

PERANCANGAN WEBSITE KLINIK UTAMA ELIM DENGAN METODE PARTICIPATORY DESIGN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Indra Ivan Michael

NPM : 2017610142



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2021**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Indra Ivan Michael
NPM : 2017610142
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : Perancangan Website Klinik Utama Elim dengan Metode Participatory Design

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2021
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

7 Sept 2021

(Dr. Ceicaia Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal

7 Agustus 2021

(Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S.)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Indra Ivan Michael

NPM : 2017610142

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**“PERANCANGAN WEBSITE KLINIK UTAMA ELIM DENGAN METODE
PARTICIPATORY DESIGN”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 20 Agustus 2021



Indra Ivan Michael

Indra Ivan Michael

NPM : 2017610142

ABSTRAK

Klinik Utama Elim merupakan sebuah pelayanan medis yang menyediakan layanan kesehatan bagi seluruh pasien untuk berbagai macam penyakit dan keluhan. Penelitian diawali karena terdapat permasalahan pada Klinik Utama Elim diakibatkan oleh tidak adanya *website* atau aplikasi resmi dari pihak Klinik Utama Elim yang dapat bertukar informasi dengan pihak konsumen. Permasalahan ini dibuktikan dengan melakukan wawancara dan studi literatur. Studi literatur digunakan untuk mencari teori yang berkaitan dan penelitian yang sejenis yang telah dilakukan sebelumnya.

Perancangan dilakukan dengan teori dari studi literatur yang telah dilakukan dan dipilih metode *Participatory design* yang merupakan salah satu metode dalam perancangan sebuah produk dengan mempertimbangkan *usability*. Untuk menyelesaikan permasalahan, terdapat pertimbangan antara membuat *website* atau aplikasi, berdasarkan penelitian dipilih *website* lebih cocok untuk kasus penelitian ini. *Website* yang dirancang mempertimbangkan desain yang memiliki karakteristik *responsive design* agar dapat diakses oleh berbagai macam *platform* yang digunakan oleh calon pengguna. *Participatory design* dianggap cocok dengan penelitian ini karena melibatkan langsung dengan calon *user* yang akan menggunakan *website* tersebut. Setelah perancangan prototipe dilakukan juga *usability testing* agar *website* dapat menyelesaikan permasalahan yang sudah diidentifikasi yang dimiliki oleh Klinik Utama Elim

Pada hasil perancangan prototipe dari *website* Klinik Utama Elim yang sudah lulus dari uji *usability testing*, dan juga perancangannya dilakukan dengan metode *participatory design*, diharapkan dapat menghapus permasalahan yang dialami oleh konsumen.

ABSTRACT

Klinik Utama Elim is a medical service that provides health services for all patients for various diseases and complaints. The research was initiated because there were problems at the Klinik Utama Elim caused by the absence of an official website or application from the Klinik Utama Elim that could exchange information with consumers. This problem is proven by conducting interviews and literature studies. Literature study is used to find related theories and similar research that has been done before.

The design is carried out with theory from the literature study that has been carried out and the Participatory design method is chosen which is one method in designing a product by considering usability. To solve the problem, there are considerations between creating a website or application, based on the research, the website is chosen more suitable for this research case. The website is designed to consider a design that has responsive design characteristics so that it can be accessed by various platforms used by potential users. Participatory design is considered suitable for this research because it involves directly with prospective users who will use the website. After designing the prototype, usability testing is also carried out so that the website can solve the problems that have been identified by the Klinik Utama Elim.

On the results of the prototype design from the Klinik Utama Elim website which has passed the usability testing test, and also the design is carried out using a participatory design method, it is hoped that it can eliminate the problems experienced by consumers.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi dengan judul “Perancangan *Website* Klinik Utama Elim dengan Metode *Participatory Design*” berlangsung sampai dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi dilakukan untuk memenuhi syarat untuk mencapai kelulusan dan memperoleh gelar sarjana Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung membantu selama skripsi ini berjalan kepada:

1. Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S., selaku dosen pembimbing tunggal yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, saran, dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Ignatius A. Sandy, S.Si., M.T., dan Ibu Dr. Johanna Renny Octavia H, selaku dosen penguji sidang proposal skripsi yang telah memberikan saran dan kritik bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Pihak Klinik Utama Elim yang telah memberikan waktu, kesempatan, informasi, dan ijin kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi.
4. Papa, Mama, dan kedua Kakak sebagai keluarga dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa mereka demi keberhasilan dari penyusunan skripsi.
5. Giovani Anggasta, sebagai kekasih dan teman hidup yang selalu menemani, memberikan dukungan, doa, dan semangat selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
6. Seluruh partisipan yang sudah bersedia meluangkan waktu dan membantu dalam proses *design workshop*, terkhusus Regina Bernadette yang sudah sangat banyak membantu.

7. William Gerald, Kevin, Redo, Grady, Tama, Ivan sebagai sahabat-sahabat yang memberikan semangat dan dukungan.
8. Sugito, Danny, Hedi, dan Luthfi selaku teman seperjuangan dan bimbingan yang selalu memberikan dukungan, bantuan, saran, dan semangat dalam mengerjakan penyusunan skripsi.
9. Teman-teman kelas B angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi
10. Pihak terkait lainnya yang tidak dapat tim peneliti sebutkan namanya satu persatu disini yang telah membantu dan mendukung selama penyelesaian skripsi.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima kritik ataupun saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penelitian penulis. Kritik dan saran ini akan membantu penulis untuk mencoba lebih mengembangkan kemampuan dari penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 20 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang	I-1
I.2 Identifikasi Masalah.....	I-7
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-17
I.4 Tujuan Penelitian	I-18
I.5 Manfaat Penelitian	I-18
I.6 Metodologi Penelitian	I-19
I.7 Sistematika Penulisan	I-22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Desain Interaksi	II-1
II.2 <i>Usability Engineering</i>	II-2
II.3 <i>Participatory Design</i>	II-3
II.4 <i>Useability, Safety, Attractiveness Participatory (USAP) Design Model</i> II-5	
II.5 <i>Usability Testing</i>	II-6
II.6. Penyesuaian	II-8
II.7 SCAMPER	II-9
II.8 <i>System Usability Scale (SUS) & Net</i>	II-9
II.9 <i>Mobile Friendly Website Design</i>	II-11
II.10 <i>Responsive design</i>	II-12
BAB III PERANCANGAN WEBSITE KLINIK UTAMA ELIM	III-1
III.1 Identifikasi Kebutuhan Produk.....	III-1
III.2 <i>Concept Development Phase</i>	III-4
III.3 <i>Concept Selection</i>	III-5

III.3.1 Concept Generation	III-6
III.3.2 Concept Screening.....	III-12
III.3.3 Concept Scoring.....	III-13
III.3 <i>Refinement Concepts and Prototype</i>	III-15
III.4 Evaluasi	III-21
III.4.1 Pengujian.....	III-24
BAB IV ANALISIS.....	IV-1
IV.1 Analisis Penelitian Awal	IV-1
IV.2 Analisis Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Produk.....	IV-2
IV.3 Analisis Perancangan Konsep Awal dengan Metode <i>Design Workshop</i> ...	IV-4
.....	IV-4
IV.4 Analisis <i>Refinement Concept</i> dan Prototipe	IV-5
IV.5 Analisis Evaluasi	IV-6
IV.6 Analisis Implementasi Hasil Evaluasi	IV-7
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
V.I Kesimpulan	V-1
V.I Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Rumah Sakit Bandung yang Diamati	I-3
Tabel I.2 Daftar Klinik di Bandung yang Diamati	I-5
Tabel I.3 Daftar Pertanyaan Wawancara	I-7
Tabel I.4 Kumpulan Jawaban dari Wawancara	I-8
Tabel I.5 Kumpulan Jawaban dari Wawancara Kendala	I-10
Tabel I.6 Kumpulan Jawaban dari Wawancara Pendaftaran dengan <i>Website</i> ..	I-12
Tabel I.7 Hasil Wawancara Terkait <i>Website</i> Akan Membantu	I-16
Tabel II.1 Penyesuaian Shumard	II-8
Tabel II.2 Contoh Tabel Pertanyaan <i>System Usability Scale</i>	II-10
Tabel II.3 Contoh Interpretasi <i>SUS Score</i>	II-10
Tabel II.4 Perbedaan Karakteristik Aplikasi dengan <i>Website</i>	II-13
Tabel II.5 Perbandingan Web App dengan <i>Mobile App</i>	II-14
Tabel III.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Kebutuhan <i>Website</i>	III-1
Tabel III.2 Hasil Wawancara Kebutuhan <i>Website</i> Pertanyaan 4	III-2
Tabel III.3 Jumlah Kebutuhan <i>Website</i>	III-3
Tabel III.4 Persona 1	III-4
Tabel III.5 Persona 2	III-5
Tabel III.6 <i>Concept Screening</i>	III-12
Tabel III.7 Survei Bobot Kriteria	III-13
Tabel III.8 <i>Concept Scoring</i>	III-14
Tabel III.9 Pemilihan Konsep	III-15
Tabel III.10 Tugas dan Langkah Pengerjaan	III-23
Tabel III.11 Hasil <i>Effectiveness</i>	III-25
Tabel III.12 Penentuan Nilai WPM	III-26
Tabel III.13 Perhitungan <i>Efficiency</i>	III-27
Tabel III.14 Skor Asli <i>SUS</i>	III-27
Tabel III.15 Skor Hasil Hitung <i>SUS</i>	III-28
Tabel III.16 Hasil Wawancara	III-28
Tabel III.17 Saran Responden	III-29

