna informasi terkait jadwal periksa. Kehadiran beragam card ini membantu menyajikan informasi dengan lebih teratur dan menarik, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna dalam menjelajahi aplikasi.

4.6.2 *High-Fidelity*

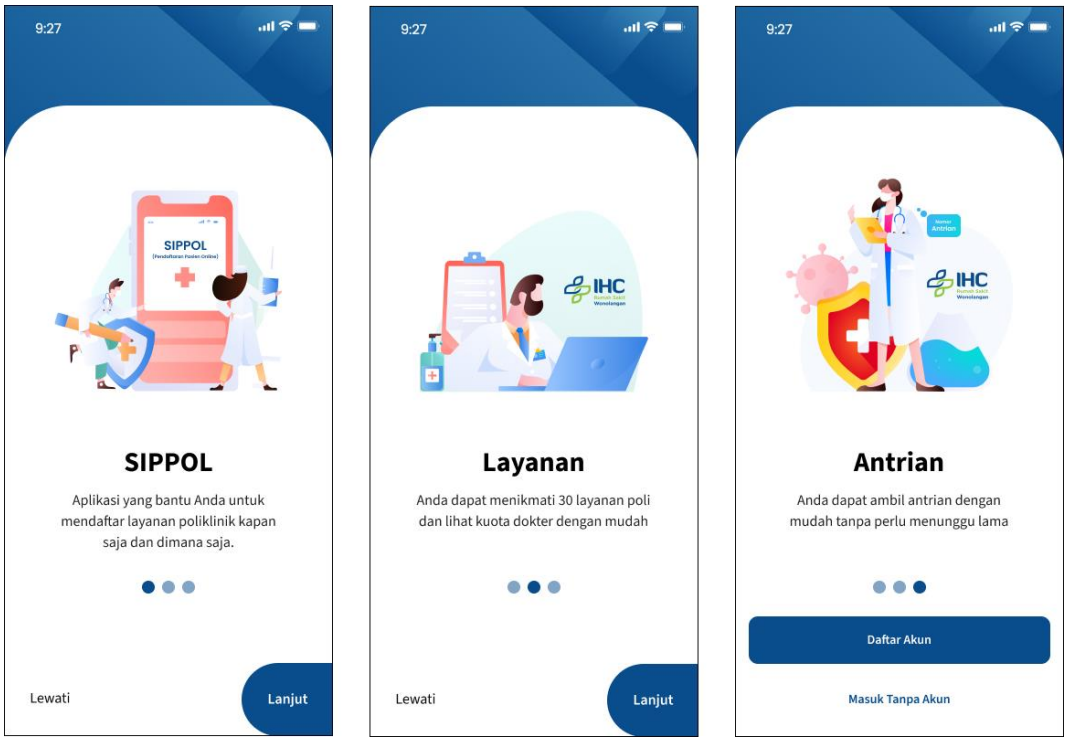
a. Halaman *Splash Screen*



Gambar 4. 30 Halaman *Splash Screen*

Halaman *splash screen* pada Gambar 4.30 berisi logo IHC Rumah Sakit Wonolangan. Logo tersebut merupakan sebuah identitas yang menggambarkan keterkaitan aplikasi dengan institusi. Logo ini menjadi titik fokus pertama pengguna saat membuka aplikasi, memberikan kesan profesional dan kepercayaan pada pengalaman pengguna.

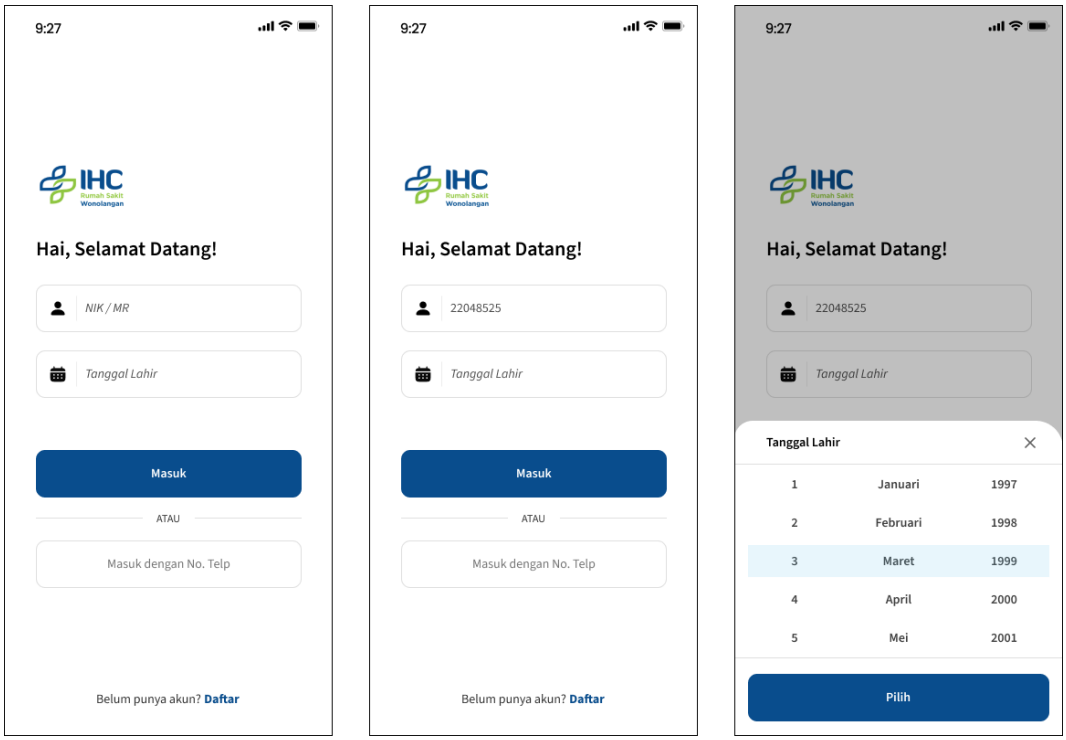
b. Halaman *On Boarding*



Gambar 4. 31 Halaman *On Boarding*

Halaman *on boarding* pada Gambar 4.31 dirancang dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang cepat dan jelas tentang fitur-fitur utama dalam aplikasi. Konten yang ditonjolkan di halaman ini terkait dengan SIPPOL, layanan, antrian, dan disertai dengan deskripsi singkat yang membantu pengguna memahami manfaat fitur. Untuk meningkatkan daya tarik visual dan mempermudah pemahaman, halaman *on boarding* ini juga dilengkapi dengan ilustrasi yang sesuai dengan tema. Dengan demikian, pengguna dapat dengan mudah merespon dan meresapi informasi yang disajikan, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan saat menggunakan aplikasi tersebut.

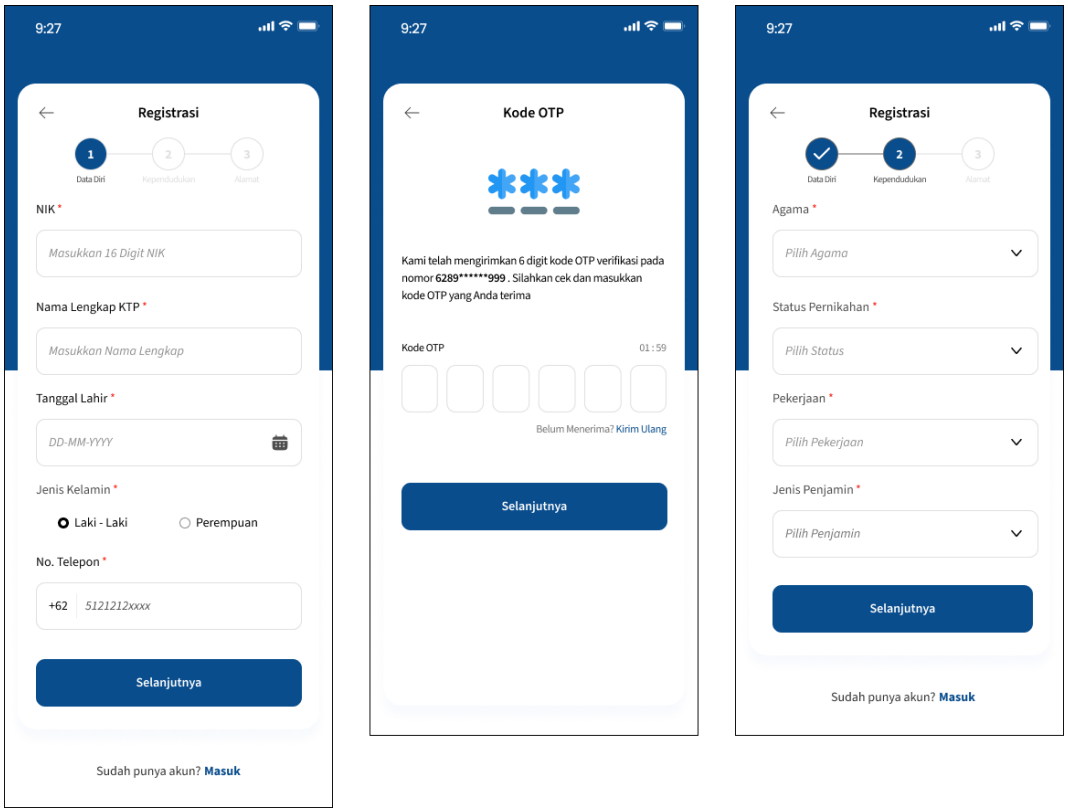
c. Halaman *Login*



Gambar 4. 32 Halaman *Login*

Halaman *login* pada Gambar 4.32 berisi *form* yang mencakup *input* Nomor Induk Kependudukan (NIK)/*Medical Record* (MR)/Nomor Telepon serta tanggal lahir. Halaman ini juga dilengkapi dengan logo IHC yang menunjukkan keterkaitan dengan Rumah Sakit Wonolangan, serta judul "Hai, Selamat Datang!" yang memberikan kesan ramah dan mengundang pengguna untuk memulai pengalaman dalam aplikasi dengan semangat positif. Dengan menyediakan elemen-elemen ini secara terstruktur dan disertai dengan tampilan yang bersih dan intuitif, halaman *login* ini memastikan bahwa pengguna dapat memulai sesi masuk dengan mudah dan nyaman.

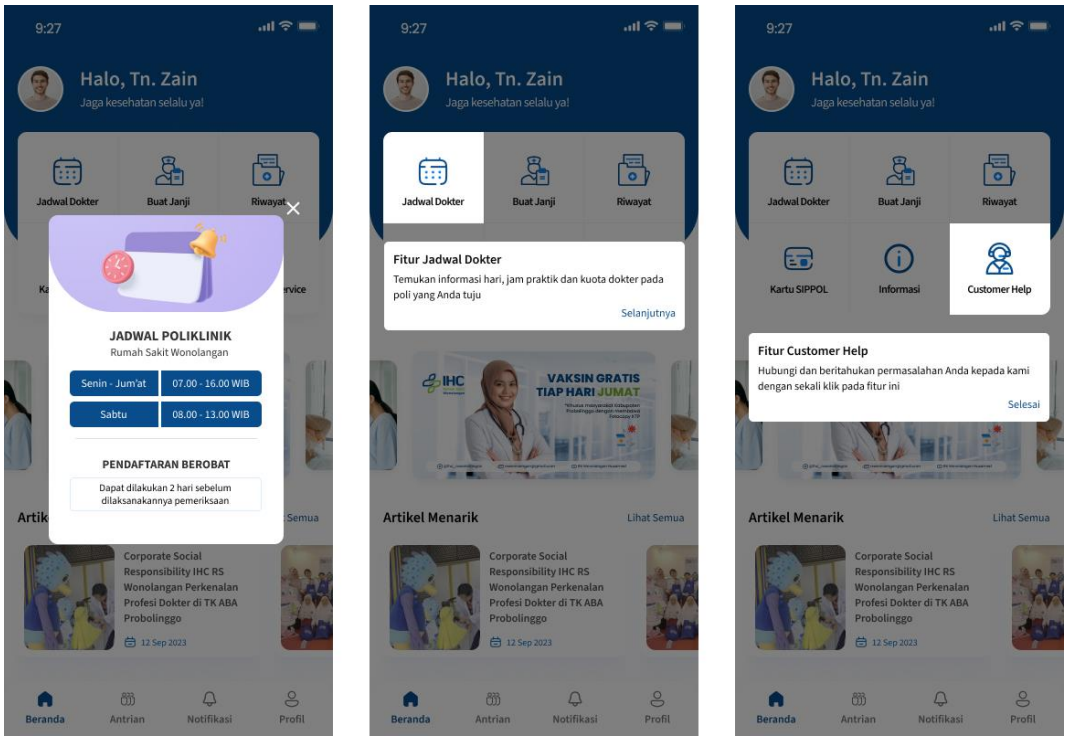
d. Halaman Registrasi



Gambar 4. 33 Halaman Registrasi

Halaman registrasi pada Gambar 4.33 berisi sebuah *progress bar* yang terbagi menjadi tiga bagian, yaitu data diri, kependudukan, dan alamat. Pembagian ini memungkinkan pengguna untuk memantau kemajuan mereka secara visual selama proses registrasi. Dengan demikian, pengguna dapat dengan jelas melihat bagian mana yang telah diselesaikan dan bagian mana yang masih perlu diisi. Progress bar tersebut dapat memberikan pengalaman yang lebih terstruktur dan memudahkan pengguna untuk menyelesaikan proses registrasi dengan lancar.

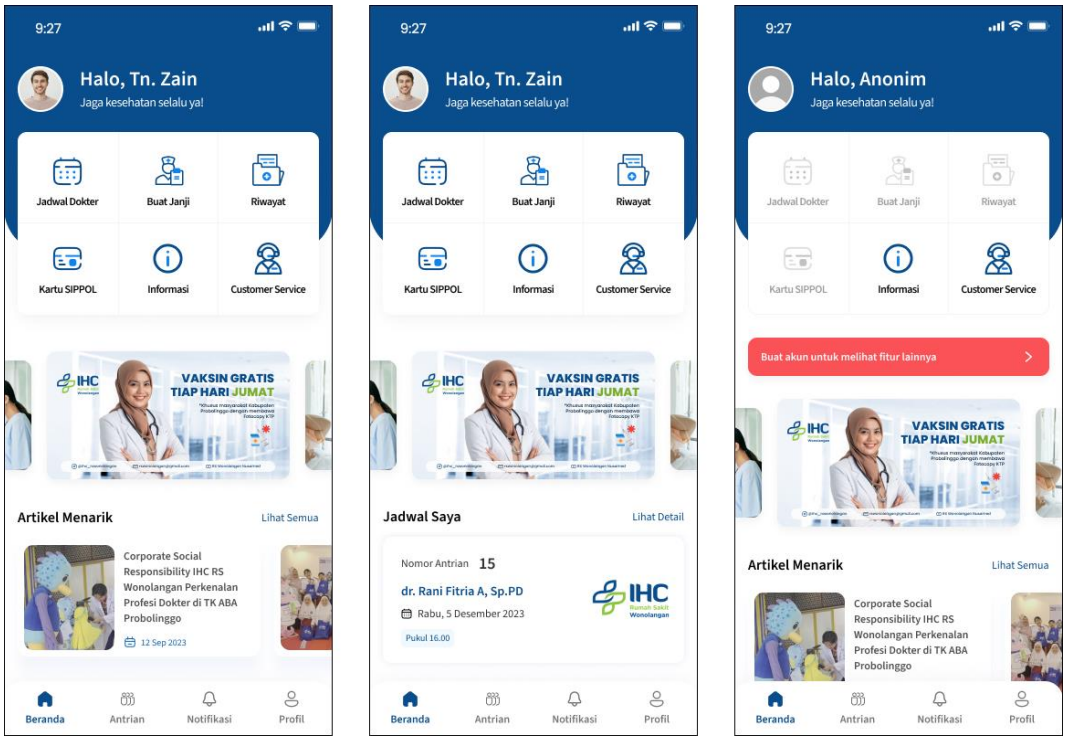
e. Halaman *Pop-up* Informasi dan *Coachmark*



Gambar 4. 34 Halaman *Coachmark*

Halaman *pop-up* informasi dan *coachmark* pada Gambar 4.34 memberikan panduan yang berguna kepada pengguna terkait fitur-fitur penting dalam aplikasi. *Pop-up* informasi pada gambar tersebut menyajikan detail jadwal poliklinik. Sementara itu, halaman *coachmark* memfokuskan pada menu utama dalam aplikasi SIPPOL, memberikan penjelasan yang singkat dan mudah dipahami mengenai fungsi masing-masing menu. Sehingga, *pop-up* informasi dan *coachmark* ini berperan penting dalam membantu pengguna memahami dan memanfaatkan aplikasi secara optimal, meningkatkan kepuasan pengguna serta meminimalkan kebingungan saat menggunakan aplikasi tersebut.

f. Halaman Beranda

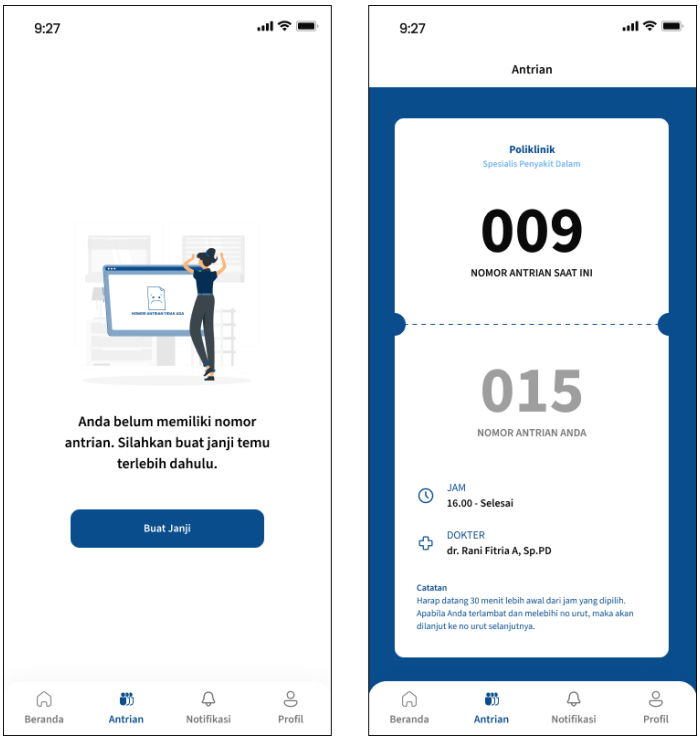


Gambar 4. 35 Halaman Beranda

Halaman beranda pada Gambar 4.35 memberikan sambutan kepada pengguna dengan ucapan "Halo, Nama" dan mengingatkan untuk menjaga kesehatan dengan ucapan "Jaga kesehatan selalu ya". Terdapat enam menu utama yang mudah diakses, antara lain jadwal dokter, buat janji, riwayat, kartu SIPPOL, informasi, dan *customer help*. Dibawah menu utama, terdapat *banner* yang menyajikan informasi penting dan promosi yang relevan bagi pengguna. Selain itu, jika pasien belum mendaftar, jadwal tidak akan ditampilkan pada halaman Beranda.

Di bagian navigasi terdapat 4 bagian, yaitu beranda, antrian, notifikasi, dan profil. Pengguna juga memiliki opsi untuk masuk secara anonim, namun akan terbatas aksesnya. Pengguna hanya dapat mengakses menu informasi dan *customer service* saja. Dengan tata letak yang jelas dan fitur-fitur yang disesuaikan, halaman beranda ini memberikan pengalaman yang efisien dan nyaman bagi pengguna dalam menjelajahi aplikasi SIPPOL.

