

Redesign User Interface Dan User Experience Pada Website Eclinic Menggunakan Metode Design Thinking

Khaeva Hasna, Meriska Defriani, Moch. Hafid Totohendarto *

Program Studi Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana, Purwakarta, Indonesia

Email: ¹khaevahasna17@wastukencana.ac.id, ²meriska@wastukencana.ac.id, ^{3,*}mhafid@wastukencana.ac.id

Email Penulis Korespondensi: mhafid@wastukencana.ac.id

Abstrak—Sejak tahun 2022 Klinik Munjul Jaya Purwakarta mengadakan kerja sama dengan PT. Infokes Indonesia untuk memulai pembuatan aplikasi eClinic berbasis web dalam rangka meningkatkan pelayanan Klinik. Interaksi pengguna yang tidak sesuai mengakibatkan banyak pengguna yang kebingungan dengan website tersebut. Setelah melakukan usability testing dengan pengguna, user interface yang sekarang dirasa kurang memberikan pengalaman yang baik, karena membuat pengguna bingung. Pada hasil pengamatan didapatkan beberapa fitur yang menyulitkan untuk user melakukan pelayanan diantaranya, desain dan penempatan menu kurang memberi daya pikat terhadap pengguna, penggunaan copywriting yang kurang tepat, dan sulitnya mengidentifikasi judul pada sebuah konten, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode Design Thinking agar peneliti berupaya memahami pengguna, menentang anggapan, serta mendefinisikan kembali permasalahan dalam menciptakan strategi serta pemecahan alternatif yang bisa jadi tidak lepas nampak pada tingkatan uraian dini. Pada tahap pengujian hasil prototype ini akan dilakukan dengan menggunakan metode metode pengujian Single Ease Questionnaire (SEQ) yang memiliki skor penilaian 1-7, dan hasil dari skor SEQ adalah bernilai 5,5 sebuah task dikatakan sulit adalah jika task nilai tersebut dibawah angka 5. Hasil pengujian prototype yang dilakukan bersama 10 responden mendapatkan rata-rata skor 6,4 yang artinya website tersebut mudah untuk digunakan.

Kata Kunci: Klinik; Design Thinking; Single Ease Questionnaire; User Interface; User Experience, Prototype

Abstract—Since 2022 Munjul Jaya Clinic Purwakarta has collaborated with PT. Infokes Indonesia to start making applicationseClinic web-based in order to improve clinical services. Inappropriate user interaction causes a lot of confusion among userswebsite the. After doingusability testing with users,user interface which now feels like it doesn't provide a good experience, because it makes users confused. In the observation results obtained several features that make it difficult touser perform services including, design and placement of menus less attractive to users, usagecopywriting which is not quite right, and it is difficult to identify the title of a content, so that users find it difficult to provide services. In this study researchers used the methodDesign Thinking for researchers to seek to understand users, challenge assumptions, and redefine problems in creating strategies and alternative solutions that may not be immediately apparent at the early description level. At the stage of testing the resultsprototype This will be done using the method test methodSingle Ease Questionnaire (SEQ) which has an assessment score of 1-7, and the result of the SEQ score is worth 5.5 a task is said to be difficult if the task's value is below number 5. Test resultsprototype which was carried out with 10 respondents to get an average score of 6.4 which meanswebsite it's easy to use.

Keywords: Clinic; Design Thinking; Single Ease Questionnaire; User Interface; User Experience; Prototype

1. PENDAHULUAN

Di era *modern* ini, teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat cepat sehingga menuntut banyak pihak sebagai penyedia informasi untuk terus memberikan inovasi dalam memberikan pelayanan untuk mempertahankan pengguna *website*. *Website* menjadi salah satu *platform* yang mendukung suatu organisasi untuk menyediakan layanan kepada pengguna [1]. Teknologi *website* dapat mengelolah data menjadi sebuah informasi dengan cara mengidentifikasi, mengumpulkan, mengelola dan menyediakan untuk dapat diakses secara bersama-sama [2]. Pemanfaatan penggunaan *website* sendiri tidak luput dari tampilan *User Inteface* (UI) yang baik juga. Untuk menunjang segala kegiatan yang dapat dilakukan pada *website*, tampilan UI sangat berpengaruh untuk kenyamanan penggunaanya. UI adalah skema warna, menentukan bentuk tombol, serta menentukan jenis *font* yang digunakan untuk *teks*. Desainer UI harus bisa membuat tampilan bagus yang akan meningkatkan kesetiaan pengguna [3]. Pembuatan UI bertujuan untuk menjadikan teknologi informasi tersebut mudah digunakan oleh pengguna atau disebut dengan *User Friendly*. Istilah *User Friendly* digunakan untuk menunjuk kepada kemampuan yang dimiliki oleh perangkat lunak atau program aplikasi yang mudah dioperasikan, dan mempunyai sejumlah kemampuan lain sehingga pengguna merasa nyaman dalam mengoperasikan program tersebut [4].

Pada sebuah desain UI diperlukan adanya metode atau pendekatan yang terstruktur sebagai gambaran proses desain. Design thinking memberikan pendekatan berbasis solusi untuk memecahkan masalah. Ini adalah cara berpikir dan bekerja serangkaian metode yang sederhana dan jelas, ini dapat membantu kita mengamati dan mengembangkan empati untuk target pengguna [5]. Sejak tahun 2022 Klinik Munjul Jaya Purwakarta mengadakan kerja sama dengan PT. Infokes Indonesia untuk memulai pembuatan aplikasi eClinic berbasis web dalam rangka meningkatkan pelayanan Klinik. Interaksi pengguna yang tidak sesuai mengakibatkan banyak pengguna yang kebingungan dengan *website* tersebut. Setelah melakukan *usability testing* dengan pengguna, *user interface* yang sekarang dirasa kurang memberikan pengalaman yang baik, karena membuat pengguna bingung.

