

**PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MENTALMATE UNTUK
KONSULTASI KESEHATAN MENTAL MAHASISWA DI SURABAYA
MENGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN***

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Disusun Oleh:**



**QUEEN ANJAR DEA NIGATA
20082010133**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MENTALMATE UNTUK KONSULTASI KESEHATAN MENTAL MAHASISWA DI SURABAYA MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN

Disusun Oleh:

Queen Anjar Dea Nigata

20082010133

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 29 Mei 2024

Pembimbing :

1.

Seftin Fitri Ana W., S.Kom, M.Kom
NPT. 212199 10 320267

2.

Dhian Satria Yudha K., S.Kom, M.Kom
NPT. 201198 60 522249

Tim Penguji :

1.

Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom
NIP. 19841201 2021212 005

2.

Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom
NIP. 19860727 2018032 001

3.

Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 2022032 007

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MENTALMATE UNTUK
KONSULTASI KESEHATAN MENTAL MAHASISWA DI SURABAYA
MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN**

Disusun Oleh:

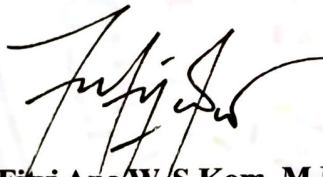
Queen Anjar Dea Nigata

20082010133

**Telah disetujui Ujian Negara Lisan Gelombang Mei Periode 2024 pada
Tanggal 29 Mei 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Seftin Fitri Ana W., S.Kom, M.Kom.

NPT. 212199 10 320267

Dosen Pembimbing 2




Dhian Satria Yudha K., S.Kom, M.Kom

NPT. 201198 60 522249

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom.

NIP. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Queen Anjar Dea Nigata

NPM : 20082010133

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 29 Mei 2024 dengan judul:

**"PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MENTALMATE UNTUK
KONSULTASI KESEHATAN MENTAL MAHASISWA DI SURABAYA
MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN"**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 4 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. **Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.**
NIP. 19841201 2021212 005
2. **Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom.**
NIP. 19860727 2018032 001
3. **Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.**
NIP. 19920514 2022032 007


{  }

{  }

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1


Seftin Fitri Ana W, S.Kom, M.Kom
NPT. 212199 10 320267

Dosen Pembimbing 2


Dhian Satria Yudha K, S.Kom, M.Kom
NPT. 201198 60 522249



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Queen Anjar Dea Nigata

NPM : 20082010133

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir sebagai berikut :

**"PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MENTALMATE UNTUK
KONSULTASI KESEHATAN MENTAL MAHASISWA DI SURABAYA
MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN"**

Bukan merupakan plagiat dari skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun institusi pendidikan lain. Jika ternyata kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala kosekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 4 Juni 2024

Hormat Saya,



Queen Anjar Dea Nigata

NPM. 20082010133

Judul : Perancangan UI/UX Aplikasi MentalMate untuk Konsultasi Kesehatan Mental Mahasiswa di Surabaya Menggunakan Metode *User Centered Design*

Pembimbing 1 : Seftin Fitri Ana Wati, S. Kom., M. Kom.

Pembimbing 2 : Dhian Satria Yudha Kartika, S. Kom., M. Kom.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital memberikan dampak yang signifikan pada berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan dengan adanya aplikasi yang mendukung layanan kesehatan fisik dan mental. Masalah kesehatan mental merupakan isu serius yang dialami semua rentang usia, salah satunya mahasiswa yang berada di usia rentan terkena masalah kesehatan mental. Menurut data dari Dinas Kesehatan Jawa Timur, wilayah Surabaya termasuk ke dalam enam daerah terendah dari capaian persentase pelayanan kesehatan jiwa. Hasil dari penelitian ini yaitu rancangan desain aplikasi konsultasi kesehatan mental yang dapat memudahkan mahasiswa di Surabaya dalam mendapatkan edukasi dan konsultasi terkait masalah kesehatan mental. Pada perancangan aplikasi konsultasi kesehatan mental ini, menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) untuk menghasilkan rancangan desain antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Perancangan desain dilakukan dalam dua iterasi, masing-masing melibatkan berbagai tahap desain, pengujian, dan perbaikan berdasarkan umpan balik pengguna. Tiga metode pengujian digunakan untuk mengevaluasi rancangan desain, yaitu *System Usability Scale* (SUS), *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), dan *heuristic evaluation*. Pada iterasi pertama, hasil pengujian SUS menunjukkan skor 73.5 dari psikolog dan 73 dari mahasiswa. Kemudian, pada iterasi kedua terdapat

