

**PERANCANGAN ULANG FASILITAS RESERVASI
DAN PEDAFTARAN VAKSIN *ONLINE* RSHS
MENGUNAKAN *USABILITY TESTING*
DAN *EYE-TRACKING***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Alda Marita S

NPM : 6131801172



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

2022

**REDESIGN OF THE RSHS ONLINE VACCINE
RESERVATION AND REGISTRATION FACILITY
USING USABILITY TESTING
AND EYE-TRACKING**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Alda Marita S

NPM : 6131801172



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Alda Marita Sugieanto
NPM : 6131801172
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : Perancangan Ulang Fasilitas Reservasi dan Pendaftaran
Vaksin *Online* RSHS Menggunakan *Usability Testing* dan
Eye-Tracking

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 5 September 2022
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Tunggal

(Dr. Ir. Thedy Yogasara, S.T., M.EngSc)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alda Marita Sugieanto

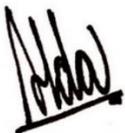
NPM : 6131801172

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
Perancangan Ulang Fasilitas Reservasi Dan Pendaftaran Vaksin *Online* RSHS
Menggunakan *Usability Testing* dan *Eye-Tracking*

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, 8 Agustus 2022



Alda Marita Sugieanto

NPM : 6131801172

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 membuat masyarakat hidup di era *new normal*, dimana masyarakat akan menjalani kehidupan yang diiringi dengan menerapkan protokol kesehatan. Sehubungan hal tersebut, pemerintah memberi himbauan untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi pada bidang kesehatan. Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin (RSHS) merupakan rumah sakit kelas A di Bandung dan pusat rujukan untuk pasien umum dan COVID-19, namun sistem informasi berbentuk *website* yang dimiliki RSHS belum memadai. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi *website* yang dimiliki RSHS, melakukan perancangan ulang, dan mengevaluasi *website* usulan tersebut berdasarkan *usability testing* dan *eye-tracking analysis*.

Penelitian ini melibatkan 10 orang responden dengan tujuh orang diantaranya belum pernah menggunakan *website* RSHS dan sisanya sudah pernah menggunakan *website* RSHS sebelumnya. Masing-masing responden diminta melakukan empat tugas menggunakan *website* tersebut sambil mengenakan *eye tracker*. Data *eye tracker* dan *usability testing* dicatat untuk kemudian diolah. Permasalahan *usability* yang ditemukan selanjutnya dijadikan dasar perancangan ulang *website* RSHS. Hasil perancangan ulang dievaluasi kembali menggunakan *eye tracker* dan *usability testing* untuk kemudian disempurnakan.

Berdasarkan *usability testing* didapatkan skor *usefulness* sebesar 31,07, *effectiveness* 65%, *efficiency* 31%, *learnability* sebesar 26,01, *satisfaction* sebesar 24,25, dan lima buah *usability problems*. Angka-angka tersebut berdasarkan kategori nilai masih dalam kategori yang tidak baik. Berdasarkan *eye-tracking analysis*, pola *gazeplots* menunjukkan masih banyak pola pandangan yang menyebar dan bolak-balik. Hal tersebut menjadi indikasi bahwa *user* masih merasa kesulitan dalam menggunakan *website* RSHS sehingga perlu dilakukan perbaikan. Berdasarkan evaluasi terhadap hasil rancangan ulang, diperoleh *usefulness* sebesar 83,06, *effectiveness* 100%, *efficiency* 94%, *learnability* sebesar 86,11, *satisfaction* sebesar 77,75. Berdasarkan hasil *eye-tracking analysis* pada *website* usulan, pola yang menyebar dan bolak-balik sudah berkurang dan lebih terstruktur. Melalui hasil *usability testing* yang meningkat signifikan dan pola *gazeplots* yang dihasilkan terstruktur dapat membuktikan bahwa *website* RSHS usulan memiliki tingkat *usability* yang lebih baik.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has made people live in a new normal era, where people must live side by side with implementing safety protocols. Regarding this, the government announced to maximize the use of information technology in the health sector. Doctor Hasan Sadikin Hospital (RSHS) is a grade A hospital in Bandung and the main reference for general and COVID-19 patients, however RSHS information system in the form of a website is insufficient. This research aims to evaluate the RSHS website, redesign, and re-evaluate the redesigned website based on usability testing and eye-tracking analysis.

This research involves 10 respondents, seven of whom never used the RSHS website, and the rest has used the RSHS website before. Each respondent is required to do 4 tasks on the website while using an eye tracker. Eye tracker and usability data are recorded to be processed. The redesigning RSHS website will be based on the usability issue found. The redesigned website will be re-evaluated using an eye tracker and usability testing to be perfected.

Based on usability testing, usefulness scored 31,07, effectiveness 65%, efficiency 31%, learnability 26,01, and satisfaction 24,25, with 5 usability issues. Based on the score category, these numbers are still categorized as bad usability scores. According to the eye tracking analysis, the gaze plot pattern still indicates a scattered also back and forth view pattern. These results indicate that the user is having a hard time while using the RSHS website, hence needing improvement. Based on the evaluation of the redesigned website, usefulness scored 83,06, effectiveness 100%, efficiency 94%, learnability 86,11, satisfaction 77,75. Results on the redesigned website by eye tracking analysis indicate a decline in the scattered also back and forth pattern and it's much more structured. The significant rise in usability testing numbers and the structured gaze plot pattern results, prove that the redesigned RSHS website has better usability testing.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah dan berkat-Nya yang melimpah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Teknik di Universitas Katolik Parahyangan. Skripsi tersebut berjudul “Perancangan Ulang Fasilitas Reservasi Dan Pendaftaran Vaksin *Online* RSHS Menggunakan *Usability Testing* dan *Eye-Tracking*”.

Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak dibimbing dan dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga inti penulis yang selalu mendukung, memotivasi, dan mendoakan penulis dari awal penulisan skripsi hingga akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Thedy Yogasara, S.T., M.EngSc selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian skripsi dengan sabar dan penuh tanggung jawab, ucapan terima kasih terbesar penulisucapkan kepada beliau.
3. Ibu Dr. Johanna Renny Octavia Hariandja, S.T., M.Sc., PDEng dan Ibu Clara Theresia S.T., M.T. selaku penguji sidang proposal yang telah memberi masukan terkait penulisan skripsi yang penulis kerjakan.
4. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku kepala laboratorium yang telah membantu penulis dalam penyediaan tempat berlangsungnya pengambilan data dan peminjaman alat.
5. Teman-teman seperjuangan, yaitu Kenya, Tasya, Vionica, Indyra, Rania, Graciella yang sejak semester 1 berjuang bersama dan saling mendukung satu sama lain.
6. Teman-teman yang selalu ada dan memberikan motivasi, mendukung, dan menginspirasi dari awal penulisan sampai penyelesaian, yaitu Aubrey dan Kezia.

7. Teman dengan topik skripsi sejenis, yaitu Edwin yang berjuang bersama dalam penyelesaian penulisan skripsi.
8. Partisipan yang telah meluangkan waktu untuk melaksanakan pengambilan data terkait keperluan skripsi penulis.
9. Pihak lain yang bersangkutan namun tidak dapat penulis tuliskan.

Sekian ucapan terima kasih penulis terhadap pihak-pihak yang sangat berpengaruh terhadap penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena sadar akan keterbatasan yang ada. Maka dari itu, penulis sangat membutuhkan pihak yang berkontribusi untuk memberi dukungan, kritik, dan saran yang membangun. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan mohon maaf atas kekurangan yang ada.

Bandung, 3 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-8
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-22
I.4 Tujuan Penelitian	I-22
I.5 Manfaat penelitian.....	I-23
I.6 Metodologi penelitian	I-23
I.7 Sistematika Penulisan	I-27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 <i>Website</i>	II-1
II.2 <i>Desain Interaksi</i>	II-2
II.3 <i>Usability</i>	II-4
II.4 <i>Usability Testing</i>	II-6
II.5 <i>System Usability Scale Score</i>	II-7

II.6	Penyesuaian	II-8
II.7	<i>Eye Tracking</i>	II-10
II.8	Prototipe.....	II-13
 III	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	III-1
III.1	Kriteria yang Diuji	III-1
III.2	Pendahuluan Proses Pengumpulan Data Awal	III-2
III.2.1	Tujuan Pengujian.....	III-3
III.2.2	Pertanyaan Pengujian	III-3
III.2.3	Kriteria Responden	III-3
III.2.4	Metode Pengujian.....	III-5
III.2.5	Daftar Tugas Pengujian	III-6
III.2.6	Lingkungan dan Peralatan Pengujian	III-8
III.2.7	Peran Moderator Dalam Pengujian.....	III-8
III.2.8	Data yang Dikumpulkan.....	III-9
III.3	Rekapitulasi Skenario Pengumpulan Data Awal	III-13
III.4	Pengujian Awal Menggunakan <i>Usability Testing</i>	III-14
III.4.1	<i>Effectiveness</i>	III-15
III.4.2	<i>Efficiency</i>	III-17
III.4.3	<i>Usefulness</i>	III-18
III.4.4	<i>Learnability</i>	III-19
III.4.5	<i>Satisfaction</i>	III-21
III.5	Rekapitulasi Hasil <i>Usability Testing</i> Awal	III-21
III.6	Kendala Responden	III-22
III.7	Pengujian Awal Menggunakan <i>Eye-Tracking Analysis</i>	III-23