Pada hasil pengamatan didapatkan beberapa fitur yang menyulitkan untuk user melakukan pelayanan diantaranya, desain dan penempatan menu kurang memberi daya pikat terhadap pengguna, penggunaan copywriting yang kurang tepat,

dan sulitnya mengidentifikasi judul pada sebuah konten, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan.

Permasalahan yang sudah dijabarkan sebelumnya dapat diatasi dengan membuat desain yang baru. Perancangan *design* pada penelitian ini dibuat untuk tampilan *desktop* sehingga dapat disesuaikan dengan yang pengguna gunakan ketika menggunakan *website eClinic* ini. Perancangan ulang *website eClinic* dapat mendorong pengembangan pengetahuan dengan memudahkan pengguna untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan, perancangan ulang *website eClinic* dapat membantu pengguna dalam mengelola data klinik secara mudah serta memberikan pengalaman yang baik selama menggunakan *website*. Tujuan penelitian ini mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah *redesign interface website eClinic* menggunakan metode *Design Thinking*. Alasan menggunakan *Design thinking* karena *design thinking* merupakan metode kreatif, para pengembang mampu berkreasi dengan ide-ide yang mereka miliki. Selain itu, mereka dapat mengetahui kebutuhan dari pengguna secara praktis [6].

Sebuah sistem atau aplikasi dapat dikatakan sesuai apabila telah melalui tahap pengujian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengujian *Single Ease Questionnaire* (SEQ). Alasan menggunakan SEQ adalah peneliti dapat mengetahui secara cepat respon user terhadap masalah yang mengganggu user dalam menyelesaikan *task*, selain itu pengguna akan lebih mudah dalam memberikan penilaian karena apa yang terjadi masih hangat dalam pikiran pengguna [7]. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka peneliti mengambil judul “*Redesign User Interface Pada Website eClinic Menggunakan Metode Design Thinking*”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang peneliti pilih untuk melakukan penelitian ini adalah *website eClinic*. *eClinic* adalah aplikasi manajemen pasien klinik berbasis *web* guna membantu performa pelayanan dan olah data seperti pendaftaran dan pemeriksaan pasien, grafik dan laporan operasional harian maupun bulanan dan lain-lain. *eClinic* menggunakan teknologi *cloud computing* yang mampu menghubungkan data secara otomatis mulai dari aplikasi pasien, BPJS, asuransi swasta, rumah sakit, hingga satu sehat dari Kementerian Kesehatan. Meningkatnya jumlah peselancar atau pengguna internet termasuk para pemilik instansi kesehatan dalam melakukan pencarian informasi yang cocok untuk instansi mereka, mengharuskan *eClinic* memiliki situs *web* yang berkualitas.



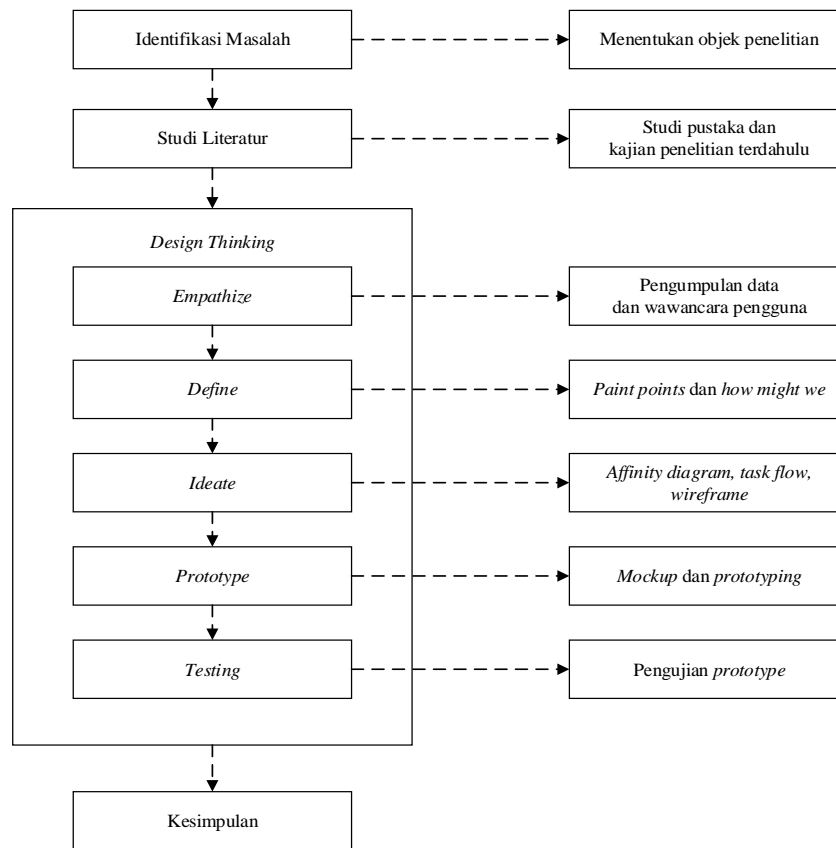
Gambar 1. Tampilan *Landing Page Website eClinic*

Fitur-fitur yang terdapat pada *website eClinic* diantaranya:

- a. **Manajemen Pasien**
Fitur ini berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan menggunakan fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mewujudkan pelayanan prima.
- b. **Manajemen Program**
Fitur ini berfungsi sebagai pemantauan data dan layanan kesehatan untuk memudahkan pengambilan keputusan tentang kondisi kesehatan masyarakat saat ini untuk kesehatan dimasa mendatang dalam satu basis.
- c. **Manajemen Organisasi**
Fitur ini berfungsi sebagai fasilitas teknologi informasi dan komunikasi berbasis *paperless office* untuk menjalankan organisasi yang baik.