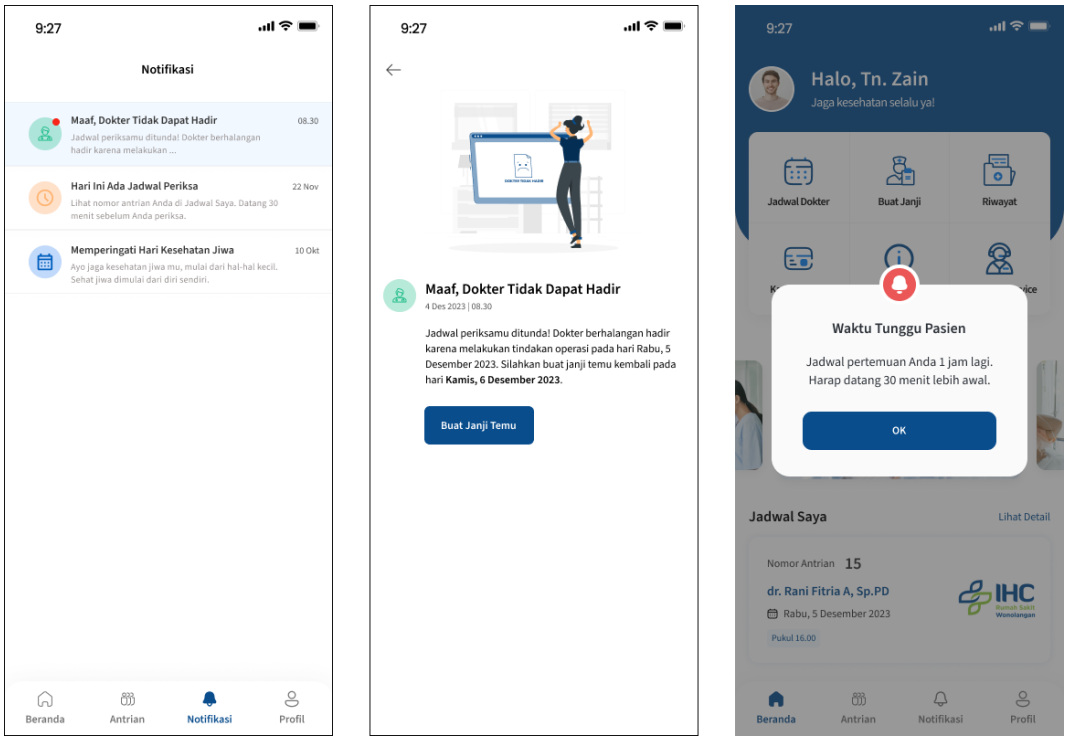
g. Halaman Antrian



Gambar 4. 36 Halaman Antrian

Halaman antrian pada Gambar 4.36 menampilkan nomor antrian yang sedang berlangsung untuk poli yang dituju oleh pengguna. Namun, jika pengguna belum melakukan pendaftaran janji temu, pengguna tidak akan dapat melihat nomor antrian. Hal ini menegaskan bahwa fungsi halaman antrian terkait erat dengan pendaftaran janji temu pengguna. Dengan demikian, sistem ini memastikan bahwa informasi antrian hanya tersedia bagi mereka yang telah membuat janji temu terlebih dahulu.

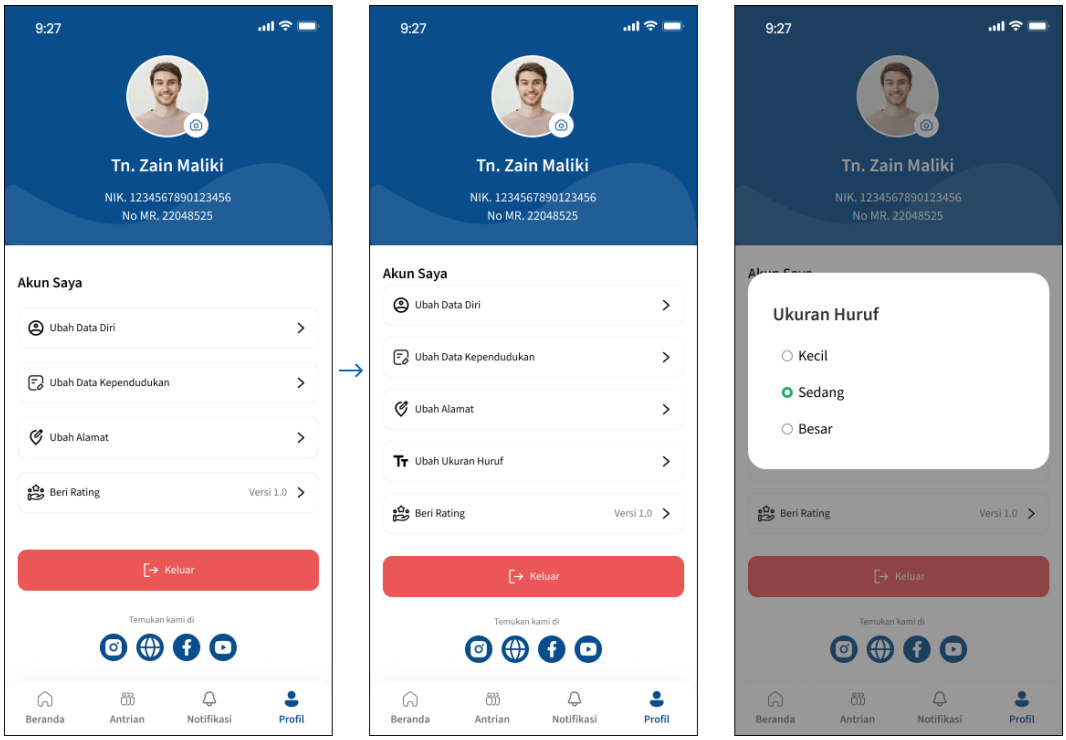
h. Halaman Notifikasi



Gambar 4. 37 Halaman Notifikasi

Halaman notifikasi pada Gambar 4.37 menampilkan notifikasi pemberitahuan mengenai dokter yang tidak dapat hadir, pengingat jadwal periksa untuk pasien, pengingat antrian hingga informasi mengenai perayaan hari besar yang berkaitan dengan kesehatan. Dengan demikian, halaman notifikasi ini memberikan nilai tambah bagi pengguna dengan menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat secara tepat waktu.

i. Halaman Profil

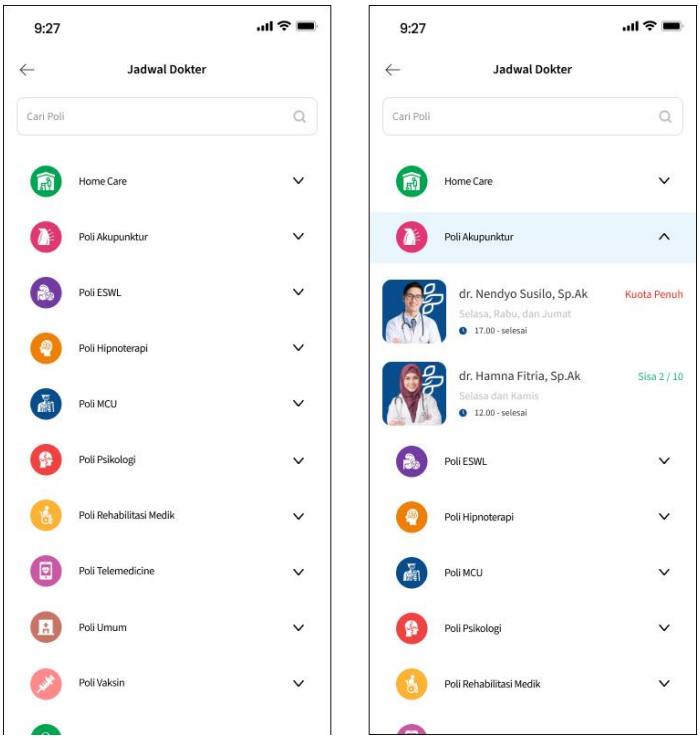


Gambar 4. 38 Halaman Profil

Halaman profil pada Gambar 4.38 menyajikan informasi pribadi pengguna, seperti nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Rekam Medis (No MR), dan foto profil. Selain itu, terdapat juga data yang dapat diubah seperti data diri, data kependudukan, dan alamat. Pada halaman ini, juga terdapat fitur yang memungkinkan pengguna memberikan penilaian atau *rating*. Di bagian bawah profil, pengguna dapat mengetahui media sosial yang dimiliki oleh Rumah Sakit Wonolangan untuk memperluas informasi pengguna.

Pada halaman profil terdapat sedikit perubahan desain. Perubahan tersebut yaitu adanya tambahan fitur untuk mengubah ukuran huruf menjadi kecil, sedang, dan besar. Perubahan ini sesuai dengan saran yang diberikan oleh pengguna. Fitur ubah ukuran ini, dapat membantu orang tua saat menggunakan aplikasi sistem informasi pendaftaran pasien *online*.

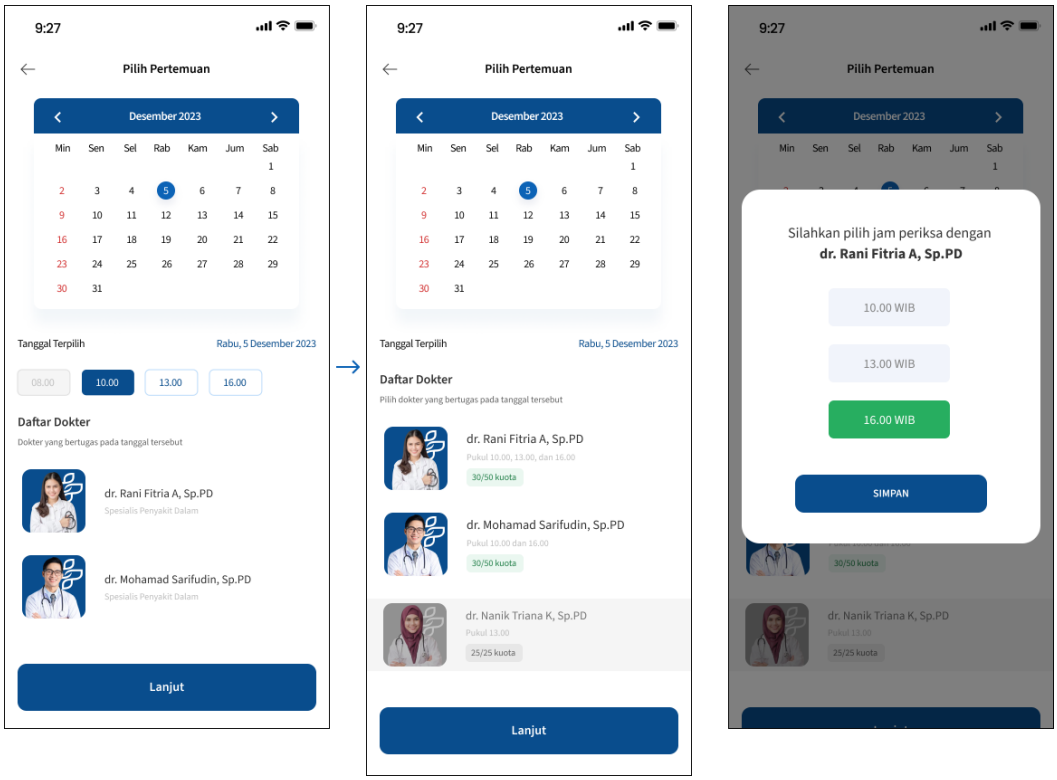
j. Halaman Jadwal Dokter



Gambar 4. 39 Halaman Jadwal Dokter

Halaman jadwal dokter pada Gambar 4.39 menampilkan daftar 30 nama poli yang memberikan pengguna akses cepat terhadap informasi mengenai dokter-dokter yang bertugas di berbagai poli di poliklinik rumah sakit. Setiap poli dilengkapi dengan detail informasi dokter, termasuk jadwal bertugas, jam praktek, serta status kuota janji temu dokter apakah penuh atau masih tersedia. Dengan adanya fitur ini, pengguna dapat dengan mudah mengetahui ketersediaan dokter dan membuat janji temu sesuai kebutuhan mereka. Hal ini meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan janji temu serta memberikan kemudahan akses informasi yang penting bagi pengguna aplikasi SIPPOL.

k. Halaman Janji Temu

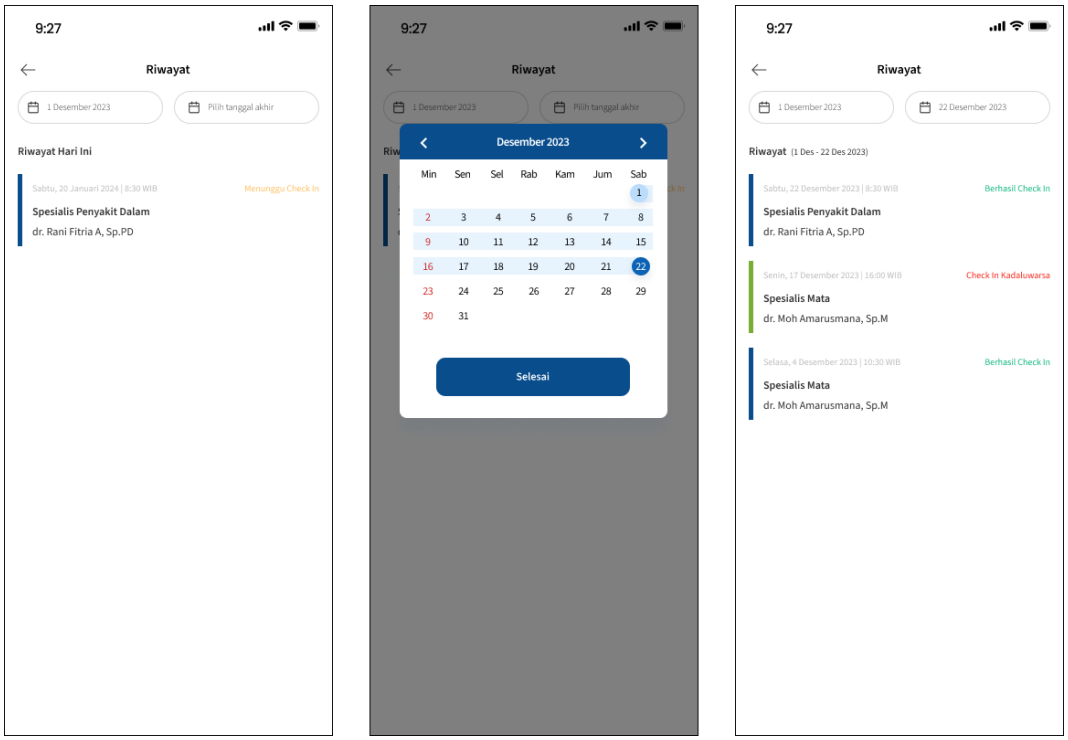


Gambar 4. 40 Halaman Janji Temu

Halaman janji temu pada Gambar 4.40 menampilkan poli yang akan dipilih, tanggal periksa, jam periksa, dan dokter yang bertugas. Pada halaman ini pengguna tidak perlu melakukan input data diri lagi, karena telah diambil dari data saat melakukan registrasi akun. Pengguna juga dapat memilih jenis penjamin untuk melakukan pendaftaran janji temu. Penjamin yang disediakan oleh poliklinik berupa *cash* (swasta), jaminan perusahaan, asuransi, dan BPJS Kesehatan.

Pada halaman profil terdapat sedikit perubahan desain. Perubahan tersebut yaitu pada bagian pilih jam temu diubah dan ditampilkan pada tampilan *pop-up* yang lebih terlihat besar. Hal ini dilakukan karena pada tampilan sebelumnya bagian pilih jam temu terlalu kecil dan tidak terlihat jelas oleh pengguna.

l. Halaman Riwayat



Gambar 4. 41 Halaman Riwayat

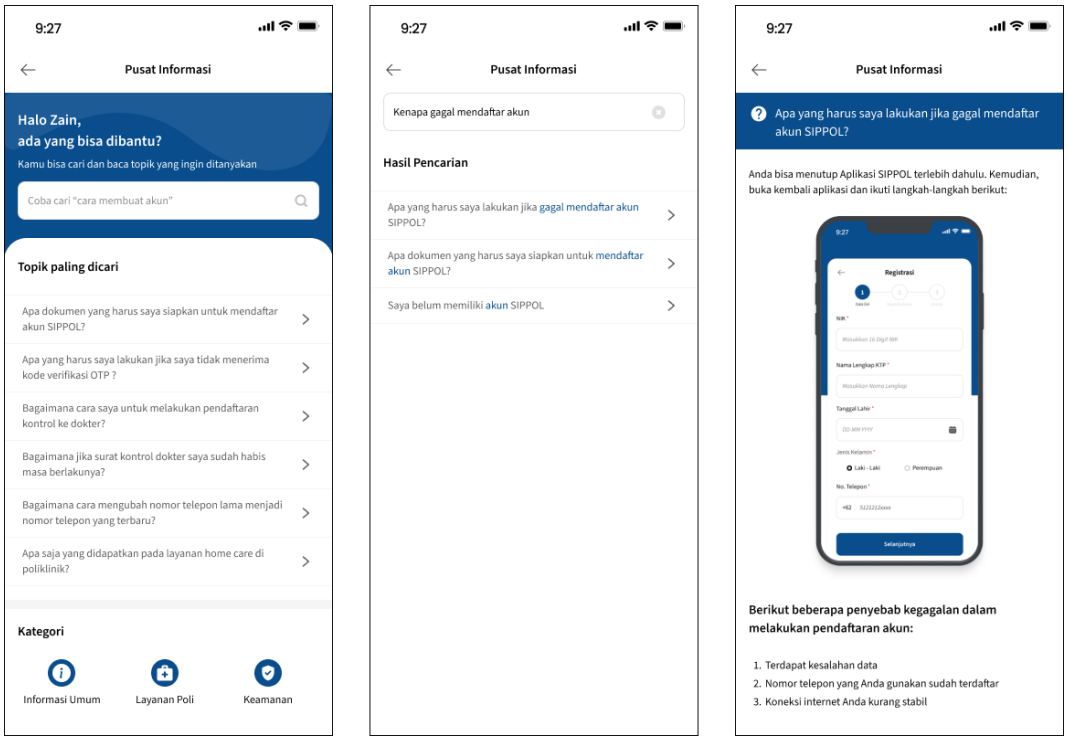
Halaman riwayat pada Gambar 4.41 menampilkan informasi janji temu yang telah dilakukan maupun akan berlangsung. Selain itu, pengguna juga diberikan kemampuan untuk menelusuri riwayat janji temu terdahulu dengan mempergunakan fitur pengaturan batas tanggal dimulai dan berakhir. Hal ini memberikan fleksibilitas bagi pengguna untuk mengakses data historis sesuai kebutuhan. Dengan adanya fitur ini, pengguna dapat dengan mudah memantau dan mengelola jadwal janji temu dengan lebih efektif serta memastikan kelancaran pemeriksaan kesehatan.

m. Halaman Kartu SIPPOL

Gambar 4. 42 Halaman Kartu SIPPOL

Halaman kartu SIPPOL pada Gambar 4.42 menampilkan tampilan kartu SIPPOL yang berisi data pengguna yang telah dimasukkan saat melakukan registrasi akun di aplikasi SIPPOL. Kartu SIPPOL ini tidak hanya memberikan informasi tentang data pengguna, tetapi juga memberikan kemudahan bagi pengguna dengan fitur pencetakan. Pengguna dapat mengonversi kartu SIPPOL ke dalam format PDF dan mencetaknya sesuai kebutuhan mereka. Fitur ini memberikan fleksibilitas bagi pengguna untuk dengan mudah memperoleh salinan fisik dari kartu SIPPOL, yang dapat digunakan dalam berbagai situasi.