III.8	<i>Usability Problems Website Awal</i>	III-28
III.9	Perancangan Ulang <i>Website</i> RSHS	III-30
III.10	Evaluasi Akhir Menggunakan <i>Usability Testing</i>	III-37
III.10.1	<i>Effectiveness</i>	III-37
III.10.2	<i>Efficiency</i>	III-38
III.10.3	<i>Usefulness</i>	III-40
III.10.4	<i>Learnability</i>	III-41
III.10.5	<i>Satisfaction</i>	III-41
III.11	Rekapitulasi Hasil <i>Usability Testing</i> Setelah Perancangan Ulang.....	III-42
III.12	Kendala Responden Setelah Perancangan Ulang.....	III-43
III.13	Evaluasi Akhir Menggunakan <i>Eye-Tracking Analysis</i>	III-44
III.14	Perbandingan Hasil Evaluasi <i>Website</i> Awal dan Usulan	III-48
BAB IV ANALISIS		IV-1
IV.1	Analisis Pemilihan Metode dan Kriteria <i>Usability</i>	IV-1
IV.2	Analisis Hasil Evaluasi Awal <i>Website</i> RSHS Berdasarkan <i>Usability Testing</i>	IV-2
IV.3	Analisis Hasil Evaluasi Awal <i>Website</i> RSHS Berdasarkan <i>Eye-Tracking</i>	IV-4
IV.4	Analisis Hasil Evaluasi <i>Website</i> Usulan Berdasarkan <i>Usability Testing</i>	IV-5
IV.5	Analisis Hasil Evaluasi Awal <i>Website</i> Usulan Berdasarkan <i>Eye-Tracking</i>	IV-6
IV.6	Analisis Perbandingan Hasil Evaluasi Awal dan Akhir.....	IV-6

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Wawancara	I-14
Tabel I.2 Dimensi dan Variabel <i>Website Quality</i> (WebQual)	I-16
Tabel I.3 Hasil Survei.....	I-17
Tabel II.1 Pertanyaan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	II-7
Tabel II.2 Angka Penyesuaian Metode Shumard	II-9
Tabel III.1 Kriteria yang Diukur.....	III-1
Tabel III.2 Profil Responden	III-4
Tabel III.3 <i>Task Scenario</i>	III-6
Tabel III.4 Kuesioner <i>System Usability Scale</i>	III-9
Tabel III.5 Kuesioner <i>Perceived of Usefulness</i>	III-10
Tabel III.6 Kategori Skor <i>Usefulness</i>	III-12
Tabel III.7 Kuesioner <i>Perceived Ease of Use</i>	III-12
Tabel III.8 Rencana Pengujian Awal	III-13
Tabel III.9 Jenis <i>Error Website</i> Awal	III-15
Tabel III.10 Nilai <i>Effectiveness</i> Saat Ini.....	III-15
Tabel III.11 Perhitungan Waktu Standar	III-17
Tabel III.12 Nilai <i>Efficiency</i> Saat Ini.....	III-18
Tabel III.13 Nilai <i>Usefulness</i> Saat Ini	III-19
Tabel III.14 Nilai <i>Learnability</i> Saat Ini.....	III-20
Tabel III.15 Nilai <i>Satisfaction</i> Saat Ini.....	III-21
Tabel III.16 Rekapitulasi Hasil <i>Usability Testing</i> Awal	III-22
Tabel III.17 Rekapitulasi Awal Kendala Kualitatif Responden	III-22
Tabel III.18 Rekapitulasi Masalah Awal dan Indikator Hasil <i>Eye-tracking</i>	III-27
Tabel III.19 <i>Usability Problems</i> Saat Ini	III-28
Tabel III.20 Solusi <i>Usability Problems</i>	III-29
Tabel III.21 Solusi dan Perubahan Desain.....	III-30
Tabel III.22 Jenis <i>Error Website</i> Awal	III-37
Tabel III.23 Nilai <i>Effectiveness</i> Setelah Desain Ulang.....	III-38

Tabel III.24 Waktu Standar <i>Website</i> Usulan.....	III-39
Tabel III.25 Nilai <i>Efficiency</i> Setelah Desain Ulang.....	III-39
Tabel III.26 Nilai <i>Usefulness Website</i> Usulan.....	III-40
Tabel III.27 Nilai <i>Learnability</i> Setelah Desain Ulang.....	III-41
Tabel III.28 Nilai <i>Satisfaction</i> Setelah Desain Ulang	III-42
Tabel III.29 Rekapitulasi Hasil <i>Usability Testing Website</i> Usulan	III-43
Tabel III.30 Rekapitulasi Kendala Kualitatif Responden Setelah Perancangan Ulang	III-43
Tabel III.31 Perbandingan <i>Usability Testing Website</i> Awal dan Usulan.....	III-48

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Statistik Pasien Terkonfirmasi Positif COVID-19 di Kota Bandung	I-1
Gambar I.2 Perkembangan Pengguna Internet Tahun 2016-2020	I-2
Gambar I.3 Ulasan Aplikasi RSHS Go di <i>Google Play Store</i> 1	I-4
Gambar I.4 Ulasan Aplikasi RSHS Go di <i>Google Play Store</i> 2	I-4
Gambar I.5 Aplikasi RSHS Go di <i>Google Play Store</i>	I-5
Gambar I.6 Jumlah Pengunjung <i>Website</i> RSHS	I-6
Gambar I.7 <i>Ranking Website</i> RSHS	I-7
Gambar I.8 Tampilan Awal <i>Website</i> RSHS	I-9
Gambar I.9 Reservasi <i>Online</i> RSHS	I-10
Gambar I.10 Reservasi <i>Online</i> RSHS bagi Pasien yang Belum Terdaftar (Tanggal Pengobatan)	I-11
Gambar I.11 Reservasi <i>Online</i> RSHS bagi Pasien yang Belum Terdaftar (Data Diri)	I-11
Gambar I.12 Reservasi <i>Online</i> RSHS bagi Pasien yang Belum Terdaftar (Reservasi)	I-12
Gambar I.13 Pengisian Data Pendaftar Vaksin COVID-19 di RSHS	I-13
Gambar I.14 Metodologi Penelitian	I-24
Gambar II.1 Contoh Template Kuesioner <i>System Usability Scale</i> (SUS)	II-7
Gambar II.2 Kategori Skor Akhir <i>System Usability Scale</i> (SUS)	II-8
Gambar III.1 <i>Gazeplots</i> Awal <i>Task</i> 1 : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi	III-24
Gambar III.2 <i>Gazeplots</i> Awal <i>Task</i> 2 : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi	III-25
Gambar III.3 <i>Gazeplots</i> Awal <i>Task</i> 3 : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi	III-26
Gambar III.4 <i>Gazeplots</i> Awal <i>Task</i> 4 : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi	III-27
Gambar III.5 Tampilan Menu : (a) Sebelum ; (b) Sesusah	III-31
Gambar III.6 Tampilan Informasi Tanggal Reservasi : (a) Sebelum ; (b) Sesusah	III-32

Gambar III.7 Tampilan Struktur Informasi Form Data : (a) Sebelum ; X (b) Sesusah.....	III-33
Gambar III.8 Tampilan Pemilihan Tanggal Pendaftaran Vaksin : (a) Sebelum ; (b) Sesusah.....	III-34
Gambar III.9 Tampilan Pemilihan Tanggal Pendaftaran Vaksin	III-35
Gambar III.10 <i>Landing Page Website</i> Usulan : (a) Sebelum ; (b) Sesudah	III-36
Gambar III.11 <i>Gazeplots</i> Usulan Task 1 : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi.....	III-44
Gambar III.12 <i>Gazeplots</i> Usulan Task 2 : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi.....	III-45
Gambar III.13 <i>Gazeplots</i> Usulan Task 3 : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi.....	III-46
Gambar III.14 <i>Gazeplots</i> Usulan Task 4 (1) : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi	III-46
Gambar III.15 <i>Gazeplots</i> Usulan Task 4 (2) : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi	III-47
Gambar III.16 <i>Gazeplots</i> Usulan Task 4 (3) : (a) Kurang Baik ; (b) Referensi	III-47

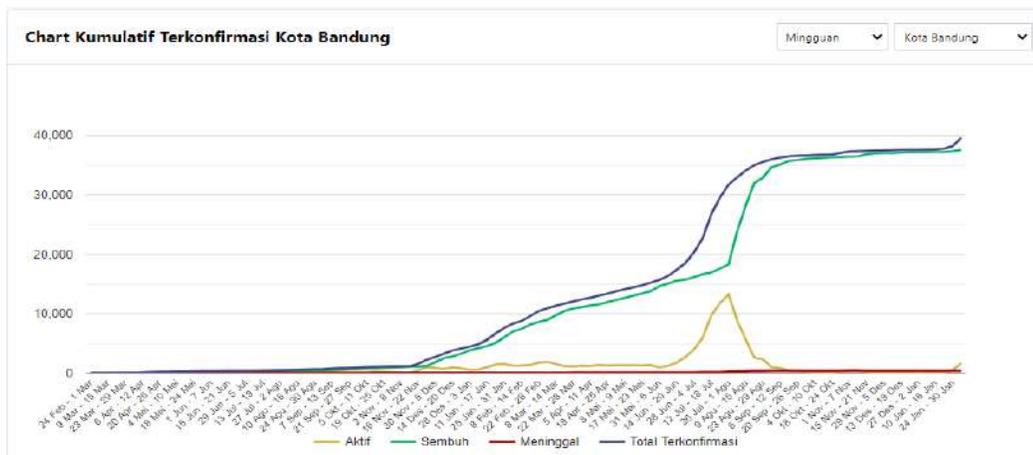
BAB I

PENDAHULUAN

Bagian ini akan membahas mengenai pendahuluan pada penelitian. Pendahuluan tersebut akan membahas latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Berikut merupakan penjelasan lebih rinci untuk setiap subbab.