peningkatan hasil skor yaitu 88 untuk psikolog dan 89.5 untuk mahasiswa. Sedangkan, hasil pengujian QUIS pada iterasi pertama, skor yang dihasilkan yaitu 7.59 dari psikolog dan 7.61 dari mahasiswa. Pada iterasi kedua, skor QUIS yang dihasilkan sebesar 7.9 untuk psikolog dan 7.98 untuk mahasiswa. Dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rancangan *user interface* yang mudah dipahami oleh pengguna serta dapat memberikan rekomendasi desain kepada pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya terkait aplikasi kesehatan mental untuk mahasiswa.

Kata kunci: kesehatan mental, mahasiswa, Surabaya, *User Centered Design*, *heuristic evaluation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Perancangan UI/UX Aplikasi MentalMate untuk Konsultasi Kesehatan Mental Mahasiswa di Surabaya Menggunakan Metode *User Centered Design*” ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
2. Ibu Seftin Fitri Ana Wati, S. Kom., M. Kom. dan Bapak Dhian Satria Yudha Kartika, S. Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, dukungan, dan motivasi selama penyusunan skripsi.
3. Bapak Asif Faruqi, S. Kom., M. Kom., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, dukungan, dan nasihat selama masa perkuliahan.
4. Seluruh dosen di Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh responden mulai dari psikolog dan mahasiswa yang terlibat dalam penelitian ini dari awal hingga akhir.
6. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020 (ATENSI) yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi.

7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
8. Serta, teruntuk diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan tidak patah semangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, namun penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan, terutama pada bidang sistem informasi.

Surabaya, 2 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	20
1.1 Latar Belakang	20
1.2 Rumusan Masalah	25
1.3 Batasan Masalah.....	26
1.4 Tujuan.....	26
1.5 Sistematika Penulisan.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 Dasar Teori	29
2.1.1. Kesehatan Mental	29
2.1.2. <i>User Interface</i> (UI)	30
2.1.3. <i>User Experience</i> (UX)	31
2.1.4. <i>User Centered Design</i> (UCD).....	31
2.1.5. Wawancara.....	32
2.1.6. Teknik Menyusun Pertanyaan	33
2.1.7. <i>Empathy Map</i>	34

2.1.8.	<i>User Persona</i>	34
2.1.9.	<i>Arsitektur Informasi (Information architecture)</i>	35
2.1.10.	<i>Wireframe</i>	35
2.1.11.	<i>Wireflow</i>	36
2.1.12.	<i>Mockup</i>	36
2.1.13.	<i>Prototype</i>	36
2.1.14.	<i>Usability Testing</i>	36
2.1.15.	<i>Figma</i>	37
2.1.16.	<i>Maze</i>	37
2.1.17.	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	38
2.1.18.	<i>Questionnaire for User Interface Satisfaction (QUIS)</i>	40
2.1.19.	<i>Heuristic Evaluation</i>	40
2.1.20.	Perbedaan MentalMate dengan Aplikasi Konsultasi Kesehatan Mental Lainnya	42
2.2	Penelitian Terdahulu	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		53
3.1	Identifikasi Masalah	54
3.2	Studi Literatur	54
3.3	<i>Specify the Context of Use (Analisis Kegunaan Aplikasi)</i>	54
3.3.1	Kriteria Calon Pengguna	55
3.3.2	Wawancara Umum Calon Pengguna	55