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Halaman Utama <i>Website</i> Rumah Sakit Santo Boromeus	I-3
Gambar I.2 Contoh Daftar Dokter pada <i>Website</i> RS Santo Boromeus.....	I-4
Gambar I.3 Halaman Fasilitas <i>Website</i> RS Santo Boromeus.....	I-5
Gambar I.4 Halaman <i>Website</i> Klinik Utama Elim di Lokadok	I-13
Gambar I.5 Klinik Utama Elim di <i>Website</i> Alodokter	I-14
Gambar I.6 Hasil Survei Urgensi dari <i>Website</i> Internet	I-16
Gambar I.7 Metodologi Penelitian	I-19
Gambar II.1 Maslow <i>Hierarchy of Product's Needs</i>	II-1
Gambar II.2 Kelebihan dan Kekurangan <i>Participatory Design</i>	II-4
Gambar II.3 Teknik yang Dapat Diterapkan dalam <i>Participatory Design</i> dan Letak <i>USAP Design Model</i>	II-4
Gambar II.4 Pendekatan <i>Mobile First</i>	II-12
Gambar II.5 <i>Common Layout</i>	II-13
Gambar III.1 Grafik Pertambahan Fitur <i>Website</i>	III-3
Gambar III.2 Pelaksanaan <i>Design Workshop</i> Sketsa	III-6
Gambar III.3 Konsep Pertama	III-8
Gambar III.4 Konsep Kedua.....	III-10
Gambar III.5 Konsep Ketiga.....	III-11
Gambar III.6 Konsep Perbaikan.....	III-16
Gambar III.7 Halaman Utama <i>Prototype</i>	III-17
Gambar III.8 Halaman Informasi Klinik.....	III-18
Gambar III.9 Halaman Jadwal Dokter	III-19
Gambar III.10 Halaman Pendaftaran	III-20
Gambar III.11 Halaman Pemesanan Obat	III-21
Gambar III.12 Evaluasi	III-25
Gambar III.13 Perbaikan Prototipe Halaman Utama	III-30
Gambar III.14 Perbaikan Prototipe Pemesanan Obat	III-31
Gambar III.15 Perbaikan Prototipe Informasi Klinik.....	III-32
Gambar III.16 Halaman Konfirmasi.....	III-33
Gambar III.17 Halaman Utama Tablet atau Desktop.....	III-34
Gambar III.18 Halaman Informasi Klinik Tabetl atau Desktop	III-35

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: DATA HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN B: KUESIONER PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai pendahuluan yang akan dilakukan dalam perancangan *website* Klinik Utama Elim. Pada bab pendahuluan ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah merupakan dasar dilakukannya penelitian dan menjadi acuan untuk melakukan identifikasi masalah lalu merumuskan masalah. Tujuan penelitian merupakan parameter-parameter yang diharapkan bisa tercapai dengan dilaksanakannya penelitian. Berikut merupakan penjabaran dari ketujuh isi pendahuluan.

I.1 Latar Belakang

Klinik Utama Elim merupakan fasilitas kesehatan di Bandung yang didirikan oleh yayasan Gereja Injili Indonesia. Klinik Utama Elim menyediakan berbagai macam layanan kesehatan seperti spesialisasi kesehatan anak, penyakit dalam, jantung dan pembuluh darah, kanker saraf, gigi dan mulut, kebidanan dan kandungan, kedokteran umum, radiologi, kulit dan kelamin. Klinik utama elim terletak di jalan Jend. Sudirman No.190, Kebon Jeruk, Andir, Bandung, Jawa Barat. Klinik Utama Elim merupakan sebuah layanan kesehatan yang dikelola oleh yayasan dan tidak menjadikan keuntungan sebagai tujuan utama Klinik Utama Elim. Keuntungan dari Klinik Utama Elim akan digunakan untuk pengembangan. Jika terdapat pengembangan, atau perbaikan maka perlu disetujui oleh bendahara atau donatur untuk mendapatkan dana. Klinik Utama Elim dipimpin oleh direktur yang ditunjuk oleh yayasan. Klinik Utama Elim melayani berbagai keluhan dari konsumen, dengan cara konsumen mendaftarkan diri ke Klinik Utama Elim dengan dokter atau spesialis sesuai dengan keluhan.

Pada zaman sekarang yaitu Industri 4.0 segala aktivitas banyak dilakukan secara *online* termasuk di Indonesia. Banyak sektor bisnis yang mulai mencoba beralih aktivitasnya dengan menggunakan bantuan jaringan internet, ataupun sekedar menggunakan *website* yang mempermudah kegiatan bisnisnya. Menurut

Nielsen (2017), penggunaan teknologi meningkat hampir disemua tempat. Berdasarkan data dari Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) dari Setyowati (2020), jumlah pengguna internet Indonesia naik 8,9% dari 171,2 juta pada 2018 menjadi 196,7 juta per kuartal II 2020. APJII juga menilai bahwa kenaikan angka tersebut diakibatkan banyaknya bisnis (terutama *E-commerce*) yang menggunakan *website* berbasis internet.

Penggunaan *website* secara *online* dalam bisnis sudah banyak dilakukan. Penggunaan aplikasi menggunakan internet juga mempermudah pertukaran informasi antara calon konsumen dengan pihak klinik elim. Menurut Yuliana (2000), penggunaan internet dalam bisnis mengalami perkembangan, dari pertukaran informasi secara elektronik ke *website* strategi bisnis seperti pemasaran, penjualan, dan pelayanan pelanggan. Menurut Harminingtyas (2014), Melakukan bisnis di era milenium akan sulit berkembang tanpa memanfaatkan internet seperti email atau *website*.

Penggunaan secara daring juga dilakukan untuk sektor bisnis kesehatan, terlebih lagi setelah pandemi mewajibkannya *social distancing* dan menghindari kegiatan tatap muka secara langsung. Pada klinik elim, kegiatan yang membutuhkan tatap muka langsung yaitu kegiatan pendaftaran, pelaksanaan pengobatannya, sampai pembayaran. Dengan kemajuan teknologi dan kemudahan penggunaan internet, kegiatan tatap muka secara langsung pada tahap pendaftaran dapat dihindari.

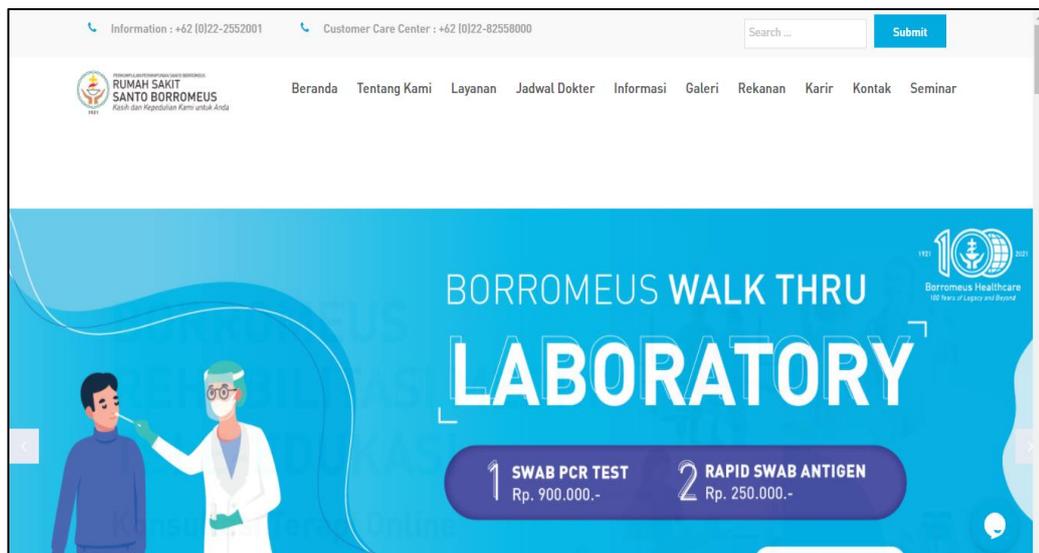
Dengan bantuan *website* secara *online* dapat membantu dalam proses pendaftaran dalam segi fleksibilitas dan tempat. *Website online* dapat digunakan secara bebas oleh seluruh orang dengan bantuan *smartphone* dan dapat dilakukan dimana saja karena bersifat *mobile*. Penggunaan *smartphone* sekarang sudah sangat umum.

Dari hasil pengamatan, Kota Bandung memiliki 8 rumah sakit yang terdaftar menjadi 8 rumah sakit utama di Bandung, yaitu RS Santo Boromeus, RS Santosa Bandung, RSUP DR. Hasan Sadikin, RS Umum Al Islam, RS Immanuel, RSU Advent, RS Ibu dan Anaka Limijati, dan RS Melinda. Berikut merupakan daftar rumah sakit di Bandung yang diamati.