2.2 Kerangka Penelitian

Berikut kerangka penelitian yang menjadi gambaran besar mengenai penelitian yang peneliti lakukan. Dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Penelitian

Tahapan-tahapan dalam kerangka penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi masalah, studi literatur dan tahap *design thinking* nantinya akan diuji menggunakan metode *single ease questionnaire* (SEQ).

2.3 Design Thinking

Design Thinking adalah sebuah metode atau pendekatan digunakan untuk pemecahan masalah praktis dan fokus kreatif pada pengguna. Dalam memecahkan masalah, tim akan mencoba untuk memahami kebutuhan pengguna dan menemukan solusi yang paling efektif untuk memenuhi kebutuhan [8]. Dalam prakteknya *design thinking* dilakukan lebih fleksibel dan secara berurutan, paralel maupun berulang yang hasil pada tahap selanjutnya juga dapat menjadi umpan balik terhadap tahap sebelumnya, hal ini dilakukan agar menghasilkan solusi terbaik [9]. Keunggulan metode *design thinking* yaitu dapat memacu ide-ide inovatif ketika kami sedang melakukan fase-fase inspirasi ide, dan implementasi, seringkali mengenai setiap siklus lebih dari sekali ketika sedang mengembangkan ide-ide baru dan mengeksplorasi solusi-solusi baru [3]. Tahapan *design thinking* terdiri dari 5 bagian, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *testing*. Berikut adalah penjelasan pada setiap tahapan *design thinking*:

a. *Empathize*

Empathize atau empati adalah bagaimana cara kita memahami emosi yang sama dengan emosi yang dirasakan orang lain. Melalui empati, kita dapat merasakan perasaan mereka tentang masalah, situasi, dan keadaan [10]. Tahap empati sangat diperlukan karena masalah yang diselesaikan oleh kita adalah masalah pengguna, sehingga penting bagi kita untuk memahami pengguna [11].

b. *Define*

Define atau penetapan yang merupakan proses menganalisis dan memahami berbagai wawasan yang telah diperoleh melalui empati, dengan tujuan untuk menentukan pernyataan masalah sebagai *point of view* atau perhatian utama pada penelitian [12]. Pada tahap *define* kita harus mendefinisikan apa saja kebutuhan pengguna dengan cara melakukan sintesis mengenai informasi yang telah dikumpulkan pada tahap *empathize*, untuk menentukan sejauh mana masalah yang dihadapi oleh pengguna [13].

c. *Ideate*

Ideate merupakan proses suatu penggambaran suatu solusi dari berbagai ide kemudian digambarkan melalui *brainstroming* [14]. Suatu ide bisa muncul dari persoalan yang dialami, dan setelah kami melakukan *research* secara langsung ke pengguna, kita akan mengetahui solusi apa saja untuk permasalahan yang pengguna alami [15].

d. *Prototype*

Proses terjadinya pembuatan rancangan tampilan *website* yang ingin dibangun kemudian mengimplementasikan ide agar menghasilkan suatu *prototype* atau produk yang siap diuji [10]. *Prototype* terbagi menjadi dua jenis antarmuka pengguna, yaitu *low fidelity prototype* dan *high fidelity prototype* [16].

e. *Testing*

Testing adalah suatu teknik yang digunakan untuk melakukan kegiatan evaluasi, yang didalamnya terdapat beberapa pertanyaan atau rangkaian tugas yang harus diselesaikan atau dijawab oleh pengguna [10]. Pengujian merupakan bagian utama dari pengembangan *software*, karena kegagalan pengujian dapat menimbulkan kerugian yang besar [15].

2.4 Single Ease Questionnaire

Single Ease Questionnaire (SEQ) adalah sebuah kuisioner yang diberikan setelah menjalankan sebuah *task* dalam suatu pengujian. Kuisioner SEQ berisi 1 pertanyaan dengan 7 poin tingkatan penilaian yang menanyakan tentang seberapa sulit dalam mengerjakan suatu *task* [17]. *Single Ease Questionnaire* (SEQ) satu metode pengujian yang digunakan untuk mengukur kemudahan yang dirasakan pengguna setelah menyelesaikan *task* yang diberikan [18] Rata-rata skor SEQ adalah sekitar 5,5. Hasil dari skor SEQ adalah bernilai 5,5 sebuah *task* dikatakan sulit adalah jika *task* nilai tersebut dibawah angka 5 [19].

menurut (Laubheimer, 2018), Terdapat 2 alasan mengapa *single ease question* diberikan diakhir setiap pengerjaan *task* [20], diantaranya yaitu:

- a. Telah didapatkannya perbandingan user interface dibagian mana saja yang dianggap paling bermasalah
- b. Karena tugas baru saja diselesaikan, maka partisipan masih ingat pengalaman apa yang ia rasakan, sehingga ia mampu memberikan indikasi yang jelas mengenai pandangannya terhadap pengalaman tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Empathize

Proses pertama yang dilakukan pada metode *Design Thinking* ini adalah tahapan *Empathize*. Pada tahapan ini akan dilakukan identifikasi pada pengguna melalui wawancara. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dimiliki pengguna selama menggunakan *website* eClinic.