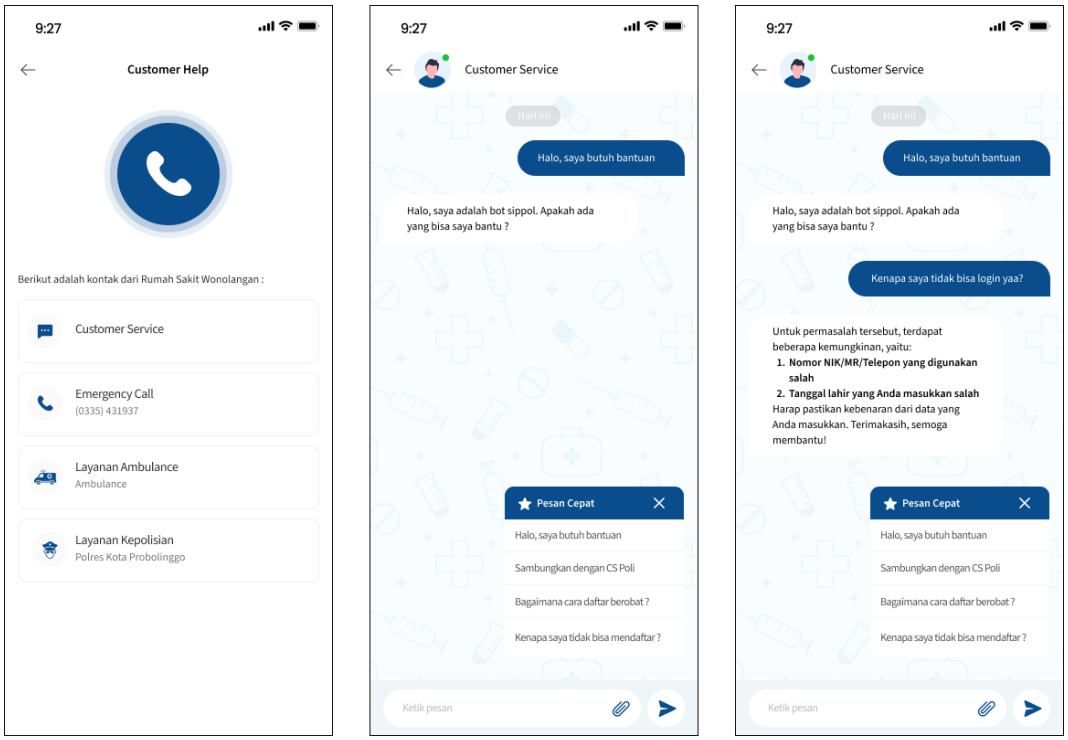
n. Halaman Informasi



Gambar 4. 43 Halaman Informasi

Halaman informasi pada Gambar 4.43 menampilkan pusat informasi bagi pengguna. Pengguna dapat mencari informasi yang dibutuhkan pada kolom pencarian atau melihat dari topik yang paling banyak dicari. Selain itu, ketika pengguna mengakses detail informasi, disajikan langkah-langkah penyelesaian yang diilustrasikan seperti tampilan aplikasi SIPPOL. Ini membantu pengguna memahami secara lebih baik langkah-langkah yang perlu diambil untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

o. Halaman *Customer Help*

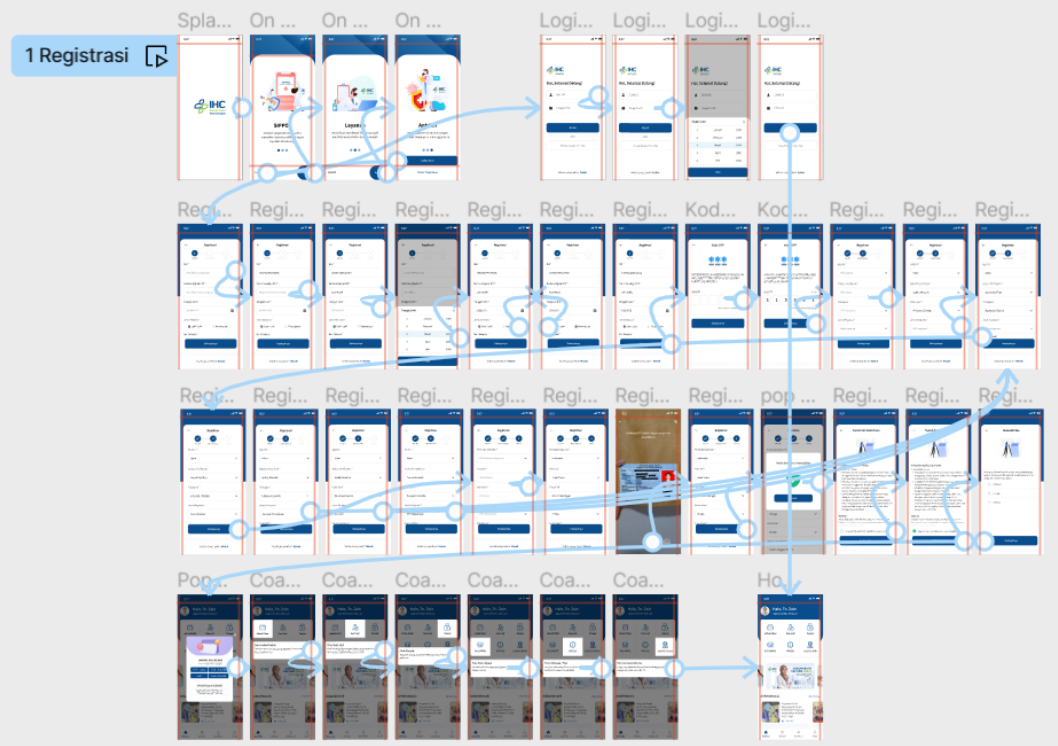


Gambar 4. 44 Halaman *Customer Help*

Halaman *customer help* pada Gambar 4.44 menghadirkan beberapa layanan penting seperti *customer service*, *emergency call*, layanan *ambulance*, dan layanan kepolisian. Selain fokus pada pendaftaran layanan poliklinik, perancangan aplikasi ini juga memberikan akses mudah dan cepat terhadap layanan-layanan yang mendesak dan kritis. Kehadiran berbagai layanan ini memperluas fungsi aplikasi SIPPOL sehingga tidak hanya terbatas pada proses pendaftaran poliklinik. Pengguna dapat dengan mudah mengakses bantuan atau layanan yang mereka butuhkan dalam situasi darurat atau keadaan mendesak melalui aplikasi ini. Keberadaan layanan-layanan ini tidak hanya meningkatkan utilitas aplikasi, tetapi juga dapat meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan SIPPOL karena menawarkan solusi yang lebih lengkap dan beragam untuk kebutuhan kesehatan dan keamanan.

4.5.1 *Prototype*

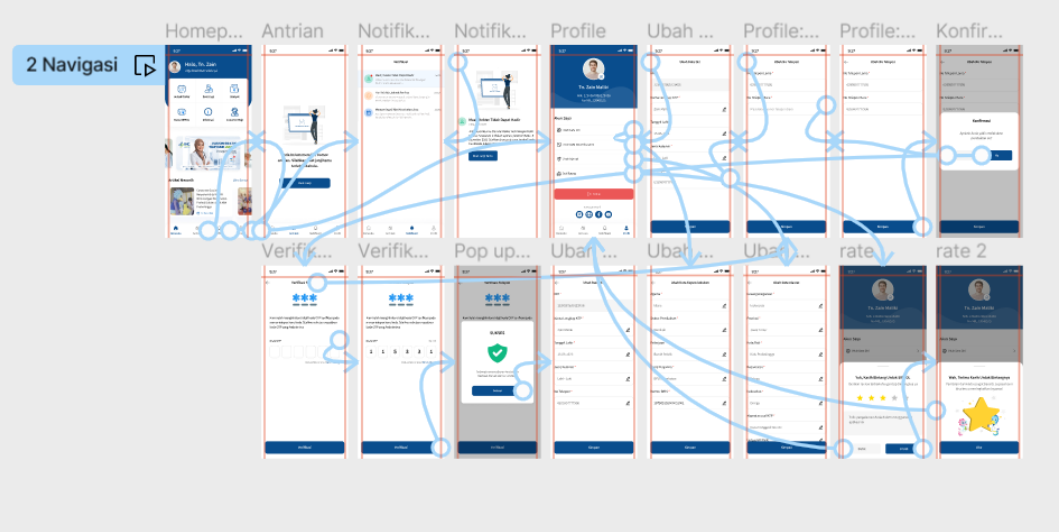
a. Alur Registrasi dan *Login*



Gambar 4. 45 Alur Registrasi dan *Login*

Alur registrasi dan login pada Gambar 4.45 menampilkan prototipe dari halaman *splash screen* hingga masuk ke halaman beranda. Saat pertama kali membuka aplikasi, pengguna disajikan halaman *splash screen* yang dilanjut ke halaman *on boarding* yang memiliki 3 *button* pilihan, yaitu lewati, daftar akun, dan masuk tanpa akun. Jika memilih lewati, maka halaman selanjutnya yaitu halaman *login*. Jika memilih daftar akun, maka halaman selanjutnya yaitu halaman registrasi dan setelah melakukan registrasi pengguna akan disajikan halaman *pop up* informasi dan *coachmark*. Sedangkan, jika memilih masuk tanpa akun, maka halaman selanjutnya yaitu halaman beranda sebagai anonim yang hanya dapat mengakses fitur informasi dan *customer help*.

b. Alur Navigasi



Gambar 4. 46 Alur Navigasi

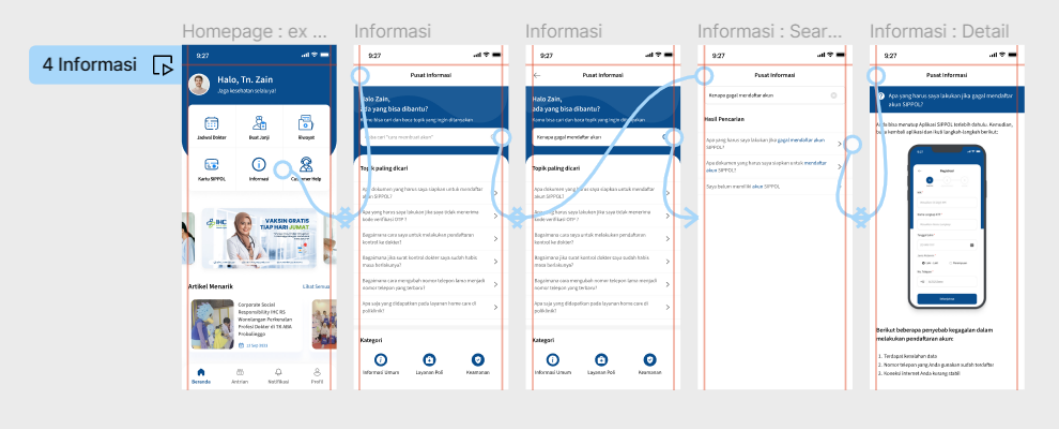
Alur navigasi pada Gambar 4.46 menggambarkan prototipe navigasi yang terdiri dari beranda, antrian, notifikasi, dan profil. Melalui beranda, pengguna dapat kembali ke layar utama aplikasi, sementara menu antrian memberikan akses cepat untuk melihat informasi tentang nomor antrian yang sedang berlangsung. Fitur notifikasi memberikan informasi penting kepada pengguna, seperti perubahan jadwal atau pengingat janji temu. Sementara itu, menu profil memungkinkan pengguna untuk mengelola informasi pribadi dan pengaturan akun.

c. Alur Janji Temu

Gambar 4. 47 Alur Janji Temu

Alur janji temu pada Gambar 4.47 menampilkan prototipe yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam membuat janji temu dengan dokter. Melalui alur ini, pengguna dipandu langkah demi langkah untuk memilih jenis penjamin, poli yang dituju, dokter yang bertugas, menentukan tanggal dan waktu yang tersedia, serta mengkonfirmasi janji temu. Dengan desain yang jelas, prototipe ini memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah melakukan proses pendaftaran janji temu tanpa kebingungan.

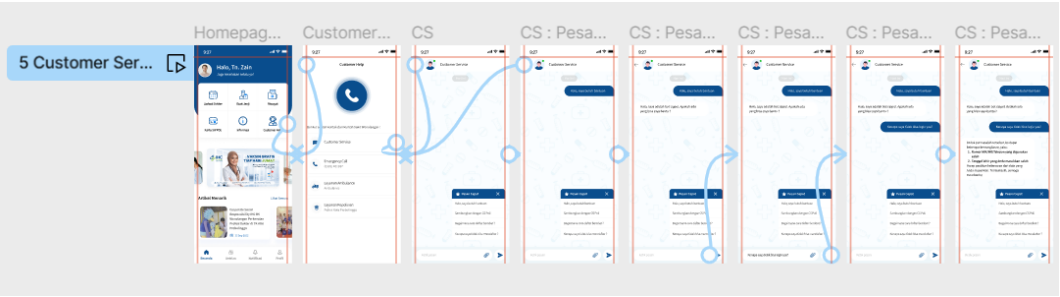
d. Alur Informasi



Gambar 4. 48 Alur Informasi

Alur informasi pada Gambar 4.48 menampilkan prototipe yang dirancang untuk membantu pengguna dalam mencari solusi dari permasalahan atau hanya mencari informasi yang relevan. Melalui alur ini, pengguna dapat dengan mudah melakukan pencarian dengan kata kunci atau topik tertentu dan kemudian disajikan dengan berbagai opsi yang sesuai. Dengan langkah yang mudah dan tampilan yang bersih, prototipe ini memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien.

e. Alur *Customer Help*



Gambar 4. 49 Alur *Customer Help*

Alur *customer help* pada Gambar 4.49 menampilkan prototipe dari menu *customer help* pada beranda hingga proses interaksi dengan *customer service* melalui fitur *chat*. Setelah memilih menu tersebut, pengguna diberikan opsi untuk memilih jenis layanan yang dibutuhkan, seperti *customer service*, panggilan

darurat, layanan *ambulance*, atau kepolisian. Jika memilih *customer service*, pengguna dapat melakukan *chat* dengan *bot* atau tim layanan pelanggan melalui fitur *chat* yang disediakan. Alur ini dirancang untuk memberikan pengguna kemudahan dalam mengakses bantuan dan dukungan yang dibutuhkan dalam situasi darurat atau pertanyaan terkait aplikasi.

4.7 *Testing*

4.7.1 Data Item UEQ Pertama

Pada Tabel 4.2 hingga Tabel 4.6 merupakan data hasil dari kuesioner pengguna (UEQ) yang diberikan kepada 30 responden terkait prototipe aplikasi SIPPOL. Tabel-tabel tersebut menyajikan hasil evaluasi dari enam aspek, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

Tabel 4. 2 Hasil Jawaban Alur Registrasi

Responden	**Items**																									
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	6	7	1	1	1	7	7	6	1	1	6	2	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	6	6	2	2	1	7	7	6	2	1	6	1	7	7	6	6	1	2	1	6	2	6	1	2	1	6
5	7	7	1	1	2	7	6	6	1	2	6	1	6	7	7	7	1	1	1	6	1	6	1	1	2	7
6	6	7	2	1	1	6	7	6	2	2	7	1	7	6	6	6	1	1	2	6	1	6	2	2	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	5	2	2	2	6	7	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	1	6	2	6	2	2	1	6
9	6	6	2	2	2	5	5	5	2	2	6	2	6	5	6	6	2	2	3	5	2	5	3	2	2	5
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	2	7	1	7	7	7	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6

Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Alur Navigasi

Responden	**Items**																									
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	6	7	1	2	1	7	7	6	2	1	6	1	7	7	7	7	1	1	2	7	2	6	2	1	2	6
5	7	6	1	1	1	7	6	7	1	2	6	2	7	6	6	7	1	1	2	7	1	7	1	1	2	7

6	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	7	2	2	2	6	1	7	2	2	1	6
9	6	6	3	2	2	6	6	5	2	2	6	2	6	6	6	6	2	3	2	6	2	6	2	2	2	5
10	7	7	1	2	1	7	7	6	2	1	7	1	7	7	7	6	1	1	1	6	1	7	1	1	2	7

Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Alur Janji Temu

Responden	**Items**																									
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	7	7	1	1	1	6	6	6	1	1	6	1	7	7	6	7	1	1	2	7	2	7	1	2	2	6
5	7	7	2	1	2	7	6	6	1	1	7	2	7	7	7	7	1	1	2	6	1	7	1	2	1	7
6	6	6	2	2	2	6	7	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	6	2	1	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	7	2	6	2	2	2	6
9	6	6	2	2	2	6	6	5	3	2	6	2	5	6	6	6	2	2	2	5	2	6	2	2	2	6
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7

Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Alur Informasi

Responden	**Items**																									
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	6	7	1	1	1	7	7	6	1	1	6	2	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	6	6	2	2	1	7	7	6	2	1	6	1	7	7	6	6	1	2	1	6	2	6	1	2	1	6
5	7	7	1	1	2	7	6	6	1	2	6	1	6	7	7	7	1	1	1	6	1	6	1	1	2	7
6	6	7	2	1	1	6	7	6	2	2	7	1	7	6	6	6	1	1	2	6	1	6	2	2	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	5	2	2	2	6	7	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	1	6	2	6	2	2	1	6
9	6	6	2	2	2	5	5	5	2	2	6	2	6	5	6	6	2	2	3	5	2	5	3	2	2	5
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	2	7	1	7	7	7	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6

Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Alur *Customer Help*

Responden	Items																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	7	7	1	2	1	7	6	7	1	1	6	1	7	6	6	7	1	1	1	6	1	7	1	2	1	7
5	6	7	1	1	1	6	7	6	1	2	7	1	7	7	7	6	1	1	2	6	1	7	2	2	1	7
6	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	1	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	6	2	2	1	6	6	6	2	1	6	1	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	1	6
9	6	5	3	2	3	6	6	6	3	2	6	3	6	5	5	6	2	2	3	5	2	5	3	3	3	5
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6

4.7.2 Data Item UEQ Kedua

Pada Tabel 4.6 hingga Tabel 4.9 merupakan data hasil dari kuesioner pengguna (UEQ) kedua yang diberikan kepada 30 responden berumur diatas 35 tahun dan berkerja sebagai non pegawai. Tabel-tabel tersebut menyajikan hasil evaluasi dari enam aspek, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Alur Registrasi Kedua

Responden	Items																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Alur Navigasi Kedua

Responden	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	7	2	1	1	6	7	6	1	2	7	1	7	7	6	7	2	1	1	7	1	7	1	1	1	6
2	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	6	6	1	1	1	7	6	7	1	2	7	1	7	7	6	7	1	1	2	7	1	7	1	1	1	6
4	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
5	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
6	7	7	1	2	1	7	7	6	1	1	7	1	7	7	6	7	2	1	1	7	1	7	1	1	1	6
7	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
8	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
9	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7

Tabel 4. 9 Hasil Jawaban Alur Janji Temu Kedua

Responden	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	6	7	1	2	1	6	7	6	1	2	7	1	7	6	6	7	2	1	1	7	1	7	1	1	1	6
2	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
4	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
5	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
6	6	7	1	1	1	6	7	6	1	1	7	1	7	7	7	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
7	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
8	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
9	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7

4.7.3 Trasformasi Data Pertama

Tabel transformasi data adalah representasi hasil proses perhitungan nilai rata-rata transformasi per individu. Data ini berasal dari pengolahan data mentah yang dikumpulkan melalui kuesioner pengguna (UEQ) yang diberikan kepada responden dan diolah menggunakan UEQ *data analysis tool version* 12.

Tabel 4. 10 Transformasi Data Alur Registrasi

Responden	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
5	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3

6	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
9	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Tabel 4. 11 Transformasi Data Alur Navigasi

Responden	**Items**																								
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
9	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
10	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3

Tabel 4. 12 Transformasi Data Alur Janji Temu

Responden	**Items**																								
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
5	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabel 4. 13 Transformasi Data Alur Informasi

Responden	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
5	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
6	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
9	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Tabel 4. 14 Transformasi Data Alur *Customer Help*

Responden	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
5	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
9	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

4.7.4 Trasformasi Data Kedua

Tabel transformasi data adalah representasi hasil proses perhitungan nilai rata-rata transformasi per individu. Data ini berasal dari pengolahan data mentah yang dikumpulkan melalui kuesioner pengguna (UEQ) yang diberikan kepada responden dan diolah menggunakan UEQ *data analysis tool version* 12.

Tabel 4. 15 Transformasi Data Alur Registrasi Kedua

Responden	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabel 4. 16 Transformasi Data Alur Navigasi Kedua

Responden	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabel 4. 17 Transformasi Data Alur Janji Temu Kedua

Responden	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

4.7.5 Rata-Rata 26 Poin Hasil Pengukuran UEQ Pertama

Dari hasil transformasi data pertama, selanjutnya data akan diolah menggunakan metode UEQ. Nilai mean atau rata-rata antara -0.8 dan 0.8 mewakili evaluasi yang kurang lebih netral dari skala yang sesuai, nilai > 0.8, mewakili evaluasi positif dan nilai < -0.8 mewakili evaluasi negatif. Berikut hasil dari perhitungan *mean*, *variance*, dan *standart deviation* (simpangan baku) yang dapat dilihat pada Gambar 4.50 hingga Gambar 4.54 dibawah ini.