Tabel I.1 Daftar Rumah Sakit Bandung yang Diamati

No.	Rumah Sakit	Ketersediaan Website
1	RS. Santo Borromeus	Ada
2	RS. Santosa	Ada
3	RSUP Dr. Hasan Sadikin	Ada
4	RS Umum Al Islam	Ada
5	RS Immanuel	Ada
6	RSU Advent	Ada
7	RS Ibu dan Anak Limijati	Ada
8	RS Melinda	Ada
Total Ada		8
Total Tidak Ada		0

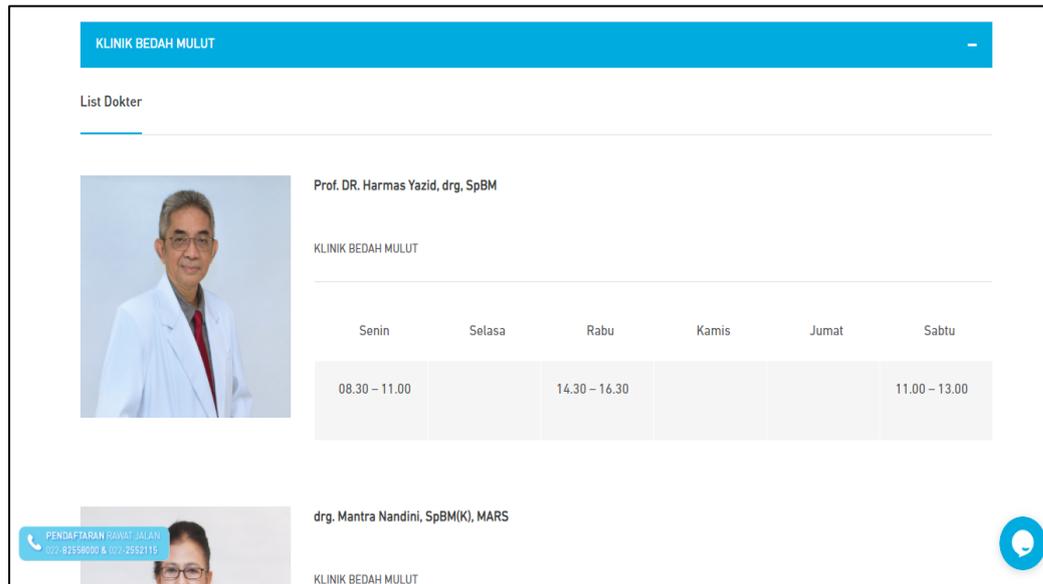
Dari hasil Tabel I.1 dapat dilihat bahwa seluruh rumah sakit yang diamati sudah memiliki *website* internet masing-masing, hal ini menandakan bahwa pentingnya ada informasi yang dapat diakses dengan internet oleh konsumen. *Website* yang dimiliki oleh setiap rumah sakit memiliki beberapa fitur yang dapat memudahkan konsumen untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Pada kasus ini akan diambil *website* dari Rumah Sakit Santo Borromeus.



Gambar I.1 Halaman Utama *Website* Rumah Sakit Santo Borromeus
(Sumber: <https://rsborromeus.com/>)

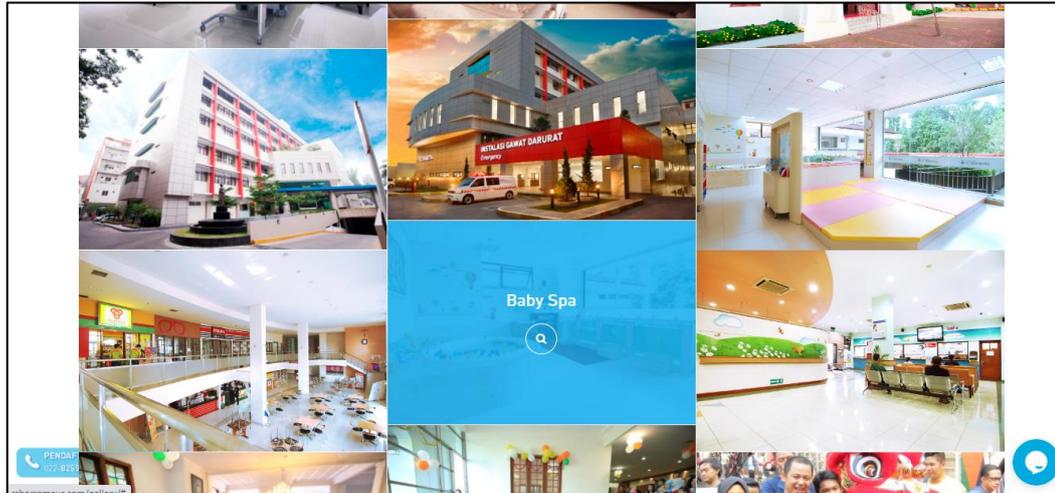
Dapat dilihat pada Gambar I.1 bahwa Rumah Sakit Santo Borromeus memiliki beberapa fitur yang bisa diakses pada *websitenya*. Pada halaman utama disajikan layanan paling baru atau yang sedang banyak diperlukan oleh kebanyakan pasien, pada kasus ini merupakan informasi mengenai *Swab PCR Test* dan *Rapid Swab Antigen* yang sedang banyak diminati. Terdapat juga beberapa *tab* diatas yang dapat dipilih sesuai kebutuhan diantaranya beranda,

tentang kami, layanan, jadwal dokter, informasi, galeri, rekanan, karir, kontak, seminar. Seluruh tab yang dimiliki oleh *website* RS Santo Boromeus berisi informasi yang dibutuhkan oleh konsumen.



Gambar I.2 Contoh Daftar Dokter pada *Website* RS Santo Boromeus
(Sumber: <https://rsboromeus.com/page-doctor/>)

Pada Gambar I.2 ini memperlihatkan bahwa *user* dapat mengakses informasi mengenai jadwal dokter pada spesialis tertentu, dan mencocokkan jadwalnya dengan waktu yang dimiliki oleh konsumen. Selain itu konsumen juga dapat melihat riwayat dokter tersebut, seperti pendidikan, prestasi, dll. Hal ini menunjukkan kredibilitas yang dimiliki oleh dokter tersebut. Menurut hasil penelitian dari salah satu mahasiswa UNPAD bernama Fauzi (2016), Pasien cenderung memilih dokter yang lebih memiliki pengalaman dan pendidikan yang lebih baik dan memiliki standarnya masing-masing. Ketika pasien tersebut kurang puas dengan kredibilitas yang dimiliki oleh dokter tersebut maka akan memilih dokter lain, maka dari itu informasi tersebut penting untuk diketahui oleh pasien agar dapat yakin memilih dokternya. Selain informasi yang teknis tentang rumah sakit tersebut, terdapat juga informasi pendukung yang dapat membangun citra baik dari rumah sakit tersebut, seperti informasi mengenai sejarah singkat, layanan, fasilitas, dan lain-lain seperti yang dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar 1.3 Halaman Fasilitas *Website* RS Santo Boromeus
(Sumber: <http://rsborromeus.com/services/>)

Dari Gambar 1.3 dapat dilihat fasilitas yang dimiliki oleh RS. Santo Boromeus, hal ini dapat meningkatkan daya tarik konsumen. Selain itu juga dapat menarik konsumen yang ingin ke tempat rumah sakit untuk keperluan lain selain berobat, seperti makan, pelayanan anak, dll. Tidak hanya rumah sakit, Kota Bandung juga memiliki setidaknya ada 44 klinik dan yayasan yang dapat diamati. Berikut Tabel 2 merupakan daftar 44 klinik yang diamati.