3.4	<i>Specify User and Organization Requirements (Analisis Kebutuhan Pengguna dan Organisasi)</i>	59
3.4.1	<i>Empathy Map</i>	60
3.4.2	<i>User Persona</i>	60
3.4.3	<i>Diagram Afinitas</i>	60
3.5	<i>Produce Design Solution (Membuat Desain Solusi)</i>	60
3.5.1	<i>User flow</i>	61
3.5.2	<i>Information architecture (IA)</i>	61
3.5.3	<i>Wireframe</i>	62
3.5.4	<i>Wireflows</i>	62
3.5.5	<i>Mockup</i>	62
3.6	<i>Evaluate Design Against User Requirements (Evaluasi Desain Berdasarkan Kebutuhan Pengguna)</i>	62
3.6.1	<i>Heatmap</i>	63
3.6.2	<i>Performa Responden</i>	63
3.6.3	<i>Penilaian System Usability Scale (SUS)</i>	63
3.6.4	<i>Penilaian Questionnaire for User Interface Satisfaction (QUIS) ...</i>	64
3.7	<i>Heuristic Evaluation</i>	64
3.8	<i>Final Design (Desain Akhir)</i>	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
4.1	<i>Specify the Context of Use</i>	66

4.1.1	Identifikasi Pengguna	66
4.2	Hasil Iterasi Pertama	66
4.2.1	<i>Specify User and Organization Requirements</i>	66
4.2.1.1	<i>Empathy Map</i>	66
4.2.1.2	<i>User Persona</i>	69
4.2.1.3	<i>Diagram Afinitas</i>	70
4.2.2	<i>Produce Design Solution</i>	72
4.2.2.1	<i>User flow</i>	72
1.2.2.2	<i>Information architecture</i>	75
4.2.2.2	<i>Style guide</i>	78
4.2.2.3	<i>Wireframe</i>	82
4.2.2.5	<i>Wireflow</i>	102
4.2.3	<i>Evaluate Design Against User Requirements</i>	105
4.2.3.1	<i>Heatmap</i>	105
4.2.3.2	<i>Performa Responden</i>	122
4.2.3.3	<i>Penilaian SUS</i>	129
4.2.3.4	<i>Penilaian QUIS</i>	130
4.2.3.5	<i>Heuristic Evaluation</i>	131
4.2.4	<i>Kesimpulan Hasil Evaluasi Tahap Pertama</i>	134
4.3	Hasil Iterasi Kedua	135
4.3.1	<i>Specify User and Organization Requirements</i>	135

4.3.2	<i>Produce Design Solution</i>	140
4.3.3	<i>Evaluate Design Against User Requirements</i>	145
4.3.3	Kesimpulan Hasil Evaluasi Tahap Kedua	165
4.4	Perbandingan Iterasi Pertama dan Kedua	166
4.5	<i>Final Design</i>	167
4.6	<i>Front End</i>	190
BAB V PENUTUP.....		197
5.1	Kesimpulan.....	197
5.2	Saran	198
DAFTAR PUSTAKA		199
LAMPIRAN.....		202

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Pertanyaan SUS	38
Tabel 2. 2 Perbedaan Aplikasi MentalMate dengan Aplikasi Konsultasi Kesehatan Mental Lainnya	42
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3. 1 Tabel Kriteria Calon Pengguna (Psikolog)	55
Tabel 3. 2 Tabel Kriteria Calon Pengguna (Mahasiswa)	55
Tabel 3. 3 Wawancara Umum Calon Pengguna (Psikolog).....	56
Tabel 3. 4 Wawancara Umum Calon Pengguna (Mahasiswa).....	58
Tabel 4. 1 Daftar Tugas Usability Testing - Psikolog.....	105
Tabel 4. 2 Daftar Tugas Usability Testing - Mahasiswa.....	107
Tabel 4. 3 Performa Responden 1 - Psikolog	123
Tabel 4. 4 Performa Responden 2 - Mahasiswa.....	125
Tabel 4. 5 Rata-rata Performa Responden (Psikolog) Tahap 1.....	127
Tabel 4. 6 Rata-rata Performa Responden (Mahasiswa) Tahap 1.....	128
Tabel 4. 7 Psikolog - Penilaian SUS Iterasi 1	129
Tabel 4. 8 Mahasiswa - Penilaian SUS Iterasi 1	129
Tabel 4. 9 Psikolog - Penilaian QUIS Iterasi 1	130
Tabel 4. 10 Mahasiswa - Penilaian QUIS Iterasi 1	131
Tabel 4. 11 Profil Evaluator Heuristic	132
Tabel 4. 12 Hasil Evaluasi Heuristik - Iterasi 1	132
Tabel 4. 13 Performa Responden 2 - Psikolog.....	157
Tabel 4. 14 Performa Responden 2 - Mahasiswa.....	159
Tabel 4. 15 Rata-rata Performa Responden (Psikolog) Tahap 2.....	161
Tabel 4. 16 Rata-rata Performa Responden (Mahasiswa) Tahap 2.....	162
Tabel 4. 17 Psikolog - Penilaian SUS Iterasi 2	162
Tabel 4. 18 Mahasiswa - Penilaian SUS Iterasi 2	163
Tabel 4. 19 Psikolog - Penilaian QUIS Iterasi 2	164
Tabel 4. 20 Mahasiswa - Penilaian QUIS Iterasi 2	164
Tabel 4. 21 Perbandingan Hasil Iterasi Pertama dan Kedua.....	166

