

**PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL  
LAYANAN KESEHATAN “KLIKDOKTER” DENGAN  
MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE  
QUESTIONNAIRE (UEQ)**

**PROYEK**

Oleh:

**HANDIKA SUKRISMOYO KETAREN**

**NIM: 13.211.2646**

**OKI KAREL JETRO SINAGA**

**NIM: 13.211.3226**

**MUHAMMAD APRIANGGA**

**NIM: 13.211.3676**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2020**

**“KLIKDOKTER” HEALTH SERVICES MOBILE APPLICATION  
USER EXPERIENCE MEASUREMENT USING USER  
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD**

**FINAL PROJECT**

By:

**HANDIKA SUKRISMOYO KETAREN**

**Student Number: 13.211.2646**

**OKI KAREL JETRO SINAGA**

**Student Number: 13.211.3226**

**MUHAMMAD APRIANGGA**

**Student Number: 13.211.3676**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2020**

## LEMBARAN PENGESAHAN

### PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN KESEHATAN “KLIKDOKTER” DENGAN MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

#### PROYEK

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**HANDIKA SUKRISMOYO KETAREN**

**NIM: 13.211.2646**

**OKI KAREL JETRO SINAGA**

**NIM: 13.211.3226**

**MUHAMMAD APRIANGGA**

**NIM: 13.211.3676**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

Gunawan, S.Kom., M.T.I.

Medan, Januari 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Progam Studi  
Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salm, S.Kom., M.Kom.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Handika Sukrismoyo Ketaren

NIM : 13.211.2646

Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Kesehatan “KlikDokter” dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Oki Karel Jetro Sinaga

NIM : 13.211.3226

Peminatan : Sistem Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Kesehatan “KlikDokter” dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.





## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Muhammad Apriangga

NIM : 13.211.3676

Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Kesehatan “KlikDokter” dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari manapun.



# PENGUKURAN USER EXPERIENCE APLIKASI MOBIL LAYANAN KESEHATAN “KLIKDOKTER” DENGAN MENGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

## RINGKASAN EKSEKUTIF

*KlikDokter adalah sebuah aplikasi Indonesia yang ditujukan untuk layanan kesehatan yang berisikan artikel-artikel tentang kesehatan yang dibuat oleh para dokter dan menawarkan layanan live chat serta konsultasi secara gratis dengan dokter sehingga masyarakat tidak perlu lagi berkonsultasi masalah kesehatannya dengan datang langsung ke rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur user experience aplikasi mobil layanan kesehatan KlikDokter dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) yang berisikan 6 skala penilaian, yaitu Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, dan Kebaruan. UEQ merupakan suatu alat bantu untuk pengolahan data survei terkait pengalaman pengguna yang mudah diaplikasikan, yang dapat digunakan untuk melengkapi data dari metode evaluasi lain dengan penilaian kualitas secara subjektif. UEQ memungkinkan penilaian yang cepat atas pengalaman pengguna produk interaktif. Tujuan utama UEQ adalah memungkinkan pengukuran secara langsung dan cepat dari user experience suatu produk interaktif. Dari hasil analisis, user merasa bahwa tampilan KlikDokter cukup terorganisir dan cukup praktis ketika digunakan oleh user. Dari skala penilaian stimulasi dapat disimpulkan bahwa user merasakan manfaat yang memotivasi pengguna untuk mengakses aplikasi KlikDokter, sedangkan dari skala kebaruan, user merasakan KlikDokter kurang memiliki inovasi dalam pengembangan sistemnya.*

**Kata kunci:** *KlikDokter, User Experience, UEQ*

## EXECUTIVE SUMMARY

*KlikDokter is an Indonesian application that is intended for health services that contains articles about health created by doctors and offers free live chat and consultation services with doctors so that people no longer need to consult their health problems by coming directly to the hospital. The purpose of this study is to measure the user experience of the KlikDokter health service mobile application using the User Experience Questionnaire (UEQ) method which contains 6 rating scales, namely Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, and Novelty. UEQ is a tool for processing survey data related to user experience that is easily applied, which can be used to supplement data from other evaluation methods with subjective quality assessment. UEQ allows rapid assessment of the interactive product user experience. The main purpose of UEQ is to enable direct and rapid measurement of user experience of an interactive product. From the analysis results, the user feels that the KlikDokter display is quite organized and quite practical when used by the user. From the stimulation rating scale, it can be concluded that the user feels the benefits that motivate the user to access the KlikDokter application, while from the novelty scale, the user feels that KlikDokter has less innovation in developing its system.*

**Keywords:** *KlikDokter, User Experience, UEQ*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengukuran *User Experience* Aplikasi Mobil Layanan Kesehatan “KlikDokter” dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”** demi melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata satu penulis pada Program Studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi kendala dan kesulitan rohani dan jasmani. Namun berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan yang tiada hentinya dari banyak pihak, serta berkah dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis mampu melewati kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing.
2. Ibu Catherine, S.Kom., M.MSI., selaku Pendamping Pembimbing.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis.
4. Teristimewa keluarga tercinta, khususnya orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan baik berupa moril maupun material selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan ini.
5. Semua staf dan dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis.
6. Sahabat-sahabat penulis dan terkhusus buat teman spesial penulis yang telah memberikan dukungan berupa moril selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan ini.
7. Seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan moril.