Tabel 1.2 Daftar Klinik di Bandung yang Diamati

No.	Klinik	Ketersediaan <i>Website</i>
1	Klinik Utama Elim	Tidak Ada
2	Klinik Mata Bandung Eye Center	Ada
3	Bandung Heart Clinic	Ada
4	Klinik Bersalin Harapan Keluarga	Ada
5	Klinik Brawijaya Bandung	Ada
6	Erha Apothecary Istana Plaza Bandung	Ada
7	Erha Apothecary Paskal 23 Bandung	Ada
8	Klinik Utama Handayani	Tidak Ada
9	Klinik Hearing Vision Bandung	Ada
10	Klinik Utama Jiwa Nur Ilahi	Ada
11	Klinik Kimia Farma 0011-Supratman	Ada
12	Klinik Kimia Farma 0014-Cihampelas	Ada
13	Klinik kimia farma 0043- Buah Batu	Ada
14	Klinik Kimia Farma Moxy	Ada
15	Klinik Kimia farma Adb. Saleh	Ada
16	Klinik Kimia Farma Mero	Ada

(lanjut)

Tabel I.2 Daftar Klinik di Bandung yang Diamati (lanjutan)

No.	Klinik	Ketersediaan Website
17	Klinik Kimia Farma Cinunuk	Ada
18	Klinik Kimia Farma Gede Bage	Ada
19	Klinik Kimia Farma Geger Kalong	Ada
20	Klinik Kimia Farma Hemodialisa	Ada
21	Klinik Kimia farma Miko Mall	Ada
22	Klinik Kimia Farma Kopo Sari	Ada
23	Klinik Kimia Farma Marga Cinta	Ada
24	Klinik Kimia Farma Plant Bandung	Ada
25	Klinik Kimia Farma Setiabudhi	Ada
26	Klinik Kimia farma Sulanjana 4	Ada
27	Klinik Utama Medika Antapain	Ada
28	Klinik Mata Netra Bandung	Ada
29	Klinik Mata Netra Bandung 2	Ada
30	Klinik Utama Perisai Husada	Ada
31	Klinik Utama Priangan medical Center	Tidak Ada
32	Klinik Rumat Antapani	Ada
33	Klinik Rumat buah batu	Ada
34	Klinik Rumat Kiara Condong	Ada
35	Klinik Ruma Kopo	Ada
36	Klinik Rumat Rancabolang	Ada
37	Klinik Rumat Setiabudhi Bandung	Ada
38	Klinik Utama THC Sentot	Tidak Ada
39	Klinik Anugrah	Tidak Ada
40	Klinik Utama CMI	Ada
41	Klinik Utama Permata Hati	Ada
42	Klinik Utama Barokah	Ada
43	Klinik Utama Kebidanan Harkel	Ada
44	Klinik Utama Cibaduyut	Tidak Ada
Total Ada		38
Total Tidak Ada		6

Berdasarkan Tabel I.2 dapat dilihat bahwa sudah sangat banyak klinik saingan yang sudah menerapkan *website* internet sebagai media yang dipakai oleh klinik tersebut, yaitu 38 berbanding 6. Hal tersebut memperlihatkan bahwa Klinik Elim sudah tertinggal dalam segi digitalisasi, sehingga menimbulkan beberapa permasalahan yang dihadapi yang akan dijelaskan di bagian identifikasi masalah.

1.2 Identifikasi Masalah

Pemasaran dan pendaftaran secara *online* merupakan hal yang sangat membantu dalam proses bisnis. Terdapat 2 pilihan yaitu membuat *website* ataupun aplikasi. Dalam penelitian ini dipilih *website* sebagai permulaan pada Klinik Utama Elim dalam memasuki pasar *online website* akan cocok dengan kebutuhan yang lebih luas, dengan frekuensi penggunaan yang lebih sedikit, sedangkan aplikasi akan cocok untuk penggunaan dengan frekuensi yang lebih tinggi (misal setiap hari), namun jangkauan akan lebih sempit dibandingkan dengan *website*. *Website* akan lebih cocok dengan kebutuhan penggunaan yang mendadak dan sewaktu-waktu. Pada Klinik Utama Elim, konsumen yaitu pasien akan membutuhkan pihak Elim ketika sedang sakit, atau ingin tes, dsb yang biasanya terjadi sewaktu-waktu dan mendadak, hanya sebagian kecil seperti pasien yang butuh penanganan rutin yang membutuhkan pendaftaran setiap hari. Kelemahan yang perlu diatasi pada *website* yaitu desain perlu mendukung *progressive design*, yaitu memiliki fleksibilitas yang dapat digunakan untuk berbagai *device*, namun untuk penelitian ini dikarenakan masih permulaan, maka dari itu penelitian kali ini dibatasi hanya sampai ukuran desktop atau penggunaan pada *device* komputer.

Pada subbab identifikasi masalah ini bertujuan untuk membuktikan dan menjelaskan masalah yang dialami oleh objek penelitian kali ini yaitu Klinik Utama Elim. Langkah pertama yang diambil yaitu mewawancarai konsumen diatas umur 17 tahun yang sedang atau pernah datang ke Klinik Elim dengan pertanyaan seperti Tabel I.3.

Tabel I.3 Daftar Pertanyaan Wawancara

No.	Pertanyaan
1	Apakah anda pernah menggunakan layanan kesehatan di Klinik Elim?
2	Apakah anda pernah mencari informasi mengenai Klinik Elim?
3	Media apakah yang digunakan dalam mencari informasi Klinik Elim (jadwal praktek Dokter, fasilitas kesehatan dll)?
4	Apakah kendala yang dihadapi saat mencari informasi Klinik Elim (jadwal praktek Dokter, fasilitas kesehatan dll)
5	Pernahkan anda melakukan pendaftaran untuk bertemu Dokter atau menggunakan layanan kesehatan di Klinik Elim
6	Apakah anda memiliki kendala saat melakukan pendaftaran untuk bertemu Dokter atau menggunakan layanan kesehatan di Klinik Elim

(lanjut)

Tabel I.3 Daftar Pertanyaan Wawancara (lanjutan)

No.	Pertanyaan
7	Apabila Klinik Elim memiliki <i>website</i> resmi, apakah anda akan menggunakannya untuk mencari informasi Klinik Elim (jadwal praktek Dokter, fasilitas kesehatan dll)
8	Apabila Klinik Elim memiliki <i>website</i> resmi, apakah anda akan menggunakannya untuk melakukan pendaftaran melalui web?
9.	Jika klinik elim merancang <i>website</i> berbasis internet yang akan membantu anda, <i>website</i> seperti apa yang anda inginkan?

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 20 responden, dipertanyakan pertanyaan seperti Tabel I.3. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak responden yang kesulitan melakukan pendaftaran serta untuk mencari informasi. Pada informasi mengenai jadwal dokter belum tentu dapat dipercaya karena minimnya *update* yang dilakukan internet terkait informasi, terlebih untuk jadwal dokter yang dapat berubah. Selain itu responden merasa ketidaktahuan jika terdapat dokter baru yang ada, atau dokter yang sudah tidak praktek di Klinik Utama Elim Pada pertanyaan ke-7 dan ke-8 mengenai pembuatan *website* resmi Klinik Utama Elim mendapatkan respon positif dari hampir seluruh responden. Hal itu disebabkan menurut responden, *website* resmi dapat membantu proses pencarian informasi yang terbaru dan juga memudahkan melakukan pendaftaran.

Tabel I.4 Kumpulan Jawaban dari Wawancara

Responden	Pertanyaan
	Apakah kendala yang dihadapi saat mencari informasi Klinik Elim (jadwal praktek Dokter, fasilitas kesehatan dll)
1	di instagram kadang klo nyari dokter yang lama udh ga dipost harus nge scroll dlu, nyari dokter yang diperlukan
2	di instagram susah nyarinya harus di scroll dlu sampai temu dokternya. Suka ga ketemu klo ga teliti, udh gitu ga yakin juga itu udh bener soalnya kadang dapet postnya yg udah 6 bulan lebih gitu kan saya ga yakin
3	orang tua saya kadang yang daftar ke elim, atau sodara, nah mreka kan ga banyaknya ga punya instagram jdi harus saya yg cariin, lebih enak kan klo semua kalangan bisa buka tanpa harus yang punya instagram
4	dulu banget pernah pakai facebook, tapi sekarang smenjak ada ig jadinya ig sih

(lanjut)

Tabel I.4 Kumpulan Jawaban dari Wawancara (lanjutan)

Responden	Pertanyaan
5	di instagram sih udh lumayan cukup sih, paling permasalahannya hrs scroll aja sih, terus kita kan gtw itu udh paling update apa blm, postnya aja suka ngulang-ngulang di dokter tertentu, takutnya kelewat yang paling baru
6	di highlightnya ada sih cmn kan bentuk foto, trus isi jadwalnya kecil-kecil banget tulisannya, jdi klo lgi sibuk cape aja liatinnya
7	cari browsing di internet banyak bgt hasilnya, dan kadang suka ketemu jadwal dokter elim, tapi dokter yang saya cari waktu itu ga ad di daftarnya, lumayan bikin bingung
8	cari di google, tapi ya gitu dapatnya dari <i>website</i> lain, ga yakin jadwalnya yang terbaru, apalagi skrg pas pandemi kan kemungkinan udh berubah
9	di instagram cari aja postnya, mnurut saya klo dokter umum yang dicari informasinya harusnya gampang, cuman walau saya belum pernah, klo cari dokter yang spesialis yang jarang orang butuh agak susah caranya
10	dulu cari info dulu di facebook sebelum datang kesana, tapi ga bisa reservasi lewat facebook, jadi tetep harus datang langsung, lewat telepon daftar juga ngambil nomor antrianya tetap harus datang kesana, jadi kalau lagi ramai bakal menunggu lama
11	saya sih waktu itu datang aja butuh dokter gigi, pasti adalah yang jamnya deket, tapi klo gitu gabisa pilih dokternya, jadi terima aja dokternya yang dikasih oleh resepsionisnya. Kadang kalau lagi penuh jadinya saya harus nunggu agak lama
12	saya waktu itu cari jadwal di internet, dokter umum, dijadwalnya ditulis dokternya praktek misal jam 1 saya lupa, pas saya datang katanya dokternya hari itu datangnya jam 2, jadi saya perlu menunggu
13	ga ada sih, saya cari dokternya yang udah saya kenal sampai langganan klo saya sakit, anak saya sakit, pasti ke dokter itu, jadi saya sudah afal jadwalnya dan belum pernah berubah jadwalnya, tapi mungkin kalau jadwalnya berubah saya ga akan dapat informasinya kecuali saya kebetulan nanya
14	waktu itu saya direkomendasiin teman disuruh datang ke elim, dia udah tau jadwalnya, jadi saya langsung saja datang sesuai jadwalnya, tapi waktu itu ngantri agak panjang jadi saya harus menunggu agak lama, klo bisa jadwalnya dibagi per orang, misal lagi ramai, saya disarankan untuk datang lebih lama mungkin akan sangat membantu
15	lebih ke masalah infonya sih suka ga ke update, karena update tidak dilakukan secara berkala, terus bisa juga dokter bisa cuti tapi konsumen tidak tahu
16	Dari internet bingung cari informasi yang dapat dipercayanya lewat mana

