



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN WEBSITE* RSU
PESANGGRAHAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER*
*CENTERED DESIGN (UCD)***

SKRIPSI

Adam Dandy Putra Novianto

1710512067

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2021**



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN WEBSITE* RSU
PESANGGRAHAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER
CENTERED DESIGN (UCD)***

SKRIPSI

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

DISUSUN OLEH :

Adam Dandy Putra Novianto

1710512067

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Adam Dandy Putra Novianto

NIM : 1710512067

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 – Sistem Informasi

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

Jakarta, 15 Januari 2021

Yang Menyatakan,



(Adam Dandy Putra Novianto)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Adam Dandy Putra Novianto
NIM : 1710512067
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 :

Analisis User Experience Dan Redesign Website Rsu Pesanggrahan Dengan Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/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 sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Januari 2021

Yang Menyatakan,



(Adam Dandy Putra Novianto)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Adam Dandy Putra Novianto

NIM : 1710512067

Program Studi : S-1 Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis User Experience dan Redesign Website RSU
Pesanggrahan Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Catur Noergrahepi, S.Kom, M.Kom.

Ketua Penguji I

Ruth M. Bunga W., S.Kom., M.Kom.

Penguji II

Erly Krisnanik, S.Kom.,MM.

Pembimbing I

Ika Nurlaili Isnainiyah, S.Kom., M.Sc.

Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan

Ati Zaidiah, S.Kom., M.TI.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 14 Februari 2021



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN WEBSITE* RSU
PESANGGRAHAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER
CENTERED DESIGN (UCD)***

Adam Dandy Putra Novianto

ABSTRAK

RSU Pesanggrahan merupakan Rumah Sakit Umum Tipe D di Kecamatan Pesanggrahan yang sebelumnya merupakan Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan. Sejak tahun 2002 hingga kini RSU Pesanggrahan banyak mengalami perubahan dan kemajuan pesat. Seiring berjalannya revolusi industri 4.0, kemajuan yang dialami RSU Pesanggrahan juga meliputi bidang teknologi informasi seperti hadirnya media informasi berbentuk *website*. *Website* milik RSU Pesanggrahan sudah memiliki sistem berjalan sejak 2015, juga di dalam *website* RSU Pesanggrahan memiliki banyak fitur seperti beranda, profil RSU Pesanggrahan, jadwal praktik, daftar dokter, dan lain sebagainya. Namun seiring dengan berjalannya waktu, perlu dilakukan penilaian terhadap tingkat *usability* pada *website*. Tingkat *usability* yang tinggi pada *website* merupakan hal yang harus dipenuhi agar *website* tersebut mencapai tujuan awal pembuatannya. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan *usability* sistem *website* RSU Pesanggrahan dengan menerapkan metode *User Centered Design (UCD)*. Penerapan metode UCD dilakukan dengan melaksanakan kuisisioner, *interview*, *task modeling* dan *prototyping* yang juga dipadukan dengan pengukuran tingkat *usability* yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Pada penelitian ini menghasilkan nilai *usability* meningkat sebanyak 52% dan menghasilkan bentuk *website* yang telah di-*redesign* yang diharapkan dapat membuat efektifitas dan efisiensi dalam penggunaannya.

Kata Kunci: *Rumah Sakit, Website, Prototyping, Redesign, User Centered Design*

**USER EXPERIENCE ANALYSIS AND REDESIGN WEBSITE OF
PESANGGRAHAN HOSPITAL USING USER CENTERED DESIGN
(UCD) METHOD**

Adam Dandy Putra Novianto

ABSTRACT

RSU Pesanggrahan is a Type D General Hospital in Pesanggrahan District which was previously a Puskesmas, Pesanggrahan District. Since 2002 until now the Pesanggrahan Hospital has experienced many changes and rapid progress. As the 4.0 industrial revolution progresses, the progress experienced by Pesanggrahan Hospital also includes the field of information technology such as the presence of information media in the form of websites. The website belonging to the Pesanggrahan Hospital has had a running system since 2015, also on the website of the Pesanggrahan Hospital it has many features such as a homepage, a profile of the Pesanggrahan Hospital, a practice schedule, a list of doctors, and so on. However, over time, it is necessary to assess the level of usability on the website. A high level of usability on a website is something that must be fulfilled in order for the website to achieve its original purpose. This study aims to improve the usability of the Pesanggrahan Hospital website system by applying the User Centered Design (UCD) method. The application of the UCD method is carried out by carrying out questionnaires, interviews, task modeling and prototyping which are also combined with measurements of the level of usability, namely effectiveness, efficiency, and satisfaction. In this study, the usability value increased by 52% and resulted in a redesigned form of the website which is expected to create effectiveness and efficiency in its use.

Keywords: Hospital, Website, Prototyping, Redesign, User Centered Design

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT. karena atas limpahan rahmat dan hidayat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir (Seminar Teknologi Informasi) dengan baik. Proposal Tugas Akhir ini ditempuh karena merupakan prasyarat untuk pengambilan Tugas Akhir / Skripsi.

Dalam penyelesaian proposal ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan secara moral maupun materil.
3. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer
4. Ibu Ati Zaidiah, S.Kom., MTI selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Erly Krisnanik, S.Kom.,MM selaku Dosen Pembimbing I.
6. RSU Pesangrahan, selaku tempat penelitian
7. Fadhilillah Fikriah, yang selalu menemani dan membantu dalam mengerjakan penelitian ini
8. Dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat

Disadari bahwa masih banyaknya kekurangan dari tugas akhir ini, baik dari materi maupun teknik penulisan, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti.