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale	
1	2.5	0.3	0.5	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik	
2	2.4	1.4	1.2	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan	
3	2.5	0.9	1.0	30	kreatif	monoton	Kebaruan	
4	2.5	0.9	1.0	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan	
5	2.9	0.1	0.3	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi	
6	2.4	1.0	1.0	30	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi	
7	2.5	1.0	1.0	30	tidak menarik	menarik	Stimulasi	
8	2.4	0.3	0.6	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan	
9	2.3	1.3	1.2	30	cepat	lambat	Efisiensi	
10	2.6	0.3	0.5	30	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan	
11	2.6	0.3	0.5	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan	
12	2.7	0.2	0.4	30	baik	buruk	Daya tarik	
13	2.6	0.2	0.5	30	rumit	sederhana	Kejelasan	
14	2.2	1.4	1.2	30	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik	
15	2.3	0.5	0.7	30	lazim	terdepan	Kebaruan	
16	2.6	0.2	0.5	30	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik	
17	2.8	0.2	0.4	30	aman	tidak aman	Ketepatan	
18	2.7	0.2	0.5	30	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi	
19	2.7	0.3	0.5	30	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan	
20	2.6	0.3	0.6	30	tidak efisien	efisien	Efisiensi	
21	2.5	0.9	1.0	30	jelas	membingungkan	Kejelasan	
22	2.5	1.0	1.0	30	tidak praktis	praktis	Efisiensi	
23	2.6	0.3	0.6	30	terorganisasi	berantakan	Efisiensi	
24	2.7	0.2	0.5	30	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik	
25	2.6	0.9	1.0	30	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik	
26	2.4	0.4	0.6	30	konservatif	inovatif	Kebaruan	

Gambar 4. 50 Hasil dari Perhitungan Alur Registrasi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	2.5	0.3	0.5	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2.4	0.9	1.0	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	2.6	1.0	1.0	30	kreatif	monoton	Kebaruan
4	2.4	1.0	1.0	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	2.8	0.1	0.4	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	2.4	0.9	1.0	30	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	2.5	0.9	1.0	30	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	2.4	0.3	0.6	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	2.5	0.9	1.0	30	cepat	lambat	Efisiensi
10	2.6	0.2	0.5	30	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	2.6	0.2	0.5	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	2.6	0.3	0.6	30	baik	buruk	Daya tarik
13	2.6	0.2	0.5	30	rumit	sederhana	Kejelasan
14	2.3	1.0	1.0	30	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	2.3	0.5	0.7	30	lazim	terdepan	Kebaruan
16	2.6	0.2	0.5	30	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	2.8	0.2	0.4	30	aman	tidak aman	Ketepatan
18	2.7	0.3	0.5	30	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	2.6	0.3	0.5	30	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	2.6	0.3	0.5	30	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	2.6	0.9	1.0	30	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2.5	1.3	1.1	30	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	2.7	0.2	0.5	30	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	2.6	0.3	0.5	30	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	2.5	1.0	1.0	30	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	2.5	0.4	0.6	30	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 4. 51 Hasil dari Perhitungan Alur Navigasi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	2.6	0.2	0.5	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2.5	0.9	1.0	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	2.5	0.9	1.0	30	kreatif	monoton	Kebaruan
4	2.7	0.9	1.0	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	2.7	0.2	0.4	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	2.4	0.9	1.0	30	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	2.5	0.9	1.0	30	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	2.5	0.3	0.6	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	2.5	1.0	1.0	30	cepat	lambat	Efisiensi
10	2.7	0.2	0.4	30	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	2.6	0.3	0.5	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	2.6	0.2	0.5	30	baik	buruk	Daya tarik
13	2.7	0.3	0.5	30	rumit	sederhana	Kejelasan
14	2.4	0.9	1.0	30	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	2.4	0.5	0.7	30	lazim	terdepan	Kebaruan
16	2.7	0.2	0.5	30	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	2.7	0.2	0.4	30	aman	tidak aman	Ketepatan
18	2.7	0.2	0.5	30	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	2.6	0.2	0.5	30	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	2.7	0.3	0.5	30	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	2.6	0.9	1.0	30	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2.6	0.9	1.0	30	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	2.7	0.2	0.5	30	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	2.6	0.2	0.5	30	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	2.7	0.9	1.0	30	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	2.6	0.3	0.6	30	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 4. 52 Hasil dari Perhitungan Alur Janji Temu

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale	
1	2.5	0.3	0.5	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik	
2	2.4	1.4	1.2	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan	
3	2.5	0.9	1.0	30	kreatif	monoton	Kebaruan	
4	2.5	0.9	1.0	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan	
5	2.9	0.1	0.3	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi	
6	2.4	1.0	1.0	30	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi	
7	2.5	1.0	1.0	30	tidak menarik	menarik	Stimulasi	
8	2.4	0.3	0.6	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan	
9	2.3	1.3	1.2	30	cepat	lambat	Efisiensi	
10	2.6	0.3	0.5	30	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan	
11	2.6	0.3	0.5	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan	
12	2.7	0.2	0.4	30	baik	buruk	Daya tarik	
13	2.6	0.2	0.5	30	rumit	sederhana	Kejelasan	
14	2.2	1.4	1.2	30	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik	
15	2.3	0.5	0.7	30	lazim	terdepan	Kebaruan	
16	2.6	0.2	0.5	30	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik	
17	2.8	0.2	0.4	30	aman	tidak aman	Ketepatan	
18	2.7	0.2	0.5	30	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi	
19	2.7	0.3	0.5	30	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan	
20	2.6	0.3	0.6	30	tidak efisien	efisien	Efisiensi	
21	2.5	0.9	1.0	30	jelas	membingungkan	Kejelasan	
22	2.5	1.0	1.0	30	tidak praktis	praktis	Efisiensi	
23	2.6	0.3	0.6	30	terorganisasi	berantakan	Efisiensi	
24	2.7	0.2	0.5	30	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik	
25	2.6	0.9	1.0	30	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik	
26	2.4	0.4	0.6	30	konservatif	inovatif	Kebaruan	

Gambar 4. 53 Hasil dari Perhitungan Alur Informasi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale	
1	2.5	0.3	0.5	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik	
2	2.5	1.0	1.0	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan	
3	2.5	1.0	1.0	30	kreatif	monoton	Kebaruan	
4	2.5	0.9	1.0	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan	
5	2.7	0.3	0.5	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi	
6	2.5	0.9	1.0	30	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi	
7	2.5	0.9	1.0	30	tidak menarik	menarik	Stimulasi	
8	2.5	0.3	0.5	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan	
9	2.5	1.0	1.0	30	cepat	lambat	Efisiensi	
10	2.6	0.3	0.6	30	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan	
11	2.6	0.3	0.5	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan	
12	2.7	0.3	0.5	30	baik	buruk	Daya tarik	
13	2.6	0.2	0.5	30	rumit	sederhana	Kejelasan	
14	2.3	1.0	1.0	30	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik	
15	2.4	0.4	0.6	30	lazim	terdepan	Kebaruan	
16	2.6	0.2	0.5	30	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik	
17	2.7	0.2	0.5	30	aman	tidak aman	Ketepatan	
18	2.6	0.2	0.5	30	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi	
19	2.6	0.3	0.6	30	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan	
20	2.6	0.3	0.6	30	tidak efisien	efisien	Efisiensi	
21	2.6	0.9	1.0	30	jelas	membingungkan	Kejelasan	
22	2.5	1.0	1.0	30	tidak praktis	praktis	Efisiensi	
23	2.6	0.3	0.6	30	terorganisasi	berantakan	Efisiensi	
24	2.5	0.3	0.6	30	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik	
25	2.6	1.0	1.0	30	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik	
26	2.5	0.4	0.6	30	konservatif	inovatif	Kebaruan	

Gambar 4. 54 Hasil dari Perhitungan Alur *Customer Help*

4.7.6 Rata-Rata 26 Poin Hasil Pengukuran UEQ Kedua

Dari hasil transformasi data kedua, selanjutnya data akan diolah menggunakan metode UEQ. Nilai mean atau rata-rata antara -0.8 dan 0.8 mewakili evaluasi yang kurang lebih netral dari skala yang sesuai, nilai > 0.8, mewakili evaluasi positif dan nilai < -0.8 mewakili evaluasi negatif. Berikut hasil dari perhitungan *mean*, *variance*, dan *standart deviation* (simpangan baku) yang dapat dilihat pada Gambar 4.55 hingga Gambar 4.57 dibawah ini.

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	2.8	0.1	0.4	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2.8	0.1	0.4	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	2.8	0.2	0.4	30	kreatif	monoton	Kebaruan
4	2.8	0.2	0.4	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	2.9	0.1	0.3	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	2.6	0.2	0.5	30	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	2.7	0.2	0.5	30	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	2.7	0.2	0.5	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	2.8	0.1	0.4	30	cepat	lambat	Efisiensi
10	2.8	0.2	0.4	30	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	2.6	1.3	1.1	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	2.8	0.1	0.4	30	baik	buruk	Daya tarik
13	2.8	0.2	0.4	30	rumit	sederhana	Kejelasan
14	2.8	0.2	0.4	30	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	2.7	0.2	0.5	30	lazim	terdepan	Kebaruan
16	2.8	0.1	0.4	30	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	2.8	0.2	0.4	30	aman	tidak aman	Ketepatan
18	2.9	0.1	0.3	30	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	2.7	0.2	0.5	30	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	2.9	0.1	0.3	30	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	2.8	0.1	0.4	30	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2.8	0.1	0.4	30	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	2.9	0.1	0.3	30	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	2.7	0.2	0.4	30	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	2.9	0.1	0.3	30	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	2.5	1.3	1.1	30	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 4. 55 Hasil dari Perhitungan Alur Registrasi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	2.8	0.2	0.4	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2.7	0.2	0.5	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	2.8	0.2	0.4	30	kreatif	monoton	Kebaruan
4	2.8	0.2	0.4	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	2.9	0.1	0.3	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	2.8	0.2	0.4	30	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	2.8	0.2	0.4	30	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	2.6	0.3	0.5	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	2.8	0.1	0.4	30	cepat	lambat	Efisiensi
10	2.7	0.3	0.5	30	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	2.6	1.3	1.1	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	2.9	0.1	0.3	30	baik	buruk	Daya tarik
13	2.7	0.2	0.4	30	rumit	sederhana	Kejelasan
14	2.9	0.1	0.3	30	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	2.6	0.3	0.6	30	lazim	terdepan	Kebaruan
16	2.8	0.2	0.4	30	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	2.7	0.2	0.4	30	aman	tidak aman	Ketepatan
18	2.9	0.1	0.3	30	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	2.8	0.2	0.4	30	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	2.9	0.1	0.3	30	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	2.9	0.1	0.3	30	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2.8	0.2	0.4	30	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	2.8	0.1	0.4	30	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	2.8	0.2	0.4	30	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	2.9	0.1	0.3	30	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	2.6	0.3	0.6	30	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 4. 56 Hasil dari Perhitungan Alur Navigasi

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	2.7	0.2	0.4	30	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	2.8	0.2	0.4	30	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	2.8	0.2	0.4	30	kreatif	monoton	Kebaruan
4	2.8	0.2	0.4	30	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan
5	2.8	0.1	0.4	30	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	2.7	0.2	0.4	30	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	2.8	0.2	0.4	30	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	2.6	0.2	0.5	30	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	2.8	0.2	0.4	30	cepat	lambat	Efisiensi
10	2.7	0.2	0.4	30	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan
11	2.8	0.1	0.4	30	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	2.8	0.2	0.4	30	baik	buruk	Daya tarik
13	2.6	1.3	1.1	30	rumit	sederhana	Kejelasan
14	2.8	0.2	0.4	30	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	2.6	0.3	0.6	30	lazim	terdepan	Kebaruan
16	2.8	0.2	0.4	30	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	2.7	0.2	0.4	30	aman	tidak aman	Ketepatan
18	2.8	0.2	0.4	30	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	2.7	0.2	0.4	30	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	2.8	0.1	0.4	30	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	2.8	0.2	0.4	30	jelas	membingungkan	Kejelasan
22	2.8	0.2	0.4	30	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	2.8	0.1	0.4	30	terorganisasi	berantakan	Efisiensi
24	2.8	0.2	0.4	30	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	2.8	0.2	0.4	30	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	2.7	0.2	0.4	30	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 4. 57 Hasil dari Perhitungan Alur Janji Temu

4.7.7 Enam Skala UEQ Pertama

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.561	0.26
Kejelasan	2.525	0.60
Efisiensi	2.508	0.48
Ketepatan	2.592	0.16
Stimulasi	2.600	0.35
Kebaruan	2.467	0.27

Gambar 4. 58 Hasil 6 Skala UEQ Alur Registrasi

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.494	0.26
Kejelasan	2.508	0.59
Efisiensi	2.558	0.42
Ketepatan	2.600	0.16
Stimulasi	2.608	0.38
Kebaruan	2.517	0.30

Gambar 4. 59 Hasil 6 Skala UEQ Alur Navigasi

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.606	0.27
Kejelasan	2.617	0.62
Efisiensi	2.633	0.43
Ketepatan	2.617	0.20
Stimulasi	2.592	0.39
Kebaruan	2.567	0.28

Gambar 4. 60 Hasil 6 Skala UEQ Alur Janji Temu

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.561	0.26
Kejelasan	2.525	0.60
Efisiensi	2.508	0.48
Ketepatan	2.592	0.16
Stimulasi	2.600	0.35
Kebaruan	2.467	0.27

Gambar 4. 61 Hasil 6 Skala UEQ Alur Informasi

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.528	0.33
Kejelasan	2.533	0.65
Efisiensi	2.550	0.49
Ketepatan	2.600	0.21
Stimulasi	2.583	0.41
Kebaruan	2.525	0.36

Gambar 4. 62 Hasil 6 Skala UEQ Alur *Customer Help*

Pada Gambar 4.58 hingga Gambar 4.62 merupakan hasil UEQ *Scales* (*Mean and Variance*) pada desain Aplikasi SIPPOL. Dari nilai rata-rata enam skala dapat dikatakan skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan memiliki nilai positif karena memiliki nilai rata-rata > 0.8.

4.7.8 Enam Skala UEQ Kedua

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.822	0.12
Kejelasan	2.808	0.12
Efisiensi	2.850	0.12
Ketepatan	2.700	0.22
Stimulasi	2.767	0.13
Kebaruan	2.708	0.21

Gambar 4. 63 Hasil 6 Skala UEQ Alur Registrasi Kedua

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.828	0.12
Kejelasan	2.758	0.14
Efisiensi	2.825	0.12
Ketepatan	2.675	0.21
Stimulasi	2.825	0.12
Kebaruan	2.650	0.24

Gambar 4. 64 Hasil 6 Skala UEQ Alur Navigasi Kedua

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	2.772	0.15
Kejelasan	2.733	0.20
Efisiensi	2.800	0.14
Ketepatan	2.725	0.15
Stimulasi	2.792	0.15
Kebaruan	2.700	0.19

Gambar 4. 65 Hasil 6 Skala UEQ Alur Janji Temu Kedua

Pada Gambar 4.63 hingga Gambar 4.65 merupakan hasil UEQ *Scales* (*Mean and Variance*) pada pengujian kedua. Dari nilai rata-rata enam skala dapat dikatakan skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan memiliki nilai positif karena memiliki nilai rata-rata > 0.8.

4.7.9 Skala *Benchmark*

Tabel 4. 18 Hasil *Benchmark* Alur Registrasi

Scale	***Mean***	***Comparisson to benchmark***	***Interpretation***
Daya tarik	2.56	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	2.53	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Efisiensi	2.51	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Ketepatan	2.59	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Stimulasi	2.60	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	2.47	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*

Tabel 4. 19 Hasil *Benchmark* Alur Navigasi

Scale	***Mean***	***Comparisson to benchmark***	***Interpretation***
Daya tarik	2.49	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	2.51	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Efisiensi	2.56	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Ketepatan	2.60	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Stimulasi	2.61	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	2.52	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*

Tabel 4. 20 Hasil *Benchmark* Alur Janji Temu

Scale	***Mean***	***Comparisson to benchmark***	***Interpretation***
Daya tarik	2.61	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	2.62	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Efisiensi	2.63	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Ketepatan	2.62	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Stimulasi	2.59	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	2.57	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*

Tabel 4. 21 Hasil *Benchmark* Alur Informasi

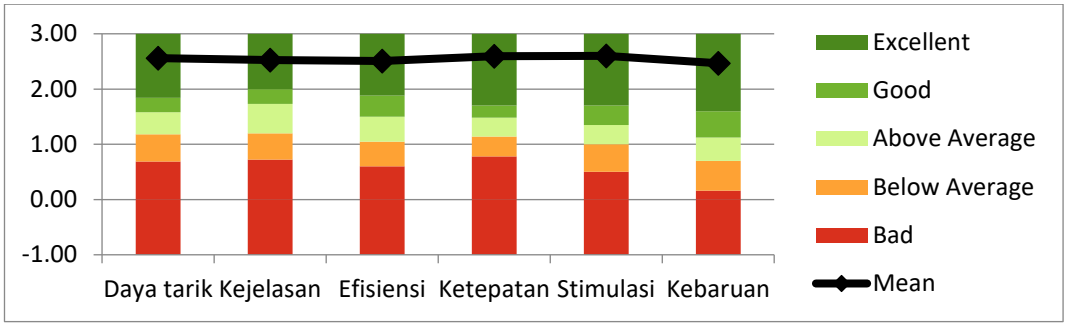
Scale	***Mean***	***Comparisson to benchmark***	***Interpretation***
Daya tarik	2.56	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	2.53	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Efisiensi	2.51	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Ketepatan	2.59	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Stimulasi	2.60	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	2.47	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*

Tabel 4. 22 Hasil *Benchmark* Alur *Customer Help*

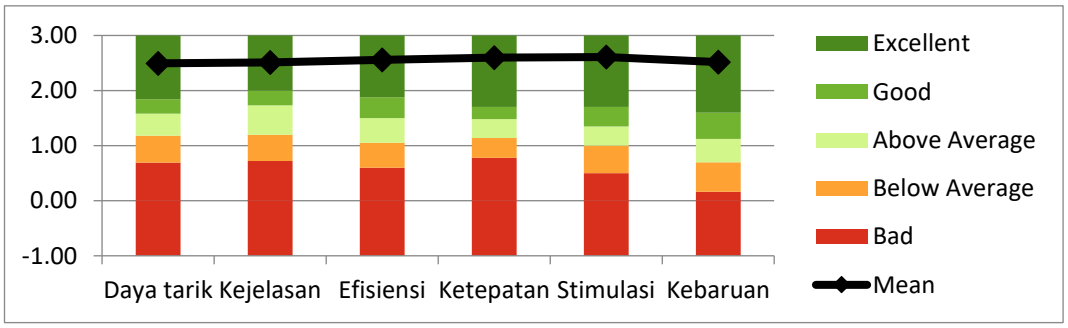
Scale	***Mean***	***Comparisson to benchmark***	***Interpretation***
Daya tarik	2.53	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	2.53	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Efisiensi	2.55	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Ketepatan	2.60	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Stimulasi	2.58	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	2.53	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*

Pada Tabel 4.21 hingga Tabel 4.25 diatas merupakan hasil nilai benchmark pada tiap alur. Kesimpulan yang didapat adalah bahwa skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan berada pada hasil sangat baik

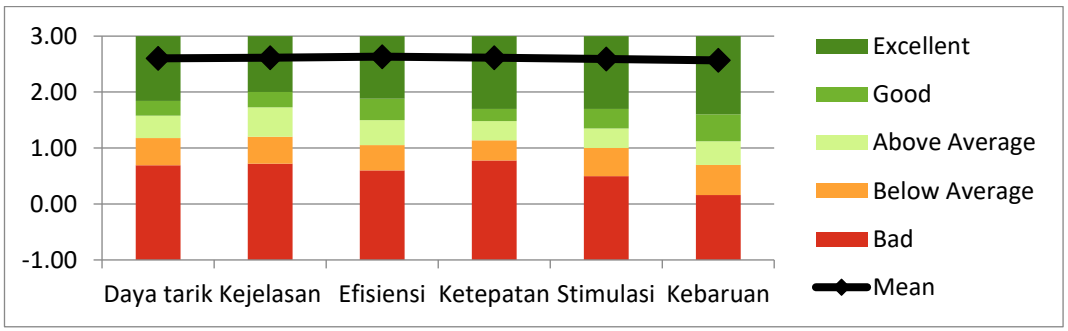
(*Excellent*). Sementara itu, pada Gambar 4.66 hingga Gambar 4.70 merupakan grafik dari hasil perhitungan benchmark UEQ yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



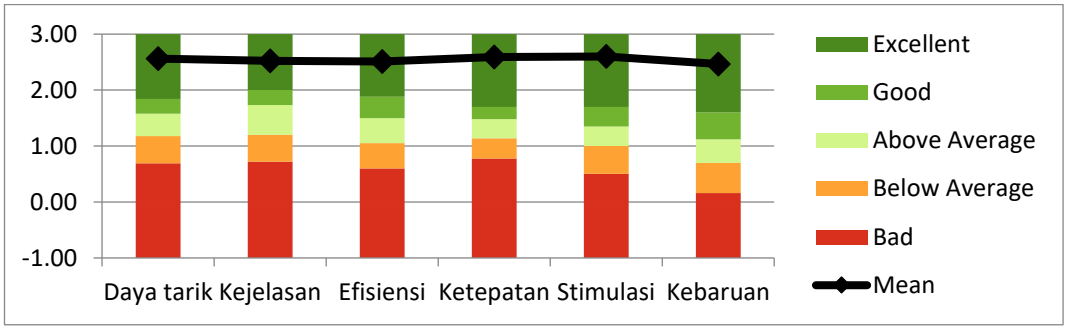
Gambar 4. 66 Grafik *Benchmark* UEQ Alur Registrasi