3.1.1 User Interview

Pada tahap ini peneliti membuat skenario *interview* yang akan dilakukan bersama responden. Tujuan pembuatan skenario ini untuk mengetahui informasi terkait *website* yang akan di *redesign*. Berikut beberapa *task* skenario yang dijalankan oleh responden:

Table 1. *Task Skenario*

No.	Nama Tugas	Keterangan
1	Login	Responden diminta melakukan login untuk mendapatkan akses pada website
2	Pendaftaran Pasien	Responden diminta untuk melakukan pendaftaran pasien dan memperlihatkan <i>form</i> pendaftaran pasien
3	Pelayanan Medis	Responden diminta untuk memperlihatkan data pelayanan medis
4	Pelayanan Obat dan Resep	Responden diminta untuk memperlihatkan data obat pasien dan membuat resep baru
5.	Pelayanan Kasir	Responden diminta untuk menunjukkan data yang ditampilkan pada menu pelayanan kasir

Setelah responden selesai melakukan *task* skenario pada *website* eClinic, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait *design User Interface* pada *website* tersebut:

Table 2. Permasalahan pengguna

No.	Permasalahan
1	Tampilan kurang menarik
2	Ukuran <i>font</i> terlalu kecil
3	Terdapat dua <i>button</i> dengan nama dan fungsi yang sama pada satu halaman
4	Kesulitan mengidentifikasi judul sebuah konten
5	Tabel informasi kurang rapih
6	Penggunaan <i>copywriting</i> yang kurang tepat
7	<i>Text field</i> terlalu kecil

Selanjutnya *interview* dilakukan dengan menggali informasi dan permasalahan yang dialami pengguna saat menggunakan *website* eClinic. Hasil yang diperoleh selama *interview* dengan responden peneliti susun untuk digunakan pada tahapan selanjutnya. Berikut adalah pertanyaan dan jawaban dari hasil *interview* bersama responden:

Table 3. Jawaban *User Interview* Responden 1

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah ada fitur yang anda inginkan untuk menunjang pekerjaan anda pada website eClinic ini?	Tidak ada, sejauh ini semua fitur sudah menunjang semua pekerjaan saya
2	Menurut anda apakah website eClinik nyaman digunakan?	Kurang nyaman karena informasi yang ditampilkan terlalu berdekatan
3	Apa saja yang membuat anda tidak nyaman ketika menggunakan website ini?	Tampilannya, hurufnya terlalu berdekatan, dan ukuran huruf terlalu kecil
4	Bisa ceritakan kesulitan anda ketika menggunakan website tersebut?	Saya terkadang terkecoh karena ada tombol yang saya kira bisa di klik tapi ternyata tombol tersebut tidak bisa di klik
5	Bagaimana tanggapan anda terkait tampilan <i>website</i> eClinic?	Tampilannya terlihat kaku

Table 4. Jawaban *User Interview* Responden 2

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah ada fitur yang anda inginkan untuk menunjang pekerjaan anda pada website eClinic ini?	Tidak ada, sejauh ini sudah cukup
2	Menurut anda apakah website eClinik nyaman digunakan?	Menurut saya nyaman, tapi ada beberapa kendala pada websitenya seperti kotak input pada halaman tambah data terlihat terlalu kecil
3	Apa saja yang membuat anda tidak nyaman ketika menggunakan website ini?	Kotak input terlalu kecil dan bagian tabel kurang rapi
4	Bisa ceritakan kesulitan anda ketika menggunakan website tersebut?	Bagian tebal kurang rapi
5	Bagaimana tanggapan anda terkait tampilan <i>website</i> eClinic?	Tampilannya simple dan agak kaku

3.2 Define

Setelah melakukan tahapan pertama yakni *Empathize*, tahapan kedua pada metode Design Thinking adalah *Define*. Hasil dari dari tahapan ini yaitu peneliti melakukan pendefinisian permasalahan dari hasil wawancara pada tahapan sebelumnya, kemudian hasil dari wawancara tersebut peneliti jadikan landasan permasalahan untuk dilakukannya *redesign* pada *website* eClinic

3.2.1 Pain Pointa

Pain Points termasuk pada tahapan *define* yang berfungsi untuk mengumpulkan poin-poin permasalahan dan kesulitan yang dialami pengguna selama menggunakan *website*. Tujuan dibuatnya *pain points* ini adalah untuk meminimalisasi kesulitan pengguna terkait permasalahan yang dialaminya dan meningkatkan kepuasan mereka ketika menggunakan *website*. Berikut beberapa *pain points* yang peneliti rangkum dari hasil wawancara dapat dilihat pada Gambar 3

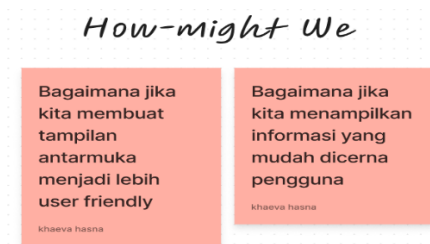


Gambar 3. *Pain Points*

3.2.2 How-Might We

Pada tahapan selanjutnya peneliti melakukan kesimpulan dari beberapa poin permasalahan yang dialami pengguna pada tahapan *Paint Points*. Permasalahan tersebut dibentuk kedalam sebuah pemikiran yang bertujuan untuk menyelesaikan

permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, pemikiran tersebut disebut dengan *How-Might We*. Hasil dari tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 4



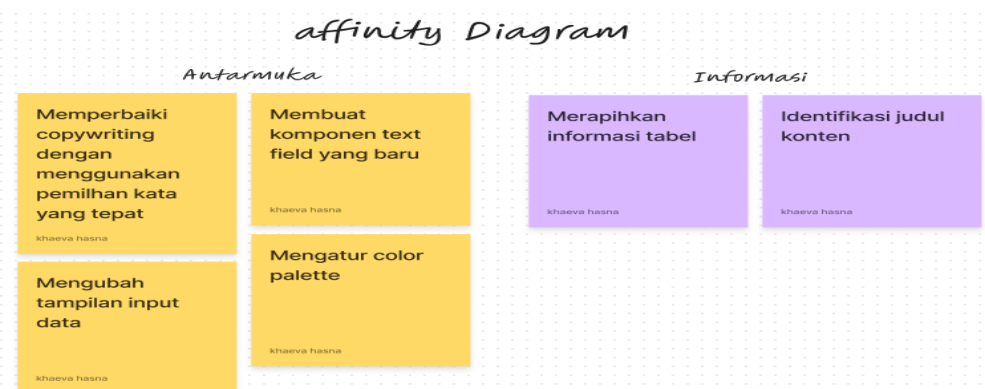
Gambar 4. *How-Might We*

3.3 Ideate

Tahapan ke tiga pada metode *Design Thinking* ini adalah *Ideate*, tahapan ini merupakan penjabaran ide-ide solusi dari tahapan sebelumnya, ide tersebut peneliti susun kedalam bentuk *Affinity Diagram*, *User Flow*, dan *Wireframe*.