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Capaian Persentase Pelayanan Kesehatan Jiwa Sesuai Standar (Dinas Kesehatan Jawa Timur, 2022).....	22
Gambar 2. 1 Metode User Centered Design (UCD)	31
Gambar 2. 2 Empathy Map	34
Gambar 2. 3 Skala Skoring pada SUS	39
Gambar 3. 1 Tahapan Metode Penelitian	40
Gambar 4. 1 Empathy Map Psikolog	67
Gambar 4. 2 Empathy Map Mahasiswa	68
Gambar 4. 3 User Persona Psikolog.....	69
Gambar 4. 4 User Persona Mahasiswa.....	69
Gambar 4. 5 Pain Points 1 - Layanan Konsultasi.....	70
Gambar 4. 6 Pain Points 2 - Informasi terkait Konsultasi Kesehatan Mental.....	70
Gambar 4. 7 Ideas 1 - Layanan Konsultasi	71
Gambar 4. 8 Ideas 2 - Biaya Konsultasi.....	71
Gambar 4. 9 Ideas 3 - Tampilan Aplikasi	71
Gambar 4. 10 Ideas 4 - Keamanan Aplikasi	72
Gambar 4. 11 User flow Psikolog	73
Gambar 4. 12 User flow Mahasisw	74
Gambar 4. 13 Information architecture - Psikolog.....	76
Gambar 4. 14 Information architecture - Mahasiswa	77
Gambar 4. 15 Style guide - Warna.....	78
Gambar 4. 16 Style guide - Tipografi	79
Gambar 4. 17 Style guide – Tombol	79
Gambar 4. 18 Style guide - Bidang Teks	80
Gambar 4. 19 Style guide - Navigasi & Header Menu	80
Gambar 4. 20 Style guide - Ikonografi.....	81
Gambar 4. 21 Style guide - Logo	81
Gambar 4. 22 Style guide - Komponen Lainnya.....	82
Gambar 4. 23 Wireframe 1 - Psikolog - Onboarding app	83
Gambar 4. 24 Wireframe 1 - Psikolog - Sign up.....	83
Gambar 4. 25 Wireframe 1 - Psikolog - Sign in	84

