



**IMPLEMENTASI MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND  
USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2) UNTUK MENGEVALUASI  
TINGKAT PENGGUNAAN DAN PENERIMAAN SISTEM INFORMASI  
RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RUMAH SAKIT DR. SUYOTO)**

**SKRIPSI**

**NAYLA TINNEKE KUSMAWARDHANI**

**NIM. 2010512008**

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

**2024**



**IMPLEMENTASI MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND  
USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2) UNTUK MENGEVALUASI  
TINGKAT PENGGUNAAN DAN PENERIMAAN SISTEM INFORMASI  
RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RUMAH SAKIT DR. SUYOTO)**

**SKRIPSI**

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

**NAYLA TINNEKE KUSMAWARDHANI**

**NIM. 2010512008**

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

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Nayla Tinneke Kusmawardhani  
NIM : 2010512008  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul : Implementasi Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT2) Untuk Mengevaluasi Tingkat Penggunaan dan Penerimaan Sistem Informasi Rumah Sakit (Studi Kasus : Rumah Sakit Dr. Suyoto)

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

Jakarta, 3 Juli 2024

Yang menyatakan,



Nayla Tinneke Kusmawardhani

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nayla Tinneke Kusmawardhani  
NIM : 2010512008  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : S1 Sistem Informasi

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:

**Implementasi Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT2) Untuk Mengevaluasi Tingkat Penggunaan dan Penerimaan Sistem Informasi Rumah Sakit (Studi Kasus : Rumah Sakit Dr. Suyoto)**

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 : 3 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Nayla Tinneke Kusmawardhani)

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nayla Tinneke Kusmawardhani  
NIM : 2010512008  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Implementasi Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT2) Untuk Mengevaluasi Tingkat Penggunaan dan Penerimaan Sistem Informasi Rumah Sakit (Studi Kasus : Rumah Sakit Dr. Suyoto)

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

**Theresiawati, S.Kom., MTI.**

Dosen Pembimbing I

**I Wawan Widi P.S.Kom., MTI**

Dosen Pembimbing II

**Anita Muliawati, S.Kom., MTI.**

Dosen Penguji I

**Rudhy Ho Purabaya, S.E., MMSI.**

Dosen Penguji II



**Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM**

Dekan FIK UPN Veteran Jakarta

**Anita Muliawati, S.Kom., MTI.**

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 25 Juni 2024

# IMPLEMENTASI MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2) UNTUK MENGEVALUASI TINGKAT PENGGUNAAN DAN PENERIMAAN SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RUMAH SAKIT DR. SUYOTO)

Nayla Tinneke Kusmawardhani

## ABSTRAK

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan semakin mengandalkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Oleh sebab itu Rumah Sakit Dr.Suyoto menggunakan sistem informasi untuk melakukan pekerjaan sehari-hari. Berdasarkan hasil pra-survei penyebaran kuesioner kepada 30 pengguna sistem informasi Rumah sakit Dr. Suyoto dapat disimpulkan bahwa 86,7% pegawai aktif menggunakan sistem informasi sehari-hari, sebanyak 60% pegawai mengalami kendala dalam pengoperasian sistem informasi, sebanyak 56,7% pegawai menyatakan bahwa fasilitas yang ada pada sistem informasi rumah sakit kurang memadai untuk digunakan, 56,6% pegawai menyatakan kurang nyaman dan kurang menikmati tampilan visual sistem informasi, dan sebanyak 66,6% pegawai menyatakan mendapatkan kendala berupa sistem yang tidak merespon dalam penggunaan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat penggunaan dan penerimaan sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto serta memberikan rekomendasi berupa rancangan tampilan antarmuka. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu memberikan informasi mengenai implementasi model UTAUT2 terhadap tingkat penerimaan dan penggunaan serta hasil evaluasi sebagai pertimbangan pengambilan keputusan yang berguna untuk mengoptimalkan penggunaan sistem informasi Rumah Sakit Dr.Suyoto. Pemodelan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *model Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) dengan analisis data menggunakan metode PLS-SEM dan perangkat lunak SmartPLS. Penelitian kuantitatif ini memiliki jumlah sampel sebanyak 135 pegawai pengguna sistem informasi rumah sakit. Hasil analisis diketahui bahwa niat pengguna dipengaruhi oleh aspek ekspektasi kinerja sebesar 2,6%, ekspektasi usaha sebesar 19,4%, pengaruh sosial sebesar 0,3% kondisi yang memfasilitasi sebesar 31,2%, motivasi kesenangan sebesar 4,9%, dan kebiasaan sebesar 34,4%. Sedangkan untuk perilaku pengguna dipengaruhi oleh kondisi memfasilitasi sebesar 22,4%, kebiasaan sebesar 13,6%, dan nilai pengguna sebesar 53,2%.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Penggunaan dan Penerimaan Teknologi, UTAUT2