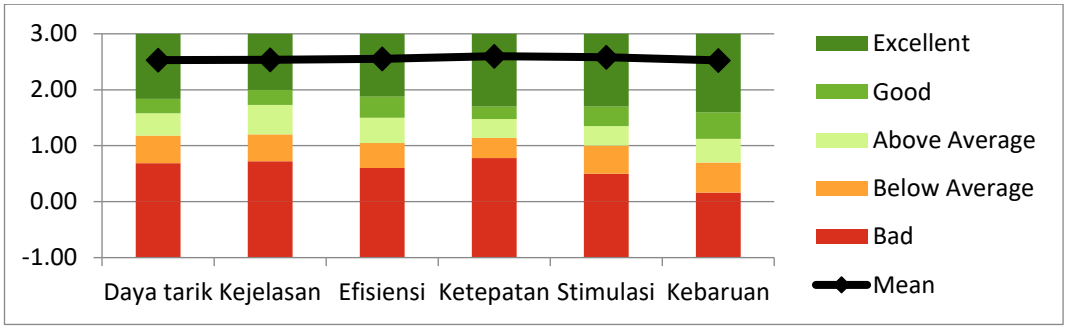
Gambar 4. 67 Grafik *Benchmark* UEQ Alur Navigasi



Gambar 4. 68 Grafik *Benchmark* UEQ Alur Janji Temu



Gambar 4. 69 Grafik *Benchmark* UEQ Alur Informasi



Gambar 4. 70 Grafik *Benchmark* UEQ Alur *Customer Help*

4.7.10 Skala *Benchmark* Pengujian Kedua

Tabel 4. 23 Hasil *Benchmark* Alur Janji Temu

Scale	***Mean***	***Comparisson to benchmark***	***Interpretation***
Daya tarik	2.82	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	2.81	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Efisiensi	2.85	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Ketepatan	2.70	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Stimulasi	2.77	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	2.71	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*

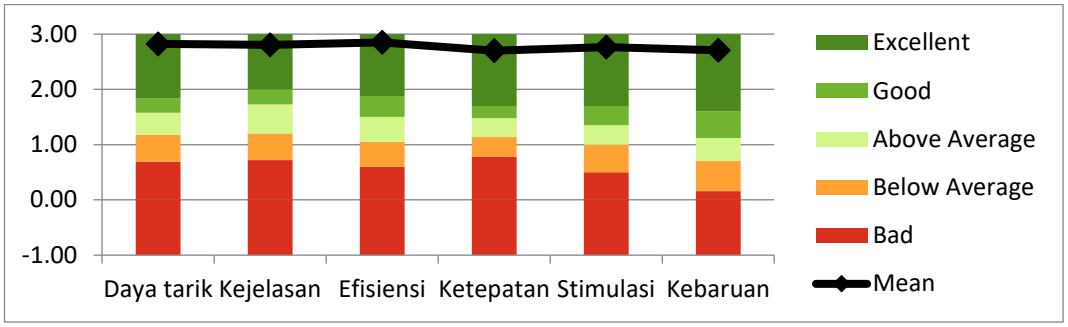
Tabel 4. 24 Hasil *Benchmark* Alur Janji Temu

Scale	***Mean***	***Comparisson to benchmark***	***Interpretation***
Daya tarik	2.83	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	2.76	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Efisiensi	2.83	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Ketepatan	2.68	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Stimulasi	2.83	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	2.65	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*

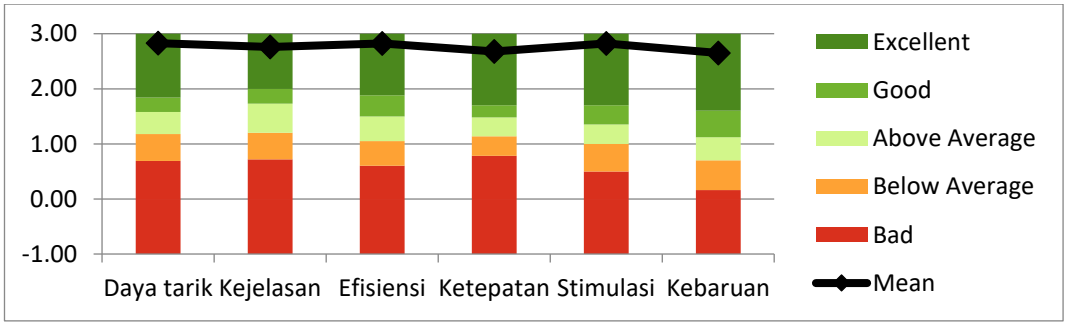
Tabel 4. 25 Hasil *Benchmark* Alur Janji Temu

Scale	***Mean***	***Comparisson to benchmark***	***Interpretation***
Daya tarik	2.77	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kejelasan	2.73	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Efisiensi	2.80	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Ketepatan	2.73	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Stimulasi	2.79	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*
Kebaruan	2.70	***Excellent***	*In the range of the 10% best results*

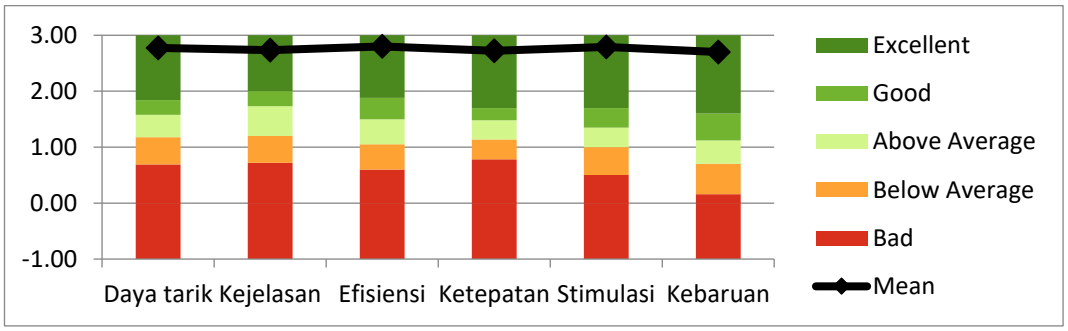
Pada Tabel 4.26 hingga Tabel 4.28 diatas merupakan hasil nilai benchmark dari tiap alur. Kesimpulan yang didapat adalah bahwa skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan berada pada hasil sangat baik (*Excellent*). Sementara itu, pada Gambar 4.71 hingga Gambar 4.73 merupakan grafik dari hasil perhitungan benchmark UEQ yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. 71 Grafik *Benchmark* UEQ Alur Registrasi Kedua



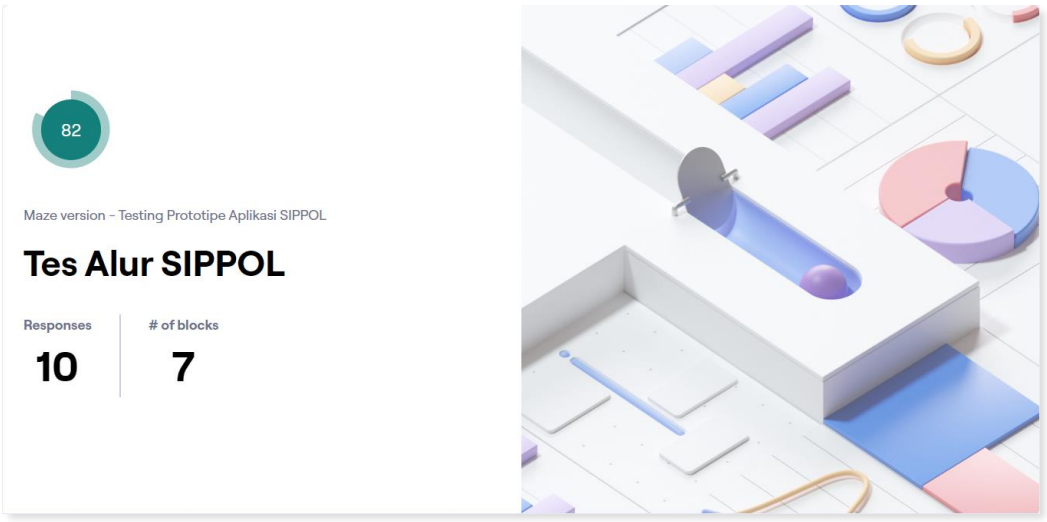
Gambar 4. 72 Grafik *Benchmark* UEQ Alur Navigasi Kedua



Gambar 4. 73 Grafik *Benchmark* UEQ Alur Janji Temu Kedua

4.7.11 *Usability Testing* Pengujian Maze Pertama

Pengujian ini menggunakan *tool* Maze yang telah dihubungkan dengan Figma yang berisi prototipe Aplikasi SIPPOL, sehingga tingkah laku responden dalam mencoba prototipe Aplikasi SIPPOL dapat terekam oleh Maze. Pada Gambar 4.73 dibawah ini merupakan laporan *overview* berisi tentang nilai akhir *usability*, jumlah total responden yaitu 10 responden, dan jumlah *blocks* yaitu terdapat total 7 *blocks*.



Gambar 4. 74 Laporan *Overview*

Tabel 4.29 dibawah ini merupakan data *testing* yang ada di *tool* Maze pada saat pengujian desain ke pengguna Aplikasi SIPPOl.

Tabel 4. 26 Blok Maze *Testing*

No. Blok	Jenis Blok	Nama Blok	Keterangan
B01	*Question*	Nama Lengkap	Mengisi nama lengkap
B02	*Question*	Umur dan Jenis Kelamin	Mengisi umur dan jenis kelamin
B03	*Task*	Membuat Akun Baru	Pengguna membuat akun dengan cara klik tombol daftar akun pada halaman on boarding dan mengisi form registrasi hingga berhasil masuk pada halaman Beranda.
B04	*Task*	Menjelajah Navigasi dan Mengubah Nomor Telepon	Pengguna menjelajah navigasi Beranda, Antrian, Notifikasi, dan Profil. Pada profil, pengguna harus mengubah nomor telepon lama menjadi nomor telepon baru.
B05	*Task*	Membuat Janji Temu dan	Pengguna membuat janji temu dengan memilih poli dan jadwal

No. Blok	Jenis Blok	Nama Blok	Keterangan
		Melihat Antrian	kunjungan hingga berhasil mendapatkan nomor antrian. Setelah itu, pengguna melihat nomor saat ini pada navigasi antrian.
B06	*Task*	Mencari Informasi	Pengguna mencari informasi pada menu Informasi dan hingga menemukan solusi dari permasalahan yang dialami.
B07	*Task*	Menghubungi *Customer Service*	Pengguna dapat menghubungi *customer service* melalui menu *Customer Help* dan dapat melakukan percakapan.

Dalam pengujian blok Maze pada 10 responden menghasilkan Maze *Usability Score* yang dituliskan pada Tabel 4.30 dibawah ini.

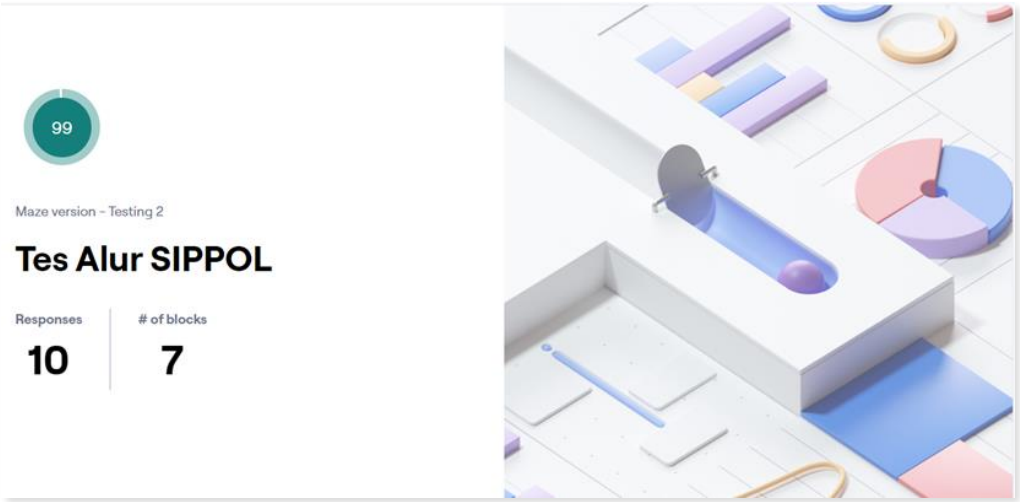
Tabel 4. 27 Hasil Maze *Usability Score*

No. Blok	Nama Blok	Mission Usability Score
B01	Nama Lengkap	-
B02	Umur dan Jenis Kelamin	-
B03	Membuat Akun Baru	83
B04	Menjelajah Navigasi dan Mengubah Nomor Telepon	72
B05	Membuat Janji Temu dan Melihat Antrian	64
B06	Mencari Informasi	94
B07	Menghubungi *Customer Service*	98
Maze Usability Score		**82**

Maze *Usability Score* yang didapatkan peneliti yaitu 82 yang termasuk kedalam kategori skor *high* (tinggi). Namun, pada beberapa blok terdapat nilai yang rendah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa harus dilakukan perubahan pada desain yang memiliki nilai rendah dan dilakukan pengujian kembali untuk mendapatkan nilai tinggi.

4.7.12 *Usability Testing* Pengujian Maze Kedua

Pengujian Maze dilakukan kembali karena pada pengujian pertama terdapat nilai yang rendah. Nilai rendah didapat karena tingginya *missclick* yang dilakukan oleh pengguna, sehingga harus dilakukan perubahan desain dan pengujian kembali pada alur prototipe yang bernilai rendah. Pada Gambar 4.75 dibawah ini merupakan laporan *overview* berisi tentang nilai akhir *usability testing* kedua, jumlah total responden, dan jumlah *blocks* atau misi yang harus dikerjakan. Total responden yaitu sebanyak 10 responden dengan kriteria umur diatas 35 tahun dan berkerja sebagai non pegawai, serta berisi 7 *blocks*.



Gambar 4. 75 Laporan *Overview* Kedua

Dalam pengujian blok Maze pada 10 responden menghasilkan Maze *Usability Score* yang dituliskan pada Tabel 4.31 dibawah ini.

Tabel 4. 28 Hasil Maze *Usability Score* Kedua

No. Blok	Nama Blok	Mission Usability Score
B01	Nama Lengkap	-
B02	Umur dan Jenis Kelamin	-
B03	Membuat Akun Baru	100
B04	Menjelajah Navigasi dan Mengubah Nomor Telepon	99
B05	Membuat Janji Temu dan Melihat Antrian	99
B06	Mencari Informasi	99
B07	Menghubungi *Customer Service*	100
Maze Usability Score		**99**

Maze *Usability Score* yang didapatkan peneliti yaitu 99 yang termasuk kedalam kategori skor *high* (tinggi). Berdasarkan Tabel 4.31 dapat dilihat bahwa tidak terdapat nilai rendah, sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengguna memahami alur kerja dari prototipe desain Aplikasi SIPPOL.

4.8 Hasil Pengujian

Hasil pengujian pada prototipe desain Aplikasi SIPPOL menggunakan metode *Design Thinking* mengalami dua iterasi karena hasil dari pengujian awal menggunakan metode UEQ dan Maze memerlukan perbaikan. Pada iterasi kedua, hasil yang diperoleh menunjukkan peningkatan, dengan skor tinggi pada setiap aspek yang dinilai. Berikut ini merupakan hasil dari pengujian UEQ dan Maze:

1. Hasil pengujian UEQ iterasi pertama ke iterasi kedua mengalami peningkatan dan mendapatkan nilai sangat baik, karena enam skala UEQ berada diatas rata-rata yang memiliki kategori nilai *Excellent*.

2. Untuk pengujian *Usability Testing* iterasi pertama menggunakan *tools* Maze mendapatkan nilai 82 dan untuk interasi kedua mendapatkan nilai 99, dimana masuk kedalam kategori skor *High* (Tinggi). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa desain Aplikasi SIPPOL sudah layak, mendapatkan *feedback* baik, dan memuaskan kebutuhan pengguna. Desain Aplikasi SIPPOL juga telah memenuhi kebutuhan Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan dan telah disetujui oleh Pihak Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo atas nama Ibu drg. Roosnindya T, MM selaku Direktur Rumah Sakit dan Bapak Andri Eko Prasetyo, Amd. Kom selaku Kelapa Unit IT. Lampiran pernyataan dapat dilihat di Lampiran 16.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL) dengan perancangan desain menggunakan metode *Design Thinking* dan menggunakan dua pengujian, yaitu pengujian kuesioner menggunakan metode UEQ dan *usability testing* dengan Maze. Hasil dari pengujian kuesioner menggunakan UEQ menunjukkan bahwa keenam skala, yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* memiliki nilai positif pada lima alur yang telah diujikan dengan 2 (dua) kali iterasi.

Berdasarkan tolak ukur *benchmark*, berikut rincian hasil dari setiap alur yang telah diujikan pada 30 responden:

1. Nilai alur registrasi masuk pada kategori *Excellent* (Sangat Baik) dengan rincian rata-rata *Attractiveness* yaitu 2.82 Poin, *Perspicuity* 2.81 Poin, *Efficiency* 2.85 Poin, *Dependability* 2.70 Poin, *Stimulation* 2.77 Poin, *Novelty* 2.71 Poin.
2. Nilai alur navigasi masuk pada kategori *Excellent* (Sangat Baik) dengan rincian rata-rata *Attractiveness* yaitu 2.83 Poin, *Perspicuity* 2.76 Poin, *Efficiency* 2.83 Poin, *Dependability* 2.68 Poin, *Stimulation* 2.83 Poin, *Novelty* 2.65 Poin.
3. Nilai alur janji temu masuk pada kategori *Excellent* (Sangat Baik) dengan rincian rata-rata *Attractiveness* yaitu 2.77 Poin, *Perspicuity* 2.73 Poin, *Efficiency* 2.80 Poin, *Dependability* 2.73 Poin, *Stimulation* 2.79 Poin, *Novelty* 2.70 Poin.
4. Nilai alur informasi masuk pada kategori *Excellent* (Sangat Baik) dengan rincian rata-rata *Attractiveness* 2.56 Poin, *Perspicuity* 2.53 Poin, *Efficiency* 2.51 Poin, *Dependability* 2.59 Poin, *Stimulation* 2.60 Poin, *Novelty* 2.47 Poin.
5. Nilai alur *customer help* masuk pada kategori *Excellent* (Sangat Baik) dengan rincian rata-rata *Attractiveness* yaitu 2.53 Poin, *Perspicuity* 2.53 Poin, *Efficiency* 2.55 Poin, *Dependability* 2.60 Poin, *Stimulation* 2.58 Poin, *Novelty* 2.53 Poin.

Pada pengujian menggunakan *tools* Maze pada iterasi pertama mendapatkan nilai 82 dan pada iterasi kedua mendapatkan nilai 99. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa desain Aplikasi SIPPOL sudah sangat layak, mendapat *feedback* baik, dan memuaskan dari segi pengguna. Desain aplikasi ini, juga telah memenuhi kebutuhan dan telah disetujui oleh Pihak Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo atas nama Ibu drg. Roosnindya T, MM selaku Direktur Rumah Sakit dan Bapak Andri Eko Prasetyo, Amd. Kom selaku Kelapa Unit IT. Lampiran pernyataan dapat dilihat di Lampiran 16.

5.2 Saran

Adapun saran yang didapatkan dari penelitian Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL), sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperbarui fitur-fitur pada perancangan *user interface* Aplikasi SIPPOL sesuai dengan kebutuhan pengguna yang akan datang.
2. Pada saat pengujian Maze, pengguna dapat diberi arahan secara detail tentang tata cara penggunaan Maze dan di dampingi saat melakukan pengujian Maze.
3. Dalam pengembangan aplikasi atau prototipe untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode pengembangan maupun metode evaluasi yang berbeda agar mendapatkan hasil nilai pengalaman pengguna yang berbeda atau bahkan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Aulia, N., Andryana, S., & Gunaryati, A. (2021). User Experience Design Of Mobile Charity Application Using Design Thinking Method. *Sisfotenika*, *11*(1), 26. https://doi.org/10.30700/Jst.V11i1.1066

Darmawan, I., Anwar, M. S., Rahmatulloh, A., & Sulastri, H. (2022). Design Thinking Approach For User Interface Design And User. International Journal On Informatics Visualization, 1-8.