(lanjut)

Tabel I.4 Kumpulan Jawaban dari Wawancara (lanjutan)

Responden	Pertanyaan
17	Instagram kadang kalau lagi males nyari untuk scroll, itu jadi masalah, karena saya malas scroll jadi saya langsung telephone langsung
18	saya yakin adminnya ga akan sering update di facebook sih, makanya saya kadang suka telephone langsung aja supaya lebih yakin
19	Di internet suka ada foto jadwal atau <i>website</i> yang memberi informasi jadwal, tapi tidak terjamin terupdate dengan baik
20	Kalau di internet suka ada, tapi tidak lengkap.

Menurut hasil survei dan wawancara yang dilakukan di Tabel I.4, pada pertanyaan *website* yang diinginkan oleh konsumen, terdapat beberapa jawaban yang dapat menggambarkan kendala saat melakukan pendaftaran di Tabel I.5.

Tabel I.5 Kumpulan Jawaban dari Wawancara Kendala

Responden	Pertanyaan
Apakah anda memiliki kendala saat melakukan pendaftaran untuk bertemu Dokter atau menggunakan layanan kesehatan di Klinik Elim	
1	jadwal yang tidak pasti, terserobot antrian pasien lain sehingga menunggu lebih lama, resepsionis yang menerima telepon tidak menginformasikan kembali jadwal praktek dokter, pernah datang sesuai dengan informasi resepsionis yang menerima telepon tetapi dibatalkan
2	Saya pernah datang tepat waktu sesuai perjanjian, namun saya dipaksa menunggu selama 3 jam walaupun tidak terlihat ada antrian, entah karena jadwal saya salah atau dokternya terlambat
3	Pernah tuh saya mau daftar kan di elim pas corona mau ke klinik gigi, cuman pas pandemi cuman bisa lewat telephon, nah dokter gigi kan banyak tuh, saya harus tanya satu-satu dokternya dan jadwalnya, dan akhirnya saya kesulitan pilih dokternya karena tidak bisa menghafal jadwalnya lewat telephone.
4	Kendala paling lama aja nunggu telephonenya diangkat sama operatornya kalau lagi jam sibuk
5	lewat telephone bisa kalau lagi ga jam sibuk, kalau lagi jam sibuk bisa terjadi antrian karena terbatas juga. Terus nomor antrian harus diambil saat sudah datang, karena ada kejadian sudah daftar tapi tidak datang. Lalu pendaftaran lewat telephone sudah dibatas, jadi bisa ga kebagian
6	Pusing kalau sudah menentukan satu dokter yang jadwalnya cocok, ternyata dokternya lagi ga ada, mau ga mau harus cari dokter lain, cocokin jadwal di telephone agak susah.
7	Kendalanya kalau lagi penuh aja sih, kalau lagi sepi dan dokternya ada sih tidak ada masalah

(lanjut)

Tabel I.5 Kumpulan Jawaban dari Wawancara Kendala (lanjutan)

Responden	Pertanyaan
8	Daftarnya cuman bisa lewat telephon, telephone cuman bisa dijawab pada jam operasional aja, jadi kalau mau daftar saat malam untuk besok paginya tidak bisa
9	Jadwal dokter yang diberikan berbeda
10	Jadwal yang penuh sehingga menunggu untuk waktu yang lama
11	Permintaan untuk bertemu dokter sering terlewat atau diabaikan
12	Jadwal yang ditentukan untuk bertemu dokter sering dibatalkan dan tidak ada jadwal penggantinya, sehingga harus mengulang pendaftaran dari awal
13	Kesulitan untuk menghubungi klinik elim dan terkadang harus menunggu lama bisa 2 minggu
14	Tidak ada pemberitahuan mengenai petunjuk, cara, dan langkah yang jelas untuk melakukan pendaftaran, pemberitahuan hanya diberikan lewat lisan oleh satpam. Satpam yang ada hanya memberitahu pendaftaran melalui telepon dan tidak memberi petunjuk lainnya
15	Kesulitan mencari tahu bagaimana cara pendaftaran yang harus dilakukan untuk bertemu dokter
16	Pelayanan lewat telepon yang lama dan harus dilakukan berulang kali yang memakan waktu pasien yang seharusnya bisa dipermudah. Karena pasien membutuhkan konsultasi yang pasti
17	Kadang kan ada pasien yang lagi menahan rasa sakit dan membutuhkan konsultasi yang cepat, nah itu kesulitannya
18	Jadwal yang tersedia dan sebenarnya berbeda karena tidak terupdate antara dokter dan resepsionis. Karena dokter bisa dengan manual untuk menambahkan pasien
19	Adanya perbedaan jadwal yang telah dijanjikan sebelumnya dengan jadwal yang tersedia sekarang, sehingga harus melakukan pendaftaran ulang dan harus bolak balik ke klinik elim
20	Tidak adanya tata cara pendaftaran yang jelas dari pihak klinik elim sehingga membingungkan pasien dalam pendaftaran

Berdasarkan hasil wawancara di Tabel I.3 ditemui terdapat beberapa responden yang merasa terdapat kendala saat melakukan pendaftaran di Klinik Utama Elim melalui telepon. Menurut hasil survei dan wawancara yang dilakukan di Tabel I.3, pada pertanyaan mengenai pendaftaran melalui *website*, terdapat

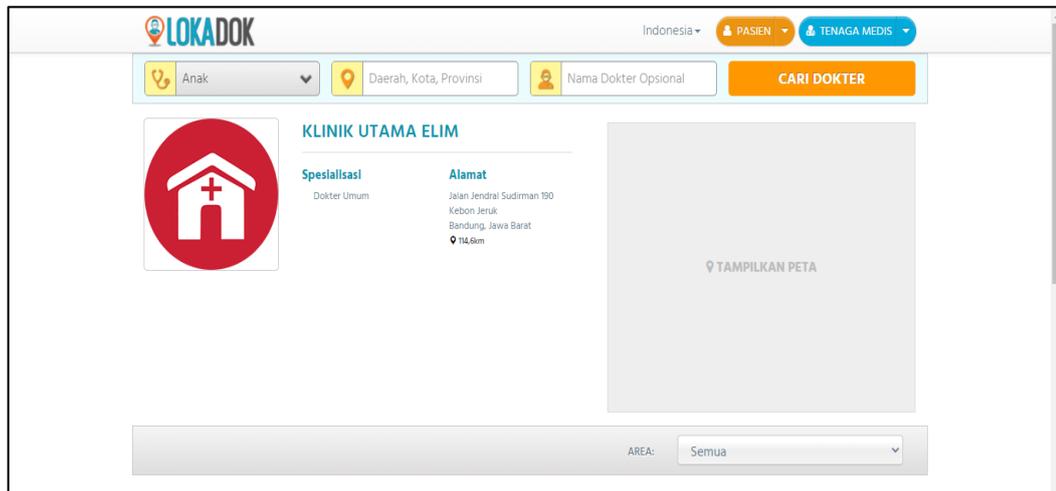
beberapa jawaban yang dapat pendaftaran melalui *website*. Berikut merupakan beberapa jawaban yang dirangkum di Tabel I.6.