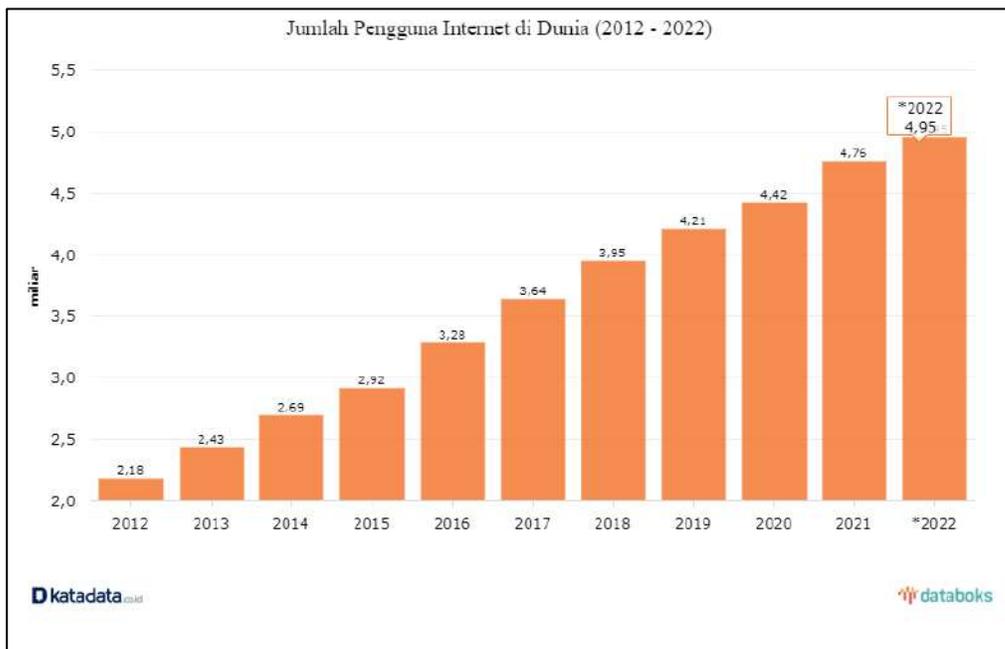
I.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 sudah berlangsung selama dua tahun ini. Wakil Menteri Kesehatan RI dr. Dante Saksono Harbuwono mengatakan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan angka kasus positif COVID-19 meningkat, yaitu mobilitas penduduk dan mutasi virus yang baru (Redaksi Sehat Negeriku, 2021). Hal tersebut menyebabkan peningkatan angka kasus positif COVID-19 sampai saat ini. Peningkatan tersebut juga dialami oleh Kota Bandung yang merupakan kota terbesar di provinsi yang memiliki penduduk terbanyak di Indonesia, yaitu Jawa Barat. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui Gambar I.1.



Gambar I.1 Data Statistik Pasien Terkonfirmasi Positif COVID-19 di Kota Bandung (Sumber: Pusat Informasi & Koordinasi Provinsi Jawa Barat, 2022).

Gambar I.1 merupakan grafik kumulatif pasien terkonfirmasi positif COVID-19 di Kota Bandung. Grafik tersebut menampilkan data dari 2 Maret 2020 sampai dengan 13 Februari 2022. Berdasarkan informasi yang diberikan WHO (BBC World Service, 2021), Virus COVID-19 tidak akan hilang dari muka bumi meskipun angka kasus pasien COVID-19 akan menurun seiring dengan penanganan yang semakin memadai. Hal tersebut membuat masyarakat akan hidup di era *New Normal*. Mengutip informasi yang diberikan Kompas.com (2020) tentang Apa itu *New Normal* di Tengah Pandemi *Corona*, *New Normal* merupakan perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal, namun ditambah dengan menerapkan protokol kesehatan sebagai upaya mencegah terjadinya penularan COVID-19. Secara sosial, masyarakat akan menjalani aktivitas yang diiringi dengan penerapan protokol kesehatan, seperti mengurangi kontak fisik dengan orang lain, menghindari kerumunan, serta menerapkan *Work from Home*. Hal tersebut menunjukkan banyak aktivitas dilakukan secara digital pada Era *New Normal* ini. Hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia yang dapat dilihat pada Gambar I.2.



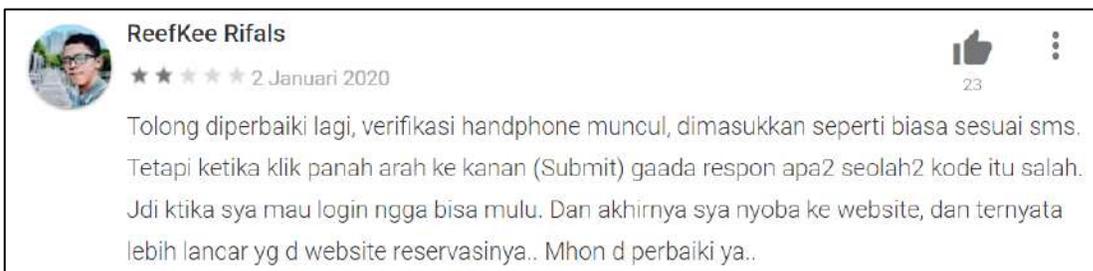
Gambar I.2 Perkembangan Pengguna Internet Tahun 2016-2020
(Sumber : Katadata, 2022)

Gambar I.2 menunjukkan bahwa pengguna internet semakin meningkat setiap tahunnya. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Budi Gunadi Sadikin mengatakan, jumlah pengguna internet yang meningkat secara drastis pada beberapa tahun ini dapat dijadikan sebagai peluang untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi pada bidang kesehatan untuk kepentingan masyarakat dan Kementerian Kesehatan sedang mempersiapkan transformasi digital pada bidang kesehatan tersebut sebagai strategi penanggulangan COVID-19 (Merdeka.com, 2021).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga merilis Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru yang sudah dirilis sejak tahun 2020 awal pandemi berlangsung (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Panduan teknis tersebut bertujuan untuk mempersiapkan manajemen pelayanan rumah sakit yang sesuai standar protokol kesehatan nasional, yang juga berlaku terhadap pasien atau pengunjung agar selalu mematuhi standar protokol kesehatan nasional, yaitu 5M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas). Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, pemerintah menganjurkan beberapa himbauan yang salah satunya adalah memulai pemanfaatan sistem informasi layanan *online* seperti untuk melakukan registrasi, reservasi, rekam medis elektronik, dan sistem pembayaran *online*. Hal tersebut diupayakan agar mengurangi jumlah orang yang berada di dalam rumah sakit dalam waktu yang bersamaan. Maka dari itu, sistem informasi yang dimiliki oleh rumah sakit menjadi hal yang krusial di masa pandemi seperti ini.

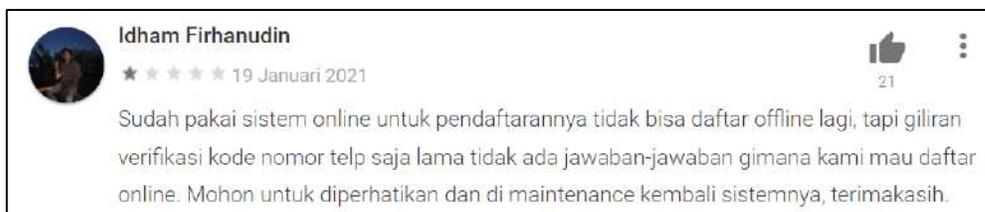
Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung (RSHS) merupakan rumah sakit Kelas A dan pusat rujukan nomor satu untuk pasien umum maupun pasien COVID-19 di Kota Bandung (Pusat Informasi COVID-19 Kota Bandung, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah, terutama pemerintahan Jawa Barat dan Kota Bandung, memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap kesiapan RSHS terkait melayani pasien. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, salah satu himbauan yang diberikan pemerintah adalah memulai pemanfaatan sistem informasi layanan *online*. Maka dari itu, RSHS sebagai rumah sakit rujukan pertama pasien COVID-19 maupun non COVID-19, tentunya perlu memperhatikan kesiapannya dalam pelayanan *online*.

Saat ini, RSHS memiliki sistem informasi berbasis *website* dan aplikasi. Selain itu, RSHS juga menggunakan media informasi seperti *Instagram* dan *Whatsapp* sebagai pendukung untuk menyalurkan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada pihak Hubungan Masyarakat RSHS, saat ini RSHS menggunakan *website* sebagai sumber informasi utama. Sedangkan, aplikasi (RSHS GO) sudah tidak terlalu digunakan, karena belum tersedianya kembali *developer* untuk mengembangkan aplikasi tersebut. Hal ini dapat teridentifikasi juga dari *latest update* aplikasi yang terdapat pada *Google Play Store* dan banyak menu pada aplikasi tersebut yang tidak dapat difungsikan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa contoh ulasan yang diberikan pengguna aplikasi RSHS GO yang dapat dilihat pada Gambar I.3 dan Gambar I.4.



