

**PERANCANGAN ANTARMUKA PENGGUNA
APLIKASI RESERVASI LAYANAN KLINIK KESEHATAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING***

Skripsi



oleh:

Solviana Elina Senda

71180402

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Solfiana Elina Senda
NIM : 71180402
Program studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PERANCANGAN ANTARMUKA PENGGUNA APLIKASI RESERVASI LAYANAN KLINIK KESEHATAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING*”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 10 Agustus 2023

Yang menyatakan



Solfiana Elina Senda
71180402

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PERANCANGAN ANTARMUKA PENGGUNA APLIKASI RESERVASI LAYANAN KLINIK KESEHATAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN DESIGN THINKING

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 10 Juli 2023



SOLVIANA ELINA SENDA

71180402

DUTA WACANA

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PERANCANGAN ANTARMUKA PENGGUNA
APLIKASI RESERVASI LAYANAN KLINIK
KESEHATAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
DESIGN THINKING

Nama Mahasiswa : SOLVIANA ELINA SENDA
NIM : 71180402
Matakuliah : Skripsi (Tugas Akhir)
Kode : TI0366
Semester : Genap
Tahun Akademik : 2022/2023

Telah diperiksa dan disetujui di
Yogyakarta,
Pada tanggal 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

DUK WACANA



Prihadi Beny Waluyo, SSI, MT.



Restyandito, S.Kom.,MSIS, Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN

PERANCANGAN ANTARMUKA PENGGUNA APLIKASI RESERVASI LAYANAN KLINIK KESEHATAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN DESIGN THINKING

Oleh: SOLVIANA ELINA SENDA / 71180402

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal 14 Juni 2023

Yogyakarta, 10 Juli 2023
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Prihadi Beny Waluyo, SSi., MT.
2. Restyandito, S.Kom.,MSIS, Ph.D
3. R. Gunawan Santosa, Drs. M.Si.
4. Willy Sudiarto Raharjo, S.Kom.,M.Cs.



DU
TA WACANA

Dekan

Ketua Program Studi



(Restyandito, S.Kom., MSIS, Ph.D.)
(Gloria Virginia, Ph.D.)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS SECARA ONLINE
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NIM : 71180402
Nama : Solviana Elina Senda
Prodi / Fakultas : Teknologi Informasi / Informatika
Judul Tugas Akhir : Perancangan Antarmuka Pengguna Aplikasi
Reservasi Layanan Klinik Kesehatan
Menggunakan Pendekatan *Design Thinking*

bersedia menyerahkan Tugas Akhir kepada Universitas melalui Perpustakaan untuk keperluan akademis dan memberikan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-free Right*) serta bersedia Tugas Akhirnya dipublikasikan secara online dan dapat diakses secara lengkap (*full access*).

Dengan Hak Bebas Royalti Nonklusif ini Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk *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.

Yogyakarta, 12 Juli 2023

Yang menyatakan,


(71180402 – Solviana Elina Senda)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang maha kasih, karena atas segala rahmat, bimbingan, dan bantuan-Nya maka akhirnya Skripsi dengan judul PERANCANGAN ANTARMUKA PENGGUNA APLIKASI RESERVASI LAYANAN KLINIK KESEHATAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *DESIGN THINKING* ini telah selesai disusun.

Penulis memperoleh banyak bantuan dari kerja sama baik secara moral maupun spiritual dalam penulisan Skripsi ini, untuk itu tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan yang maha kasih, yang telah memberikan rahmat, kasih dan penyertaan nya kepada penulis sehingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik,
2. Orang tua dan sanak saudara tercinta yang selama ini telah sabar membimbing dan mendoakan serta memberikan kekuatan moral kepada penulis,
3. Bapak Prihadi Beny Waluyo, SSi., MT. selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah memberikan ilmunya dan dengan penuh kesabaran membimbing penulis,
4. Bapak Restyandito, S.Kom., MSIS., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi , Prodi Informatika Universitas Kritsten Duta Wacana sekaligus Dosen Pembimbing 2, yang telah memberikan waktu dan ilmunya dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Teman-teman yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses menyelesaikan penelitian.

Laporan skripsi ini tentunya tidak lepas dari segala kekurangan dan kelemahan, untuk itu segala kritikan dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua dan lebih khusus lagi bagi pengembangan ilmu komputer dan teknologi informasi.