**IMPLEMENTATION OF THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND  
USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2) MODEL TO EVALUATE THE  
LEVEL OF USE AND ACCEPTANCE OF A HOSPITAL INFORMATION  
SYSTEM (CASE STUDY: DR. SUYOTO HOSPITAL)**

**Nayla Tinneke Kusmawardhani**

**ABSTRACT**

*Hospitals as health service institutions increasingly rely on information technology to improve the efficiency and effectiveness of services. Therefore, Dr. Suyoto Hospital uses information systems to carry out daily work. Based on the results of the pre-survey, questionnaires were distributed to 30 users of the Dr. Hospital information system. Suyoto can conclude that 86.7% of employees actively use the information system on a daily basis, as many as 60% of employees experience problems in operating the information system, as many as 56.7% of employees state that the existing facilities in the hospital information system are inadequate for use, 56.6% of employees stated that they were uncomfortable and did not enjoy the visual display of the information system, and 66.6% of employees stated that they experienced problems in the form of a system that did not respond to using the system. This study aims to determine the level of use and acceptance of the Dr. Hospital information system. Suyoto and provided recommendations in the form of interface design. The benefits of this research are providing information regarding the implementation of the UTAUT2 model on the level of acceptance and use as well as evaluation results as considerations for decision making, information that is useful for optimizing the use of the Dr. Suyoto Hospital system. The modeling used in this research is the Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) model with data analysis using the PLS-SEM method and SmartPLS software. This quantitative research has a sample size of 135 employees who use hospital information systems. The results of the analysis show that behavioral intention are influenced by aspects of performance expectations by 2.6%, effort expectations by 19.4%, social influence by 0.3%, facilitating conditions by 31.2%, hedonic motivation by 4.9%, and habit of 34.4%. Meanwhile, user behavior is influenced by facilitating conditions by 22.4%, habit was 13.6%, and behavioral intention was 53.2%.*

**Keywords:** *Information Systems, Use and Acceptance of Technology, UTAUT2*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis pada hari ini dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi prasyarat untuk kelulusan gelar sarjana. Sehubungan dengan pelaksanaan skripsi ini dengan rasa rendah hati disampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Orangtua dan keluarga penulis yang senantiasa selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
2. Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
4. Ibu Theresia Wati, S.Kom., MTI dan Bapak I Wayan Widi P., S.Kom., MTI selaku Dosen Pembimbing.
5. Pihak Rumah Sakit Dr.Suyoto yang telah mengizinkan serta membantu penulis dalam pelaksanaan tempat dan objek penelitian.
6. Evangelista Vania dan Nur Ailia sebagai sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi berlangsung.
7. Bang Yedam, Treasure, dan teman-teman Treasure Maker sebagai tempat semangat, canda tawa, dan dukungan selama menjalani perkuliahan.
8. Teman-teman Yuk Main dan teman-teman kuliah yang selalu membantu penulis dalam proses belajar selama menjalani masa perkuliahan.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan berupa bantuan dan moral.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun kesempurnaan skripsi ini untuk tahap selanjutnya.

Jakarta, 22 Juni 2024

Nayla Tinneke Kusmawardhani



## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup .....	5
1.4 Tujuan .....	5
1.5 Manfaat .....	6
1.6 Luaran .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Rumah Sakit .....	9
2.2 Pelayanan Rumah Sakit .....	9
2.3 Sistem Informasi.....	10
2.4 Sistem Informasi Rumah Sakit.....	10

2.5	UTAUT2 ( <i>Unified Theory of Acceptance and Use Technology2</i> ) .....	11
2.5.1	<i>Performance Expectancy</i> (Ekspetasi/Harapan akan Kinerja) .....	13
2.5.2	<i>Effort Expectancy</i> (Ekespetasi/Harapan akan Usaha).....	13
2.5.3	<i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial).....	13
2.5.4	<i>Facilitating Condition</i> (Kondisi yang Memfasilitasi) .....	13
2.5.5	<i>Hedonic Motivation</i> (Motivasi Hedonisme).....	14
2.5.6	<i>Price Value</i> (Nilai Harga) .....	14
2.5.7	<i>Habit</i> (Kebiasaan).....	14
2.5.8	<i>Behavioral Intention</i> (Minat Pemanfaatan).....	14
2.5.9	<i>Use Behaviour</i> (Perilaku pengguna).....	15
2.6	Penelitian Kuantitatif.....	15
2.7	Kuesioner .....	16
2.8	Skala Likert .....	16
2.9	Rumus Slovin .....	16
2.10	Uji Validitas .....	17
2.11	Uji Reliabilitas.....	17
2.12	PLS-SEM ( <i>Partial Least Square Structural Equation Modeling</i> ) .....	18
2.12.1	Tahapan Analisis PLS-SEM .....	19
2.13	SPSS ( <i>Statistical Product and Service Solutions</i> ) .....	22
2.14	SmartPLS ( <i>Smart Partial Least Square</i> ).....	22
2.15	Review Penelitian Terdahulu .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....		27
3.1	Tahapan Penelitian.....	27
3.2	Uraian Tahapan Penelitian .....	27
3.2.1	Perumusan Masalah .....	27
3.2.2	Studi Literatur.....	28