3.3.1 Affinity Diagram

Ide-ide solusi yang disusun dikumpulkan menjadi beberapa kelompok yang sesuai dengan kategorinya. Kategori Antarmuka merupakan ide solusi terkait tampilan website yang berisikan solusi dari permasalahan antarmuka. Kategori Informasi yang tercantum pada *Affinity Diagram* merupakan ide solusi untuk permasalahan seputar informasi, informasi yang dimaksud di sini yaitu isi atau konten yang ditampilkan pada halaman *website* bisa berupa *text* atau komponen-komponen *design* yang menunjang informasi.



Gambar 5. *Affinity Diagram*

3.3.2 User Flow

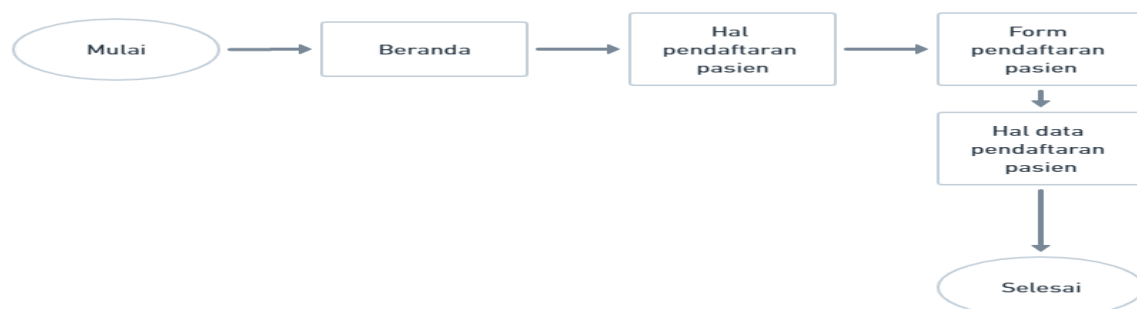
Pada penelitian ini *User Flow* dibuat berdasarkan jenis pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pengguna. *User Flow* dibuat sesuai dengan alur yang dapat dilalui pengguna untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan pada perancangan sistem yang akan dibuat. Berikut adalah beberapa alur pekerjaan yang akan dilakukan oleh pengguna.

a. *User flow login*



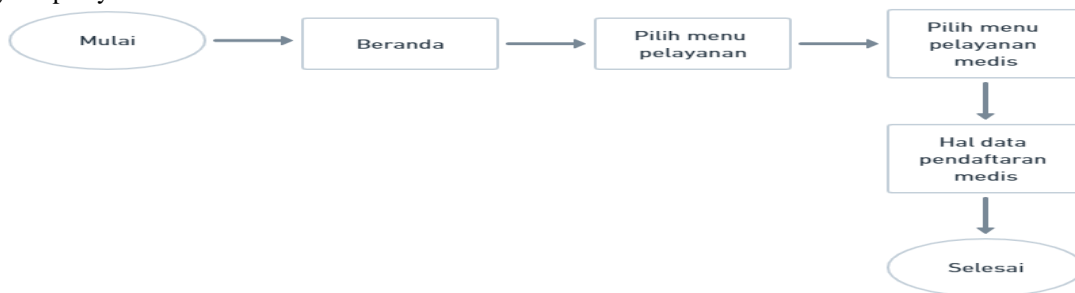
Gambar 6. *User flow login*

b. *User flow pendaftaran pasien*



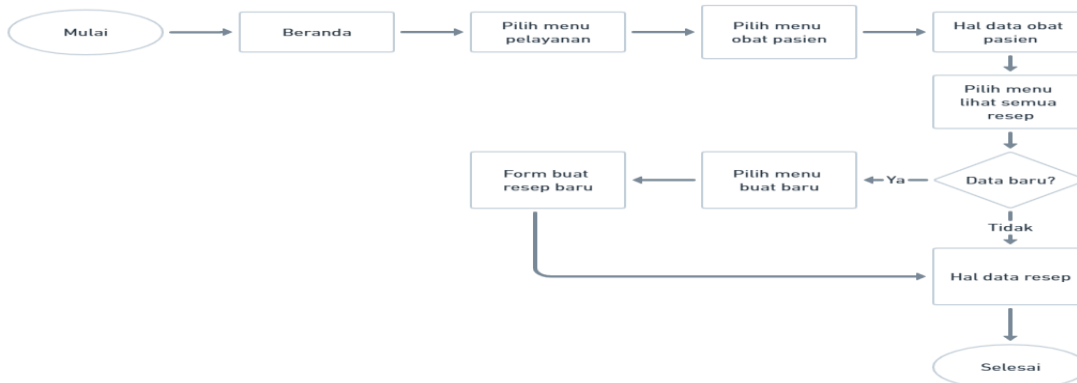
Gambar 7. *User flow Pendaftaran Pasien*