Yogyakarta, 17 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS SECARA ONLINE.....	iii
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA	vi
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Aplikasi	7
2.2.2 User Interface	7
2.2.3 Klinik Kesehatan.....	14
2.2.4 Reservasi	15
2.2.5 Design Thinking.....	15
2.2.6 <i>Usability</i> / Kegunaan.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21

3.1	Objek Penelitian	21
3.2	Subjek Penelitian	21
3.3	Alat dan Bahan Penelitian	22
3.4	Metodologi Penelitian	23
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Implementasi Awal.....	58
4.1.1	Halaman Home.....	58
4.1.2	Halaman Profil Klinik.....	59
4.1.3	Halaman Reservasi Online.....	60
4.1.4	Halaman Info Antrian Dokter	62
4.1.5	Halaman Jadwal Dokter	63
4.1.6	Halaman Chat Dokter.....	63
4.2	Pengujian dan Analisis	64
4.2.1	Tingkat Keberhasilan	64
4.2.2	Error	67
4.2.3	Waktu	69
4.2.4	Satisfaction.....	71
4.2.5	Post-test kuesioner	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
Daftar Pustaka		85
LAMPIRAN A		87
LAMPIRAN B		96
KARTU KONSULTASI PEMBIMBING I.....		97
LAMPIRAN C		97
KARTU KONSULTASI PEMBIMBING II.....		98
LAMPIRAN D LAMPIRAN LAIN-LAIN.....		98

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi Usabilitas	18
Tabel 3. 1 Data responden.....	21
Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Responden yang	24
Tabel 3. 3 Daftar Pertanyaan Wawancara Responden yang belum pernah menggunakan aplikasi reservasi	26
Tabel 3. 4 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan pihak klinik.....	26
Tabel 3. 6 USE Questionnaire.....	27
Tabel 3. 5 Daftar Masalah yang ditemukan peneliti	53
Tabel 4. 1 Tingkat Keberhasilan Responden Iterasi 1	55
Tabel 4. 2 Tingkat Keberhasilan Responden Testing Iterasi 2	64
Tabel 4. 3 Jumlah error yang dilakukan responden pada Iterasi 1.....	66
Tabel 4. 4 Jumlah error yang dilakukan responden pada Iterasi 2.....	67
Tabel 4. 5 Waktu yang diperlukan responden untuk mengerjakan pada iterasi 1.....	69
Tabel 4. 6 Waktu yang diperlukan responden untuk mengerjakan pada iterasi 2.....	70
Tabel 4. 7 Skor Satisfaction pada iterasi 1	71
Tabel 4. 8 Skor Satisfaction pada iterasi 2.....	72
Tabel 4. 9 Hasil post-test kuesioner pada iterasi 1	72
Tabel 4. 10 Hasil post-test kuesioner pada iterasi 2.....	73
Tabel 4. 11 Tabel perbedaan Responden yang belum pernah dan sudah pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya (iterasi pertama)	75
Tabel 4. 12 Tabel perbedaan Responden yang belum pernah dan sudah pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya (iterasi kedua).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Penelitian	23
Gambar 3. 2 Bisnis Model Klinik Pratama PMI Yogyakarta	30
Gambar 3. 3 Bisnis Model Klinik Pratama PMI Yogyakarta (Reservasi Online)	32
Gambar 3. 4 User Pain Points	33
Gambar 3. 5 User Persona. Belum pernah menggunakan aplikasi reservasi (kiri), sudah pernah menggunakan aplikasi reservasi (kanan).....	35
Gambar 3. 6 How Might We.....	36
Gambar 3. 7 Tabel Prioritas	36
Gambar 3. 8 User Flow Aplikasi Reservasi Klink PMI Yogyakarta	39
Gambar 3. 9 Wireframe Tampilan Aplikasi Reservasi #1	40
Gambar 3. 10 Wireframe Tampilan Aplikasi Reservasi #3	40
Gambar 3. 11 Wireframe Tampilan Aplikasi Reservasi #2	41
Gambar 3. 12 Wireframe Tampilan Aplikasi Reservasi #4	41
Gambar 3. 13 Wireframe Tampilan Aplikasi Reservasi #5	42
Gambar 3. 14 Wireframe Tampilan Aplikasi Reservasi #6	42
Gambar 3. 15 Wireframe Tampilan Aplikasi Reservasi #7	43
Gambar 3. 16 Wireframe Tampilan Aplikasi Reservasi #8	43
Gambar 3. 17 Mockup Aplikasi Reservasi #1	45
Gambar 3. 18 Mockup halaman Reservasi. Sebelum diperbaiki(kiri), sesudah diperbaiki(kanan)	45
Gambar 3. 19 Mockup Aplikasi Reservasi #3	46
Gambar 3. 20 Mockup Aplikasi Reservasi #4	47
Gambar 3. 21 Mockup Aplikasi Reservasi #5	48
Gambar 3. 22 Desain halaman mengecek antrian dokter sebelum diperbaiki (kiri) dan sesudah diperbaiki(kanan).....	50
Gambar 3. 23 Mockup halaman chat dokter sebelum diperbaiki (kanan) dan sesudah diperbaiki(kiri)	51
Gambar 3. 24 Prototyping	52
Gambar 4. 1 Splash Screen dan halaman home	58
Gambar 4. 2 Halaman Profil Klinik	59