Deacon, P. B. (2020). Ux And Ui Strategy: A Step By Step Guide On Ux And Ui Design. In *Dokumen.Pub*.

Gema Isya Luthfi Prathama, Lutfi Fanani, K. C. B. (2022). *Perancangan User Experience Sistem Informasi Klinik Berbasis Aplikasi Mobile Menggunakan Pendekatan Design Thinking (Studi Kasus: Klinik Dr. Maya)*. *6*(10), 1–13.

ISO. (2010). Iso 9241-210. *Human-Centred Design For Interactive Systems*, *30*(1), 40. https://doi.org/10.5100/Jje.30.1

Kemenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. *3*, 1–80.

Muhyidin, M. A., Sulhan, M. A., & Sevtiana, A. (2020). Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma. *Jurnal Digit*, *10*(2), 208. https://doi.org/10.51920/Jd.V10i2.171

Nurliana, F., & Hanifati, G. (2022). Analisis User Experience Terhadap User Interface Website Dengan Design Thinking. *Magenta| Official Journal*. http://Jurnal.Trisaktimultimedia.Ac.Id/

Putra, D. H., Asfi, M., & Fahrudin, R. (2021). Perancangan Ui/Ux Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 1-7.

Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook Version 9 (02.03.2023)*. 1–15. www.ueq-online.org

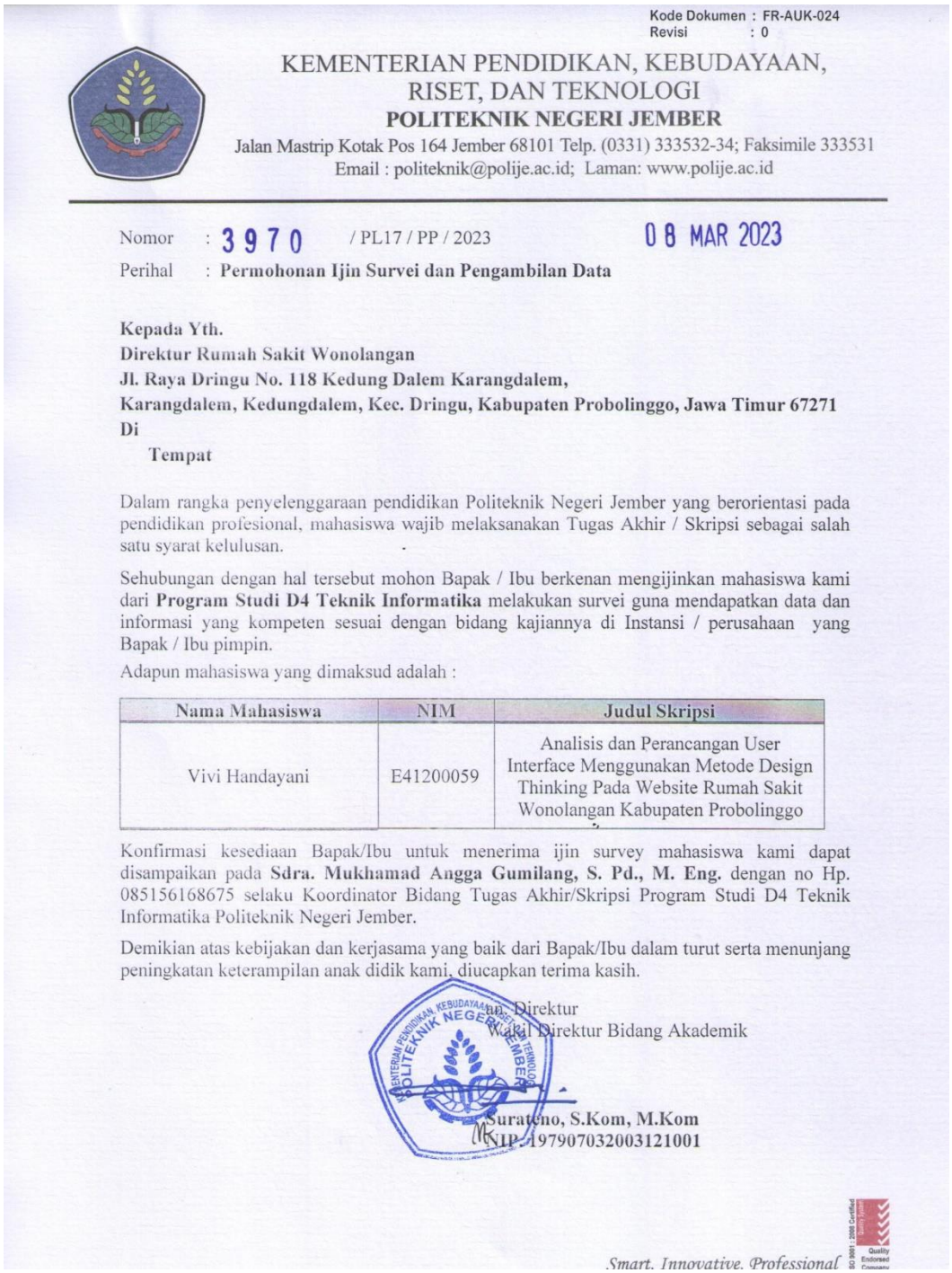
Shidiqi, Q. S., Utami, E., & Sofyan, A. F. (2021). Analisis Pengukuran Usability Testing Mode Kendali Aplikasi Robot Usman Untuk Sterilisasi Lantai Masjid. Jurnal Eksplora Informatika, 7-10.

Sinaga, D. (2021). *Buku Ajar Statistika Dasar*. http://Journal.Um-Surabaya.Ac.Id/

World Health Organization. (2022). *Hospitals*. https://www.who.int/Health-Topics/Hospitals

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Survei dan Pengambilan Data



Kode Dokumen : FR-AUK-024
Revisi : 0

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
Jalan Mastrip Kotak Pos 164 Jember 68101 Telp. (0331) 333532-34; Faksimile 333531
Email : politeknik@polije.ac.id; Laman: www.polije.ac.id

Nomor : 3970 / PL17 / PP / 2023 08 MAR 2023
Perihal : **Permohonan Ijin Survei dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.
Direktur Rumah Sakit Wonolangan
Jl. Raya Dringu No. 118 Kedung Dalem Karangdalem,
Karangdalem, Kedungdalem, Kec. Dringu, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur 67271
Di
Tempat

Dalam rangka penyelenggaraan pendidikan Politeknik Negeri Jember yang berorientasi pada pendidikan profesional, mahasiswa wajib melaksanakan Tugas Akhir / Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon Bapak / Ibu berkenan mengijinkan mahasiswa kami dari **Program Studi D4 Teknik Informatika** melakukan survei guna mendapatkan data dan informasi yang kompeten sesuai dengan bidang kajiannya di Instansi / perusahaan yang Bapak / Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama Mahasiswa	NIM	Judul Skripsi
Vivi Handayani	E41200059	Analisis dan Perancangan User Interface Menggunakan Metode Design Thinking Pada Website Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo

Konfirmasi kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima ijin survey mahasiswa kami dapat disampaikan pada **Sdra. Mukhamad Angga Gumilang, S. Pd., M. Eng.** dengan no Hp. 085156168675 selaku Koordinator Bidang Tugas Akhir/Skripsi Program Studi D4 Teknik Informatika Politeknik Negeri Jember.

Demikian atas kebijakan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu dalam turut serta menunjang peningkatan keterampilan anak didik kami, diucapkan terima kasih.

an. Direktur
Wakil Direktur Bidang Akademik

Suratno, S.Kom, M.Kom
NIP. 197907032003121001

Smart, Innovative, Professional

Lampiran 2. Surat Balasan dari Rumah Sakit Wonolangan

IHC Rumah Sakit Wonolangan

Jalan Raya Dringu No. 118, Probolinggo
Jawa Tmur, Indonesia 60175
Email: rswonolangan@gmail.com
Telp: (0335) 424007
Fax: (0335) 431937
www.rswonolangan.com

Nomor : AA-INSIP/23.041
Lamp : -
Hal : Persetujuan ijin Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth :
DIREKTUR
Politeknik Negeri Jember
Jl. Mastrip, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari,
KABUPATEN JEMBER

Dengan hormat,

Menjawab surat saudara Nomor 3970/PL17/PP/2023 tanggal 8 Maret 2023 tentang Permohonan Ijin Survei dan Pengambilan Data. Adapun nama Mahasiswa dan tema penelitian sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL
1	Vivi Handayani	E41200059	Analisis dan Perancangan User Interface Manggunakan Metode Design Thinking Pada Website Rumah Sakit Wonolangan kabupaten Probolinggo.

Bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat menyetujui Mahasiswa Program Studi D4 Teknik Informatika untuk melakukan survei dan pengambilan data di Rumah Sakit Wonolangan dengan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai berikut :

1. Membayar biaya Penelitian Tugas Akhir untuk jenjang Diploma sebesar Rp. 600.000,- (Enam Ratus Ribu Rupiah) per satu judul penelitian untuk jangka waktu 1 (satu) bulan, apabila melebihi waktu 1 (satu) bulan akan dikenakan biaya tambahan yang diperhitungkan secara proporsional.
2. Melakukan presentasi proposal sebelum dan sesudah melakukan penelitian. Adapun waktu pelaksanaan presentasi dapat diusulkan oleh peneliti dengan menyesuaikan agenda Rumah Sakit Wonolangan.
3. Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Probolinggo, 27 Maret 2023
PT. NUSANTARA SEBELAS MEDIKA
RUMAH SAKIT WONOLANGAN

IHC Rumah Sakit Wonolangan

INDRA GUNAWAN, drg., M.Kes.
Direktur Rumah Sakit

Tindasan :
- *Assistant Manager AFIT & HCGA*

Lampiran 3. Surat Pernyataan Mentor Studi Independen

SURAT PERNYATAAN REKOMENDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Moh. Riansyah
No Identitas	: 20210305
Perusahaan	: PT Hacktivate Teknologi Indonesia
Pekerjaan/Jabatan	: Product Design Supervisor
Alamat	: Gedung Aquarius Jalan Sultan Iskandar Muda No 7 Arteri Pondok Indah RT 005 RW 009 Kebayoran Lama, Jakarta Raya 12240 Indonesia

Dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

Nama	: Vivi Handayani
NIM	: E41200059
Program Studi	: Teknik Informatika
Jurusan	: Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	: Politeknik Negeri Jember

Untuk menggunakan metode *Design Thinking* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai keperluan Tugas Akhir Skripsi dengan judul: ***"Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Website Rumah Sakit Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo"*** bahwa metode tersebut layak digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Maret 2023

(Moh. Riansyah)

Lampiran 4. Ulasan *Website* Rumah Sakit Wonolangan di *Google Maps*

Hevi Febriari
1 ulasan

★☆☆☆☆ 2 bulan lalu

Kontrol ke poli tidak ada pusat informasi dan pemberitahuan nomor antrian dipolinya....
Sudah daftar online tapi tidak ada kejelasan dipanggilnya kapan, padahal sudah dari sore di depan poli sampai malam, tanya ke satpam jawaban hanya disuruh tunggu dan tau-tau pintu poli sudah dikunci dari dalam oleh petugas. Kemudian tanya salah satu petugas disana jawabannya dokter sedang tindakan dan di cancel, harusnya petugas poli bedah tersebut menanyakan apa masih ada pasien di antrian poli atau tidak sebelum dokternya tindakan, bukan hanya diam di dalam poli tidak mengecek keluar apa masih ada pasien atau tidak.

2 Bagikan

Della Yunita
6 ulasan

★★☆☆☆ 6 bulan lalu

Sejauh ini pelayanan masih kurang, dan pendaftaran ke spesialis pun menggunakan website namun website nya lemot. Dan untuk fasilitas, saya memberikan saran untuk Musholla nya, mungkin bisa diperbaiki atau dirombak lagi, masak rumah sakit sebesar ini musholla nya hanya seperti itu, dan tempat wudhu nya laki sama perempuan harus dipisah, ini malah jadi satu. Apalagi mayoritas pasien yaitu agama islam, terimakasih..

Suka Bagikan

Ayu Wirastania
2 ulasan

★☆☆☆☆ 3 minggu lalu BARU

Ayah saya ada jadwal kontrol ke poli Jantung hari Senin tgl 30 Januari dan pendaftaran nya kan online H-2, coba daftar pada H-2 nya Hari Sabtu tgl 28 Januari waktu subuh tapi kenapa sudah penuh yaa? Saya sering seperti ini, kenapa bisa sudah penuh padahal H-2 pendaftaran dan kapan daftarnya pasien yang lain kok bisa diterima?

1 Bagikan

yulia prasetya
2 ulasan

★★☆☆☆ 8 bulan lalu

Aplikasinya nggak banget, mau login aja susahnya setengah hidup ..ini aplikasi apan.siiih..perbaiki lagi aplikasi ya, dan utk petugas di poli, kebanyan yg judes, ada yg ga mau bantuin pasien yg tdk bisa login

2 Bagikan

Halawiyah 08
Local Guide · 19 ulasan

★★★☆☆ 8 bulan lalu

Tadi telepon untuk menanyakan informasi jadwal dokter karena udah dua minggu ini daftar lewat sippol untuk kunjungan hari rabu ga bisa terus. Barangkali jadwal prakteknya berubah. Tapi sama sekali ga profesional jawabannya secara ga langsung malah disuruh nyoba setiap hari. Atau datang ke poli langsung

Saya telepon untuk dapat informasi, kalau disuruh nyoba tiap hari atau datang ke poli buat apa ada daftar online?

Dan parahnya telepon diputus saat saya menunggu informasi yang katanya "sebentar"..

Untung aja saya telp lagi di percobaan kedua diangkat, dan diberi indo jadwal. Lain kali mohon lebih baik pelayanannya

1 Bagikan

nisrina firdausiyah
3 ulasan

★☆☆☆☆ setahun lalu

Baru kali ini ngasi bintang 1 saat review... Semoga bs dibuat perbaikan kedepannya.
Alasannya sgt kecewa dg pelayananya :
1. saat ke UGD tidak ada dokter jaga, pdahal setau saya harusnya di ugd selalu ad dokter yg berjaga. Bagaimana kalau ada pasien yg kondisinya benar2 gawat?
2. Saat mau periksa ke poli kandungan, sudah mendaftar untuk hari sabtu. Dan sudah mendapat nomor antrian, ttpi saat datang ke RS petugas tdk ada, bolak balik ke RS dan poli untuk mencari informasi tdk ada kejelasan, whatsapp RS tidak aktif, petugas apotek pun tdk memberikan keterangan yg jelas. Setelah menunggu sekian lama, info dr salah satu petugas yg lewat, dokter tdk datang karena pasien hanya 1 orang. Lalu kalau hanya 1orang apakah dibatalkan begitu saja? Harusnya jika memang tdk bersedia praktek, jangan memberi jadwal dihari sabtu. Dan jika dg alasan logis memang tdk bs praktik, RS harusnya memebri info by whatsaap. Agar pasien tdk perlu jauh2 dtg ke poli.

14 Bagikan

Lampiran 5. Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Identitas narasumber?
   Jawab :
   Nama : Andri
   Umur : 36 tahun
   Jabatan : Kepala Unit IT

   Nama : Eni Rahmawati
   Umur : 36 tahun
   Jabatan : Koordinator Unit Rawat Jalan

   Nama : Ferdinal Putra
   Umur : 23 tahun
   Jabatan : Petugas TPP (Tempat Pendaftaran Pasien)

2. Sistem informasi pendaftaran pasien *online* RS Wonolangan dibangun sejak kapan?
   Jawab : Sejak akhir tahun 2020 antara bulan Oktober atau November. Sedangkan untuk pengembangan sitem informasi pertama dilakukan di bulan Juli 2021.

3. Semenjak dibangun sampai saat ini, apakah pernah ada yang meneliti/mengukur kualitas sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini?
   Jawab : Belum ada yang melakukan penelitian terkait kualitasnya.

4. Apakah sistem informasi pendaftaran pasien *online* RS Wonolangan masih dipergunakan hingga saat ini?
   Jawab : Masih dipergunakan hingga saat ini.

5. Apakah ada tim atau petugas tersendiri untuk mengelola khusus bagian sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini?
   Jawab : Ada, untuk pengembangan sistem informasi pendaftaran pasien *online* terdapat 3 orang (Kepala Unit IT dan 2 orang petugas IT).

6. Berapa jumlah staff/petugas yang dapat mengakses sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini? Siapa saja dan sebagai apa?
   Jawab : Terdapat 9 orang petugas dari TPP (Tempat Pendaftaran Pasien).

7. Apakah ada kendala terkait pengelolaan sistem informasi pendaftaran pasien *online*?
   Jawab : Ada, jadwal dokter yang tidak muncul secara keseluruhan di sistem informasinya.

8. Mengapa pada sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini masih ada konten yang kosong?
   Jawab : Karena sistem informasi ini hanya untuk melakukan pendaftaran saja, untuk pembayaran dilakukan secara manual setelah dilakukan pelayanan. Fitur pembayaran ini juga masih akan di kembangkan lagi.

9. Apakah untuk pembayaran poliklinik masih manual? Mengapa?
   Jawab : Iya masih manual, masih belum ada pengembangan.

10. Apakah nantinya akan ada pengembangan dalam sistem informasi pendaftaran pasien *online*?
    Jawab : Ada, disesuaikan dengan permasalahan yang ada.

11. Adakah fitur yang ingin di tambahkan pada sistem informasi pendaftaran pasien *online*?
    Jawab : *Bridging* oleh pihak ke 3 (BPJS) dan *finger print* langsung pada saat pendaftaran.

12. Bagaimana alur dari pendaftaran pasien *online*?

    Jawab : Pasien yang belum pernah berobat wajib registrasi untuk mendapatkan nomor rekamedik. Lalu, pasien kembali *login* untuk mendaftar ke dokter sesuai jadwal. Jika kuota penuh, pasien harus mendaftar kembali di hari berikutnya. Pada saat *login*, pasien memilih menu poliklinik, kemudian memilih nama dokter, penjamin, tanggal rujukan, foto rujukan, dan pilih tanggal berkunjung. Pasien wajib mencantumkan nomor WA aktif utnuk mendapatkan nomor antrian melalui WA.

13. Alur pendaftaran berlaku untuk semua poliklinik?

    Jawab : Iya, untuk semua poliklinik yang ada di Rumah Sakit Wonolangan.

14. Sistem informasi pendaftaran pasien *online* digunakan untuk apa saja?

    Jawab : Pendaftaran berobat di poli spesialis (untuk poli umum dan gigi harus melalui rujukan dari faskes tingkat pertama), dan untuk melihat jadwal dokter yang praktek.

15. Fasilitas yang dimiliki oleh Poliklinik RS Wonolangan apa saja?

    Jawab : Untuk jumlah ruangannya masih belum sesuai dengan jumlah poli yang ada di poliklinik ini.

    3) Pendaftaran pasien secara online
    4) Ruang tunggu
    5) Ruang konsultasi dokter
    6) Ruang Farmasi
    7) Ruang Laktasi
    8) Toilet, dll.

16. Jam operasional di Poliklinik RS Wonolangan mulai jam berapa? Apakah buka setiap hari?

    Jawab :

    Senin – Jumat pukul 06.00 – 21.00 WIB

Sabtu pukul 07.00 – 13.00 WIB
Minggu Libur

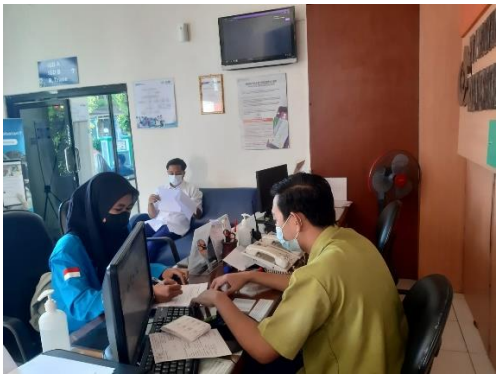
17. Untuk total Polikliniknya ada berapa? Dan apa saja?
    Jawab : Kurang lebih 25 Poli Spesialis.

18. Untuk saat ini pelayanan pendaftaran pasien masih menggunakan *website* dan belum ada rencana untuk berahli ke aplikasi *mobile*?
    Jawab : Ada rencana untuk ke aplikasi *mobile*, hanya saja masih tertunda karena masih fokus ke pengembangan SIMRS.