3.2.3	Perumusan Model.....	28
3.2.4	Hipotesis Penelitian .....	29
3.2.5	Penetapan Populasi dan Sampel.....	31
3.2.6	Penyusunan Kuesioner.....	32
3.2.7	Pengumpulan Data.....	37
3.2.8	Uji Kuesioner .....	37
3.2.9	Pengolahan dan Analisis Data.....	48
3.2.10	Analisis Hasil .....	50
3.2.11	Penyusunan Hasil Rekomendasi.....	51
3.2.12	Kesimpulan dan Saran .....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		53
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit.....	53
4.1.1	Visi Rumah Sakit Dr. Suyoto.....	53
4.1.2	Misi Rumah Sakit Dr. Suyoto .....	53
4.1.3	Motto Rumah Sakit Dr. Suyoto.....	54
4.1.4	Struktur Organisasi Rumah Sakit Dr. Suyoto .....	54
4.1.5	Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Suyoto.....	54
4.2	Gambaran Objek Penelitian .....	56
4.3	Karakteristik Responden .....	63
4.3.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.3.2	Karateristik Berdasarkan Usia.....	64
4.3.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan/Unit.....	65
4.4	Analisis Deskriptif.....	66
4.5	Analisis Data Kuesioner.....	70
4.5.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> PLS-SEM .....	71
4.5.2	Evaluasi <i>Inner Model</i> PLS-SEM.....	77

4.6	Pengujian Hipotesis .....	81
4.6.1	Pengujian Hipotesis 1 .....	84
4.6.2	Pengujian Hipotesis 2 .....	84
4.6.3	Pengujian Hipotesis 3 .....	84
4.6.4	Pengujian Hipotesis 4 .....	85
4.6.5	Pengujian Hipotesis 5 .....	85
4.6.6	Pengujian Hipotesis 6 .....	85
4.6.7	Pengujian Hipotesis 7 .....	86
4.6.8	Pengujian Hipotesis 8 .....	86
4.6.9	Pengujian Hipotesis 9 .....	87
4.7	Analisis Hasil .....	87
4.7.1	Analisis Hasil 1.....	87
4.7.2	Analisis Hasil 2.....	88
4.7.3	Analisis Hasil 3.....	89
4.7.4	Analisis Hasil 4.....	90
4.7.5	Analisis Hasil 5.....	91
4.7.6	Analisis Hasil 6.....	91
4.7.7	Analisis Hasil 7.....	92
4.7.8	Analisis Hasil 8.....	92
4.7.9	Analisis Hasil 9.....	93
4.8	Hasil dan Pembahasan .....	94
4.9	Penyusunan Rekomendasi.....	96
BAB V PENUTUP .....		107
5.1	Simpulan .....	107
5.2	Saran .....	108
DAFTAR PUSTAKA.....		110

