



**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE
PADA WEBSITE MEDIS KLINIK SINAR MEDIK MENGGUNAKAN
PENDEKATAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN
METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)**

SKRIPSI

**SAJID RAFIF MILLENIO
1810512069**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2022**



**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE
PADA WEBSITE MEDIS KLINIK SINAR MEDIK MENGGUNAKAN
PENDEKATAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN
METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer**

SAJID RAFIF MILLENIO

1810512069

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sajid Rafif Millenio

NIM : 1810512069

Tanggal : 13 Juli 2022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta , 13 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Sajid Rafif Millenio)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sajid Rafif Millenio
NIM : 1810512069
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis User Experience Dan Redesign User Interface Pada Website Medis Klinik Sinar Medik Menggunakan Pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Metode User Centered Design (UCD)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Sajid Rafif Millenio)

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa skripsi berikut:

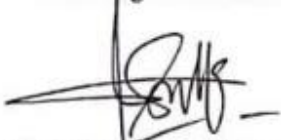
Nama : Sajid Rafif Millenio

NIM : 1810512069

Program Studi : S1 Sistem Informasi

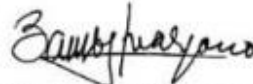
Judul : *Analisis User Experience Dan Redesign User Interface Pada Website Medis Klinik Sinar Medik Menggunakan Pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Metode User Centered Design (UCD)*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



(Erly Krisnanik S.Kom., MM.)

Penguji I



(Bambang Tri Wahyono, S.Kom., M.Si.)

Penguji II



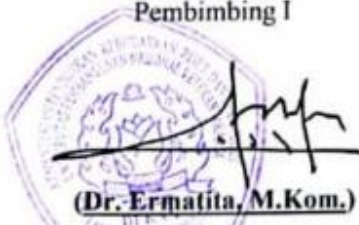
(Kraugusteliana, S.Kom., M.Kom., MM.)

Pembimbing I



(Rio Wirawan, S.Kom., MMSI.)

Pembimbing II



(Dr. Ermatita, M.Kom.)

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



(Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd., M.Kom.)

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 13 Juli 2022



ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN USER INTERFACE PADA WEBSITE MEDIS KLINIK SINAR MEDIK MENGGUNAKAN PENDEKATAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)

Sajid Raffif Millenio

ABSTRAK

Website Klinik Sinar Medik memiliki *interface website* yang tidak memperhatikan *user experience* pengguna, yang membuat pengguna kesulitan mendapatkan informasi yang diinginkan serta beberapa fitur tidak berjalan semestinya. Penelitian ini dilakukan untuk *redesign user interface website* medis Klinik Sinar Medik dengan beracuan pada *user experience* pengguna *website*. *Redesign* dilakukan untuk memperbarui tampilan *website* lama agar sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan demikian kegunaan *website* bagi klinik akan optimal karena calon pasien pun dapat terpuaskan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan pelayanan melalui *website*. Sejak 2017 hingga sekarang belum pernah dilakukan evaluasi *website*, maka dari itu untuk mengetahui kualitas *user experience website* pada penelitian ini akan digunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ akan menghasilkan pengkategorian aspek-aspek *user experience* mana yang baik dan buruk yang akan digunakan sebagai referensi untuk membuat perbaikan desain *website*, dengan UEQ untuk mencapai data yang dapat diandalkan jumlah responden kuisisioner harus sebanyak lebih dari 30 responden. Untuk memperbaharui tampilan *website* dilakukan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) yang berfokus pada pengguna yang nantinya akan menggunakan *website* Klinik Sinar Medik, kemudian *redesign* akan dilakukan menggunakan aplikasi desain figma. Pada penelitian ini kualitas *user experience website* Klinik Sinar Medik setelah dilakukan *redesign* meningkat pada seluruh ke-6 aspek UEQ dengan hasil rata-rata keseluruhan skala 1.77, peningkatan diharapkan dapat memperbaiki masalah *user experience website* dan hasil *redesign* dapat direkomendasikan untuk diterapkan pada Klinik Sinar Medik.