c. *User flow* pelayanan medis



Gambar 8. *User Flow* Pelayanan Medis

d. *User flow* pelayanan obat pasien dan resep



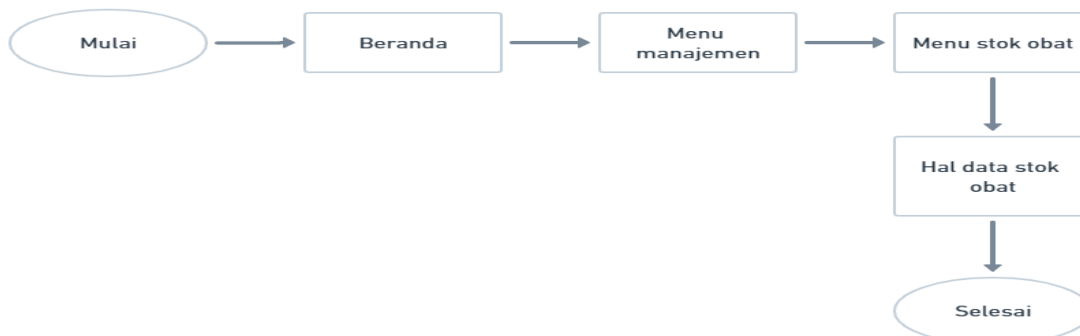
Gambar 9. *User Flow* Pelayanan obat pasien dan resep

e. *User flow* kasir



Gambar 10. *User Flow* Kasir

f. *User flow* stok obat

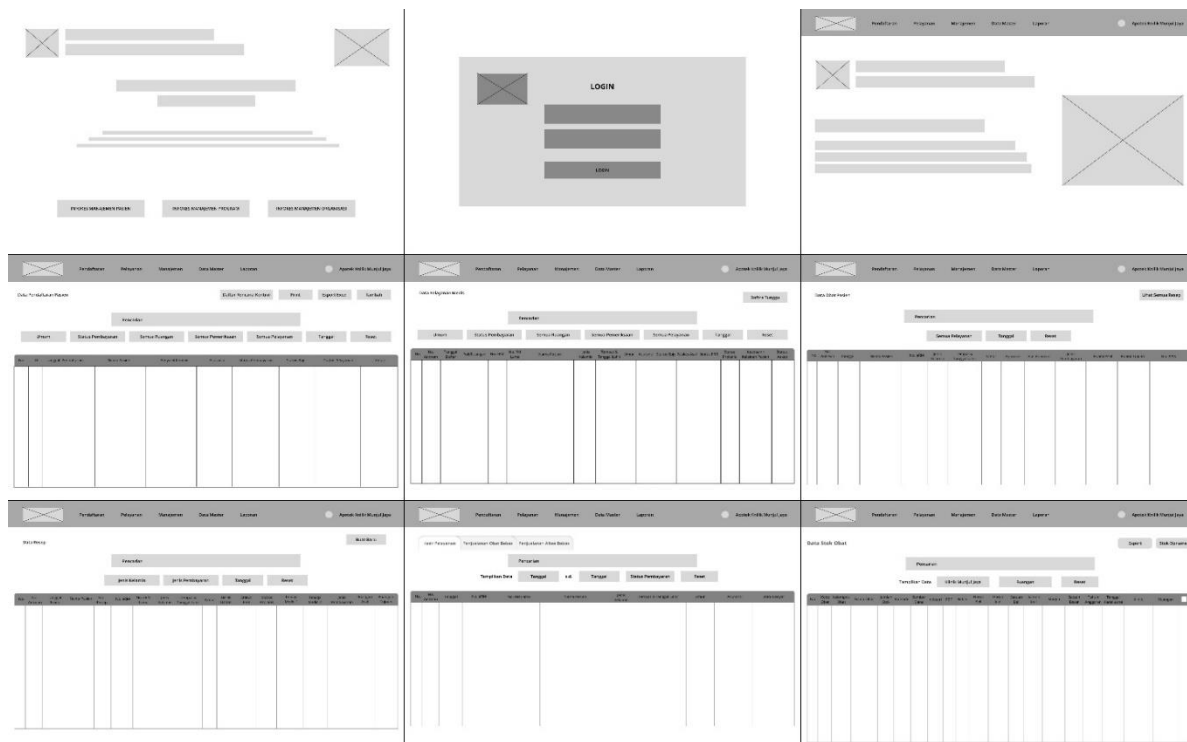


Gambar 11. *User Flow* Stok Obat

3.3.3 Wireframe

Pada tahapan *wireframe* informasi yang sudah diperoleh akan disajikan dalam bentuk desain antarmuka berupa *wireframe*. Antarmuka *wireframe* mencakup *website eClinic* secara garis besar dengan memprioritaskan penempatan