Jakarta, 19 Januari 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

Pernyataan Orisinalitas.....	i
Lembar Persetujuan	III
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud Dan Tujuan	2
1.2.1. Maksud.....	2
1.2.2. Tujuan	2
1.3. Rumusan Masalah	2
1.4. Ruang Lingkup	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Luaran Yang Diharapkan	3
1.7. Sistematika Penulisan.....	3
BAB II Landasan Teori.....	4
2.1 User Interface Dan User Experience	4
2.2 Website	5
2.3 Rumah Sakit	5
2.4 User Centered Design.....	6
2.5 Usability	9
2.6 Skala Likert	10
2.7 Pengolahan Data.....	10
2.8 Redesign	11
2.9 Computer System Usability Questionnaire (CSUQ).....	11
2.10 Bootstrap.....	12
2.11 Review Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III Metodologi Penelitian.....	16
3.1 Tahap Penelitian	16

3.2	Uraian Penelitian	16
3.2.1.	Analisis Sistem Berjalan	16
3.2.2.	Pengujian Sistem Berjalan	17
3.2.3.	Evaluasi Sistem Berjalan.....	17
3.2.4.	Perancangan Sistem Redesign.....	17
3.2.5.	Pengujian Dan Evaluasi Sistem Redesign.....	17
3.2.6.	Pemberian Rekomendasi Perbaikan Website.....	17
3.2.7.	Dokumentasi	18
3.3	Alat Dan Bahan Yang Digunakan	18
3.4	Tahapan Kegiatan	18
3.4.1	Tempat Dan Waktu Kegiatan.....	18
3.4.2	Waktu Kegiatan.....	19
BAB IV	20
Pembahasan	20
4.1	Profil Instansi	20
4.1.1	Sejarah Instansi	20
4.1.2	Visi Dan Misi	20
4.1.3	Struktur Organisasi	20
4.2	Analisis Sistem Berjalan	25
4.2.1	Identifikasi Aktor	25
4.2.2	Tampilan <i>Website</i>	25
4.3	Pengujian Sistem Berjalan	28
4.3.1	Pemetaan Responden	28
4.3.2	Perancangan Kuesioner	29
4.4	Evaluasi Sistem Berjalan	30
4.4.1	<i>System Usefulness</i>	30
4.4.2	<i>Information Quality</i>	31
4.4.3	<i>Interface Quality</i>	32
4.4.4	Komentar Pengguna	32
4.4.5	Korelasi Penggolongan Komentar Dengan Indikator Penilaian	37
4.5	Perancangan Sistem Redesign.....	38
4.5.1	Keseluruhan.....	38
4.5.2	Beranda	38
4.5.3	Berita	39
4.5.4	Profil.....	40
4.5.5	Dokter.....	42

4.5.6	Layanan.....	43
4.5.7	Jadwal.....	44
4.5.8	Ketersediaan Bed	45
4.5.9	Daftar Online.....	46
4.5.10	Daftar Rawat Inap	47
4.6	Pengujian Dan Evaluasi Sistem Redesign	47
4.6.1	Pengujian Prototype Redesign Website	48
4.6.2	Evaluasi Redesign <i>System Usefulness</i>	48
4.6.3	Evaluasi Redesign <i>Information Quality</i>	49
4.6.4	Evaluasi Redesign <i>Interface Quality</i>	50
4.7	Perbandingan Hasil Evaluasi.....	50
4.8	Rekomendasi	51
BAB V.....		52
Penutup.....		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran.....	52
Daftar Pustaka		54
Riwayat Hidup		
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian		
Lampiran 2. Surat Persetujuan Riset/Penelitian		
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian		
Lampiran 4. Data Responden Website Rsu Pesanggrahan		
Lampiran 5. Data Responden Prototype Redesign		

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Review Penelitian Terdahulu	12
Table 2 Identifikasi Aktor Sistem Berjalan.....	25
Table 3 Rancangan Kuesioner	29
Table 4 Evaluasi Sistem Berjalan System Usefulness	30
Table 5 Evaluasi Sistem Berjalan Information Quality	31
Table 6 Evaluasi Sistem Berjalan Interface Quality	32
Table 7 Komentar Pengguna.....	32
Table 8 Korelasi Penggolongan Komentar dengan Indikator Penilaian	37
Table 9 Pengujian Prototype Redesign Website	48
Table 10 Evaluasi Redesign System Usefulness.....	48
Table 11 Evaluasi Redesign Information Quality	49
Table 12 Evaluasi Redesign Interface Quality.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan UCD.....	7
Gambar 2 Proses UCD	8
Gambar 3 Tahap Penelitian.....	16
Gambar 4 Struktur organisasi pelayanan non medik	24
Gambar 5 Tampilan Beranda RSUD Pesanggrahan	26
Gambar 6 Tampilan Profil RSUD Pesanggrahan.....	26
Gambar 7 Tampilan Jadwal RSUD Pesanggrahan	27
Gambar 8 Tampilan Layanan RSUD Pesanggrahan.....	27
Gambar 9 Tampilan Ketersediaan Bed RSUD Pesanggrahan	28
Gambar 10 Tampilan Dokter RSUD Pesanggrahan.....	28
Gambar 11 Rancangan Tampilan Beranda	39
Gambar 12 Rancangan Tampilan Berita	40
Gambar 13 Rancangan Tampilan profil.....	41
Gambar 14 Rancangan Tampilan Dokter.....	42
Gambar 15 Rancangan Tampilan Layanan	43
Gambar 16 Rancangan Tampilan Jadwal.....	44
Gambar 17 Rancangan Tampilan Ketersediaan Bed	45
Gambar 18 Rancangan Tampilan Daftar Online.....	46
Gambar 19 Tampilan Rancangan Daftar Rawat Inap	47