Kata Kunci: *Redesign, User Centered Design (UCD), User Experience (UX), User Experience Questionnaire (UEQ), User Interface (UI)*

**USER EXPERIENCE ANALYSIS AND USER INTERFACE REDESIGN ON
THE MEDICAL WEBSITE OF SINAR MEDIK CLINIC USING USER
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) AND USER CENTERED DESIGN
(UCD) METHODS**

Sajid Raffif Millenio

ABSTRACT

The Sinar Medik Clinic website has a website interface that does not pay attention to user experience, which makes it difficult for users to get the information they want and some features do not work properly. This research is held to redesign the user interface of the Sinar Medik Clinic medical website by referring to the user experience of website users. The redesign is carried out to update the appearance of the old website to matching the user needs, thus the usability of the website for the clinic will be optimal because prospective patients can also be satisfied with the ease of getting information and services through the website. Since 2017 until now there has never been a website evaluation, therefore to determine the quality of the website user experience in this study, the User Experience Questionnaire (UEQ) method will be used. UEQ will produce a categorization of which aspects of user experience are good and bad which will be used as a reference to make improvements to the website design, with UEQ to achieve reliable data the number of respondents to the questionnaire must be more than 30 respondents. To update the appearance of the website, it is done using the User Centered Design (UCD) method which focuses on users who will later use the website of Sinar Medik Clinic, then the redesign will be done using the figma design application. In this study, the quality of the user experience of the Sinar Medik Clinic website after the redesign increased on all the 6 aspects of the UEQ with an overall average result of 1.77 scale, the improvement is expected to improve the user experience problems of the website and the results of the redesign can be recommended to be applied to the Sinar Medik Clinic.

Keywords: Redesign, User Centered Design (UCD), User Experience (UX), User Experience Questionnaire (UEQ), User Interface (UI)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis User Experience Dan *Redesign* User Interface Pada Website Medis Klinik Sinar Medik Menggunakan Pendekatan User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Metode User Centered Design (UCD)” Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Penulis mengucapkan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA, CGOP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2. Dr. Ermatita, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
3. Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd, M.Kom. selaku Kaprodi S1 Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM selaku Dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
5. Rio Wirawan, S.Kom., MMSI. selaku Dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staff yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
7. Bapak Wiwik Hidayat dan Ibu Ika Parwanti selaku orang tua dari penulis yang memberikan dukungan penuh selama proses belajar di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
8. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna. Terima kasih telah membaca dan semoga penulisan ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 13 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.4.1. Maksud	3
1.4.2. Tujuan.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Luaran yang Diharapkan	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Redesign</i>	6
2.2 <i>User Interface</i>	6
2.3 <i>User experience</i>	7
2.4 <i>Website</i>	8
2.5 <i>Usability</i>	9
2.6 Klinik.....	9
2.7 UCD (<i>User Centered Design</i>)	10
2.7.1 Pengertian UCD.....	10
2.7.2 Tahapan UCD	11
2.7.3 Proses UCD	12
2.8 UEQ (<i>User Experience Questionnaire</i>).....	13

2.8.1	Pengertian UEQ.....	13
2.8.2	Skala UEQ.....	14
2.8.3	Skenario UEQ.....	15
2.9	<i>Heuristic Evaluation</i>	16
2.10	<i>Saverity Rating</i>	17
2.11	Sampel.....	17
2.11.1	Teori Lemeshow	17
2.11.2	<i>Purposive Sampling Method</i>	18
2.12	<i>User Journey Map</i>	19
2.13	Teori Warna.....	19
2.14	Review Penelitian Terdahulu	21
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1	Tahap Penelitian	25
3.2	Uraian Penelitian	26
3.2.1	Studi Literatur.....	26
3.2.2	Riset.....	26
3.2.3	Konsep.....	27
3.2.4	Desain	27
3.2.5	Pengembangan.....	27
3.2.6	Pengujian	28
3.2.7	Analisis Hasil.....	28
3.2.8	Rekomendasi Desain <i>Interface Website</i>	28
3.3	Alat Untuk Penelitian	28
3.4	Tahapan Kegiatan	29
3.4.1	Tempat dan Waktu Kegiatan	29
3.4.2	Timeline Penelitian.....	29
BAB 4	PEMBAHASAN.....	30
4.1	Riset.....	30
4.1.1	Identifikasi Kebutuhan	30
4.1.2	Menspesifikasikan Konteks Kegunaan Website	30
4.1.3	Sejarah instansi.....	31
4.1.4	Visi dan Misi	31
4.1.4.1	Visi	31
4.1.4.2	Misi.....	31
4.1.5	Struktur Organisasi.....	32
4.1.6	Analisis Sistem Berjalan.....	33

