

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA NATIONAL
HOSPITAL *APPS* MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

**DAVID HELMI BAHARI
1222912004**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

**EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA NATIONAL
HOSPITAL *APPS* MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**



**DAVID HELMI BAHARI
1222912004**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang di kutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : David Helmi Bahari

NIM : 1222912004

Tanda Tangan :



Tanggal : 11 Februari 2025





HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : David Helmi Bahari
 NIM : 1222912004
 Program Studi : Sistem Informasi
 Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
 Judul Skripsi : Evaluasi *User Experience* Pada National Hospital Apps Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom (.....)
 Pembimbing 2 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.MSi (.....)
 Penguji 1 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., MSc (.....)
 Penguji 2 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Februari 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : David Helmi Bahari
NIM : 1222912004
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

"Evaluasi *User Experience* Pada *National Hospital Apps* Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 11 Februari 2025

Yang menyatakan



(David Helmi Bahari)

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "**Evaluasi User Experience Pada National Hospital Apps Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)**".

Penelitian ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk memahami dan mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) dari National Hospital Apps. Aplikasi ini merupakan sarana penting dalam menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi kami untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi ini, guna meningkatkan kualitas dan efektivitasnya.

Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*, yang merupakan alat evaluasi standar untuk mengukur berbagai aspek dari pengalaman pengguna, seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Dengan menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, serta dukungan yang sangat berharga selama proses penyusunan dan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.Msi., selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, dan pandangan dalam memperbaiki kualitas tugas akhir ini.

3. Bapak Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom, M.Sc, selaku penguji I yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan berharga selama proses seminar dan sidang.
4. Ibu Dita Nurmadewi, S.Kom, M.Kom, selaku penguji II yang juga memberikan evaluasi yang bermanfaat untuk penyempurnaan hasil penelitian ini.
5. Bapak Rivian Ramadhian, S,E., M.Si., selaku Direktur National Hospital, atas dukungan dan izinnya yang memungkinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan National Hospital.
6. Bapak Yohanes, S.Kom, M.P.H, selaku Manager IT National Hospital, atas bimbingan, kesempatan, serta dukungannya selama penulis melaksanakan penelitian National Hospital *Apps*.
7. Teman-teman Departemen IT National Hospital, yang telah banyak memberikan bantuan teknis, dukungan moral, serta kerja sama yang sangat berarti selama proses penelitian ini berlangsung.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan National Hospital *Apps* dan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang yang sama. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 11 Februari 2025

David Helmi Bahari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
UNGKAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR PERSAMAAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Evaluasi	7
2.2 <i>User Experience</i>	7
2.3 Evaluasi <i>User Experience</i>	8
2.4 Aplikasi	9
2.5 Aplikasi <i>Mobile</i>	9
2.6 <i>National Hospital Apps</i>	10
2.7 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	12
2.8 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Kerangka Penelitian	19

3.2	Populasi dan Sampel	21
3.2.1	Populasi Penelitian	21
3.2.2	Sampel Peneliain	21
3.3	Metode Pengumpulan Data	23
3.4	Uji Kualitas Data.....	24
3.5.1	Uji Validitas.....	24
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	24
3.5	Komposisi Variabel Kuesioner	24
3.6	Objek Penelitian	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Gambaran Umum Responden	30
4.2	Karakteristik Responden	30
4.2.1	Jenis Kelamin	30
4.2.2	Usia.....	31
4.2.3	Pendidikan	32
4.2.4	Lama Penggunaan National Hospital <i>Apps</i>	32
4.2.5	Intensitas Penggunaan National Hospital <i>Apps</i>	33
4.3	Hasil Pengujian Data.....	33
4.3.1	Hasil Uji Validitas	34
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	35
4.4	Hasil Pengolahan Data Menggunakan UEQ <i>Data Analysis Tools</i>	36
4.5	Pembahasan.....	39
4.5.1	Hasil Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	39
4.5.2	<i>Benchmark User Experience</i> National Hospital <i>Apps</i>	39
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran.....	43
	DAFTAR PUSTAKA.....	44
	DAFTAR LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Table 2. 1	Detail UEQ versi Indonesia.....	13
Table 2. 2	Penelitian Terdahulu	15
Table 3. 1	Isaac dan Michael Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael untuk Tingkat Kesalahan 1%, 5%, dan 10%.....	21
Table 3. 2	Pertanyaan pada kuesioner.....	25
Table 4. 1	Hasil Uji Validitas.....	34
Table 4. 2	Hasil Uji Reliabilitas	35
Table 4. 3	Kategori Nilai Pada Aspek UEQ.....	40
Table 4. 4	Hasil <i>Benchmark</i>	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Keluhan pada ulasan pengguna di Google Playstore National Hospital Apps.....	2
Gambar 2. 1	Tampilan National Hospital Apps.....	10
Gambar 2. 2	Struktur aspek UEQ Versi Bahasa Indonesia.....	14
Gambar 3. 1	Tahapan Kerangka Penelitian	19
Gambar 3. 2	Poster National Hospital Apps	26
Gambar 3. 3	Proses Bisnis Login atau Registrasi Akun	27
Gambar 3. 4	Proses Bisnis Center of Excellence.....	28
Gambar 3. 5	Proses Bisnis MCU atau Laboratorium	28
Gambar 3. 6	Proses Binsis Kosultasi Dokter	29
Gambar 4. 1	Persentase Jenis Kelamin Responden	30
Gambar 4. 2	Persentase Usia Responden.....	31
Gambar 4. 3	Persentase Pendidikan Responden.	32
Gambar 4. 4	Persentasi Lama Penggunaan Aplikasi	32
Gambar 4. 5	Intensitas penggunaan National Hospital Apps	33
Gambar 4. 6	Skor Mean pada Item Pertanyaan	37
Gambar 4. 7	Hasil Hitung rata-Rata Variabel.....	38
Gambar 4. 8	Grafik Skor Skala Kuesioner UEQ	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian.....	47
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian Universitas.....	48
Lampiran 3	Approval Dari Manager dan Direksi.....	49
Lampiran 4	Surat persetujuan Penelitian dari National Hospital	50
Lampiran 5	Hasil Uji SPSS	51
Lampiran 6	Pesan Official Whatsapp National Hospital.....	56
Lampiran 7	Kuesioner Online Google Form	57
Lampiran 8	Data Responden	66
Lampiran 9	Tabel Issac and Michael.....	87
Lampiran 10	Hasil benchmark pengujian UEQ.....	88
Lampiran 11	Data Sebelum di Olah	90
Lampiran 12	Data Sesudah di Olah.....	100