19. Berapa *traffic* pengunjung pada sistem informasi pendaftaran pasien *online* perhari? Kurang lebih 200 pasien dalam sehari.

Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara dengan Pihak Rumah Sakit

Wawancara dilakukan kepada Kepala Unit IT, Koordinator Unit Rawat Jalan, dan Petugas TPP (Tempat Pendaftaran Pasien), dan Staff Rekam Medik pada tanggal 10 April 2023, bertempat di Jl. Raya Dringu No. 118 Desa Kedungdalem, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur.



Lampiran 7. Surat Permohonan Validasi Kuesioner

Hal: Permohonan Validasi Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak

Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T

Di tempat

Dengan hormat,

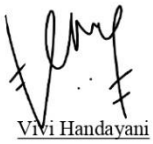
Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan Judul "ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* PADA SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN *ONLINE* RUMAH SAKIT WONOLANGAN KABUPATEN PROBOLINGGO", saya mohon kesediaan bapak untuk memvalidasi kuesioner yang akan saya gunakan untuk keperluan penelitian tersebut.

Atas perhatian dan bantuan bapak, saya ucapkan terimakasih.

Jember, 3 April 2023

Hormat saya,

Peneliti



Vivi Handayani

NIM. E41200059

Lampiran 8. Formulir Validasi Kuesioner Awal

Kuesioner Kepada Pengguna SIPPOL

Petunjuk: Mohon beri tanda checklist (√) pada kolom penilaian.

No.	Pertanyaan	Penilaian		Catatan
		Valid	Tidak Valid	
Identitas Diri				
1.	Nama Lengkap	✓		
2.	Jenis Kelamin	✓		
3.	Umur	✓		
4.	Jenis Pekerjaan	✓		
5.	Nomor HP	✓		
6.	Alamat/Domisili	✓		
Pengalaman Pengguna				
7.	Apakah Anda menggunakan layanan pendaftaran pasien online RS Wonolangan (SIPPOL)?	✓		
8.	Apakah Anda menggunakan perangkat smartphone untuk mengakses layanan pendaftaran pasien online (SIPPOL) di RS Wonolangan?	✓		
9.	Apakah informasi yang disajikan pada layanan pendaftaran pasien online (SIPPOL) di RS Wonolangan lengkap dan memadai?	✓		
10.	Seberapa sering Anda mendaftar sebagai pasien pada layanan	✓		

	pendaftaran pasien online (SIPPOL) dalam setahun?			
11.	Apakah Anda membutuhkan bantuan orang lain saat melakukan pendaftaran pasien pada layanan pendaftaran pasien online (SIPPOL) di RS Wonolangan?	✓		
12.	Apakah Anda mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran pasien pada layanan pendaftaran pasien online (SIPPOL) di RS Wonolangan?	✓		
13.	Kesulitan apa yang pernah Anda alami saat melakukan pendaftaran pasien pada layanan pendaftaran pasien online (SIPPOL) di RS Wonolangan?	✓		
14.	Bagaimanakah tampilan website pendaftaran pasien online (SIPPOL) RS Wonolangan?	✓		
15.	Apakah fitur yang tersedia pada layanan pendaftaran pasien online (SIPPOL) RS Wonolangan telah memenuhi kebutuhan Anda?	✓		
16.	Jika layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan memiliki aplikasi mobile, apakah Anda tertarik untuk menggunakannya?	✓		
17.	Apakah Anda memiliki rekomendasi fitur atau saran untuk pengembangan layanan pendaftaran pasien online (SIPPOL) di RS Wonolangan?	✓		

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrument kuesioner **Layak** / ~~**Tidak Layak**~~* untuk digunakan.

Catatan: *(*) Coret yang tidak perlu*

Komentar dan Saran:

Dapat segera ditindak lanjuti untuk ke responden

Jember, 3 April 2023

Validator

Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T

NIP 19801212 200501 1 1001

Lampiran 9. Daftar Pertanyaan Kuesioner Untuk Pengguna

Lembar Kuesioner Analisis Kebutuhan Pengguna Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo

Petunjuk pengisian:

1. Pengisian Kuisoner dibutuhkan untuk keperluan Penelitian Skripsi dengan judul "Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo"
2. Beri tanda √ pada kotak yang Anda pilih.

A. Identitas Responden

No. Responden : .....
Nama Lengkap : .....
Jenis Kelamin : .....
Umur : .....
Jenis Pekerjaan : .....
Nomor Hp : .....
Alamat/Domisili : .....

B. Pengalaman Pengguna

1. Apakah Anda menggunakan layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan?
   ☐ Ya ☐ Tidak
2. Apakah Anda menggunakan perangkat smartphone untuk mengakses layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan?
   ☐ Ya ☐ Tidak
3. Apakah informasi yang disajikan pada layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan lengkap dan memadai?
   ☐ Ya ☐ Tidak
4. Seberapa sering Anda mendaftar sebagai pasien pada layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan dalam setahun?
   Jawab: .....
5. Apakah Anda mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran pasien pada layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan?
   ☐ Iya ☐ Tidak
6. Apakah Anda membutuhkan bantuan tambahan saat melakukan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan?
   ☐ Iya ☐ Tidak
7. Kesulitan apa yang Anda alami saat menggunakan layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan?
   ☐ Bingung cara mendaftar sebagai pasien
   ☐ Sulit dalam melakukan proses pendaftaran menjadi pasien
   ☐ Kurang efisien mendaftar menggunakan media online
   ☐ Bingung cara membuat jadwal periksa dengan dokter
   ☐ Kurang informatif dalam penyampaian informasi
   Lainnya: .....
8. Bagaimanakah tampilan layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan?
   ☐ Menarik
   ☐ Mudah dipahami
   ☐ Biasa saja
   ☐ Sulit dipahami
   ☐ Kurang menarik
   Lainnya: .....
9. Apakah fitur yang tersedia pada layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan telah memenuhi kebutuhan Anda?
   ☐ Ya ☐ Tidak
10. Jika layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan memiliki aplikasi mobile, apakah Anda tertarik untuk menggunakannya?
    ☐ Ya ☐ Tidak
11. Apakah Anda memiliki rekomendasi fitur untuk pengembangan layanan pendaftaran pasien online di RS Wonolangan?
    Jawab: .....

Probolinggo, ... April 2023

.....

Lampiran 10. Surat Keterangan Validasi Kuesioner

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T
NIP : 19801212 200501 1 1001
Jabatan : Dosen Program Studi Teknik Informatika, Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember

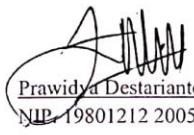
Telah memvalidasi instrument penelitian berupa lembar validasi dan lembar evaluasi sebagai keperluan Tugas Akhir Skripsi dengan judul:

"ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING* PADA SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN *ONLINE* RUMAH SAKIT WONOLANGAN KABUPATEN PROBOLINGGO", oleh:

Nama : Vivi Handayani
NIM : E41200059
Prodi : Teknik Informatika
Jurusan : Teknologi Informasi

Setelah memperhatikan instrument tersebut, maka instrument tersebut layak digunakan untuk penelitian dengan beberapa revisi yang telah disampaikan kepada peneliti.
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

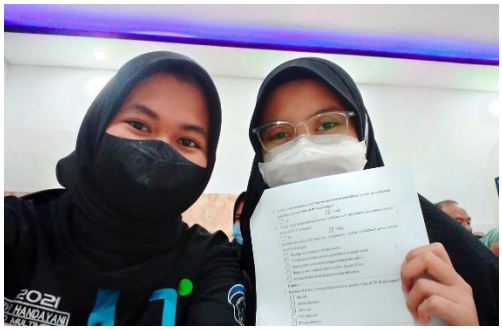
Jember, 3 April 2023
Validator



Prawidya Destarianto, S.Kom, M.T
NIP. 19801212 200501 1 1001

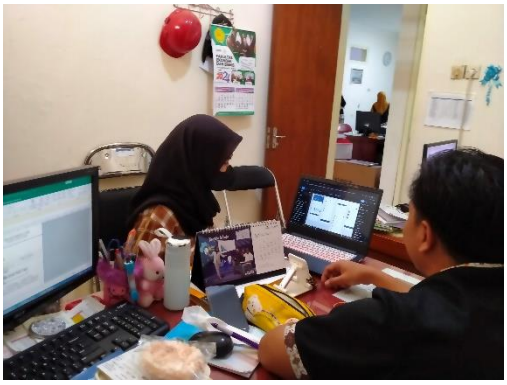
Lampiran 11. Dokumentasi Penyebaran dan Pengisian Kuesioner Awal

Penyebaran kuesioner dilakukan mulai tanggal 4 April sampai dengan 11 Mei 2023. Penyebaran melalui *Instagram* (rswonolangan, probolinggokita, dan infoprobolinggo), *Facebook Group* (Informasi Probolinggo dan Pusat Informasi Serba Ada Probolinggo), *WhatsApp Group* Maba Polije Probolinggo 2018, 2019, 2020, dan 2021 serta menemui pengguna SIPPOL secara langsung.



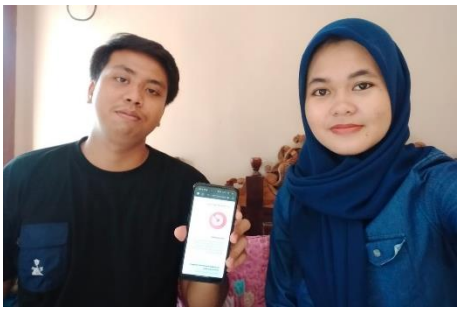
Lampiran 12 Dokumentasi Kegiatan Diskusi dengan Kepala Unit IT

Pada tanggal 16 Januari 2024 dilakukan diskusi terkait rancangan UI yang telah dibuat. Kemudian, pada tanggal 2 Februari 2024 dilakukan diskusi dan perbaikan kembali. Sementara itu, pada tanggal 7 Februari 2024 dilakukan demo keseluruhan rancangan UI kepada Kelapa Unit IT.



Lampiran 13 Dokumentasi Pengisian Maze dan Kuesioner UEQ

Pengisian Maze dan kuesioner UEQ dilakukan pada tanggal 8 Februari 2024 hingga 23 Februari 2024.



Lampiran 14 Surat Pernyataan Desain Disetujui

IHC Rumah Sakit Wonolangan

Jl. Raya Dringu No. 118 Probolinggo
Jawa Timur Indonesia 60175
E rswonolangan@gmail.com
T (0335) 424007
F (0335) 431937
www.rswonolangan.com

SURAT PERNYATAAN
Nomor : XA-SURPT/24.001

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: **drg. ROOSNINDYA T, MM**
Jabatan	: Direktur Rumah Sakit
Instansi	: Rumah Sakit Wonolangan
Alamat	: Jalan Raya Dringu No 118 Probolinggo

Selanjutnya dengan Peneliti :

Nama	: Vivi Handayani
NIM	: E41200059
Program Studi	: Teknik Informatika
Kampus	: Politeknik Negeri Jember
Judul Penelitian	: Analisa dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo

Dengan ini menyatakan bahwa Desain User Interface Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online untuk Poli Klinik Rumah Sakit Wonolangan diterima dan dapat dilanjutkan ke tahap evaluasi desain kepada responden.

Probolinggo, 21 Februari 2024
PT. NUSANTARA SEBELAS MEDIKA
RUMAH SAKIT WONOLANGAN

IHC Rumah Sakit Wonolangan

drg. ROOSNINDYA T, MM
Direktur Rumah Sakit

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 15 Surat Pernyataan Penerimaan Rekomendasi Desain

IHC Rumah Sakit Wonolangan

Jl. Raya Dringu No. 118 Probolinggo
Jawa Tmur Indonesia 60175
E rswonolangan@gmail.com
T (0335) 424007
F (0335) 431937
www.rswonolangan.com

SURAT PERNYATAAN
Nomor : XA-SURPT/24.002

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: **drg. ROOSNINDYA T, MM**
Jabatan	: Direktur Rumah Sakit
Instansi	: Rumah Sakit Wonolangan
Alamat	: Jalan Raya Dringu No 118 Probolinggo

Selanjutnya dengan Peneliti :

Nama	: Vivi Handayani
NIM	: E41200059
Program Studi	: Teknik Informatika
Kampus	: Politeknik Negeri Jember
Judul Penelitian	: Analisa dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo

Dengan ini menyatakan bahwa sebagai perwakilan dari pihak Rumah Sakit Wonolangan menerima rekomendasi Desain user Interface Sistem Infromasi pendaftaran Pasien Online untuk Poli Klinik Rumah Sakit Wonolangan tersebut untuk menjadi fokus utama dalam pengembangan Aplikasi kami.

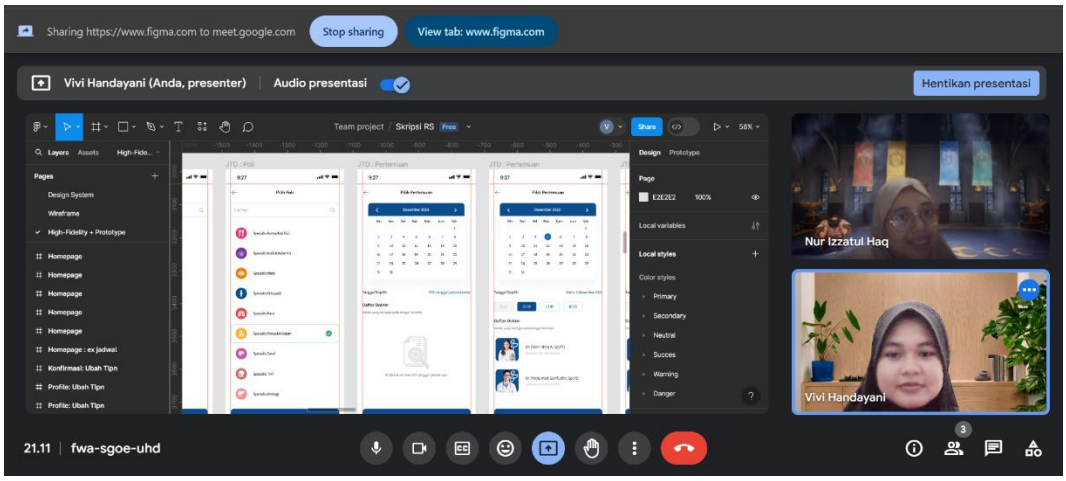
Probolinggo, 21 Februari 2024
PT. NUSANTARA SEBELAS MEDIKA
RUMAH SAKIT WONOLANGAN

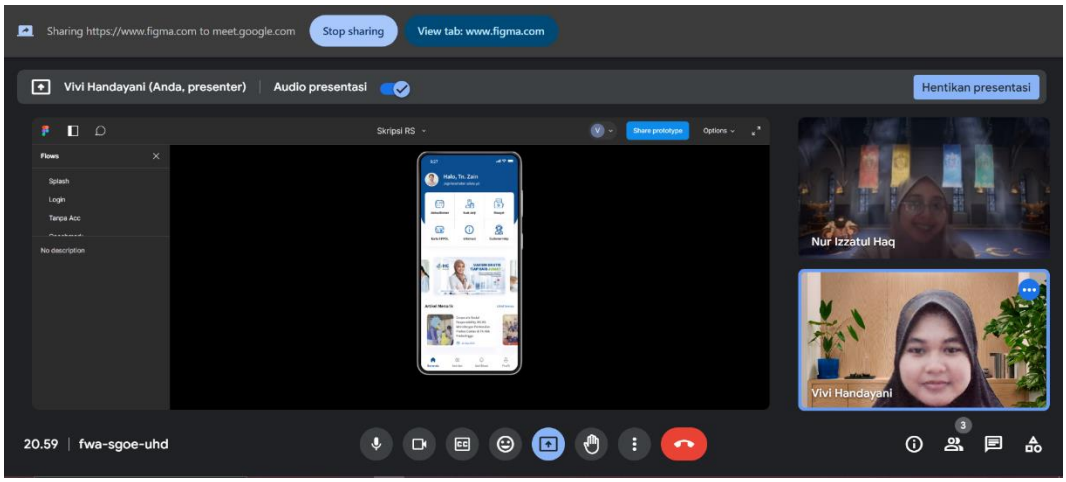
IHC Rumah Sakit Wonolangan

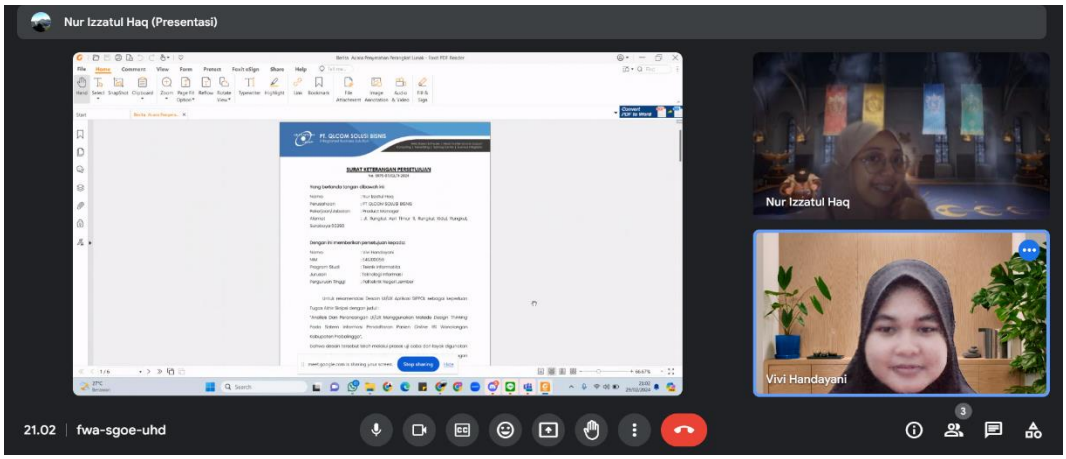
drg. ROOSNINDYA T, MM
Direktur Rumah Sakit

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 16 Dokumentasi Demonstrasi Pada Mentor Magang







Lampiran 17 Surat Keterangan Pesetujuan Mentor Magang

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN

No. SKPS-07/QL/II-2024

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Nur Izzatul Haq
Perusahaan	: PT QLCOM SOLUSI BISNIS
Pekerjaan/Jabatan	: Product Manager
Alamat	: Jl. Rungkut Asri Timur 11, Rungkut Kidul, Rungkut, Surabaya 60293

Dengan ini memberikan persetujuan kepada:

Nama	: Vivi Handayani
NIM	: E41200059
Program Studi	: Teknik Informatika
Jurusan	: Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	: Politeknik Negeri Jember

Untuk rekomendasi Desain UI/UX Aplikasi SIPPOL sebagai keperluan Tugas Akhir Skripsi dengan judul :

"Analisis Dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* RS Wonolangan Kabupaten Probolinggo",

bahwa desain tersebut telah melalui proses uji coba dan layak digunakan sebagai Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* RS Wonolangan Kabupaten Probolinggo .