4.1.6.1	Identifikasi Aktor.....	33
4.1.7	Tampilan Halaman Website	34
4.1.8	Pemetaan Responden.....	39
4.1.9	Pemetaan Pertanyaan Wawancara Pihak Klinik.....	39
4.1.10	Pemetaan Pertanyaan UEQ.....	40
4.1.11	Uji Validitas Kuisisioner.....	42
4.1.12	Uji Reliabilitas Kuisisioner	45
4.1.13	Analisis Deskriptif Responden	45
4.1.14	Hasil Wawancara.....	46
4.1.15	Pengujian Sistem Berjalan Menggunakan Quisioner UEQ	50
4.1.15.1	Daya Tarik	50
4.1.15.2	Kejelasan.....	51
4.1.15.3	Efisiensi	51
4.1.15.4	Ketepatan	52
4.1.15.5	Stimulasi	52
4.1.15.6	Kebaruan.....	53
4.1.16	Rata-rata UEQ	54
4.1.17	<i>Benchmark</i>	54
4.1.18	<i>Heuristic Evaluation</i> Ahli.....	55
4.2	Konsep.....	64
4.2.1	Evaluasi Sistem Berjalan.....	64
4.2.2	<i>User Journey Map</i>	78
4.2.3	Ketetapan Alur Penggunaan Website	79
4.3	Desain.....	82
4.3.1	<i>Low fidelity</i>	82
4.3.2	<i>High fidelity</i>	93
4.4	Pengembangan.....	117
4.4.1	<i>Prototyping</i>	117
4.5	Pengujian	124
4.5.1	Pengujian Sistem Redesign Menggunakan UEQ	124
4.5.2	<i>Benchmark</i> UEQ Hasil <i>Redesign</i>	127
4.6	Analisis Hasil <i>Redesign</i>	128
4.6.1	Perbandingan UEQ Desain Website Lama dan Hasil <i>Redesign</i>	129
4.7	Rekomendasi Desain <i>Interface Website</i>	131
BAB 5	PENUTUP	133

5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA	135
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	138
LAMPIRAN.....	140
Lampiran 1	140
Lampiran 2	141
Lampiran 3	143
Lampiran 3	148
Lampiran 4	153

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Severity Rating.....	17
Tabel 2 Review Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3 Tahapan metode penelitian	25
Tabel 4 Aktor Website	33
Tabel 5 Pemetaan Pertanyaan Wawancara	39
Tabel 6 Pemetaan Pertanyaan UEQ	41
Tabel 7 SPSS Validitas Kuisisioner	43
Tabel 8 Domisili Responden Detail	46
Tabel 9 Hasil Wawancara	47
Tabel 10 UEQ daya tarik website berjalan	50
Tabel 11 UEQ kejelasan website berjalan	51
Tabel 12 UEQ efisiensi website berjalan	52
Tabel 13 UEQ ketepatan website berjalan	52
Tabel 14 UEQ stimulasi website berjalan.....	53
Tabel 15 UEQ kebaruan website berjalan	53
Tabel 16 Rata-rata skala UEQ website berjalan	54
Tabel 17 Benchmark skala UEQ website berjalan.....	54
Tabel 18 Evaluator Heauristic Evaluation	56
Tabel 19 Evaluasi Evaluator 1	57
Tabel 20 Evaluasi Evaluator 2	59
Tabel 21 Evaluasi Evaluator 3	62
Tabel 22 Evaluasi Daya Tarik.....	65
Tabel 23 Evaluasi Kejelasan	68
Tabel 24 Evaluasi Efisiensi.....	69
Tabel 25 Evaluasi Ketepatan	70
Tabel 26 Evaluasi Stimulasi.....	71
Tabel 27 Evaluasi Kebaruan	73
Tabel 28 Saran responden website.....	76
Tabel 29 Daya Tarik Redesign.....	124
Tabel 30 Kejelasan Redesign.....	125
Tabel 31 Efisiensi Redesign.....	125