Gambar 4. 3 Halaman Reservasi Online	62
Gambar 4. 4 Halaman Info Antrian Dokter	62
Gambar 4. 5 Halaman Jadwal Dokter	63
Gambar 4. 6 Halaman Chat Dokter.....	63



INTISARI
PERANCANGAN ANTARMUKA PENGGUNA APLIKASI
RESERVASI LAYANAN KLINIK KESEHATAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *DESIGN THINKING*

Oleh

SOLVIANA ELINA SENDA

71180402

Berdasarkan data yang di peroleh, Indonesia memiliki 11.347 klinik kesehatan, yang terdiri dari klinik Pratama sebanyak 10.238 dan klinik Utama sebanyak 1.109. Banyak klinik di Indonesia yang menyediakan fasilitas yang baik tapi kadang-kadang kurang maksimal dalam menyediakan layanan reservasi, seperti yang dialami oleh klinik Pratama PMI Yogyakarta yang hanya menyediakan layanan reservasi untuk pasien BPJS dan reservasi yang masih menggunakan *WhatsApp*.

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa orang yang pernah menggunakan kedua media reservasi tersebut, ada beberapa kelemahan dari kedua reservasi ini. Dengan menggunakan *WhatsApp* pasien tidak bisa melihat dokter dan jadwal dokter di hari tertentu dimana jika mengetahui dokter dan jadwal dokter nya mereka bisa memilih sendiri, *administrator* kerepotan untuk membalas *WhatsApp* pasien satu persatu, dan kadang-kadang respond yang lama dari *administrator WhatsApp* sehingga harus menunggu lama, sedangkan kelemahan dari reservasi layanan menggunakan JKN Mobile adalah JKN Mobile hanya dikhususkan untuk pasien BPJS saja.

Pada penelitian ini dibuatkan sebuah antarmuka Aplikasi Reservasi Klinik Kesehatan yang bisa memudahkan pengguna untuk melakukan reservasi secara online dan bisa digunakan oleh siapapun. Peneliti menggunakan pendekatan *design thinking* dan melakukan pengujian dengan menggunakan *usability testing* yang terdiri dari dua iterasi untuk mengukur aspek dari usability menggunakan parameter *success rate*, *defective rate*, waktu pengerjaan *task*, *error* dan *satisfaction*. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai *usability* dari tampilan pengguna aplikasi tersebut baik yaitu *success rate* yang naik dari 78%

menjadi 98,3%, *defective rate* yang turun dari 41,66% menjadi 3,3% serta waktu dan error yang terus mengalami penurunan.

Kata-kata kunci: klinik, *user interface*, *design thinking*, *usability testing*



ABSTRACT

HEALTH CLINIC SERVICE RESERVATION APP USER INTERFACE DESIGN USING DESIGN THINKING APPROACH

By

SOLVIANA ELINA SENDA

71180402

Based on the data obtained, Indonesia has 11,347 health clinics, consisting of 10,238 Primary clinics and 1,109 Primary clinics. Many clinics in Indonesia provide good facilities but are sometimes not optimal in providing reservation services, as experienced by the Yogyakarta PMI Pratama clinic which only provides reservation services for BPJS patients and reservations that still use WhatsApp.