Tabel I.6 Kumpulan Jawaban dari Wawancara Pendaftaran dengan *Website*

Responden	Pertanyaan
	Apabila Klinik Elim memiliki <i>website</i> resmi, apakah anda akan menggunakannya untuk melakukan pendaftaran melalui web?
1	tentu saja iya, <i>website</i> akan membantu, lebih efektif, informasi yang disajikan juga bakal lebih lengkap. Saya rasa elim juga perlu membuat <i>website</i> jika ingin berkembang lebih besar, agar lebih efektif dan efisien.
2	mungkin saja karena pendaftaran lewat <i>website</i> lebih efektif dan efisien juga akan sangat membantu, agar bisa sekali gerak bisa melakukan banyak hal seperti melihat banyak informasi saat pendaftaran, terus dapat melihat juga fasilitas dengan baik saat di <i>website</i> .
3	kalau lebih mudah tentu iya
4	tergantung, <i>websitenya</i> ribet ga? Perlu data diri yang banyak, atau harus pembayaran yang sulit
5	mungkin iya kalau memang lebih mudah
6	dibandingkan telephone jelas saya pilih <i>website</i>
7	iya, karena bakal lebih efisien
8	kalau ada <i>website</i> mungkin saya bisa daftar melalui <i>website</i> .
9	ada pilihan dari <i>website</i> akan sangat membantu ketika pendaftaran langsung harus menunggu waktu yang lama
10	iya
11	Iya, kalau webnya selalu update jadwal-jadwal dokter dan mudah untuk membuat janji temu
12	Iya mungkin, tergantung dari web yang disediakan, apakah mempunyai petunjuk yang jelas dan mudah.
13	Apakah punya fitur-fitur yang dibutuhkan? Kalau iya jelas iya
14	ya, tapi dilihat lagi bagaimana sistem kerja dari <i>website</i> tersebut. Asalkan tidak ribet dan sedikit terjadi error
15	Iya, dengan syarat <i>website</i> yang digunakan aman, penggunaan yang mudah, data yang dicari bisa ditemukan dengan mudah misalkan ketersediaan jadwal praktek dokter, tidak terjadi kesalahan teknis seperti jadwal yang dibatalkan akibat kesalahan dari <i>website</i> itu sendiri
16	Iya kalau memang lebih mudah
17	Iya, jika <i>website</i> yang digunakan lebih cepat dan mudah untuk digunakan. Karena lewat telepon sering mengalami berbagai masala
18	Kalau bisa dipakai dengan lebih mudah tentu iya
19	Mungkin iya, jika terdapat petunjuk, cara, dan langkah yang diberikan lebih mudah dan jelas daripada melalui telepon. Ini juga bisa menghemat waktu
20	Iya, kalau tidak harus menunggu lama untuk membuat janji konsultasi

Berdasarkan hasil Tabel I.6, dapat dilihat bahwa konsumen cenderung lebih membutuhkan informasi tambahan terkait teknis dari Klinik Utama Elim, terutama pada jadwal dan ketersediaan dokter. Terdapat juga pernyataan mengenai *usability* yang diharapkan untuk bisa digunakan oleh orang tua juga.

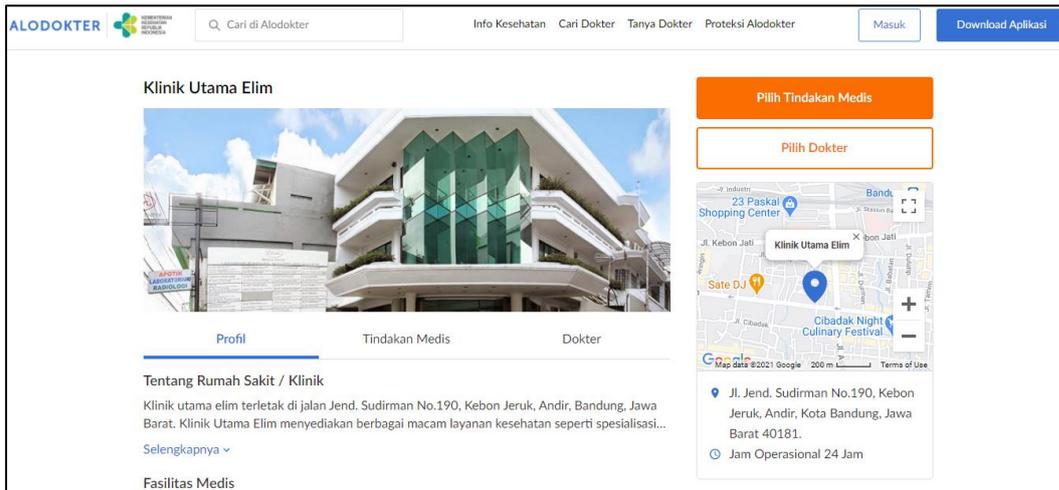
Klinik Elim tidak memiliki platform internet seperti *website* yang mandiri, sehingga bagi konsumen yang membutuhkan informasi mengenai klinik tersebut akan kesulitan mendapatkan informasi yang resmi dan mencari alternatif lain. Klinik Elim memang sudah memiliki nama yang cukup dikenal oleh banyak orang, hal tersebut dibuktikan dengan banyak artikel yang dibuat untuk Klinik Elim, salah satunya seperti yang dibuat oleh *website* Lokadok yang dapat dilihat di Gambar I.4.



Gambar I.4 Halaman *Website* Klinik Utama Elim di Lokadok
(Sumber: <https://www.lokadok.co.id/klinik/klinik-utama-elim-29041>)

Dari Gambar I.4 dapat dilihat bahwa sangat minimnya informasi yang diberikan oleh pihak Lokadok, hanya mencantumkan alamat saja. Menurut survei yang dibuat, 20 responden menilai bahwa *website* tersebut perlu diperbaiki dan dilengkapi lagi. Minimnya informasi yang diterima konsumen akan membuat konsumen kekurangan informasi yang dibutuhkan, sehingga saat pendaftaran membutuhkan waktu untuk menanyakan informasi ke pihak Klinik Elim. Terdapat masalah juga yaitu *user interface* yang tidak menarik, terbukti dengan hasil survei dari 20 responden tersebut mengatakan juga bahwa *user interface* yang dimiliki lokadok kurang menarik dibandingkan dengan *website* dari rumah sakit atau klinik lainnya. Ketidak lengkapan informasi dan buruknya *user interface* mengakibatkan kredibilitas bisnis dari Klinik Utama Elim memiliki kemungkinan yang besar

diragukan. *Appearance* yang dimaksud yaitu menariknya desain yang dilihat oleh konsumen. Sebuah situs web yang sukses adalah yang menarik pelanggan, membuat mereka merasa situs tersebut dapat dipercaya, diandalkan, dan membangkitkan kepuasan pelanggan, artinya *website* yang tidak menarik dapat kehilangan konsumen yang hendak datang ke Klinik Utama Elim.



Gambar I.5 Klinik Utama Elim di *Website* Alodokter
(Sumber: <https://www.alodokter.com/cari-rumah-sakit/klinik-utama-elim>)

Pada Gambar I.5 yang merupakan *website* Alodokter, terdapat informasi mengenai Klinik Utama Elim. Tampilan dan *User Interface* yang diberikan lebih baik dibandingkan dengan *website* Lokadok, dan terdapat gambar dan peta juga yang diberikan. Kekurangan fatal yang dimiliki oleh *website* tersebut yaitu ketidaklengkapan jadwal dan dokter yang ditawarkan oleh *website* tersebut, dapat dibuktikan dengan tidak adanya drg. Ida Ayu Astuti, SpBM, juga tidak ada drg. Hui Cen, SpOrt, dan lainnya. Jika membutuhkan jadwal lengkap dan terbaru, konsumen harus datang ke Klinik Utama Elim tersebut. Untuk jadwal yang diberikan di media sosial Instagram atau Facebook, cukup sulit untuk mencarinya karena perlu *scroll* ke tanggal yang lama, belum lagi jika tertutup oleh postingan informasi lainnya. Ketika konsumen melihat jadwal dan dokter yang dimiliki oleh Klinik Utama Elim, maka konsumen akan langsung mempercayai informasi tersebut. Konsumen tidak akan tahu bila jadwal tersebut benar dan lengkap atau tidak, karena tidak ada perbandingannya, hal tersebut akan menimbulkan masalah jika dokter yang konsumen cari tidak terdaftar pada halaman *website* tersebut, maka dari itu sangat dibutuhkannya informasi yang akurat.

Dari hasil wawancara dengan direktur Klinik Utama Elim, terdapat masalah yang dihadapi mengenai banyaknya telepon yang didapat oleh Klinik Elim terutama pada waktu sibuk. Menurut salah satu staf Klinik Elim, jam paling ramai untuk kedatangan telepon dari konsumen yaitu hari Sabtu pagi. Klinik Elim sebelum bulan Oktober 2020 hanya menyediakan jaringan telepon sebanyak 1 telepon dan 1 operator, sehingga jika lebih dari satu konsumen yang telepon dalam waktu yang sama, maka akan terjadi antrian. Karena penyampaian informasi yang diberikan melalui suara telepon, maka penerimaan informasi dilakukan secara kurang efektif, maka dari itu tidak jarang konsumen memakan waktu yang cukup lama hanya untuk mencocokkan jadwal yang dapat konsumen ambil.

Klinik Elim tidak memiliki layanan pendaftaran dalam bentuk daring. Pendaftaran pada Klinik Elim hanya dapat dilakukan dengan cara datang langsung, atau melalui telepon, namun setelah adanya pandemi, pendaftaran secara langsung ditiadakan dan satu-satunya cara untuk mendaftar pelayanan di Klinik Elim hanya bisa dilakukan dengan cara telepon. Pendaftaran dengan telepon dapat dilakukan dan diproses pada hari itu juga, namun untuk tes rapid antigen, dan isothermal, pendaftaran dilakukan minimal sehari sebelum perawatan.