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	115
LAMPIRAN .....	116

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Penilaian <i>R2</i> .....	21
Tabel 2.2 Kriteria Penilaian <i>f2</i> .....	21
Tabel 2.3 Review Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3. 1 Hipotesis .....	29
Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Kuesioner .....	32
Tabel 3. 3 Uji Validitas <i>Performance Expectancy</i> .....	38
Tabel 3. 4 Uji Validitas <i>Effort Expectancy</i> .....	38
Tabel 3. 5 Uji Validitas <i>Social Influence</i> .....	39
Tabel 3. 6 Uji Validitas <i>Facilitating Conditions</i> .....	40
Tabel 3. 7 Uji Validitas <i>Hedonic Motivation</i> .....	41
Tabel 3. 8 Uji Validitas <i>Habit</i> .....	42
Tabel 3. 9 Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i> .....	43
Tabel 3. 10 Uji Validitas <i>Use Behavior</i> .....	43
Tabel 3. 11 Hasil R Hitung.....	44
Tabel 3. 12 Uji Reliabilitas <i>Performance Expectancy</i> .....	45
Tabel 3. 13 Uji Reliabilitas <i>Effort Expectancy</i> .....	46
Tabel 3. 14 Uji Reliabilitas <i>Social Influence</i> .....	46
Tabel 3. 15 Uji Reliabilitas <i>Facilitating Conditions</i> .....	46
Tabel 3. 16 Uji Reliabilitas <i>Hedonic Motivation</i> .....	47
Tabel 3. 17 Uji Reliabilitas <i>Habit</i> .....	47
Tabel 3. 18 Uji Reliabilitas <i>Behavioral Intention</i> .....	47
Tabel 3. 19 Uji Reliabilitas <i>Use Behavior</i> .....	47
Tabel 3.20 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	52
Tabel 4. 1 Pelayanan Rumah Sakit .....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden.....	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Usia.....	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan/Unit.....	65
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif <i>Performance Expectancy</i> .....	66
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif <i>Effort Expectancy</i> .....	67
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif <i>Social Influence</i> .....	67
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif <i>Facilitating Conditions</i> .....	68

Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif <i>Hedonic Motivation</i> .....	68
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif <i>Habit</i> .....	69
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif <i>Behavioral Intention</i> .....	69
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif <i>Use Behavior</i> .....	70
Tabel 4. 13 Output <i>Loading Factor</i> .....	73
Tabel 4. 14 Nilai AVE .....	74
Tabel 4. 15 <i>Cross Loading</i> .....	75
Tabel 4. 16 <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	76
Tabel 4. 17 <i>Cronbach Alpha &amp; Composite Reliability</i> .....	77
Tabel 4. 18 <i>R Square</i> .....	79
Tabel 4. 19 <i>Effect Size</i> .....	79
Tabel 4. 20 Nilai Q .....	80
Tabel 4. 21 <i>Path Coefficient</i> .....	82
Tabel 4. 22 Hasil dan Pembahasan .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model UTAUT2 .....	12
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	27
Gambar 3.2 Perumusan Model.....	29
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	54
Gambar 4. 2 Proses Bisnis Utama .....	57
Gambar 4. 3 Halaman <i>Login</i> .....	57
Gambar 4. 4 Halaman <i>Home</i> .....	58
Gambar 4. 5 Halaman Registrasi.....	59
Gambar 4. 6 Halaman Registrasi IGD/UGD.....	59
Gambar 4. 7 Halaman Pemeriksaan.....	60
Gambar 4. 8 Halaman Diagnosa.....	61
Gambar 4. 9 Halaman <i>Billing</i> .....	61
Gambar 4. 10 Halaman Kasir .....	62
Gambar 4. 11 Halaman Farmasi .....	63
Gambar 4. 12 Grafik Karakteristik Jenis Kelamin .....	64
Gambar 4. 13 Grafik Karakteristik Usia .....	65
Gambar 4. 14 Grafik Karakteristik Pekerjaan/Unit .....	66
Gambar 4. 15 <i>Outer Model</i> .....	71
Gambar 4. 16 <i>Outer Model Loading Factor</i> .....	72
Gambar 4. 17 <i>Inner Model</i> .....	78
Gambar 4. 18 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	82
Gambar 4. 19 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur <i>Dashboard</i> .....	98
Gambar 4. 20 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur Buku Panduan .....	99
Gambar 4. 21 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur Berita 1 .....	100
Gambar 4. 22 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur Berita 2 .....	100
Gambar 4. 23 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur Berita (Bagian Editor) .....	101
Gambar 4. 24 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur <i>Help Center</i> .....	102
Gambar 4. 25 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur <i>Help Center</i> 2 .....	103
Gambar 4. 26 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur <i>Help Center</i> (Bagian IT).....	103
Gambar 4. 27 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur <i>Help Center</i> (Bagian IT 2)....	104
Gambar 4. 28 Rekomendasi <i>User Interface</i> Fitur <i>Help Center</i> (Bagian IT 3)....	105



Gambar 4. 29 Rekomendasi *User Interface* Navigasi Bar Halaman Utama..... 105

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Riset.....	116
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Rumah Sakit.....	117
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	119
Lampiran 4 Hasil Observasi/Wawancara.....	120
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Pra-Penelitian.....	123
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	125
Lampiran 7 Jawaban Kuesioner Penelitian.....	133
Lampiran 8 Rekomendasi Penelitian.....	142
Lampiran 9 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	148
Lampiran 10 Hasil Plagiarisme.....	149