Based on interviews with several people who have used both reservation media, there are several weaknesses in these two reservations. By using WhatsApp, patients cannot see the doctor and the doctor's schedule on certain days where if they know the doctor and the doctor's schedule they can choose for themselves, the administrator has the hassle of replying to the patient's WhatsApp one by one, and sometimes it takes a long time to respond from the WhatsApp administrator so they have to wait a long time , while the weakness of service reservations using JKN Mobile is that JKN Mobile is only specifically for BPJS patients.

In this study researchers will create a Health Clinic Reservation Application interface that can make it easier for users to make reservations online and can be used by anyone. The researcher uses a design thinking approach and conducts testing using usability testing which consists of two iterations to measure aspects of usability using the parameters success rate, defective rate, task processing time, errors and satisfaction. The results show that the usability value of the application's user interface is good, namely the success rate increased from 78% to 98.3%, the defective rate decreased from 41.66% to 3.3% and the time and errors continued to decrease.

Key words: clinic, user interface, design thinking, usability test



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Klinik merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan medis kepada masyarakat baik itu pelayanan medis yang dasar ataupun pelayanan medis spesialis dan diketuai oleh seorang pekerja dalam hal ini adalah dokter (PerMenkes RI No.9, 2014). Berdasarkan data yang di peroleh, Indonesia memiliki 11.347 klinik kesehatan, yang terdiri dari klinik Pratama sebanyak 10.238 dan klinik Utama sebanyak 1.109. Jumlah klinik paling banyak dimiliki oleh provinsi Sumatera Utara yaitu sebanyak 1.565 yang terdiri dari 1.491 klinik Pratama dan 74 klinik Utama. Jumlah paling sedikit dimiliki oleh provinsi Sulawesi Barat dengan 2 klinik Pratama dan tidak memiliki klinik utama. Keberadaan klinik membantu orang-orang yang sakit untuk cepat menemukan tempat pemeriksaan kesehatan dengan fasilitas yang baik. Karena punya fasilitas yang baik, beberapa klinik juga kadang-kadang mendapatkan kunjungan pasien yang banyak sehingga pasien harus mengantri untuk mendapatkan giliran pemeriksaan.

Hal yang sama juga terjadi di klinik Pratama PMI D.I Yogyakarta. Klinik Pratama PMI D.I Yogyakarta adalah salah satu klinik Kesehatan milik Palang Merah Indonesia (PMI) Yogyakarta. Klinik ini beralamat di Jln TegalGendu No.25 Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mengatasi antrian dalam pemeriksaan dan pendaftaran, Klinik ini menerima reservasi melalui *WhatsApp* untuk pasien umum serta *JKN Mobile* yang khusus untuk pasien BPJS. Berdasarkan wawancara terhadap beberapa orang yang pernah menggunakan kedua media reservasi tersebut, ada beberapa kelemahan dari kedua reservasi ini. Dengan menggunakan *WhatsApp* pasien tidak bisa melihat dokter dan jadwal dokter di hari tertentu dimana jika mengetahui dokter dan jadwal dokter nya mereka bisa memilih sendiri, *administrator* kerepotan untuk membalas *WhatsApp* pasien satu persatu, dan kadang-kadang respond yang lama dari *administrator WhatsApp* sehingga harus menunggu lama, sedangkan kelemahan dari reservasi layanan menggunakan *JKN Mobile* adalah *JKN Mobile* hanya dikhususkan untuk pasien BPJS.

Selain *WhatsApp*, media lain yang bisa digunakan untuk menerima reservasi baik dari pasien umum atau pasien BPJS adalah Aplikasi Reservasi. Penggunaan teknologi seperti aplikasi untuk reservasi ini tentu tidak lepas dari peran pasien yang menggunakan aplikasi tersebut (pengguna). Pengguna langsung berhubungan dengan suatu aplikasi melalui antarmuka atau *user interface*. Dalam membuat sebuah aplikasi yang perlu diperhatikan salah satunya adalah antarmuka, karena antarmuka yang kita buat sangat berpengaruh terhadap pengguna dalam menggunakan aplikasi yang dibuat (Ismatulah & adrian,2021). Berdasarkan teori tersebut, dilakukan lah wawancara dengan beberapa orang yang pernah menggunakan aplikasi Reservasi yaitu aplikasi JKN Mobile dan beberapa aplikasi reservasi sejenis. Hasilnya ada beberapa bagian dari antarmuka kedua aplikasi tersebut yang membuat mereka bingung dan mengatakan tidak familiar dengan beberapa bagian dari *interface* tersebut. Selain itu ada tulisan yang *typo* dan beberapa bagian yang tidak rapi seperti tabel informasi pasien. Karena itu, sangat penting untuk membuat aplikasi yang memiliki tampilan yang baik, rapi serta menarik (Shneiderman, Plaisant, Cohen, Jacobs, & Elmqvist, 2018). Selain itu, aplikasi Reservasi merupakan aplikasi yang mengharuskan pengguna untuk mengisi data dan melihat informasi, jadi tampilan (jenis dan ukuran font, warna, dll) dari aplikasinya juga harus jelas agar tidak disalahpahami oleh pengguna.