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 3.1	Rumus Uji Validitas	24
Persamaan 3.2	Rumus Uji Reliabilitas.....	24

EVALUASI *USER EXPERIENCE* PADA NATIONAL HOSPITAL APPS MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*

David Helmi Bahari

ABSTRAK

Pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan dan kenyamanan penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi National Hospital Apps menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Enam aspek utama yang dievaluasi dalam penelitian ini meliputi Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan. Studi ini melibatkan 371 responden pengguna National Hospital Apps di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Daya Tarik (1,34) memperoleh skor tertinggi, diikuti oleh Stimulasi (1,224), Ketepatan (1,183), Efisiensi (1,154), dan Kebaruan (0,894), yang semuanya berada di atas rata-rata. Namun, aspek Kejelasan memperoleh skor 0,999, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam kemudahan penggunaan dan pemahaman antarmuka aplikasi.

Pencapaian positif ini kemungkinan dipengaruhi oleh tingkat loyalitas pengguna, di mana 59% responden telah menggunakan aplikasi lebih dari satu tahun, serta momen pengambilan data yang bertepatan dengan promosi dan perayaan ulang tahun ke-12 National Hospital. Temuan ini menunjukkan bahwa National Hospital Apps berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dalam memberikan pengalaman yang positif dan nyaman. Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan aspek Daya Tarik dan meningkatkan Kejelasan untuk menciptakan pengalaman yang lebih optimal.

Penelitian ini memberikan dasar untuk pengembangan dan perbaikan lebih lanjut aplikasi National Hospital Apps, guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas jangkauan responden dan menggunakan metode lain untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai persepsi pengguna.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, National Hospital Apps, *User Experience Questionnaire* UEQ, Evaluasi Aplikasi.

***EVALUATION OF USER EXPERIENCE ON NATIONAL
HOSPITAL APPS USING USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)***

David Helmi Bahari

ABSTRACT

User experience is an important factor in determining the satisfaction and comfort of using the application. This study aims to evaluate the user experience of National Hospital Apps using the User Experience Questionnaire (UEQ). The six main aspects evaluated in this study include Attractiveness, Clarity, Efficiency, Accuracy, Stimulation, and Novelty. This study involved 371 respondents of National Hospital Apps users in Surabaya. The results showed that the Attractiveness aspect (1.34) obtained the highest score, followed by Stimulation (1.224), Accuracy (1.183), Efficiency (1.154), and Novelty (0.894), all of which were above average. However, the Clarity aspect scored 0.999, indicating room for improvement in the ease of use and understanding of the app interface.

This positive achievement is likely influenced by the level of user loyalty, where 59% of respondents have used the app for more than one year, as well as the moment of data collection which coincided with the promotion and celebration of National Hospital's 12th anniversary. These findings suggest that National Hospital Apps successfully meet user expectations in providing a positive and convenient experience. Therefore, it is important to maintain aspects of Attractiveness and improve Clarity to create a more optimized experience.

This research provides a basis for further development and improvement of National Hospital Apps, in order to improve service quality and user satisfaction. Future researchers are advised to expand the range of respondents and use other methods to obtain a more in-depth picture of user perceptions.

Keywords: User Experience, National Hospital Apps, User Experience Questionnaire UEQ, App Evaluation.