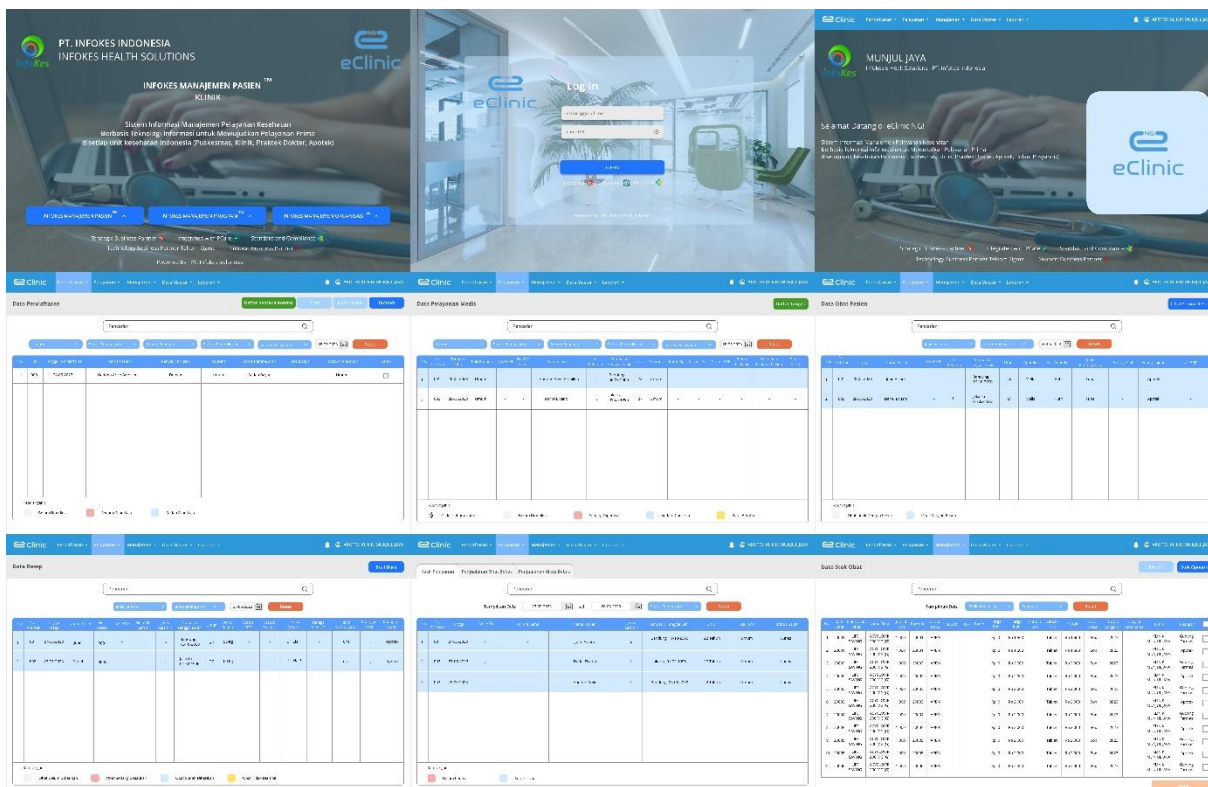
fitur-fitur yang ada. *Wireframe* tersebut meliputi *landing page*, *login*, beranda, pendaftaran pasien, pelayanan medis, data obat pasien, data resep, pelayanan kasir dan data stok obat.



Gambar 12. Wireframe

3.4 Prototype

Wireframe yang telah disempurnakan pada tahapan sebelumnya, akan dilanjutkan di tahapan *prototype*. Hasil dari tahapan ini berupa *prototype* jenis *high-fidelity*. *Prototype high-fidelity* merupakan desain yang telah disempurnakan dengan mendekati wujud produk akhir dan digambarkan dengan sepenuhnya interaktif atau mewakili keseluruhan fungsi inti produk.



Gambar 13. High Fidelity Prototype

3.5 Single Ease Question

Setelah melalui langkah-langkah sebelumnya, langkah terakhir yang dijalankan yaitu testing atau pengujian prototype menggunakan metode Single Ease Question. Pada tahap uji coba ini, penelitian pengguna dan data untuk dokumen stimulus disiapkan survei pengguna yang merangsang mencakup kuesioner dan tugas selama pendaftaran mengemudi pengguna. Dalam tes ini, peneliti mewawancarai 5 responden, kemudian diminta untuk mencoba tugas-tugas yang ditetapkan oleh peneliti setiap fitur dari lead prototype. Pertanyaan yang memfasilitasi diajukan setelah responden untuk menyelesaikan tugas. Kueri yang mudah digunakan hanya terdiri dari satu pertanyaan hanya berlaku untuk satu item pada skala Likert 1 sampai 7 pilihan, yaitu: sangat sulit, sulit, tidak mudah, cukup. Ini tidak sulit, itu mudah. Dan itu sangat sederhana.

Table 5. Hasil Penilaian SEQ

Task	Responden										Rata-rata
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	
T1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
T2	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6,8
T3	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6,3
T4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
T5	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6,6
T6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
T7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5,9
T8	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6,4
T9	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6,1
T10	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6,8
T11	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6,1
T12	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5,4
Rata-rata SEQ											6,4

Pengujian single ease question kepada 10 responden menghasilkan skor rata-rata 6,4 yang menyatakan bahwa *website eClinic* mudah untuk digunakan.

4. KESIMPULAN

Sejak tahun 2022 Klinik Munjul Jaya Purwakarta mengadakan kerja sama dengan PT. Infokes Indonesia untuk memulai pembuatan aplikasi eClinic berbasis web dalam rangka meningkatkan pelayanan Klinik. Interaksi pengguna yang tidak sesuai mengakibatkan banyak pengguna yang kebingungan dengan website tersebut. Setelah melakukan usability testing dengan pengguna, user interface yang sekarang dirasa kurang memberikan pengalaman yang baik, karena membuat pengguna bingung. Setelah peneliti melakukan identifikasi masalah dan melakukan *redesign* terhadap *website eClinic* serta pengujian terhadap 10 responden dapat disimpulkan bahwa *Redesign user interface* dan *user experience* pada *website eClinic* menggunakan metode *design thinking* dengan metode pengujian *single ease questionnaire* mendapatkan hasil akhir dengan rata-rata skor 6,4 dari skala 1-7 yang artinya *website eClinic* mudah dan telah memenuhi kebutuhan pengguna. *Redesign* dilakukan menggunakan metode *design thinking* yang memiliki lima tahapan didalamnya, diantaranya *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *testing*. Penggunaan metode *design thinking* dalam penelitian ini dikarenakan metode *design thinking* dapat dilakukan lebih fleksibel dan secara berurutan, paralel maupun berulang. Melakukan *redesign* menggunakan metode *design thinking* dapat dengan mudah mengetahui apa saja kebutuhan dan keinginan pengguna karena metode ini menggunakan pendekatan mendalam kepada pengguna. Selain itu penggunaan metode *single ease questionnaire* untuk pengujian sangat membantu peneliti dalam mengukur kemudahan yang dirasakan pengguna setelah menyelesaikan *task* yang diberikan sebelumnya.