Dari kondisi tersebut, maka dibuatkan lah sebuah antarmuka aplikasi reservasi layanan klinik yang rapi, familiar bagi pengguna dan mudah untuk digunakan agar pengguna bisa nyaman dan bisa mengakses nya tanpa berlama-lama, sehingga bisa meningkatkan produktivitas pengguna. Metode perancangan antarmuka yang bisa digunakan untuk memecahkan masalah ini adalah pendekatan *Design Thinking*. Dengan menggunakan pendekatan ini akan menghasilkan pemikiran yang kreatif dan praktis dalam memecahkan masalah yang ada dengan memperhatikan kebutuhan pengguna/*human oriented* (Glinski,2012). Alasan menggunakan pendekatan *design thinking* adalah karena dalam *desain thinking* dilakukan *research* dengan benar-benar membangun empati atau rasa kepedulian kepada apa yang dirasakan pengguna dengan mengesampingkan asumsi pribadi. Semua proses dalam *desain thinking* dilakukan tahap demi tahap yang rapi, sehingga bisa menghasilkan solusi desain yang baik dan sesuai dengan masalah dan kebutuhan pengguna. *Desain thinking* memiliki proses yang terstruktur sehingga mudah

untuk menemukan dan mencari solusi dari masalah yang ada. Selain itu, *design thinking* memungkinkan dilakukannya proses iterasi berulang sehingga jika pada iterasi pertama belum menemukan solusi desain Aplikasi Reservasi Layanan Klinik Kesehatan yang tepat, bisa mengulang proses iterasi sampai benar-benar menemukan solusi terbaik atas masalah yang dihadapi pengguna. Semua solusi yang dibuat mempertimbangkan kebutuhan dan keperluan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, Penulis mengambil judul “**Perancangan Antar Muka Pengguna Aplikasi Reservasi Layanan Klinik Kesehatan Menggunakan Pendekatan *Design Thinking***”. Hasil dari penelitian ini adalah dibuatkan antarmuka pengguna yang baik dan rapi agar mudah dan nyaman ketika digunakan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka diambil suatu rumusan masalah yaitu membuat desain antarmuka Aplikasi Reservasi Layanan Klinik Kesehatan yang mudah dan nyaman untuk digunakan.

1.3. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini dibuatkan sebuah antarmuka khusus untuk aplikasi berbasis *android mobile*.

1.4. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan yang dimaksud antara lain:

1. Mengidentifikasi layanan yang paling dibutuhkan oleh pengguna/pasien ketika ingin mereservasi layanan klinik kesehatan.
2. Melakukan perancangan *User Interface*/Antarmuka pengguna untuk aplikasi Reservasi Layanan Klinik Kesehatan yang rapi dan familiar sehingga pengguna bisa menggunakannya dengan mudah dan nyaman tanpa berlama-lama.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan produktivitas pengguna karena tidak perlu berlama-lama berinteraksi dengan aplikasi tersebut.

2. Meningkatkan pengalaman positif pengguna dalam menggunakan Aplikasi Reservasi ini, sehingga mendorong mereka untuk tetap menggunakannya.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan skripsi ini disusun dengan sistematika bagian pertama, terdiri dari empat bab: Bab 1 yaitu Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab 2 yaitu Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori yang berisi tinjauan pustaka tentang penelitian-penelitian terkait, dan berbagai tinjauan pustaka spesifik, yaitu tentang Aplikasi, *User Interface*, Reservasi, Klinik Kesehatan dan *Design Thinking* serta *Usability* atau kegunaan. Bab 3 yaitu Metodologi Penelitian yang terdiri dari Objek penelitian, subjek penelitian, Alat dan bahan penelitian dan Metodologi penelitian. Bab 4 yaitu Implementasi dan Pembahasan yang terdiri dari implementasi awal serta pengujian dan analisis. Bab 5 yaitu Kesimpulan dan Saran.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan melewati berbagai proses, maka kesimpulan yang bisa diambil adalah;