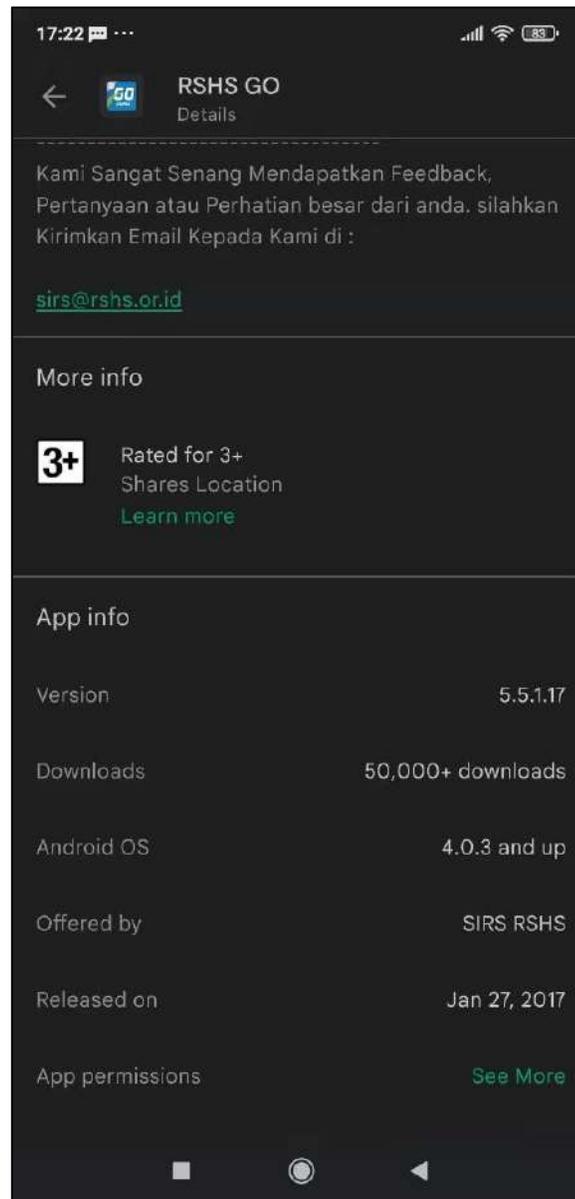
Gambar I.3 Ulasan Aplikasi RSHS Go di *Google Play Store* 1
(Sumber: *Google Playstore*, 2022)

Gambar I.3 di atas merupakan ulasan yang diberikan oleh akun bernama ReefKee Rifals. Ulasan tersebut mengatakan bahwa saat *user* memasukkan kode verifikasi ke dalam aplikasi, tombol *submit* tidak berfungsi. Hal tersebut membuat *user* berpikir bahwa kode yang dimasukkan salah terus menerus dan tidak bisa melakukan *log in*. Pada akhirnya, pengguna beralih untuk mencoba menggunakan *website*.



Gambar I.4 Ulasan Aplikasi RSHS Go di *Google Play Store* 2
(Sumber: *Google Playstore*, 2022)

Contoh ulasan yang kedua diberikan oleh akun bernama Idham Firhanudin yang ingin melakukan pendaftaran secara *online*. *User* tersebut mengatakan bahwa verifikasi kode yang dikirim melalui nomor telepon tidak kunjung datang. Hal tersebut mengakibatkan *user* tersebut tidak dapat melakukan pendaftaran *online*.



Gambar 1.5 Aplikasi RSHS Go di Google Play Store
(Sumber: Google Playstore, 2022)

Gambar I.5 merupakan informasi mengenai aplikasi RSHS Go yang terdapat di *Google Play Store*. Dapat dilihat bahwa *Version* dari aplikasi tersebut adalah 5.5.1.17 yang memiliki arti bahwa terakhir aplikasi tersebut diperbarui adalah pada tahun 2017. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi RSHS Go saat ini tidak begitu dipakai sebagai sistem informasi RSHS.

TODAY		23 February 2022			
8,874 Page views	2,691 Visitors	1,984 (73.7%) First time visitors	28 LIVE Users online	4m 21s Average visit length	3.29 Page views per visit

Gambar I.6 Jumlah Pengunjung *Website* RSHS
(Sumber : Histats, 2022)

Gambar I.6 menunjukkan data jumlah pengunjung *website* RSHS di satu hari pada tanggal 23 Februari 2022. Dapat dilihat bahwa terdapat total 8.874 halaman pada *website* RSHS yang dibuka oleh pengguna, 2.691 pengguna yang berkunjung melalui pencarian *Google* maupun *link* yang tertera pada media sosial RSHS, dan 28 pengguna yang saat itu sedang membuka halaman *website* RSHS (*Online*). Hal tersebut menunjukkan bahwa *website* dari RSHS lebih aktif digunakan sampai saat ini dibanding aplikasi RSHS Go. Maka dari itu, penelitian kali ini berfokus pada evaluasi terhadap *website* RSHS.

Evaluasi *website* dapat dilakukan dengan melakukan *benchmarking* terhadap kompetitor sejenis untuk mengetahui kualitas *website* tersebut. *Alexa* merupakan sebuah *platform* yang memiliki manfaat untuk mengukur *ranking* sebuah situs untuk melakukan evaluasi kualitas situs terkait serta analisis kompetitor. Melalui *Alexa*, dapat diketahui urutan *ranking* sebuah *website* di dunia maupun di negara *website* tersebut berasal. Manfaat yang diberikan *Alexa* ini akan diterapkan pada *website* yang dimiliki RSHS untuk mengukur kualitas yang dimiliki.



Gambar I.7 *Ranking Website RSHS*
(Sumber: Alexa, 2022)

Berdasarkan Gambar I.7 yang merupakan hasil analisis dari *Alexa* pada tahun 2022, *website* RSHS berada pada *ranking* 494.501 di dunia serta 12.841 di Indonesia. *Alexa* juga menunjukkan *website* sejenis yang lebih dulu diakses oleh *user* untuk menunjukkan kompetitor yang ada. Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa *website* RSHS belum cukup memadai secara kualitas. Kualitas *website* sendiri salah satunya dapat dilihat dari aspek *usability*, yang merupakan ukuran kemudahan penggunaan dari *user interface website* tersebut (Nielsen, 2012).

Menurut Jordan (2000), hirarki kebutuhan pengguna terdiri dari tiga tingkatan, yaitu *functionality*, *usability*, dan *pleasure*. Kebutuhan pengguna akan fungsionalitas *website* sudah cukup terpenuhi, karena pengguna dapat mencapai tujuannya dengan menggunakan *website* RSHS daripada aplikasi RSHS. Hal tersebut terbukti pada salah satu ulasan pengguna pada Gambar I.4 yang menunjukkan bahwa *website* RSHS lebih memiliki fungsionalitas yang baik daripada aplikasi RSHS Go. Berbeda dengan kebutuhan pengguna dari sisi *usability*, aspek *usability* yang

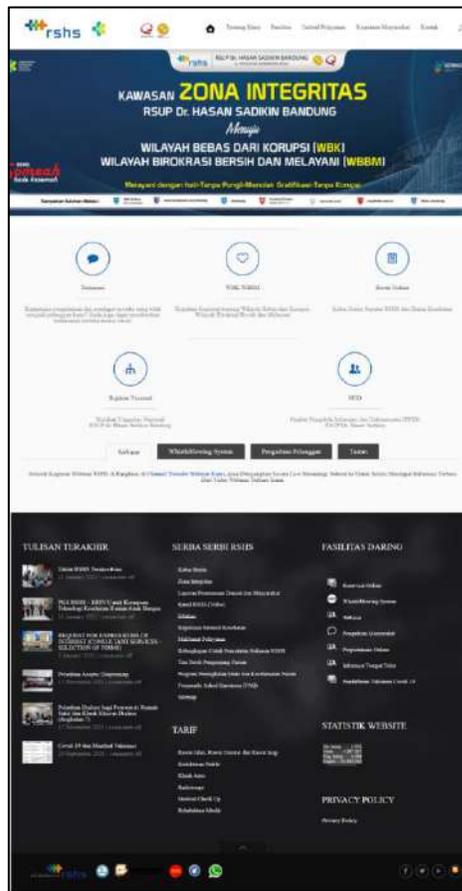
dimiliki *website* RSHS masih kurang baik. Berdasarkan observasi terhadap *website* RSHS, menu-menu utama tidak diletakkan di bagian yang mudah ditemukan oleh *user*, sehingga *user* perlu mencari terlebih dahulu menu tujuannya. *Usability* juga memengaruhi pemenuhan kebutuhan pengguna yang ketiga, yaitu *pleasure*, jika hanya dari sisi fungsionalitas saja yang sudah cukup namun dari sisi *usability* belum baik, maka kesenangan atau *pleasure* yang dirasakan pengguna juga tidak maksimal. Maka dari itu, penelitian ini akan melakukan evaluasi terkait *usability* dari *website* RSHS. Evaluasi tersebut dilakukan melalui *Usability Testing* dan *Eye Tracking Analysis*. *Usability Testing* akan melibatkan responden yang dianggap mewakili target pengguna untuk mengevaluasi produk agar mencapai kriteria *usability* yang baik (Rubin & Chisnell, 2008). *Eye Tracking Analysis* akan menghasilkan sebuah proses yang menunjukkan kemana orang melihat, mengikuti, dan merekam pergerakan titik yang dilihat (Rouse, 2013), sehingga interaksi pengguna dan *usability* dari *website* dapat dievaluasi secara lebih objektif.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pengaruh era digital yang saat ini sedang berlangsung cukup memberi pengaruh yang signifikan terkait perilaku manusia, yaitu cenderung ingin menggunakan cara yang mudah, cepat, dan efisien untuk melakukan sesuatu yang sedang diperlukan, karena melalui satu benda saja, yaitu *smartphone*, masyarakat dapat mengeksplorasi berbagai informasi yang terdapat di dunia. Maka dari itu, hampir semua sektor kehidupan mulai menggunakan teknologi dalam memberikan informasi kepada masyarakat luas. Saat ini, penggunaan teknologi sudah sampai pada sektor kesehatan, salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang secara umum memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Aditama, 2002). Teknologi dapat memberikan manfaat yang besar bagi pihak yang bersangkutan (rumah sakit dan pasien), yaitu mempermudah pasien dalam mendapatkan informasi dan layanan kesehatan, membuat alur kerja rumah sakit yang lebih efisien, sebagai alat pemasaran rumah sakit yang dapat menjangkau pasien lebih luas, serta

mencegah penularan penyakit akibat banyak pasien yang berada dalam rumah sakit dalam waktu yang bersamaan.

Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung (RSHS) adalah objek dalam penelitian kali ini yang merupakan rumah sakit kelas A serta menjadi pusat rujukan nomor 1 untuk pasien umum maupun pasien COVID-19 di Kota Bandung. Saat ini RSHS menggunakan *website* sebagai sistem informasi utama untuk memberi informasi kepada masyarakat. Gambar I.8 merupakan tampilan utama dari *website* RSHS atau dapat disebut juga dengan *homepage*. *Homepage* merupakan halaman pertama yang dilihat *user* saat mengakses *website* tersebut, melalui *homepage* ini diharapkan dapat memudahkan navigasi dalam mengakses halaman lain yang terdapat pada *website*.



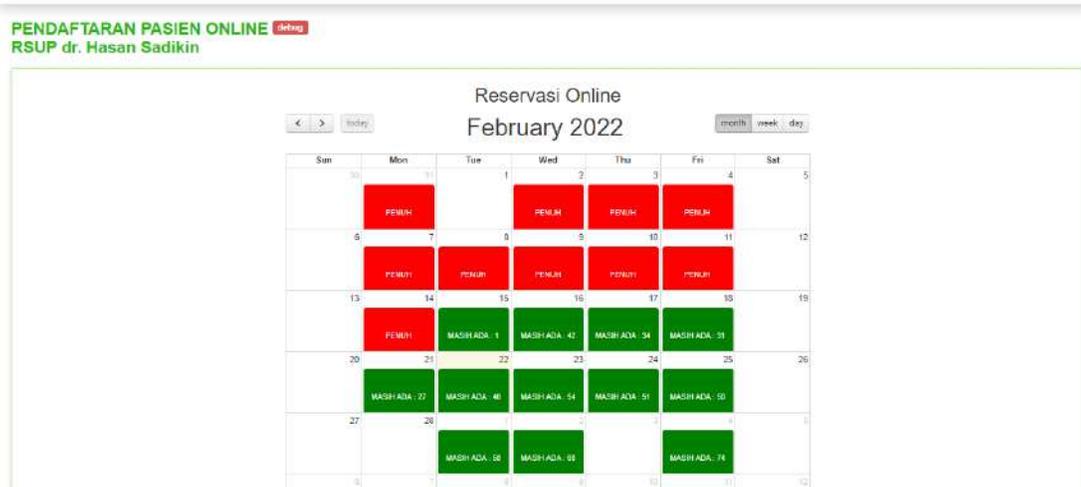
Gambar I.8 Tampilan Awal *Website* RSHS (Sumber : rshs, 2022)

Berdasarkan Gambar 1.8 dapat dilihat bahwa informasi yang tersedia pada *website* RSHS sangat beragam, mulai dari pengenalan tentang RSHS, fasilitas yang tersedia, tarif pengobatan, pelayanan daring, kontak, kepuasan masyarakat, sampai artikel RSHS. Namun, struktur navigasi *website* tersebut terlihat tidak beraturan dan tidak memprioritaskan informasi penting seperti menu *action* yang dapat dilakukan oleh *user* terkait layanan daring yang disediakan RSHS, yaitu reservasi *online*, pendaftaran vaksinasi COVID-19, dan konsultasi *online* untuk pasien yang sedang menjalani isolasi mandiri di rumah. Layanan daring tersebut terpisah dari halaman utama *website* RSHS yang dapat diakses melalui *footer website* RSHS.



Gambar 1.9 Reservasi *Online* RSHS
(Sumber: rshs, 2022)

Gambar 1.9 menunjukkan salah satu layanan *online* yang disediakan RSHS, yaitu reservasi *online*. Layanan reservasi *online* ini disediakan baik bagi masyarakat yang belum pernah berkunjung maupun sudah pernah berkunjung sebagai pasien RSHS. Pada tampilan reservasi bagi pasien yang belum pernah berkunjung terdapat beberapa informasi yang diminta, yaitu tanggal untuk berobat, data diri pasien, dan metode pembayaran.



Gambar I.10 Reservasi *Online* RSHS bagi Pasien yang Belum Terdaftar (Tanggal Pengobatan)
(Sumber: rshs, 2022)

Gambar I.10 menunjukkan informasi tanggal berobat yang perlu diisi oleh pasien. Pada halaman ini prioritas aksi dari *user* adalah mendapatkan tanggal yang masih memiliki kuota untuk berobat. Maka dari itu, *user* cenderung akan mengira bahwa pemilihan tanggal reservasi juga dapat dilakukan pada bagian ini. Namun, bagian ini ternyata hanya untuk mengetahui tanggal yang tersedia, tidak ada aksi yang dapat dilakukan oleh *user* selain mengubah bulan dan mengganti tampilan tanggal menjadi tampilan per bulan, per minggu, atau per hari.



Gambar I.11 Reservasi *Online* RSHS bagi Pasien yang Belum Terdaftar (Data Diri)
(Sumber: rshs, 2022)

Pengisian data diri adalah salah satu hal yang perlu dilakukan saat pasien ingin melakukan reservasi pada RSHS. Berdasarkan Gambar I.11, dapat dilihat bahwa RSHS menggunakan simbol di setiap bagian kiri kolom pengisian formulir. Namun, simbol yang digunakan banyak yang tidak selaras dengan informasi yang diminta, dan simbol yang sama seringkali diulang penggunaannya. Hal tersebut hanya memberi kesan ramai pada area itu, karena simbol tidak memperjelas informasi terkait.

ANAK		ORTHOPEDI	
Umum Hematologi-Onkologi Talasemia Tumbuh Kembang Dan Psikiatri Sosial	Senin S.D Jumat	Umum	Senin S.D Jumat
Paru/Respirasi / Pulmonologi	Senin, Selasa, Kamis Dan Jumat	Anak (Pediatric)	Senin Dan Rabu
Neurologi Kardiologi	Senin, Selasa, Rabu Dan Kamis	Tulang Belakang (Spine)	Selasa Dan Kamis
Infeksi Gastro-Hepatology	Selasa Dan Jumat	Rekonstruksi (Rekonstruksi) Kaki Dan Pergelangan Kaki (Foot And Ankle)	Rabu Dan Jumat
Neonatalogi Endokrin	Senin Dan Kamis	Tangan (Hand) Cedera Olah Raga (Sport Injury)	Senin Dan Kamis
Nutrisi Dan Penyakit Metabolik	Rabu Dan Jumat	Tumor (Onkologi)	Selasa Dan Jumat
Alergi Immunologi Nefrologi (Gajra)	Selasa Dan Kamis	Advanced Trauma	Selasa

KHUSUS Perilaku ANAK Dan ORTHOPEDI Disediakan Dokter Sesuai Jadwal

Gambar I.12 Reservasi *Online* RSHS bagi Pasien yang Belum Terdaftar (Reservasi) (Sumber: rshs, 2022)

Gambar I.12 menunjukkan bagian dari proses reservasi *online*, yaitu menentukan metode pembayaran dan pemilihan tanggal reservasi. Pemilihan tanggal reservasi dapat ditentukan pasien setelah melihat informasi tanggal tersedia yang terdapat pada bagian awal *website* dan jadwal dokter pada bagian bawah *website*. Hal tersebut dapat menjadi hal yang menyulitkan *user*, karena informasi yang berkaitan diletakkan berjauhan dan menuntut *user* untuk mengingat (*recall*).

Pendaftaran vaksin COVID-19 merupakan salah satu layanan daring yang disediakan oleh RSHS. Halaman ini terpisah dari *website* utama RSHS (www.rshs.or.id) dan dapat diakses melalui bagian bawah (*footer*) *website* utama

tersebut. Fasilitas vaksin dapat digunakan oleh masyarakat yang belum pernah menerima vaksin dosis ke-1 maupun dosis ke-2 dan bagi masyarakat yang sudah menerima vaksin Dosis ke-1 di RSHS. Jika sudah menerima vaksin Dosis ke-1, namun tidak menerimanya di RSHS maka tidak bisa mendaftar vaksin Dosis ke-2 nya di RSHS. Untuk pendaftaran vaksin tersebut terdapat tiga langkah, yaitu memasukkan identitas berupa Nomor KTP, memilih waktu melakukan vaksin, dan riwayat reservasi. Gambar I.13 merupakan tampilan pengisian data yang akan dilakukan oleh masyarakat jika ingin daftar vaksin di RSHS.

1. Masukan Identitas

NK (NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN)
3271064110990012

CEK DATA

Data anda sudah terdaftar sebagai **SASARAN VAKSIN** pada sistem reservasi vaksin kami. Silahkan periksa kembali data anda.

NAMA LENGKAP
ALDA MARITA SUGIEANTO

NOMOR WHATSAPP
+62 813-1425-9992

TANGGAL LAHIR
1 October 1999

JENIS KELAMIN
Perempuan

USIA
23 tahun

Tanda tangan digital **KANJUEWAN**
ketepatan data yang anda masukkan, akan mempermudah kami mengirimkan undangan vaksin kepada anda.

2. Pilih Waktu

February 2022

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

Silahkan pilih waktu yang anda inginkan, lalu pilih vaksin yang tersedia atau yang anda inginkan.

Kami menaipikan quota dalam bentuk persentase peminatan peserta vaksin

3. Riwayat Reservasi

Belum ada riwayat reservasi vaksin
Silahkan lengkapi data pada step 1 dan 2

Tidak ada aktifitas vaksin pada hari yang anda pilih. Silahkan pilih jadwal vaksin yang lain.

Gambar I.13 Pengisian Data Pendaftar Vaksin COVID-19 di RSHS
(Sumber: rshs, 2022)

Bagian pertama, *user* akan diminta untuk memasukkan nomor identitas (Nomor KTP) yang kemudian diikuti dengan pengisian nomor *handphone* yang digunakan sebagai nomor *Whatsapp user* tersebut. Setelah itu, *user* akan diminta untuk memilih waktu vaksinasi. Namun, tidak ada tanda pada tanggal berapa saja aktifitas vaksinasi dilaksanakan. Hal tersebut dapat membuat bingung *user* dalam memilih tanggal.