Tabel 32 Ketepatan Redesign	126
Tabel 33 Stimulasi Redesign	126
Tabel 34 Kebaruan Redesign	127
Tabel 35 Benchmark UEQ Hasil Redesign	127
Tabel 36 Perbandingan UEQ	129
Tabel 37 Skala Perbandingan Rata Rata UEQ.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses UCD	12
Gambar 2 Skala UEQ.....	15
Gambar 3 Harmoni Warna.....	20
Gambar 4 Timeline Penelitian	29
Gambar 5 Struktur Organisasi	32
Gambar 6 Home Website Sebelum.....	35
Gambar 7 Poliklinik Website Sebelum.....	36
Gambar 8 Detail Poli Website Sebelum	36
Gambar 9 Laboratorium Website Sebelum.....	37
Gambar 10 Apotek Website Sebelum.....	37
Gambar 11 Promo Website Sebelum	38
Gambar 12 Kontak Website Sebelum.....	38
Gambar 13 Pertanyaan UEQ.....	40
Gambar 14 Uji Realibilitas Quisioner.....	45
Gambar 15 Domisili Responden	46
Gambar 16 Benchmark skala UEQ website berjalan diagram.....	55
Gambar 17 User Journey Map	78
Gambar 18 Low Fid Home 1	83
Gambar 19 Low Fid About Main 1.....	84
Gambar 20 Low Fid About Main 2.....	85
Gambar 21 Low Fid About Dokter	86
Gambar 22 Low Fid About Dokter Detail	86
Gambar 23 Low Fid Service Main.....	87
Gambar 24 Low Fid Service Detail	88
Gambar 25 Low Fid Blog & Content Main.....	89
Gambar 26 Low Fid Artikel.....	90
Gambar 27 Low Fid Contact 1	91
Gambar 28 Low Fid Buat Janji 1	92
Gambar 29 Low Fid Buat Janji 2	92
Gambar 30 Low Fid Buat Janji 3	93
Gambar 31 Low Fid Buat Janji 4	93

Gambar 32 Font Website	94
Gambar 33 Side Navigation Bar	96
Gambar 34 Header Home	97
Gambar 35 Cuplikan About Us.....	97
Gambar 36 Cuplikan Services.....	98
Gambar 37 Kuantitas Pelayanan	98
Gambar 38 Cuplikan Dokter Setiap Poli	98
Gambar 39 Cuplikan Informasi Kesehatan	99
Gambar 40 Testimoni Pasien	99
Gambar 41 Sejarah Klinik	100
Gambar 42 Nilai-Nilai Pelayanan Klinik.....	101
Gambar 43 Cuplikan Dokter	101
Gambar 44 Kuantitas dan FAQ.....	102
Gambar 45 Halaman Dokter	102
Gambar 46 Detail Dokter	103
Gambar 47 Main Services.....	104
Gambar 48 Header Poli Umum.....	105
Gambar 49 Header Poli Gigi.....	105
Gambar 50 Header Poli Kecantikan.....	106
Gambar 51 Pengelompokan Prosedur Poli Gigi	106
Gambar 52 Pengelompokan Prosedur Poli Kecantikan	106
Gambar 53 Pengelompokan Prosedur Poli Umum	107
Gambar 54 Dokumentasi Poli Gigi.....	107
Gambar 55 Dokumentasi Poli Kecantikan.....	108
Gambar 56 Dokumentasi Poli Umum.....	108
Gambar 57 Testimoni Poli Gigi	109
Gambar 58 Testimoni Poli Kecantikan	109
Gambar 59 Testimoni Poli Umum	109
Gambar 60 Instagram Poli Umum dan Gigi	109
Gambar 61 Instagram Poli Kecantikan	109
Gambar 62 Headline Artikel Terkini	110
Gambar 63 Artikel lampau.....	111

Gambar 64 Youtube	111
Gambar 65 Detail Artikel.....	112
Gambar 66 Kontak dan Lokasi	113
Gambar 67 Testimoni	113
Gambar 68 Set Tanggal Janji	114
Gambar 69 Jadwal Janji Sesuai.....	115
Gambar 70 Isi Data Buat Janji	116
Gambar 71 Status Selesai Buat Janji	116
Gambar 72 Footer	117
Gambar 73 Prototype Sidebar Navigation	118
Gambar 74 Prototype Home	119
Gambar 75 Prototype About Us.....	119
Gambar 76 Prototype Detail Dokter	120
Gambar 77 Prototype Serives	121
Gambar 78 Prototype Blog & Content.....	122
Gambar 79 Prototype Contact.....	123
Gambar 80 Prototype Buat Janji	123
Gambar 81 Prototype Footer.....	124
Gambar 82 Benchmark UEQ Hasil Redesign.....	128
Gambar 83 Grafik Perbandingan UEQ	130

DAFTAR RUMUS

(1) Rumus Lemeshow	18
----------------------------	----