1. Secara keseluruhan, tingkat kesuksesan atau *success rate* mengalami peningkatan di mana pada iterasi pertama hanya 78% lalu pada iterasi kedua mengalami kenaikan 20,3% menjadi 98,30%. Berdasarkan jenis responden nya juga, dari iterasi pertama ke iterasi kedua juga mengalami peningkatan, di mana untuk responden yang pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya di iterasi pertama *success rate* nya mencapai 91,66% lalu naik 4,17% pada iterasi kedua menjadi 95,83%. Responden yang belum pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya juga mengalami peningkatan dari iterasi pertama yang hanya mencapai angka 71,87%, lalu naik secara drastis 27,08% menjadi 98,96% di iterasi kedua
2. *Defective rate* juga secara keseluruhan mengalami penurunan. Nilai *defective rate* secara keseluruhan mengalami penurunan yang cukup signifikan, di mana pada iterasi pertama mencapai angka 41,66%, lalu pada iterasi kedua berkurang 38,33% menjadi 3,33%. Nilai *defective rate* untuk responden yang sudah pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya adalah 16,66%, tetapi pada iterasi kedua berkurang menjadi 8,33%, mengalami penurunan 8,33%. Begitu juga dengan nilai *defective rate* untuk responden yang belum pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya. Pada iterasi pertama, *defective rate* masih sangat tinggi hingga mencapai angka 47,91%, lalu di iterasi kedua mengalami penurunan 45,83% menjadi 2,08%
3. Jika dilihat berdasarkan jenis responden nya, waktu yang dihabiskan responden untuk menyelesaikan suatu task tidak berpengaruh terhadap tingkat *usability* antarmuka aplikasi ini.
4. Tingkat kepuasan atau *satisfaction* responden yang pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya lebih tinggi dibandingkan responden yang belum

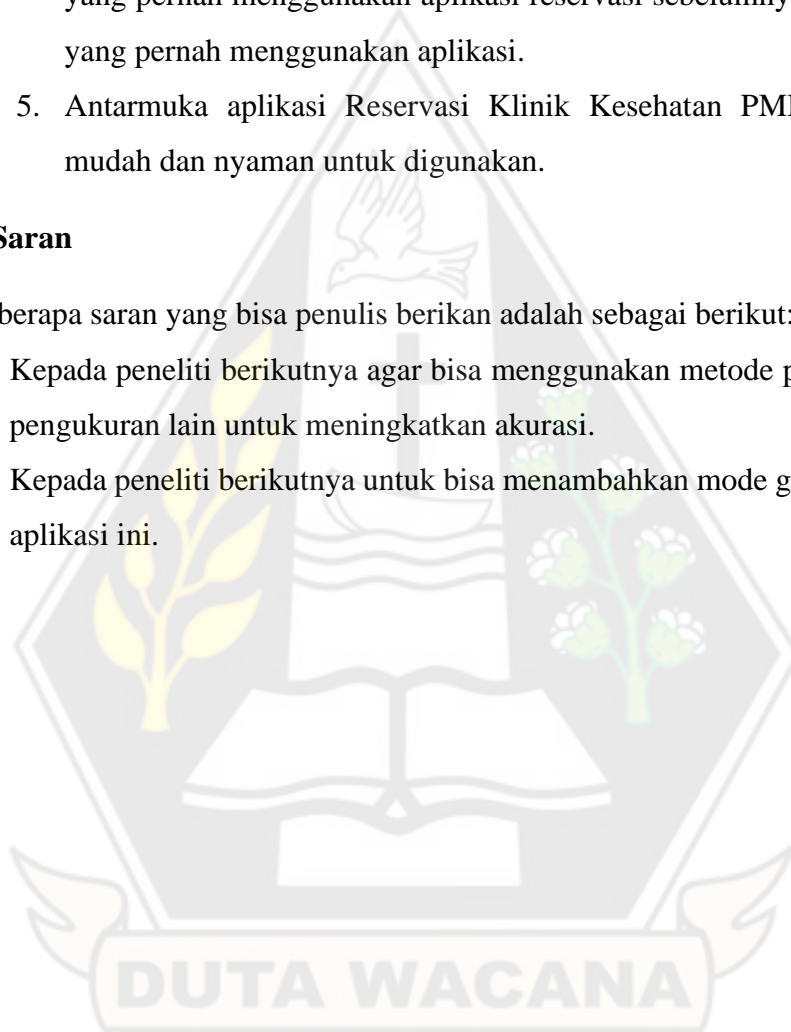
pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya. Tingkat kepuasan kedua responden yang pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya lebih dari 89%, baik itu di iterasi pertama maupun di iterasi kedua. Begitu juga dengan *ease of use*, *ease of learning* dan *usefulness*. Ke empat kategori tersebut terus mengalami peningkatan dari iterasi pertama ke iterasi kedua, baik responden yang pernah menggunakan aplikasi reservasi sebelumnya, maupun responden yang pernah menggunakan aplikasi.