Identifikasi masalah selanjutnya dilakukan dengan melakukan wawancara kepada responden dengan metode *convenience sampling* dan kriteria yang sudah ditentukan. *Convenience sampling* merupakan metode penentuan sampel secara bebas sesuai dengan kehendak peneliti (Sugiyono, 2015). Metode *sampling* tersebut dinilai cocok digunakan saat peneliti tidak memiliki data populasi berbentuk *sampling frame*, sehingga metode *sampling* ini diaplikasikan berdasarkan kemudahan dalam pengambilan sampel (Willy & Jogiyanto, 2015). Kriteria responden yang digunakan adalah responden memiliki usia pada rentang usia produktif (15 – 60 tahun) dan pernah menggunakan *website* RSHS dalam jangka waktu dua minggu terakhir. Wawancara ini dilakukan dengan memberi pertanyaan kepada responden terkait layanan daring apa yang responden gunakan dan kesulitan yang dirasakan oleh responden tersebut ketika menggunakan *website* RSHS. Tabel I.1 merupakan hasil dari wawancara yang dilakukan terhadap 10 responden.

Tabel I.1 Hasil Wawancara

Pendaftaran Vaksin				
No.	Kesulitan	Kriteria Umum	Kriteria Usability	Jumlah
1.	Tidak tahu jadwal vaksin selanjutnya	Tampilan	<i>Learnability</i>	1
2.	Bingung memilih tanggal, karena tidak tahu tanggal yang masih tersedia untuk melakukan vaksin	Tampilan	<i>Learnability, Effectiveness</i>	3
3.	Sulit menemukan situs pendaftaran vaksin di <i>website</i> RSHS	Tampilan	<i>Learnability</i>	1
Reservasi Online				
No.	Kesulitan	Kriteria Umum	Kriteria	Jumlah
1.	Bingung mengetahui jadwal dokter yang tersedia	Tampilan	<i>Learnability</i>	1
2.	Bingung memilih tanggal karena keterangan tanggal tersedia dan jadwal dokter ada yang tidak sinkron dan peletakan yang jauh	Tampilan	<i>Learnability, Efficiency, Effectiveness</i>	2
3.	Sulit menemukan menu reservasi <i>online</i> di <i>website</i> RSHS	Tampilan	<i>Learnability</i>	2

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, hal pertama yang didapat adalah layanan daring yang sering digunakan adalah Pendaftaran Vaksin dan Reservasi *Online*. Karena itu penelitian ini akan berfokus pada layanan daring Pendaftaran Vaksin dan Reservasi *Online*. Dalam wawancara terdapat lima orang pengguna layanan daring Pendaftaran Vaksin dan lima orang lainnya pengguna layanan daring Reservasi *Online*. Mayoritas kesulitan yang dialami responden terdapat pada kriteria *learnability*, *effectiveness*, dan *efficiency*. Responden pengguna layanan daring pendaftaran vaksin merasakan kesulitan pada saat memilih tanggal vaksin akibat tidak adanya informasi mengenai jadwal aktifitas vaksin yang akan datang dan sempat mengalami kendala saat mencari akses ke situs pendaftaran vaksin melalui *website* utama RSHS. Sedangkan, responden yang pernah melakukan reservasi *online* mengalami kesulitan saat mencari tanggal yang tersedia untuk berobat, karena penempatan informasi yang saling berhubungan tidak diletakkan berdekatan dan responden juga mengalami sedikit kendala saat mencari akses ke situs Reservasi *Online* melalui *website* utama RSHS.

Setelah wawancara, responden diminta untuk mengisi survei terkait evaluasi *website* RSHS. Hal tersebut bertujuan untuk menguatkan perumusan masalah yang akan ditentukan kemudian. Survei dilakukan dengan cara menyusun kuesioner dengan sejumlah pertanyaan yang akan responden isi. Pertanyaan yang terdapat pada *website* tersebut adalah menggunakan metode atau teknik yang bernama *Website Quality* (WebQual). WebQual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung (Candra, 2012). *WebQual* ini telah dikembangkan sejak 1998 dan menghasilkan empat versi berdasarkan iterasi analisis yang telah dilakukan. Pada penelitian kali ini, versi yang diterapkan adalah *WebQual* 4.0. Tabel 1.2 merupakan dimensi dan variabel yang menggambarkan metode *WebQual* 4.0 tersebut (Barnes & Vidgin, 2002).

Tabel I.2 Dimensi dan Variabel *Website Quality* (WebQual)

Dimensi	Variabel <i>WebQual 4.0</i>
Kegunaan (<i>Usability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Tampilan atraktif 5. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> 6. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i> 7. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 8. Kemudahan untuk menemukan alamat <i>website</i>
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 9. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 10. Menyediakan informasi yang up to date 11. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 12. Menyediakan informasi yang cukup detail 13. Menyajikan informasi dalam format sesuai 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyediakan informasi yang relevan 16. Menyediakan informasi yang akurat 17. Menyajikan informasi dalam format sesuai
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 18. Mempunyai reputasi yang baik 19. Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi 20. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 21. Adanya suasana komunitas 22. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 23. Kemudahan untuk berkomunikasi 24. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan jasa yang diberikan

(lanjut)

Tabel I.2 Dimensi dan Variabel *Website Quality* (WebQual) (lanjutan)

Dimensi	Variabel <i>WebQual</i> 4.0
Impresi Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>)	25. Tampilan situs secara keseluruhan baik

(Sumber: Barnes & Vidgin, 2002)

Survei ini bermanfaat untuk menguatkan permasalahan yang tidak tersampaikan sebelumnya pada saat sesi wawancara. Pada penelitian kali ini, berfokus kepada aspek *usability*, maka dari itu dimensi dari *WebQual* yang diimplementasikan hanya dimensi kegunaan atau *usability*. Tabel I.3 berikut ini merupakan hasil dari survei yang telah dilakukan.

Tabel I.3 Hasil Survei

Kegunaan (<i>Usability</i>)									
Hasil Survei	Penjelasan								
<p>1. Kemudahan untuk dioperasikan</p> <p>WEBSITE RSHS mudah untuk dioperasikan</p> <table border="1"> <caption>Data for Kemudahan untuk dioperasikan</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Setuju</td> <td>30.0%</td> </tr> <tr> <td>Tidak Setuju</td> <td>40.0%</td> </tr> <tr> <td>Netral</td> <td>30.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Setuju	30.0%	Tidak Setuju	40.0%	Netral	30.0%	<p>Pada bagian ini, mayoritas <i>user</i> merasa tidak setuju bahwa <i>website</i> RSHS mudah untuk dioperasikan. Hal tersebut menunjukkan terdapat indikasi bahwa <i>website</i> RSHS belum memiliki <i>usability</i> yang baik.</p>
Kategori	Persentase								
Setuju	30.0%								
Tidak Setuju	40.0%								
Netral	30.0%								
<p>2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti</p> <p>Interaksi dengan WEBSITE RSHS jelas dan dapat dimengerti</p> <table border="1"> <caption>Data for Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Setuju</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>Tidak Setuju</td> <td>30.0%</td> </tr> <tr> <td>Netral</td> <td>50.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Setuju	20.0%	Tidak Setuju	30.0%	Netral	50.0%	<p>Bagian ini menunjukkan, mayoritas <i>user</i> memilih tidak setuju dan netral terhadap <i>website</i> RSHS memiliki interaksi yang jelas dan dapat dimengerti.</p>
Kategori	Persentase								
Setuju	20.0%								
Tidak Setuju	30.0%								
Netral	50.0%								

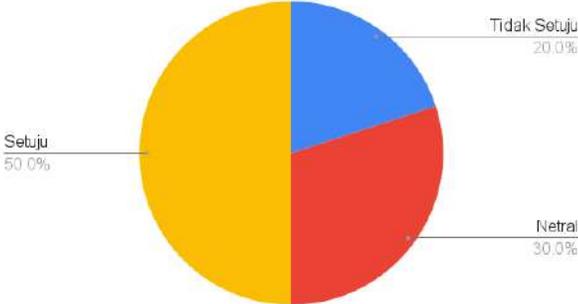
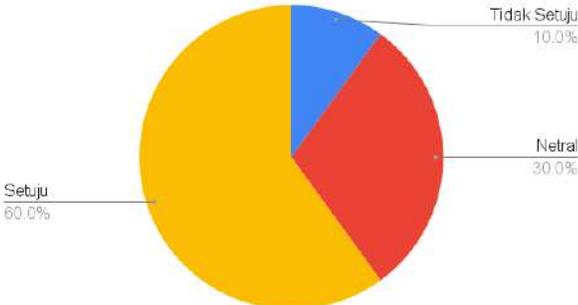
(lanjut)

Tabel I.3 Hasil Survei (lanjutan)