Pendaftaran menggunakan jaringan telepon dianggap kurang efektif. Berdasarkan kritik dan saran yang dikumpulkan oleh pihak Klinik Elim, banyak konsumen yang mengaku kesulitannya pendaftaran melalui telepon, hal tersebut disampaikan oleh konsumen melalui telepon saat pendaftaran, dan dikumpulkan oleh pihak Klinik Elim. Keluhannya seperti sulitnya mendapatkan informasi yang lengkap untuk memilih jadwal dokter yang cocok, seperti jadwal dokter yang harus ditanya dan dijawab oleh operator melalui telepon. Jika informasi yang ingin disampaikan cukup banyak, maka sebaiknya disampaikan melalui media visual atau penglihatan. Klinik Elim sudah menyediakan jadwal dokter pada platform Instagram, namun jadwal yang di post melalui instagram tidak ter-*update* dengan baik.

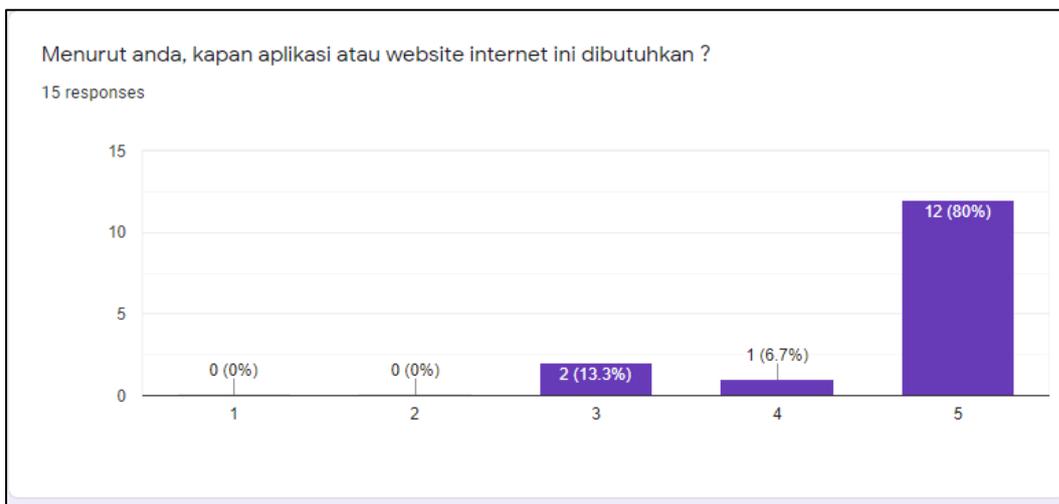
Masalah terkait sulitnya pendaftaran sudah diakui oleh pihak Klinik Elim dan sudah dirapatkan, namun sampai sekarang, Februari 2021 solusi yang dibuat hanya menambahkan operator dan jaringan telepon yang disediakan. Penambahan operator dan jaringan telepon hanya dapat membantu agar tidak terjadinya antrian telepon, namun tidak menutup kemungkinan juga masih

terjadinya antrian. Penambahan jaringan telepon belum bisa menyelesaikan seluruh masalah dan keluhan yang dialami oleh konsumen. Berdasarkan survei terhadap 20 responden, seluruh responden berpendapat bahwa *website* akan membantu konsumen dalam berobat untuk mencari informasi dan juga pendaftaran ke Klinik Utama Elim yang dapat dibuktikan di Tabel I.7.

Tabel I.7 Hasil Wawancara Terkait *Website* Akan Membantu

Apabila Klinik Elim memiliki <i>website</i> resmi, apakah anda akan menggunakannya untuk mencari informasi Klinik Elim (jadwal praktek Dokter, fasilitas kesehatan dll)	
1	Kalau ada sih mungkin iya, apalagi kalau butuhnya pas lagi kerja menggunakan laptop
2	Kalau lebih update sih pasti iya
3	tergantung lebih mudah yang mana diaksesnya, kalau <i>websitenya</i> ribet aksesnya mending liat di ig

Berdasarkan jawaban dari hasil wawancara, terlihat beberapa responden lebih memilih mencari informasi melalui *website* resmi. Mengenai urgensi terhadap *website* dan *website*, telah dilakukan survei terhadap 15 responden yang diberikan skala 1-5 (1 artinya bisa ditunda dan 5 artinya *urgent*) terkait urgensi dari *website* berbasis internet, dan menghasilkan data yang dapat dilihat di Gambar I.6. Berikut adalah hasil surveinya yang dapat dilihat di Gambar I.6.



Gambar I.6 Hasil Survei Urgensi dari *Website* Internet

Berdasarkan hasil survei di Gambar I.6, dapat dilihat bahwa 86.7% responden memberikan nilai 4 dan 5, yang artinya responden berpendapat bahwa pembuatan *website* berbasis internet merupakan hal yang penting. Manajer dari Klini Utama Elim juga berpendapat bahwa pembuatan *website* juga merupakan hal

yang cukup penting dan akan mendukung proses pembuatannya, selain itu manajer Klinik Utama Elim juga berpendapat bahwa belum ada masalah lain yang memiliki urgensi lebih tinggi.

Untuk merancang sebuah *website*, diperlukan biaya yang dapat disetujui oleh pihak Klinik Utama Elim. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, terkait biaya estimasi yang diperlukan untuk menyediakan layanan *website*, diambil salah satu contoh jasa *web hosting* yaitu Hostinger. Untuk sebuah *website* dengan keperluan bisnis, estimasi harganya yaitu Rp.50.000,00 per bulan. Perhitungan estimasi harga ini belum dengan biaya perancangan.

Berdasarkan hasil penjabaran tersebut, terdapat permasalahan berupa sulitnya melakukan pendaftaran di klinik elim. Adapun rumusan masalah yang diidentifikasi sebagai berikut.

1. Bagaimanakah perancangan *website* merupakan solusi dari permasalahan Klinik Utama Elim?
2. Kebutuhan informasi dan fitur apa saja yang perlu disediakan di *website* agar memenuhi kebutuhan konsumen elim?
3. Seberapa baik *usability* dari web yang dirancang?
4. Bagaimana hasil evaluasi dari perancangan usulan *website* Klinik Utama Elim
5. Bagaimana rancangan *website* dapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, terdapat pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Pembatasan masalah dibuat agar ruang lingkup masalah tidak terlalu luas dan dapat berfokus pada masalah yang diamati. Berikut merupakan pembatasan masalah dalam penelitian ini.

1. Penelitian ini hanya dilakukan sampai tahap *high-fidelity prototype*, tidak sampai tahap implementasi *website* jadi siap pakai.
2. Pengambilan wawancara dan *design workshop* dilakukan pada masa pandemi, sehingga jumlah responden dan partisipan yang diambil cenderung lebih sedikit.

3. Prototipe yang dirancang berfokus pada *user interface*, sehingga terdapat keterbatasan pada masalah teknis yang tidak dapat dilakukan oleh media yang dipakai.
4. Penelitian dilakukan hingga tahap perbaikan pada prototipe berdasarkan evaluasi.

Setelah melakukan pembatasan masalah dalam penelitian ini, maka dilanjutkan dengan membuat asumsi penelitian. Asumsi adalah anggapan dasar untuk beberapa variabel yang tidak pasti dikarenakan keterbatasan dalam pengambilan dan pengumpulan data. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Perancangan *website* tidak dipengaruhi oleh usia pengguna.
2. Tidak adanya perubahan apapun pada Klinik Utama Elim selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada subbab ini akan dibahas mengenai tujuan penelitian. Tujuan penelitian merupakan parameter-parameter yang diharapkan bisa tercapai dengan dilakukannya penelitian ini. Berikut merupakan tujuan penelitian mengenai perancangan *website* untuk Klinik Utama Elim sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi mengapa Klinik Utama Elim membutuhkan *website* pribadi yang resmi.
2. Mengidentifikasi kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen terhadap *website* Klinik Utama Elim.
3. Merancang *website* dengan *usability* yang baik bagi konsumen.
4. Melakukan evaluasi terhadap usulan *website* Klinik Utama Elim.
5. Melakukan perbaikan prototipe *website* Klinik Utama Elim sesuai dengan hasil evaluasi dan masukan dari calon konsumen.