Gambar 4. 26 Wireframe 1 - Psikolog - Lupa Password	84
Gambar 4. 27 Wireframe 1 - Psikolog - Homepage.....	85
Gambar 4. 28 Wireframe 1 - Psikolog - Daftar Pesanan.....	85
Gambar 4. 29 Wireframe 1 - Psikolog - Riwayat Komisi.....	86
Gambar 4. 30 Wireframe 1 - Psikolog - Artikel.....	86
Gambar 4. 31 Wireframe 1 - Psikolog - Sesi Konsultasi	87
Gambar 4. 32 Wireframe 1 - Psikolog - Riwayat Konsultasi & Rekomendasi Meditasi.....	88
Gambar 4. 33 Wireframe 1 - Psikolog - Daftar Riwayat Konsultasi	88
Gambar 4. 34 Wireframe 1 - Psikolog - Withdraw	89
Gambar 4. 35 Wireframe 1 - Psikolog - Notifikasi	90
Gambar 4. 36 Wireframe 1 - Psikolog - Profil.....	90
Gambar 4. 37 Wireframe 1 - Psikolog - Pusat Bantuan.....	91
Gambar 4. 38 Wireframe 1 - Psikolog - Pengaturan.....	91
Gambar 4. 39 Wireframe 1 - Mahasiswa - Sign up.....	92
Gambar 4. 40 Wireframe 1 - Mahasiswa - Verifikasi Email	92
Gambar 4. 41 Wireframe 1 - Mahasiswa - Homepage.....	93
Gambar 4. 42 Gambar 4. 41 Wireframe 1 - Mahasiswa - Artikel.....	94
Gambar 4. 43 Gambar 4. 41 Wireframe 1 - Mahasiswa - Tes Kesehatan Mental	94
Gambar 4. 44 Wireframe 1 - Mahasiswa - Pilih Metode Konsultasi	95
Gambar 4. 45 Wireframe 1 - Mahasiswa - Konsultasi - Chat.....	95
Gambar 4. 46 Wireframe 1 - Mahasiswa - Konsultasi - Panggilan	96
Gambar 4. 47 Wireframe 1 - Mahasiswa - Konsultasi - Video Call	97
Gambar 4. 48 Wireframe 1 - Mahasiswa - Ulasan.....	98
Gambar 4. 49 Wireframe 1 - Mahasiswa - Riwayat Konsultasi	98
Gambar 4. 50 Wireframe 1 - Mahasiswa - Notifikasi	99
Gambar 4. 51 Wireframe 1 - Mahasiswa - Meditasi	99
Gambar 4. 52 Wireframe 1 - Mahasiswa - Forum Diskusi	100
Gambar 4. 53 Wireframe 1 - Mahasiswa - Mood tracker	100
Gambar 4. 54 Wireframe 1 - Mahasiswa - Psikolog Favorit	101
Gambar 4. 55 Wireframe 1 - Mahasiswa - Chatbot	101
Gambar 4. 56 Wireframe 1 - Mahasiswa - Profil.....	102

Gambar 4. 57 Wireflow - Psikolog	103
Gambar 4. 58 Wireflow - Mahasiswa	104
Gambar 4. 59 Heatmap 1 - Psikolog - Onboarding app.....	110
Gambar 4. 60 Heatmap 1 - Psikolog - Sign up	110
Gambar 4. 61 Heatmap 1 - Psikolog - Sign in	110
Gambar 4. 62 Heatmap 1 - Psikolog - Tambah Artikel	111
Gambar 4. 63 Heatmap 1 - Psikolog - Konsultasi - Chat 1.....	111
Gambar 4. 64 Heatmap 1 - Psikolog - Konsultasi - Chat 2.....	112
Gambar 4. 65 Heatmap 1 - Psikolog - Konsultasi - Panggilan 1	112
Gambar 4. 66 Heatmap 1 - Psikolog - Konsultasi - Panggilan 2	113
Gambar 4. 67 Heatmap 1 - Psikolog - Konsultasi - Video Call 1	113
Gambar 4. 68 Heatmap 1 - Psikolog - Konsultasi - Video Call 2.....	114
Gambar 4. 69 Heatmap 1 - Psikolog - Riwayat Konsultasi & Rekomendasi Meditasi	114
Gambar 4. 70 Heatmap 1 - Psikolog - Riwayat Konsultasi & Rekomendasi Meditasi 2.....	115
Gambar 4. 71 Heatmap 1 - Psikolog - Menarik Komisi	115
Gambar 4. 72 Heatmap 1 - Mahasiswa - Onboarding app.....	116
Gambar 4. 73 Heatmap 1 - Mahasiswa - Sign in	116
Gambar 4. 74 Heatmap 1 - Mahasiswa - Artikel	116
Gambar 4. 75 Gambar 4. 69 Heatmap 1 - Mahasiswa - Tes Kesehatan Mental .	117
Gambar 4. 76 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pilih Metode Konsultasi – Chat	117
Gambar 4. 77 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pilih Psikolog – Chat.....	118
Gambar 4. 78 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pembayaran – Chat	118
Gambar 4. 79 Heatmap 1 - Mahasiswa - Notifikasi – Chat	118
Gambar 4. 80 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pilih Metode Konsultasi – Panggilan.	119
Gambar 4. 81 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pilih Psikolog – Panggilan	119
Gambar 4. 82 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pembayaran – Panggilan.....	119
Gambar 4. 83 Heatmap 1 - Mahasiswa - Notifikasi – Panggilan.....	120
Gambar 4. 84 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pilih Metode Konsultasi – Video Call	120
Gambar 4. 85 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pilih Psikolog – Video Call.....	120
Gambar 4. 86 Heatmap 1 - Mahasiswa - Pembayaran – Video Call.....	121