Kegunaan (<i>Usability</i>)									
Hasil Survei	Penjelasan								
<p>3. Kemudahan untuk Navigasi</p> <p>Saya mudah dalam bernavigasi di WEBSITE RSHS</p> <table border="1"> <caption>Data for Item 3: Kemudahan untuk Navigasi</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Setuju</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>Tidak Setuju</td> <td>40.0%</td> </tr> <tr> <td>Netral</td> <td>40.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Setuju	20.0%	Tidak Setuju	40.0%	Netral	40.0%	<p>Mayoritas <i>user</i> juga memilih tidak setuju dan netral untuk kemudahan bernavigasi pada <i>website</i> RSHS.</p>
Kategori	Persentase								
Setuju	20.0%								
Tidak Setuju	40.0%								
Netral	40.0%								
<p>4. Tampilan Atraktif</p> <p>WEBSITE RSHS mempunyai tampilan yang atraktif</p> <table border="1"> <caption>Data for Item 4: Tampilan Atraktif</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Setuju</td> <td>30.0%</td> </tr> <tr> <td>Tidak Setuju</td> <td>60.0%</td> </tr> <tr> <td>Netral</td> <td>10.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Setuju	30.0%	Tidak Setuju	60.0%	Netral	10.0%	<p>Banyak dari <i>user</i> juga memilih tidak setuju bahwa <i>website</i> RSHS memiliki tampilan yang atraktif.</p>
Kategori	Persentase								
Setuju	30.0%								
Tidak Setuju	60.0%								
Netral	10.0%								
<p>5. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i></p> <p>WEBSITE RSHS mempunyai tampilan yang sesuai dengan jenis <i>website</i></p> <table border="1"> <caption>Data for Item 5: Tampilan sesuai dengan jenis website</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Setuju</td> <td>30.0%</td> </tr> <tr> <td>Netral</td> <td>70.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Setuju	30.0%	Netral	70.0%	<p>Bagian ini mayoritas memilih netral dan setuju bahwa tampilan <i>website</i> RSHS sesuai dengan jenisnya, yaitu <i>website</i> rumah sakit.</p>		
Kategori	Persentase								
Setuju	30.0%								
Netral	70.0%								

(lanjut)

Tabel I.3 Hasil Survei (lanjutan)

Kegunaan (<i>Usability</i>)	
Hasil Survei	Penjelasan
<p>6. Adanya tambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i></p> <p>Adanya tambahan pengetahuan dari informasi di WEBSITE RSHS</p>  <p>Setuju 50.0%</p> <p>Netral 50.0%</p>	<p>Bagian ini juga <i>user</i> memilih netral dan setuju bahwa terdapat tambahan informasi yang <i>user</i> dapatkan setelah mengakses <i>website</i> RSHS.</p>
<p>7. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi</p> <p>Pengaturan informasi di WEBSITE RSHS sudah tepat</p>  <p>Setuju 50.0%</p> <p>Tidak Setuju 20.0%</p> <p>Netral 30.0%</p>	<p>Menurut <i>user</i>, pengaturan informasi pada <i>website</i> RSHS sudah tepat. Maka dari itu, hasil survei bagian ini pilihan netral dan setuju lebih dominan.</p>
<p>8. Kemudahan untuk menemukan alamat <i>website</i></p> <p>Mudah untuk menemukan alamat WEBSITE RSHS</p>  <p>Setuju 60.0%</p> <p>Tidak Setuju 10.0%</p> <p>Netral 30.0%</p>	<p>Mayoritas dari <i>user</i> setuju bahwa <i>website</i> RSHS mudah ditemukan.</p>

(lanjut)

Tabel I.3 Hasil Survei (lanjutan)

Keseluruhan (<i>Overall Impression</i>)									
Hasil Survei	Penjelasan								
9. Tampilan situs secara keseluruhan baik Tampilan WEBSITE RSHS secara keseluruhan baik <table border="1"> <caption>Data for Pie Chart: Tampilan WEBSITE RSHS secara keseluruhan baik</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Setuju</td> <td>55.6%</td> </tr> <tr> <td>Setuju</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>Netral</td> <td>22.2%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Setuju	55.6%	Setuju	22.2%	Netral	22.2%	Menurut <i>user</i> , tampilan keseluruhan <i>website</i> RSHS masih belum baik. Hal tersebut dibuktikan dengan mayoritas <i>user</i> memilih pilihan tidak setuju untuk tampilan <i>website</i> RSHS secara keseluruhan sudah baik.
Kategori	Persentase								
Tidak Setuju	55.6%								
Setuju	22.2%								
Netral	22.2%								
No.	Q9. Saran apakah yang dapat diberikan terhadap kualitas website RSHS?								
1	berikan informasi yg jelas, interface saat ini membingungkan								
2	lebih menarik lagi.								
3	sudah lumayan								
4	Ditingkatkan								
5	-								
6	menunya kebanyakan jadi pusing								
7	menu yang sering dicari sama orang diletakkan di tempat yang mudah ditemukan dan kasih informasi yang detail								
8	-								
9	Kasih informasi ter-update pada layanan daring								
10	Di sederhanakan lagi websitenya								

Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan melalui observasi, wawancara, dan survei, diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan layanan daring yang disediakan RSHS untuk melakukan reservasi *online* dan pendaftaran vaksin. Terdapat beberapa responden yang mengakses layanan tersebut melalui *website* utama RSHS, maka dari itu penelitian kali ini akan berfokus pada tampilan *website* utama RSHS beserta dengan tampilan di setiap proses reservasi *online* dan pendaftaran vaksin. Berdasarkan hasil survei yang di dapat pada Tabel I.3 dapat disimpulkan bahwa kualitas dari *website* RSHS masih belum cukup baik. Melalui penelitian ini

diharapkan dapat menjadi solusi yang mempermudah *user* dalam menggunakan layanan daring yang disediakan oleh RSHS.

Eye tracking merupakan metode yang dapat menunjukkan proses kemana mata orang melihat, mengikuti, dan merekam pergerakan titik yang dilihat (Rouse, 2013). Melalui visualisasi yang dihasilkan oleh *eye tracking* seperti *gaze replay*, *gaze plots*, *heat maps*, dan *area of interest (AOI)*, dinilai mampu memberikan informasi tambahan dalam mengidentifikasi masalah *usability* dan menginterpretasikan desain (Ross, 2009). Selain menerapkan *Eye Tracking Analysis*, *Usability Testing* juga akan dilakukan pada penelitian ini. *Usability testing* digunakan untuk melakukan tes terhadap websie RSHS kepada *user* yang sesuai dengan target pengguna untuk mengevaluasi desain agar dapat diperbaiki dan meminimalisir rasa frustrasi yang dialami *user* (Rubin dan Chisnell, 2008). Melalui *Usability Testing* akan teridentifikasi kekurangan yang terdapat pada *website* RSHS untuk diperbaiki dan menghasilkan produk yang lebi *usable*.

Perancangan *website* menggunakan *usability testing* dan *eye tracking analysis* sebelumnya telah dilakukan oleh Tesavrita, Martaleo, Damayanti & Yuniari (2014) pada *website* hotel. Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Herawati, Halim & Tesavrita terhadap *website* Rakuten yang merupakan salah satu *website e-commerce*, dan Sintiar (2013) juga melakukan penelitian sejenis terhadap *website* tiketux.com yang merupakan *website* pemesanan tiket travel dan tiket bus.

Identifikasi masalah diatas bermanfaat untuk disimpulkannya rumusan masalah yang akan menjadi fokus utama dari penelitian yang dilakukan. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian kali ini:

1. Bagaimana hasil evaluasi awal yang dilakukan terhadap *website* Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung berdasarkan *Usability Testing* dan *Eye Tracking Analysis*?
2. Bagaimana hasil perancangan ulang dari *website* RSHS?
3. Bagaimana hasil evaluasi dari rancangan ulang *website* RSHS berdasarkan *Usability Testing* dan *Eye Tracking Analysis*?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Batasan masalah dan asumsi penelitian perlu diidentifikasi terlebih dahulu dalam melakukan penelitian. Hal tersebut bertujuan agar penelitian yang dilakukan dapat lebih fokus dan terarah. Berikut merupakan batasan masalah yang diterapkan pada penelitian kali ini:

1. Prototipe hasil perancangan ulang *website* RSHS adalah jenis *High Fidelity Prototype*.
2. Evaluasi *website* dilakukan terhadap layanan daring yang tersedia di Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin (RSHS), yaitu Reservasi *Online* dan Pendaftaran Vaksin COVID-19.
3. Biaya tidak diperhitungkan dalam proses penelitian.
4. Kriteria *usability* yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah *usefulness*, *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction*, dan *learnability*.
5. Penelitian ini ditujukan kepada pengguna umum dan tidak mempertimbangkan pengguna yang memiliki keterbatasan disabilitas.

Bagian atas merupakan batasan yang diterapkan pada penelitian. Selain itu, terdapat sejumlah asumsi yang juga diterapkan pada penelitian ini. Asumsi tersebut adalah tidak ada perubahan terhadap desain dan tampilan *website* Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin (RSHS) selama proses penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pernyataan terkait mengapa penelitian dilakukan dan untuk menjelaskan atau memprediksi situasi atau solusi untuk penelitian yang sedang dilakukan (Beckingham, 1974). Terdapat tiga buah tujuan pada penelitian kali ini. Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan hasil evaluasi *usability website* awal Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung berdasarkan *Usability Testing* dan *Eye-Tracking Analysis*.
2. Membuat rancangan usulan *website* Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung berdasarkan hasil *Usability Testing* dan *Eye-Tracking Analysis*.

3. Mendapatkan hasil evaluasi *usability* rancangan usulan *website* Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung berdasarkan *Usability Testing* dan *Eye-Tracking Analysis*.

I.5 Manfaat penelitian

Bagian ini akan membahas mengenai manfaat dari penelitian yang dilakukan. Manfaat penelitian menunjukkan kontribusi yang diberikan kepada beberapa pihak dari dilakukannya penelitian ini. Terdapat beberapa manfaat pada penelitian kali ini, sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat menjadi inspirasi dan rujukan bagi pengembang penelitian terkait evaluasi dan perancangan ulang *Website* Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung.
2. Hasil perancangan ulang *website* dapat diimplementasikan oleh pihak Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin guna meningkatkan *usability website* tersebut.