5. Antarmuka aplikasi Reservasi Klinik Kesehatan PMI Yogyakarta sangat mudah dan nyaman untuk digunakan.

5.2 Saran

Beberapa saran yang bisa penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada peneliti berikutnya agar bisa menggunakan metode penelitian dan metode pengukuran lain untuk meningkatkan akurasi.
2. Kepada peneliti berikutnya untuk bisa menambahkan mode gelap (*dark mode*) dari aplikasi ini.



Daftar Pustaka

- Ameldi, R., & Ahsyar, T. K. (2018). Sistem Informasi Reservasi Lapangan Futsal Berbasis Android pada Lapangan Futsal. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 81-90.
- Bank, C., & Cao, J. (2017). *The Guide to UX Design Process and Documentation*. UXPin.
- Barnum, C. M. (2010). *Usability Testing Essentials_ Ready, Set, ... Test*. Burlington: Morgan Kaufmann.
- Galitz, O. W. (2007). *The Essential Guide to User Interface Design An Introduction to GUI Design Principles and Techniques*. Canada: Wiley .
- Kemenkes RI (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014. Diakses tanggal 20 Mei 2022 dari <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/permen-kesehatan-nomor-9-tahun-2014-tentang-klinik.pdf>
- Khasanah, F. N., & Murdowo, S. (2021). Metode User Centered Design Pada Perancangan Aplikasi Reservasi Service Sepeda Motor Berbasis Android Menggunakan AxureXP. *Jurnal Infokam*, 1-8.
- Lockwood, T. (2017). *Design Thinking Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand Value*. New York: Allworth Press.
- Maharani, S., Kynta, D. P., Fernando, B. A., Anugrah, M. N., Putra, B., & Pribadi, M. R. (2022). Perancangan Antarmuka Pengguna Pada Aplikasi NimbleSpace dengan Menggunakan Metode Design Thinking. *MDP Student Conference (MSC)* (pp. 313-320). Padang: Universitas Multi Data Palembang.
- Marsh, S. (2018). *User Research A Practical Guide to Designing Better Products and Services*. New York: Kogan Page Limited.
- Nielsen, J., 2012. Usability 101: Introduction to Usability. [Online] Tersedia di [://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/](https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/) [Diakses 04 Maret 2023]

- Pressman, A. (2018). *Design Thinking A Guide to Creative Problem Solving for Everyone*. New York: Routledge.
- Quesenbery, W. (2004). Balancing the 5Es: Usability. *Cutter IT Jurnal*, 5.
- Rahmatya, M. D., Wicaksono, M. F., & Mubarok, M. N. (2020). Layanan Reservasi Online di Orchid Forest. *Jurnal Teknologi dan Informasi (JATI)*, 62-70.
- Rasid, A., Supriyono, & Rhoedy, S. (2018). Aplikasi Reservasi Menu Restoran Berbasis Web dan Mobile Android di Cowek Ireng. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 21-30.
- Sharp, H., Preece, J., & Yvonne, R. (2019). *Interaction Design Beyond Human-Computer Interaction*. Canada: Wiley.
- Shneiderman, Plaisant, Cohen, Jacobs, & Elmqvist. (2018). *Designing The User Interface Strategies For Effective Human-Computer Interaction*. London: Pearson.
- Stull, E. (2018). *UX Fundamentals for Non-UX Professionals User Experience Principles for Managers, Writers, Designers, and Developers*. Upper Arlington, Ohio: Apress.
- Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the User Experience Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*. Waltham: Elsevier.
- Yablonski, J. (2020). *Laws of UX Design Principles for Persuasive and Ethical Products*. Boston: O'Reilly Media.