Gambar 4. 87 Heatmap 1 - Mahasiswa - Notifikasi – Video Call	121
Gambar 4. 88 Heatmap 1 - Mahasiswa - Konsultasi Berakhir.....	121
Gambar 4. 89 Heatmap 1 - Mahasiswa – Ulasan	122
Gambar 4. 90 Heatmap 1 - Mahasiswa - Riwayat Konsultasi	122
Gambar 4. 91 Analisis Permasalahan 1	135
Gambar 4. 92 Analisis Permasalahan 2	136
Gambar 4. 93 Analisis Permasalahan 3	136
Gambar 4. 94 Analisis Permasalahan 4	136
Gambar 4. 95 Analisis Permasalahan 5	137
Gambar 4. 96 Analisis Permasalahan 6	137
Gambar 4. 97 Analisis Permasalahan 7	138
Gambar 4. 98 Analisis Permasalahan 8	139
Gambar 4. 99 Analisis Permasalahan 9	139
Gambar 4. 100 Analisis Permasalahan 10.....	140
Gambar 4. 101 Solusi Permasalahan 1	140
Gambar 4. 102 Solusi Permasalahan 2.....	141
Gambar 4. 103 Solusi Permasalahan 3.....	141
Gambar 4. 104 Solusi Permasalahan 4.....	141
Gambar 4. 105 Solusi Permasalahan 5.....	142
Gambar 4. 106 Solusi Permasalahan 6.....	142
Gambar 4. 107 Solusi Permasalahan 7.....	143
Gambar 4. 108 Solusi Permasalahan 8.....	143
Gambar 4. 109 Solusi Permasalahan 9.....	144
Gambar 4. 110 Solusi Permasalahan 10.....	144
Gambar 4. 111 Heatmap 2 - Psikolog - Onboarding app.....	145
Gambar 4. 112 Heatmap 2 - Psikolog - Sign up	146
Gambar 4. 113 Heatmap 2 - Psikolog - Sign in	146
Gambar 4. 114 Heatmap 2 - Psikolog - Tambah Artikel	146
Gambar 4. 115 Heatmap 2 - Psikolog - Tambah Artikel 2	147
Gambar 4. 116 Heatmap 2 - Psikolog - Konsultasi - Chat.....	147
Gambar 4. 117 Heatmap 2 - Psikolog - Konsultasi - Panggilan	147
Gambar 4. 118 Heatmap 2 - Psikolog - Konsultasi - Video Call.....	148