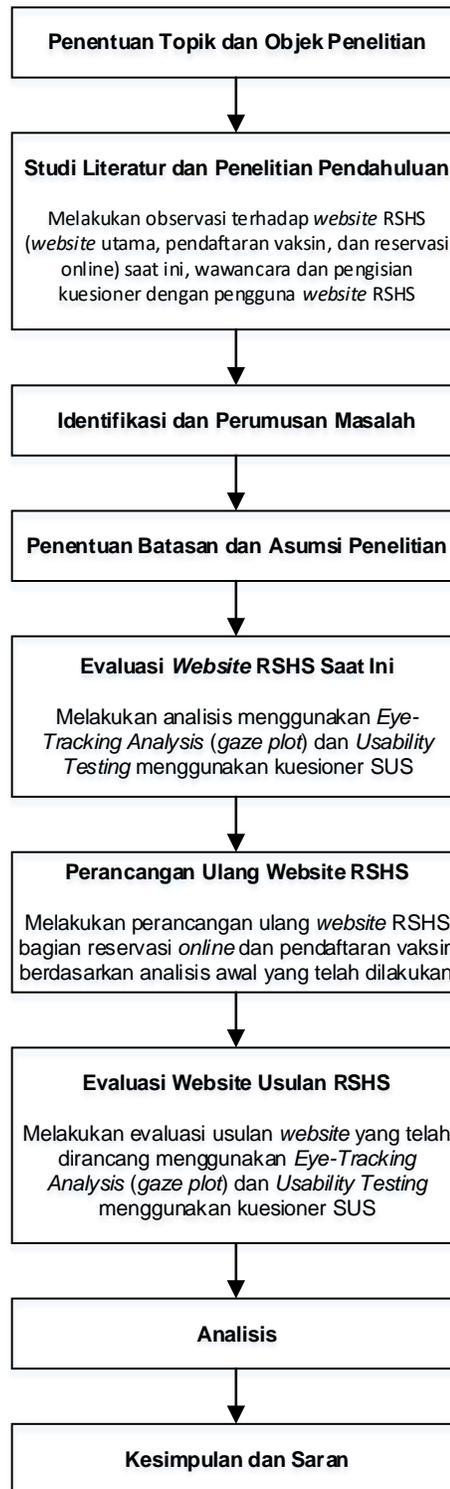
I.6 Metodologi penelitian

Bagian ini akan membahas mengenai metodologi penelitian yang diterapkan pada proses penelitian yang dilakukan. Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah sistematis yang diterapkan dalam proses pengerjaan penelitian ini. Melalui metodologi penelitian ini, diharapkan hasil penelitian dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Metodologi penelitian digambarkan menggunakan diagram alir. Terdapat 10 langkah metodologi penelitian yang dapat dilihat pada Gambar I.14.

Tahapan pada metodologi tersebut akan dijelaskan satu per satu. Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut terkait setiap tahap metodologi penelitian tersebut.

1. Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Langkah pertama pada penelitian ini adalah penentuan topik dan objek penelitian. Dasar dari topik yang diangkat, yaitu Evaluasi dan Perancangan Ulang *Website* Rumah Sakit Menggunakan *Eye Tracking* adalah terkait pandemi COVID-19 yang masih berlangsung hingga saat ini.



Gambar I.14 Metodologi Penelitian

Maka dari itu, Rumah Sakit merupakan hal yang *essential*, karena penanggulangan pasien COVID-19 masih berlangsung. Selain itu, pemerintah juga banyak memberlakukan peraturan baru atau biasa disebut dengan protokol kesehatan yang harus ditaati masyarakat dan menciptakan kebiasaan baru di era *New Normal*, seperti banyak aktivitas yang dilakukan secara daring atau jarak jauh, sehingga pemakaian internet menjadi meningkat. Hal tersebut menjadikan layanan *online* Rumah Sakit menjadi hal yang penting diperhatikan. Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin (RSHS) yang merupakan Rumah Sakit Tipe A di Bandung dipilih sebagai objek penelitian ini karena RSHS menjadi rumah sakit rujukan pertama untuk pasien COVID-19 maupun yang bukan.

2. Studi Literatur dan Penelitian Pendahuluan

Studi literatur dan penelitian pendahuluan penting untuk dilakukan pada awal penelitian. Studi literatur tentang topik evaluasi *website* menggunakan *Eye Tracking Analysis* dan *Usability Testing* berguna untuk dijadikan sebagai referensi teori dari para ahli untuk membantu proses penelitian ini. Studi literatur juga dilakukan dengan identifikasi penelitian serupa yang sebelumnya telah dilakukan. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan cara observasi mandiri terhadap tampilan *website* RSHS, wawancara, dan survei yang dilakukan terhadap responden dengan kriteria yang ditentukan untuk membantu proses identifikasi serta perumusan masalah yang selanjutnya akan dilakukan.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah menjadi hal yang penting agar penelitian yang dilakukan memiliki fokus permasalahan yang akan diselesaikan. Pada penelitian kali ini, identifikasi masalah yang ditemukan adalah terkait *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan yang terdapat pada *website* RSHS. Perumusan masalah merupakan hal yang menjadi poin utama sebagai petunjuk dalam melakukan tahap penelitian selanjutnya. Perumusan masalah tersebut mencakup evaluasi *website* yang dilakukan terhadap tampilan awal, perancangan ulang *website*, dan evaluasi tampilan *website* setelah dilakukan perancangan ulang, dengan berdasarkan *usability testing* dan *eye tracking analysis*.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Penentuan batasan dan asumsi dalam penelitian diperlukan pada awal proses penelitian. Melalui batasan dan asumsi penelitian tersebut ruang lingkup penelitian menjadi lebih terarah. Hal tersebut juga akan meminimalisir kesimpangsiuran dalam keberlangsungan proses penelitian.

5. Evaluasi Awal (*Usability Testing* dan *Eye-Tracking Analysis*) Website Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung

Analisis awal terhadap *website* RSHS harus dilakukan agar mengetahui keadaan *website* saat ini. Analisis awal ini dilakukan menggunakan *Eye Tracking Analysis* dengan visualisasi *gaze plot* untuk mengetahui urutan penglihatan dari *user*. Selain itu, analisis awal ini juga dilakukan menggunakan kriteria *usability*, yaitu *effectiveness* dengan mengukur presentase keberhasilan, *efficiency* dengan mengukur lama waktu *user* menuntaskan suatu *task*, *satisfaction* menggunakan kuesioner SUS pada pertanyaan 2, 3, 5, 6, 8, 9, dan *learnability* menggunakan kuesioner SUS pada pertanyaan 4 dan 10 (Halim, 2017). Melalui evaluasi awal tersebut akan diketahui masalah-masalah yang ada.

6. Perancangan Ulang Website Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung

Setelah mengetahui masalah yang terdapat pada *website* RSHS, selanjutnya perancangan ulang *website* tersebut dapat dilakukan berdasarkan hasil analisis awal yang didapat. Perancangan ulang ini juga mengacu pada hasil visualisasi yang diberikan oleh *Eye Tracking Analysis*, yaitu *gaze plot*, dimana melalui visualisasi arah mata *user* bergerak dapat ditentukan prioritas dalam menempatkan informasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan solusi yang dapat diimplementasikan pada *website* RSHS. Tentunya, solusi tersebut menawarkan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya.

7. Evaluasi (*Usability Testing* dan *Eye-Tracking Analysis*) Rancangan Usulan Website Rumah Sakit Dokter Hasan Sadikin Bandung

Setelah perancangan *website* usulan berdasarkan temuan masalah yang didapat dari evaluasi awal tersebut, selanjutnya dilakukanevaluasi kembali terhadap *website* yang telah dirancang menggunakan *eye tracking analysis* dan *usability testing*. Hal tersebut bertujuan untuk membandingkan dan memastikan bahwa usulan *website* yang telah dirancang lebih baik dari sebelumnya.

8. Analisis

Bagian ini akan melakukan analisis secara keseluruhan dari proses penelitian yang dilakukan. Analisis ini dilakukan dari awal hingga evaluasi terhadap rancangan usulan *website* dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mendiskusikan implikasi hasil penelitian serta mengkritisi hasil yang telah didapatkan pada kegiatan penelitian dan menemukan saran perbaikan proses penelitian ke depan.

9. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran merupakan tahap akhir dalam penelitian ini. Kesimpulan menjelaskan hasil yang didapatkan dalam penelitian dan merupakan capaian terhadap tujuan yang sebelumnya telah ditentukan. Saran merupakan usulan yang ditujukan pada penelitian lanjutan sejenis agar dapat menghasilkan hasil yang lebih baik.

I.7 Sistematika Penulisan

Bagian ini akan membahas mengenai sistematika penulisan skripsi. Sistematika penulisan tersebut terdiri dari lima buah bab. Berikut merupakan penjelasan dari setiap sistematika penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini akan membahas mengenai latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini akan berisikan teori yang menjadi dasar dalam penelitian yang dilakukan. Teori tersebut diperoleh melalui pencarian, membaca, dan menelaah penulisan-penulisan sejenis yang terlebih dahulu ada.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan data ini akan membahas mengenai proses pengambilan beserta rekapitulasi data yang diperoleh untuk diolah. Pengambilan dan pengolahan data tersebut berisi hasil analisis awal dan akhir *usability testing* beserta dengan hasil *eye tracking analysis* awal dan akhir. Pada bagian ini juga akan dibahas mengenai solusi yang diberikan, yaitu berupa *website* usulan.

BAB IV ANALISIS

Bagian ini akan berisi mengenai analisis terkait data dan pengolahan yang diperoleh. Analisis tersebut untuk menguraikan hasil penelitian ke dalam *scope* yang lebih kecil untuk diperoleh hubungannya. Analisis bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Terakhir adalah kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan akan menjabarkan poin-poin yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dan saran berisikan hal yang direkomendasikan penulis agar penelitian sejenis selanjutnya dapat melakukan lebih baik.