REFERENCES

- [1] D. Aditama, H. Tolle, and H. M. Az-Zahra, "Perancangan Dashboard Sistem Informasi Peningkatan Kinerja Dosen menggunakan Metode Human Centered Design (Studi Kasus: Universitas Brawijaya Annual Quality Award)," vol. 4, no. 9, pp. 1100–1109, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- [2] J. Mantik, A. Anggraeny, M. Gito Resmi, S. Alam, P. Studi Teknik Informatika, and S. Tinggi Teknologi Wastukencana, "Designing a mobile sales application at Setra farma pharmacy in the era of the covid-19 using the goal-directed desing method," *J. Mantik*, vol. 6, no. 3, pp. 2759–2769, 2021.
- [3] L. L. Arifah, A. Meiriza, P. Putra, N. R. Oktadini, and P. E. Sevtiyuni, "Perancangan Sistem Informasi Tender Bokar Menggunakan Metode Design Thinking," vol. 3, no. 6, pp. 1140–1152, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.798.
- [4] N. Fajri, H. Maulidya, H. Tolle, and R. I. Rokhmawati, "Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi Survei Online Berbayar Antar Mahasiswa berbasis Mobile menggunakan Metode Design Thinking," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 8, pp. 3356–3366, 2021, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- [5] F. Fariyanto and F. Ulum, "Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa Dengan Metode Ux Design Thinking (Studi Kasus: Kampung Kuripan)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 52–60, 2021, [Online]. Available:

- <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTTSI>.
- [6] R. I. R. Fitri Resdiyani, Ismiarta Aknuranda, "Evaluasi Aplikasi i-Waris Menggunakan Pengujian Usability," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. e-ISSN*, vol. 5, no. 9, pp. 2010–2018, 2021.
- [7] D. Haryuda, M. Asfi, and R. Fahrudin, "Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company," *J. Ilm. Teknol. Infomasi Terap.*, vol. 8, no. 1, pp. 111–117, 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.730.
- [8] F. Kesuma Bhakti, I. Ahmad, and Q. J. Adrian, "Perancangan User Experience Aplikasi Pesan Antar Dalam Kota Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Kota Bandar Lampung)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 45–54, 2022, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTTSI>.
- [9] M. A. Muhyidin, M. A. Sulhan, and A. Sevtiana, "Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma," *J. Digit.*, vol. 10, no. 2, p. 208, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i2.171.
- [10] I. M. Putra and D. R. Indah, "Implementasi Metode Design Thinking Dalam Aplikasi Giwang Sumsel," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 688–697, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.872.
- [11] R. L. Ramadhan, A. Syahrina, and A. Musnansyah, "Perancangan Ulang User Interface Dan User Experience Pada Website Telkom University Open Library Menggunakan Metode User Centered Design," *e-Proceeding Eng.*, vol. 8, no. 5, pp. 1–12, 2021.
- [12] A. A. Razi, I. R. Mutiaz, and P. Setiawan, "Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan Ui/Ux Aplikasi Penanganan Laporan Kehilangan Dan Temuan Barang Tercecer," *Desain Komun. Vis. Manaj. Desain dan Periklanan*, vol. 3, no. 02, p. 219, 2018, doi: 10.25124/demandia.v3i02.1549.
- [13] D. A. Rusanty, H. Tolle, and L. Fanani, "Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Lelenesia (Marketplace Penjualan Lele) Menggunakan Metode Design Thinking," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 11, pp. 10484–10493, 2019.
- [14] R. Wulandari, F. Nurdiansyah, M. Hasbani, A. Y. Prasetya, and T. Desyani, "Pengujian pada Aplikasi 'Kembaliin' Berbasis Mobile Application/Android dengan Metode Design Thinking," *J. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 5, no. 2, p. 182, 2020, doi: 10.32493/informatika.v5i2.5372.
- [15] F. I. Romadhanti and I. Aknuranda, "Evaluasi dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Musyawarah Masjid menggunakan Goal-Directed Design (GDD) (Studi Kasus : Masjid Ibnu Sina Jl.Veteran Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 10, pp. 3313–3321, 2020, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik>.
- [16] Y. A. Sandi, I. Ma, and Y. R. Ramadhan, "Penerapan Metode Ucd Untuk Perancangan Ui Dan Ux Dalam Membangun Fitur Mentor on Demand," no. 03, pp. 280–286, 2022.
- [17] Y. Syahrul, "Penerapan Design Thinking Pada Media Komunikasi Visual Pengenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru Stmik Palcomtech Dan Politeknik Palcomtech," *J. Bhs. Rupa*, vol. 2, no. 2, pp. 109–117, 2019, doi: 10.31598/bahasarupa.v2i2.342.
- [18] H. Tannady, D. Haeraini, and D. Natalia, "Perancangan Tampilan User Interface Pada Website Klinik Sehat Berdasarkan Metode Paper Prototype," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 4, no. 2, pp. 10–15, 2021, [Online]. Available: <https://journal.ubm.ac.id/index.php/jbase/article/view/2999>.
- [19] M. R. Wibowo and H. Setiaji, "Perancangan Website Bisnis Thrifdoor Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking," *Kaos GL Derg.*, vol. 8, no. 75, pp. 147–154, 2020, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798><https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- [20] P. P. Widagdo, H. Havaluddin, H. J. Setyadi, M. Taruk, and H. S. Pakpahan, "Sistem Informasi Website Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Mulawarman," *Pros. SAKTI (Seminar Ilmu Komput. dan Teknol. Informasi)*, vol. 3, no. 2, pp. 5–9, 2018, [Online]. Available: <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/SAKTI/article/view/1818>.