Rungkut Asri Timur RK-IV A-11, Surabaya 031) 870 3799 qqltech@qqltech.com www.qqltech.com

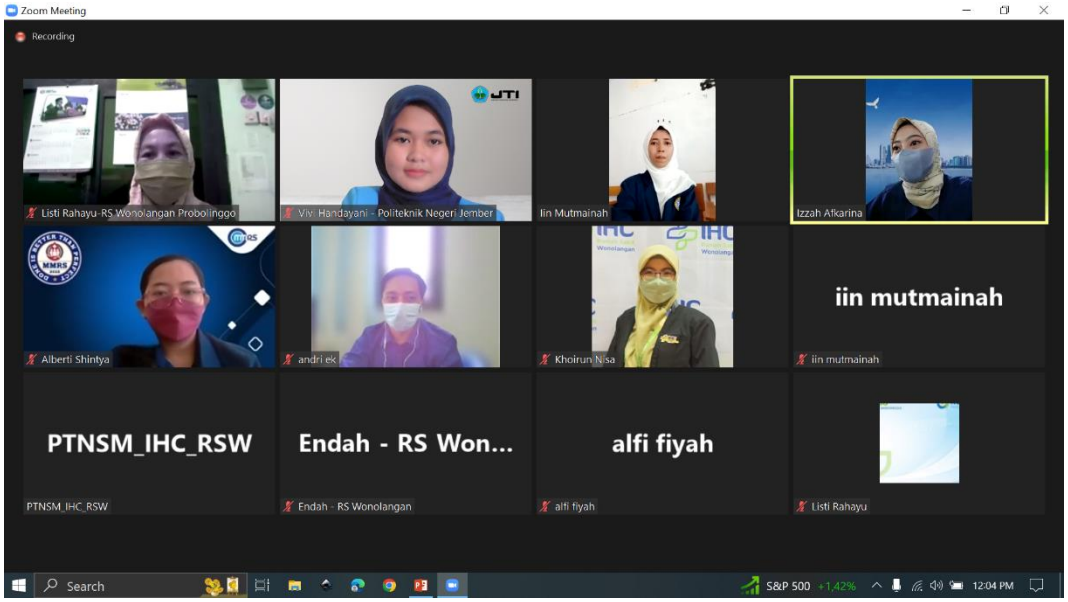
Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

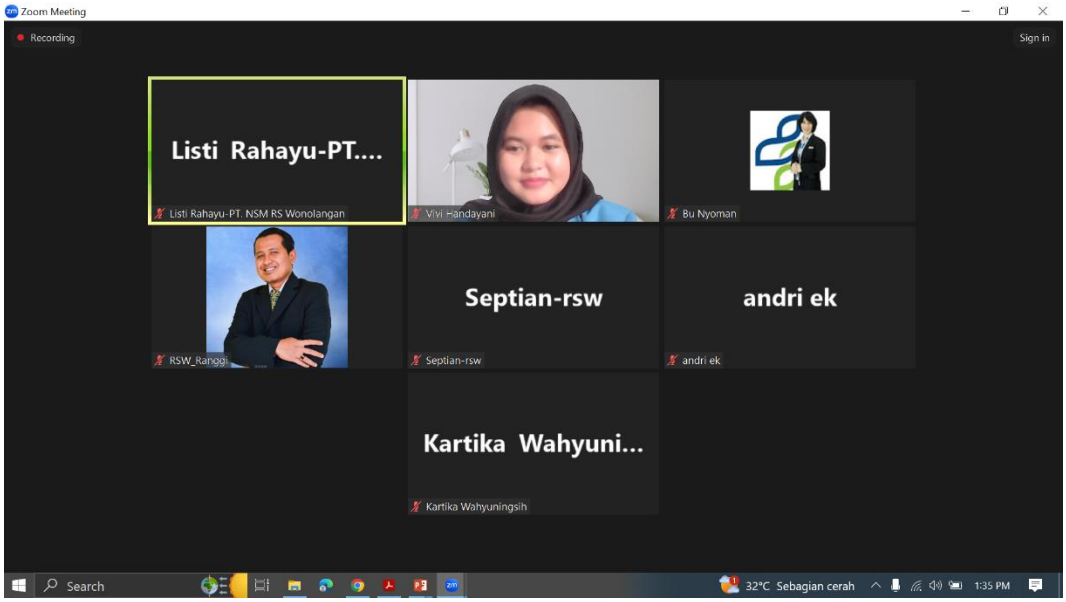
Surabaya, 29 Februari 2024

Nur Izzatul Haq

Lampiran 18 Dokumentasi Presentasi dengan Pihak RS

Presentasi awal dengan pihak Rumah Sakit Wonolangan dilakukan pada tanggal 30 Maret 2023 untuk membahas topik yang akan diambil pada penelitian dan presentasi akhir dilakukan pada 19 Maret 2024.





Lampiran 19 Kuesioner UEQ

Kuesioner Prototipe Alur Registrasi

Kuesioner ini berisikan pertanyaan-pertanyaan yang bisa dijawab setelah menggunakan prototipe Aplikasi SIPPOL

Silahkan kunjungi link berikut untuk mencoba prototipe alur registrasi pada Aplikasi SIPPOL
Link: https://bit.ly/AlurRegistrasiSIPPOL

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Identitas Diri
Pada sesi ini akan diajukan pertanyaan guna mengetahui identitas pengguna Aplikasi SIPPOL

1. 1. Siapakah nama lengkap Anda ? *

Pengalaman Pengguna (Alur Registrasi)

Mohon berikan penilaian Anda terhadap prototipe alur registrasi pada Aplikasi SIPPOL. Setiap pertanyaan memiliki skala pilihan jawaban yang berbeda. Silahkan isi jawaban sesuai dengan pengalaman dan pendapat Anda.

Attractive (Daya Tarik)
Pertanyaan berikut diajukan untuk mengetahui apakah prototipe alur registrasi aplikasi SIPPOL menarik, menyenangkan, dan ramah pengguna.

2. 1. Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan prototipe alur registrasi pada Aplikasi SIPPOL? *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Men	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Menyenangkan

3. 2. Bagaimana penilaian Anda secara umum tentang prototipe alur registrasi pada Aplikasi SIPPOL? *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Baik	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Buruk

4. 3. Bagaimana kesan Anda saat menggunakan prototipe alur registrasi pada Aplikasi SIPPOL? *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tida	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Menggembirakan

5. 4. Seberapa nyaman Anda saat menggunakan prototipe alur registrasi pada Aplikasi SIPPOL? *

Tandai satu oval saja.

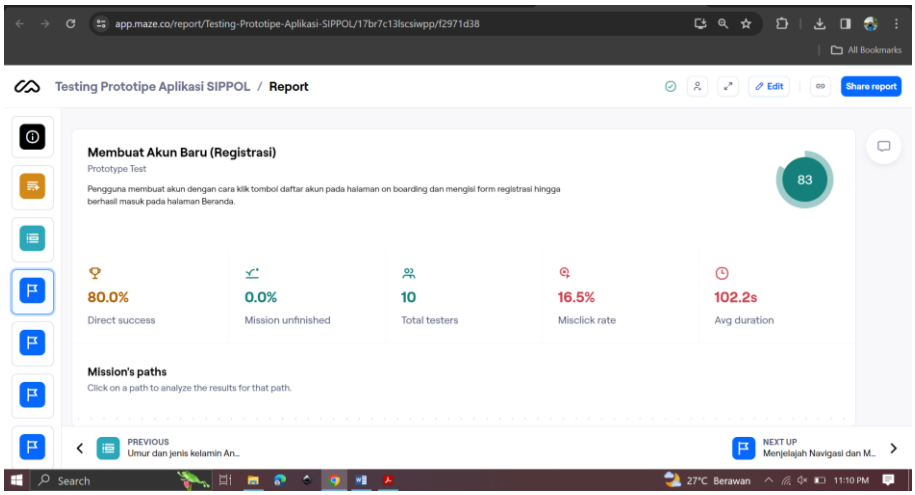
	1	2	3	4	5	6	7	
Tida	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Nyaman

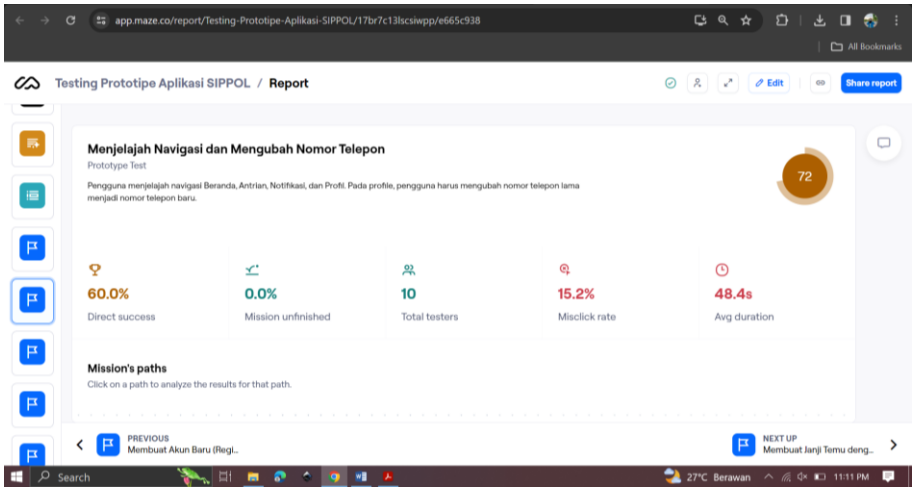
6. 5. Seberapa aktraktif/menarik prototipe alur registrasi pada Aplikasi SIPPOL? *

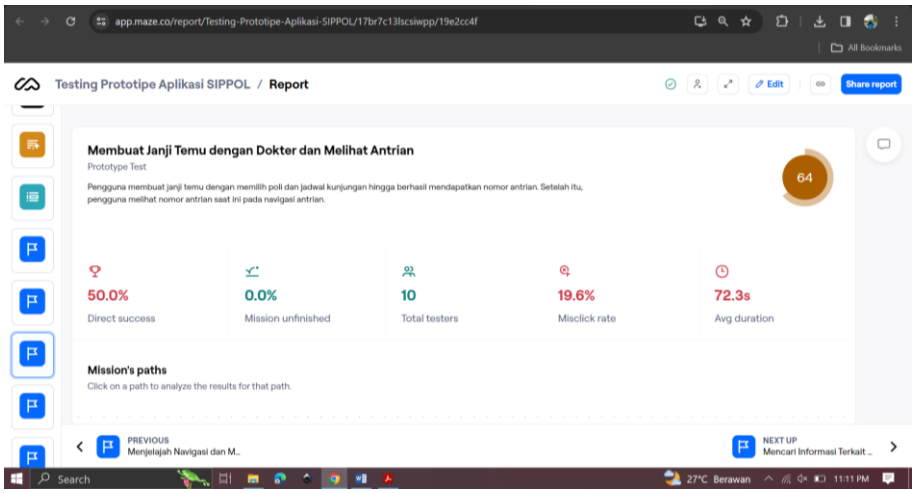
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Aktr	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Tidak aktraktif

Lampiran 20 Hasil Pengisian Maze







Lampiran 21 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur Registrasi

Responden	Items																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	6	7	1	1	1	7	7	6	1	1	6	2	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	6	6	2	2	1	7	7	6	2	1	6	1	7	7	6	6	1	2	1	6	2	6	1	2	1	6
5	7	7	1	1	2	7	6	6	1	2	6	1	6	7	7	7	1	1	1	6	1	6	1	1	2	7
6	6	7	2	1	1	6	7	6	2	2	7	1	7	6	6	6	1	1	2	6	1	6	2	2	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	5	2	2	2	6	7	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	1	6	2	6	2	2	1	6
9	6	6	2	2	2	5	5	5	2	2	6	2	6	5	6	6	2	2	3	5	2	5	3	2	2	5
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	2	7	1	7	7	7	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6
11	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
12	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
13	6	7	1	1	1	6	7	6	2	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	2	7	1	1	1	7
14	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
15	6	6	1	2	1	6	6	6	2	2	6	2	6	5	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
16	6	7	1	1	1	7	7	6	1	1	6	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
17	7	7	1	1	1	7	7	7	1	2	7	1	6	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
18	7	6	1	1	1	6	7	6	2	1	7	1	7	6	6	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6
19	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	5	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
20	6	1	6	6	1	2	2	7	7	2	6	1	7	1	6	6	2	2	2	6	6	2	2	2	6	6
21	6	7	2	2	1	6	6	6	1	2	6	1	6	6	6	7	2	2	1	6	2	7	2	2	2	7
22	6	6	1	2	1	6	6	6	2	2	6	1	6	6	6	6	1	2	2	7	1	7	1	1	1	6
23	6	7	1	1	1	7	7	6	1	1	7	1	7	6	6	7	1	1	1	7	2	7	1	1	1	7
24	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
25	6	6	2	1	1	6	6	6	1	2	7	2	7	6	6	6	1	1	2	7	1	7	2	2	1	6
26	7	6	1	1	1	7	7	6	3	1	7	1	6	7	6	7	1	1	1	7	1	7	2	1	1	6
27	6	7	1	1	1	7	7	7	2	1	6	2	7	7	4	7	1	1	1	6	1	6	1	1	1	5
28	7	7	1	2	1	6	7	7	2	1	7	1	6	6	6	7	1	1	1	7	1	7	2	1	1	7
29	6	6	2	2	1	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	1	1	6
30	7	7	2	1	1	6	6	6	1	1	7	1	7	7	6	7	1	2	2	7	2	7	1	1	1	6

Lampiran 22 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur Navigasi

Responden	Items																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	6	7	1	2	1	7	7	6	2	1	6	1	7	7	7	7	1	1	2	7	2	6	2	1	2	6
5	7	6	1	1	1	7	6	7	1	2	6	2	7	6	6	7	1	1	2	7	1	7	1	1	2	7
6	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	7	2	2	2	6	1	7	2	2	1	6
9	6	6	3	2	2	6	6	5	2	2	6	2	6	6	6	6	2	3	2	6	2	6	2	2	2	5
10	7	7	1	2	1	7	7	6	2	1	7	1	7	7	7	6	1	1	1	6	1	7	1	1	2	7
11	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
12	7	7	1	1	1	6	7	7	1	2	7	1	6	6	6	7	1	1	1	6	1	6	1	2	1	7
13	6	6	1	1	1	6	7	6	1	1	7	1	7	6	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
14	7	7	1	1	1	7	7	7	2	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
15	6	6	1	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	1	2	6	2	6	2	2	2	6
16	6	6	1	1	1	7	7	6	1	1	6	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
17	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	2	1	7
18	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
19	6	6	1	2	1	6	6	6	2	1	6	2	6	6	6	6	1	2	1	6	1	6	2	2	2	6
20	6	2	6	6	2	2	2	6	6	2	7	1	6	2	6	6	2	2	2	6	6	1	2	2	6	6
21	6	6	1	2	1	6	6	6	1	2	6	2	7	6	6	6	2	2	2	6	1	6	2	2	1	6
22	6	7	1	1	1	6	7	6	1	1	7	2	6	6	6	6	1	1	2	6	1	7	1	1	1	6
23	7	7	1	1	1	7	7	6	1	1	7	2	7	6	7	6	1	1	1	6	1	7	1	1	1	6
24	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
25	6	6	1	1	1	6	7	6	1	2	7	2	7	6	6	6	1	1	2	6	2	7	2	1	1	6
26	6	6	1	2	1	6	6	7	2	2	7	1	7	7	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6
27	6	7	2	1	1	7	7	6	1	2	6	1	7	7	4	7	1	1	2	7	1	7	1	2	1	5
28	7	7	1	2	1	6	7	7	1	1	7	1	6	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	2	1	7
29	6	6	2	2	1	6	6	6	1	1	6	2	6	6	6	6	1	2	2	6	2	6	1	2	2	6
30	6	6	1	3	1	6	7	6	2	1	7	3	6	5	5	6	1	2	2	7	2	6	2	2	3	7

Lampiran 23 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur Janji Temu

Responden	Items																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	7	7	1	1	1	6	6	6	1	1	6	1	7	7	6	7	1	1	2	7	2	7	1	2	2	6
5	7	7	2	1	2	7	6	6	1	1	7	2	7	7	7	7	1	1	2	6	1	7	1	2	1	7
6	6	6	2	2	2	6	7	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	6	2	1	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	7	2	6	2	2	2	6
9	6	6	2	2	2	6	6	5	3	2	6	2	5	6	6	6	2	2	2	5	2	6	2	2	2	6
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
11	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
12	7	7	1	1	1	6	7	7	2	1	7	1	7	7	6	7	1	2	1	6	1	7	2	1	1	6
13	6	7	1	1	1	6	7	7	1	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
14	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
15	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	1	6
16	7	6	1	1	1	7	7	7	1	1	6	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	2	1	7
17	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
18	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
19	6	6	2	1	1	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	1	1	6
20	6	2	6	6	2	2	2	6	6	2	6	2	6	2	6	6	2	2	2	6	6	2	2	2	6	6
21	6	7	2	1	2	6	6	6	1	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	7	1	7	2	2	2	6
22	6	6	1	1	1	7	6	6	1	1	6	2	6	6	6	6	1	1	1	7	1	6	1	2	1	6
23	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	6	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
24	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
25	6	6	1	1	1	6	7	6	2	1	7	2	7	6	6	7	1	1	2	7	1	7	1	1	1	7
26	6	7	2	1	1	6	7	6	1	1	6	1	7	6	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
27	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	4	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	5
28	7	7	1	2	1	6	7	7	1	1	6	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	2	1	7
29	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	1	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	1	1	6
30	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	2	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7

Lampiran 24 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur Informasi

Responden	Items																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	6	7	1	1	1	7	7	6	1	1	6	2	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	6	6	2	2	1	7	7	6	2	1	6	1	7	7	6	6	1	2	1	6	2	6	1	2	1	6
5	7	7	1	1	2	7	6	6	1	2	6	1	6	7	7	7	1	1	1	6	1	6	1	1	2	7
6	6	7	2	1	1	6	7	6	2	2	7	1	7	6	6	6	1	1	2	6	1	6	2	2	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	5	2	2	2	6	7	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	1	6	2	6	2	2	1	6
9	6	6	2	2	2	5	5	5	2	2	6	2	6	5	6	6	2	2	3	5	2	5	3	2	2	5
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	2	7	1	7	7	7	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6
11	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
12	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
13	6	7	1	1	1	6	7	6	2	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	2	7	1	1	1	7
14	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
15	6	6	1	2	1	6	6	6	2	2	6	2	6	5	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
16	6	7	1	1	1	7	7	6	1	1	6	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
17	7	7	1	1	1	7	7	7	1	2	7	1	6	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
18	7	6	1	1	1	6	7	6	2	1	7	1	7	6	6	6	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6
19	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	5	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
20	6	1	6	6	1	2	2	7	7	2	6	1	7	1	6	6	2	2	2	6	6	2	2	2	6	6
21	6	7	2	2	1	6	6	6	1	2	6	1	6	6	6	7	2	2	1	6	2	7	2	2	2	7
22	6	6	1	2	1	6	6	6	2	2	6	1	6	6	6	6	1	2	2	7	1	7	1	1	1	6
23	6	7	1	1	1	7	7	6	1	1	7	1	7	6	6	7	1	1	1	7	2	7	1	1	1	7
24	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
25	6	6	2	1	1	6	6	6	1	2	7	2	7	6	6	6	1	1	2	7	1	7	2	2	1	6
26	7	6	1	1	1	7	7	6	3	1	7	1	6	7	6	7	1	1	1	7	1	7	2	1	1	6
27	6	7	1	1	1	7	7	7	2	1	6	2	7	7	4	7	1	1	1	6	1	6	1	1	1	5
28	7	7	1	2	1	6	7	7	2	1	7	1	6	6	6	7	1	1	1	7	1	7	2	1	1	7
29	6	6	2	2	1	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	1	1	6
30	7	7	2	1	1	6	6	6	1	1	7	1	7	7	6	7	1	2	2	7	2	7	1	1	1	6

Lampiran 25 Hasil Jawaban Kuesioner UEQ Alur *Customer Help*

Responden	Items																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
2	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
3	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
4	7	7	1	2	1	7	6	7	1	1	6	1	7	6	6	7	1	1	1	6	1	7	1	2	1	7
5	6	7	1	1	1	6	7	6	1	2	7	1	7	7	7	6	1	1	2	6	1	7	2	2	1	7
6	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	1	2	6
7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
8	6	6	2	2	1	6	6	6	2	1	6	1	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	1	6
9	6	5	3	2	3	6	6	6	3	2	6	3	6	5	5	6	2	2	3	5	2	5	3	3	3	5
10	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6
11	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
12	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	6	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
13	6	7	1	1	1	6	7	7	1	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
14	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
15	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
16	6	7	1	1	1	7	6	6	1	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
17	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
18	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
19	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
20	6	2	6	6	2	2	2	6	6	2	6	2	6	2	6	6	2	2	2	6	6	2	2	2	6	6
21	6	6	1	2	1	7	7	6	1	1	6	2	6	6	6	6	2	2	2	7	2	6	2	2	1	6
22	6	6	1	2	1	6	6	6	1	2	6	1	6	6	6	6	1	2	2	6	1	6	1	2	2	6
23	7	6	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
24	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7
25	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
26	7	7	1	1	1	6	7	6	1	1	6	1	6	6	6	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	6
27	6	7	2	2	1	7	7	6	2	3	6	2	7	6	5	6	1	2	1	6	1	6	1	2	1	5
28	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	6	7	7	1	1	1	7	1	7	1	2	1	7
29	6	6	2	2	2	6	6	6	2	2	6	2	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	2	2	2	6
30	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	1	1	7

Responden	Items									
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
2	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
3	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
4	1	7	1	2	1	7	6	7	1	7
5	2	7	1	2	1	7	6	7	1	7
6	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6
7	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
8	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6
9	3	5	2	3	3	5	5	5	3	5
10	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
11	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
12	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
13	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
14	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
15	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6
16	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
17	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
18	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
19	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6
20	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6
21	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
22	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6
23	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
24	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
25	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6
26	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
27	1	6	1	2	1	7	6	7	1	7
28	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7
29	2	6	2	2	2	6	6	6	2	6
30	1	7	1	1	1	7	7	7	1	7