I.5 Manfaat Penelitian

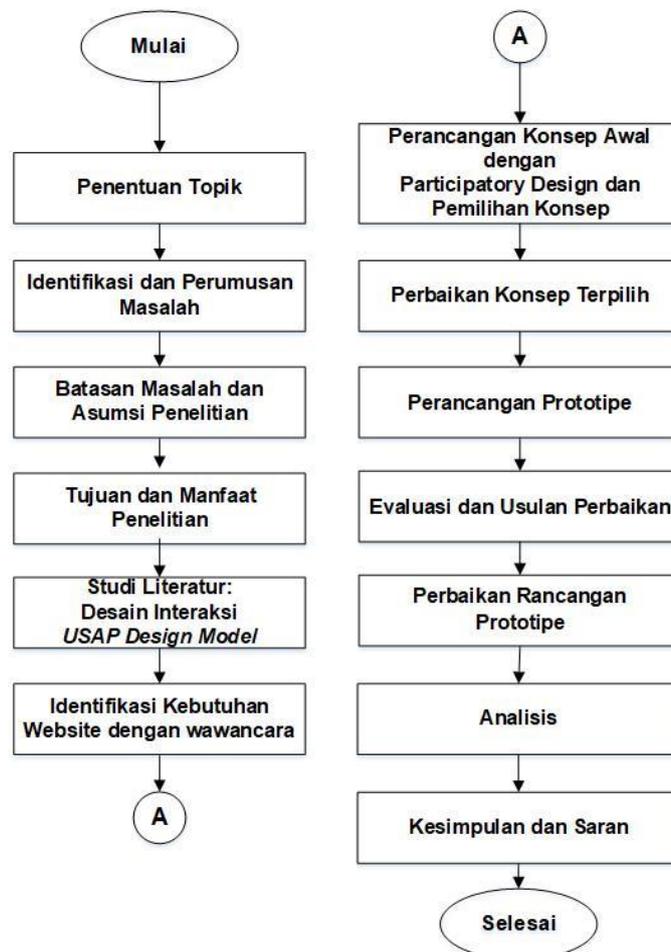
Pada subbab ini akan membahas mengenai manfaat penelitian mengenai perancangan *website* Klinik Utama Elim. Manfaat penelitian merupakan hasil penelitian yang akan memberikan dampak yang sesuai dengan tujuan dari penelitian. Dampak tersebut baik bagi kepentingan peneliti maupun bagi kepentingan pihak Klinik Utama Elim. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat

membantu memperbaiki permasalahan yang ada. Berikut merupakan manfaat penelitian sebagai berikut.

1. Penelitian ini dapat membantu Klinik Utama Elim untuk menyelesaikan permasalahan mengenai pendaftaran yang kurang baik menjadi efektif dan efisien.
2. Menyajikan informasi mengenai jadwal dan daftar dokter di Klinik Utama Elim yang akurat dan terbaru secara resmi di *website* untuk konsumen.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada subbab ini akan membahas mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian merupakan cara melaksanakan penelitian untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dengan adanya metodologi penelitian, maka penelitian yang dilakukan akan tersusun secara terstruktur dan sistematis. Struktur metodologi penelitian dapat dilihat di Gambar I.7.



Gambar I.7 Metodologi Penelitian

Sesuai dengan Gambar I.7, terdapat 14 tahap metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini. Kesepuluh tahap tersebut perlu diselesaikan secara sistematis agar penelitian dapat berjalan dengan baik. Berikut merupakan penjabaran dan penjelasan mengenai metodologi penelitian yang digunakan.

1. Penentuan Topik

Pada langkah pertama yaitu penentuan topik untuk penelitian. Topik yang dibahas untuk penelitian ini yaitu perancangan *website* Klinik Utama Elim menggunakan metode *participatory design*.

2. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan sebagai penelitian awal. Penelitian awal ini dilakukan dengan menggunakan wawancara dengan pekerja, staf, dan pengunjung dari Klinik Utama Elim. Wawancara dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada Klinik Utama Elim.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi dan perumusan masalah pada Klinik Utam Elim menggunakan hasil wawancara dari pekerja, staf, dan pengunjung dari Klinik Utama Elim, Setelah didapatkan identifikasi masalah yang ada, maka dilakukan perumusan masalah.

4. Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Terdapat pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Pembatasan masalah dibuat agar ruang lingkup masalah tidak terlalu luas dan dapat berfokus pada masalah yang diamati. Sedangkan asumsi adalah anggapan dasar untuk beberapa variabel yang tidak pasti dikarenakan keterbatasan dalam pengambilan dan pengumpulan data.

5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setelah dilakukan batasan masalah dan asumsi penelitian, dilakukan penentuan tujuan dan manfaat dari penelitian. Tujuan penelitian merupakan parameter-parameter yang diharapkan bisa tercapai dengan dilakukannya penelitian ini. Sedangkan manfaat penelitian merupakan hasil penelitian yang akan memberikan dampak yang sesuai dengan tujuan dari penelitian. Dampak tersebut baik bagi kepentingan peneliti maupun bagi kepentingan pemilik. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu memperbaiki permasalahan yang ada.

6. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mendukung agar penelitian dapat dipercaya dan kuat karena didukung oleh teori-teori pendukung. Studi literatur dapat menggunakan buku-buku yang ada maupun jurnal yang tersedia. Pada penelitian ini perlu memahami mengenai desain interaksi dan *usability engineering*.

7. Identifikasi Kebutuhan *website*
Proses identifikasi kebutuhan *website* dilakukan dengan menggunakan metode wawancara kepada responden yang sesuai dengan kriteria. Tujuan dari wawancara untuk mengetahui peran dan fitur apa saja yang dibutuhkan untuk *website* Klinik Utama Elim.
8. Perancangan Konsep Awal
Setelah mengidentifikasi kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh *website*, dilakukan perancangan awal berupa konsep. Perancangan konsep dilakukan dengan metode *participatory*, sehingga melibatkan beberapa user untuk tahap ini. *User* yang ikut partisipasi akan diberi arahan agar membuat konsep awal yang sesuai dengan kebutuhan
9. Pemilihan Konsep Desain dan Perbaikan konsep
Setelah merancang beberapa konsep, dipilihlah konsep yang dianggap terbaik dengan menggunakan metode *concept selection*. Terdapat beberapa diskusi dalam bentuk grup untuk memilih konsep mana yang akan terpilih. Setelah mendapatkan konsep terpilih, dilakukan perbaikan dari konsep terpilih, dengan melihat kekurangannya, dan memasukan kelebihan yang dimiliki oleh konsep lain.
10. Perancangan *Prototype*
Setelah merancang konsep final, dilakukan perancangan prototipe *website* berdasarkan konsep final. Prototipe dirancang agar user dapat mencoba langsung *website* dari Klinik Utama Elim.
11. Evaluasi dan Usulan Perbaikan
Setelah prototipe selesai dibuat, lalu prototipe tersebut akan diuji coba dengan *user* menggunakan metode *usability testing*. Setelah itu akan mendapatkan ulasan dan usulan perbaikan yang dapat dirancang.
12. Perbaikan Rancangan Prototipe
Setelah dilakukan evaluasi dan mendapatkan usulan perbaikan, dilakukanlah perbaikan agar membuat prototipe lebih baik. Prototipe akan

diperbaiki sesuai masukan dari partisipan *user* yang mencoba langsung prototipe dan ikut dalam bagian evaluasi, serta komentar yang diberikan.

13. Analisis

Hasil dari pembuatan usulan perbaikan dianalisis, dan menjelaskan bagaimana konsep, prototipe, dan prototipe akhir dapat dirancang berdasarkan apa usulan perbaikan tersebut dibuat. Analisis yang dibuat juga menjelaskan pertimbangan yang dipilih, dan juga arti dari perhitungan yang didapat.

14. Kesimpulan dan Saran

Melalui seluruh proses yang sudah dilakukan dalam pembuatan rancangan usulan yang sudah dibuat dapat dilakukan penarikan kesimpulan yang menjawab pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah. Serta saran yang diberikan dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian yang lebih baik kedepannya.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada subbab ini akan dijabarkan mengenai sistematika penulisan yang dilakukan pada penelitian ini. Terdapat 5 bab yang ada dimulai dari bab 1 yaitu pendahuluan, bab 2 yaitu tinjauan pustaka, bab 3 yaitu model penelitian dan pengujian, bab 4 yaitu analisis, bab 5 yaitu kesimpulan dan saran. Dengan diakhiri oleh daftar pustaka dan lampiran.

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I pendahuluan ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian skripsi yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II akan dijabarkan mengenai tinjauan pustaka atau teori-teori pendukung yang digunakan dalam penelitian skripsi yang dilakukan. Terdapat beberapa hal yang akan dijabarkan dan dijelaskan pada bab tinjauan pustaka ini untuk memecahkan permasalahan yang ada. Beberapa hal tersebut yaitu desain interaksi, *usability engineering*, *participatory design*, *USAP design model*, *usability testing*, penyesuaian,

SCAMPER, *system usability scale (SUS)*, *mobile friendly website design*, *responsive design*.

BAB III PERANCANGAN WEBSITE KLINIK UTAMA ELIM

Pada Bab III akan dibahas mengenai seluruh proses perancangan *website* pada Klinik Utama Elim menggunakan metode *participatory design*, dari tahap identifikasi kebutuhan *website* hingga perancangan prototipe akhir. Langkah-langkah pada perancangan *website* Klinik Utama Elim yaitu identifikasi kebutuhan produk, *concept development phase*, *concept selection*, *refinement concepts and prototype*, evaluasi.

BAB IV ANALISIS

Pada Bab IV akan dibahas mengenai analisis dari penelitian perancangan *website* Klinik Utama Elim. Analisis yang dilakukan dimulai dari penelitian awal, identifikasi masalah dan kebutuhan produk, *refinement concept* dan prototipe, evaluasi, dan implementasi hasil evaluasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran mengenai hasil perancangan *website* pada Klinik Utama Elim. Kesimpulan tersebut merupakan pencapaian dari tujuan yang dibuat. Kemudian terdapat saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.