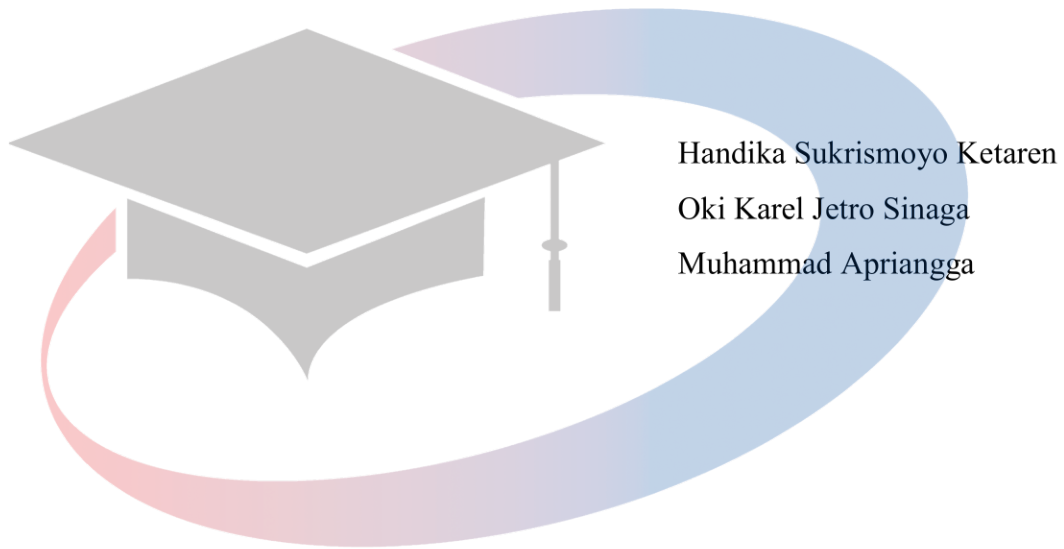
Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai saran dan kritik dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.



Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan, mahasiswa/i, dan pihak yang membutuhkan.

Medan, Januari 2020

Penulis,



Handika Sukrismoyo Ketaren  
Oki Karel Jetro Sinaga  
Muhammad Apriangga

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN EKSEKUTIF .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Proyek .....	1
1.2 Ruang Lingkup Proyek.....	2
1.3 Tujuan Proyek .....	2
1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek .....	2
1.4.1 Personil Proyek .....	2
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek.....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK).....	4
2.2 <i>User Interface</i> (UI).....	5
2.3 <i>User Experience</i> (UX).....	7
2.4 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ).....	9
<b>BAB III PELAKSANAAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Objek Penelitian .....	14
3.2 Metode Pengumpulan data .....	23
3.3 Rancangan Penelitian .....	24
3.4 Metode Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL.....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	27
4.2 Analisis Hasil .....	29
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>39</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Daftar Pertanyaan UEQ.....	10
Gambar 2.2 Struktur Skala UEQ.....	11
Gambar 2.3 Perbandingan Dua Versi Produk Hipotesis.....	12
Gambar 2.4 Contoh Produk dengan Hasil yang Baik .....	12
Gambar 2.5 Grafik <i>Benchmark</i> untuk Produk Hipotesis .....	13
Gambar 3.1 Logo Aplikasi KlikDokter.....	14
Gambar 3.2 Tampilan Halaman Utama Aplikasi.....	15
Gambar 3.3 Tampilan Fitur Lainnya pada Aplikasi .....	15
Gambar 3.4 Tampilan Direktori Dokter.....	16
Gambar 3.5 Tampilan Tentang Dokter .....	17
Gambar 3.6 Tampilan Direktori Rumah Sakit .....	17
Gambar 3.7 Tampilan Salah Satu Direktori Rumah Sakit.....	18
Gambar 3.8 Tampilan Direktori Obat .....	18
Gambar 3.9 Tampilan Direktori Penyakit.....	19
Gambar 3.10 Tampilan Kalender Kehamilan .....	19
Gambar 3.11 Tampilan Kalender Kesuburan.....	20
Gambar 3.12 Tampilan Fitur <i>Live Chat</i> .....	20
Gambar 3.13 Tampilan Fitur <i>Live Chat</i> Terhadap Salah Satu Dokter.....	21
Gambar 3.14 Tampilan Ulasan Setelah Sesi <i>Chat</i> .....	21
Gambar 3.15 Tampilan Artikel pada Aplikasi .....	22
Gambar 3.16 Tampilan Fitur Spesialis pada Aplikasi .....	22
Gambar 3.17 Tampilan Halaman Profil .....	23
Gambar 3.18 Tahapan Rancangan Penelitian .....	25
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Stambuk .....	27
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Jadwal Kelas Proyek.....	29
Gambar 4.4 Skala Inkonsistensi Jawaban Responden .....	32
Gambar 4.5 Hasil <i>Cronbach's-Alpha Coefficient</i> .....	33
Gambar 4.6 Hasil <i>Guttman's Lambda-2 Coefficient</i> .....	34



Gambar 4.7 Skala UEQ <i>Mean</i> dan <i>Variance</i> Format Grafik .....	35
Gambar 4.8 Hasil Perhitungan UEQ untuk Setiap Kelompok.....	36
Gambar 4.9 UEQ <i>Benchmark</i> .....	38



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Uraian Tugas Personil Proyek.....	2
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek .....	3
Tabel 3.1 Jumlah Responden .....	24
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Stambuk .....	28
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jadwal Kelas Proyek.....	29
Tabel 4.4 Hasil Transformasi Pengisian Data Kuesioner .....	30
Tabel 4.5 Hasil Skala <i>Mean</i> dan <i>Variance</i> .....	34
Tabel 4.6 Kualitas Pragmatis dan Kualitas Hedonis.....	36
Tabel 4.7 Hasil dari Rata-Rata, Variasi, dan Standar Deviasi .....	37
Tabel 4.8 UEQ <i>Benchmark</i> .....	37

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	42
Lampiran 2 Contoh Kuesioner Penelitian yang Telah Diisi .....	44
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner Penelitian.....	46



# UNIVERSITAS MIKROSKIL