Gambar 4. 119 Heatmap 2 - Psikolog - Riwayat Konsultasi & Rekomendasi Meditasi.....	148
Gambar 4. 120 Heatmap 2 - Psikolog - Riwayat Konsultasi & Rekomendasi Meditasi 2.....	149
Gambar 4. 121 Heatmap 2 - Psikolog - Menarik Komisi	149
Gambar 4. 122 Heatmap 2 - Mahasiswa - Onboarding app.....	150
Gambar 4. 123 Heatmap 2 - Mahasiswa - Sign in	150
Gambar 4. 124 Heatmap 2 - Mahasiswa - Artikel	150
Gambar 4. 125 Heatmap 2 - Mahasiswa - Tes Kesehatan Mental	151
Gambar 4. 126 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pilih Metode Konsultasi – Chat	151
Gambar 4. 127 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pilih Psikolog – Chat.....	152
Gambar 4. 128 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pembayaran – Chat	152
Gambar 4. 129 Heatmap 2 - Mahasiswa - Notifikasi – Chat	152
Gambar 4. 130 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pilih Metode Konsultasi – Panggilan	153
Gambar 4. 131 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pilih Psikolog – Panggilan	153
Gambar 4. 132 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pembayaran – Panggilan.....	153
Gambar 4. 133 Heatmap 2 - Mahasiswa - Notifikasi – Panggilan.....	154
Gambar 4. 134 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pilih Metode Konsultasi – Video Call	154
Gambar 4. 135 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pilih Psikolog – Video Call.....	154
Gambar 4. 136 Heatmap 2 - Mahasiswa - Pembayaran – Video Call.....	155
Gambar 4. 137 Heatmap 2 - Mahasiswa - Notifikasi – Video Call	155
Gambar 4. 138 Heatmap 2 - Mahasiswa - Konsultasi Berakhir.....	155
Gambar 4. 139 Heatmap 2 - Mahasiswa – Ulasan	156
Gambar 4. 140 Heatmap 2 - Mahasiswa - Riwayat Konsultasi	156
Gambar 4. 141 Final Design - Psikolog - Onboarding app.....	167
Gambar 4. 142 Final Design - Psikolog - Sign up	168
Gambar 4. 143 Final Design - Psikolog - Sign in	168
Gambar 4. 144 Final Design - Psikolog - Lupa Password	169
Gambar 4. 145 Final Design - Psikolog - Homepage	169
Gambar 4. 146 Final Psikolog - Psikolog - Daftar Pesanan.....	170
Gambar 4. 147 Final Psikolog - Psikolog - Riwayat Komisi.....	170

Gambar 4. 148 Final Psikolog - Psikolog - Artikel.....	171
Gambar 4. 149. Final Design - Psikolog - Sesi Konsultasi - 1.....	171
Gambar 4. 150 Final Design - Psikolog - Sesi Konsultasi - 2.....	172
Gambar 4. 151 Final Design - Psikolog - Riwayat Konsultasi & Rekomendasi Meditasi.....	172
Gambar 4. 152 Final Design - Psikolog - Daftar Riwayat Konsultasi.....	173
Gambar 4. 153. Final Design - Psikolog - Withdraw - 1	173
Gambar 4. 154 Final Design - Psikolog - Withdraw - 2	174
Gambar 4. 155 Final Design - Psikolog - Notifikasi.....	174
Gambar 4. 156 Final Design - Psikolog - Profil.....	175
Gambar 4. 157 Final Design - Psikolog - Pusat Bantuan.....	175
Gambar 4. 158 Final Design - Psikolog - Pengaturan.....	176
Gambar 4. 159 Final Design - Mahasiswa - Onboarding app.....	176
Gambar 4. 160 Final Design - Mahasiswa - Sign up	177
Gambar 4. 161 Final Design - Mahasiswa - Verifikasi Email	177
Gambar 4. 162 Final Design - Mahasiswa - Sign in	178
Gambar 4. 163 Final Design - Mahasiswa - Lupa Password	178
Gambar 4. 164 Final Design - Mahasiswa - Homepage	179
Gambar 4. 165 Final Design - Mahasiswa - Artikel	179
Gambar 4. 166 Final Design - Mahasiswa - Tes Kesehatan Mental.....	180
Gambar 4. 167 Final Design - Mahasiswa - Pilih Metode Konsultasi.....	180
Gambar 4. 168 Final Design - Mahasiswa - Konsultasi - Chat.....	181
Gambar 4. 169 Final Design - Mahasiswa - Konsultasi - Panggilan	181
Gambar 4. 170 Final Design - Mahasiswa - Konsultasi - Panggilan 2	182
Gambar 4. 171 Final Design - Mahasiswa - Konsultasi - Video Call.....	182
Gambar 4. 172 Final Design - Mahasiswa - Ulasan.....	183
Gambar 4. 173 Final Design - Mahasiswa - Riwayat Konsultasi	183
Gambar 4. 174 Final Design - Mahasiswa - Notifikasi.....	184
Gambar 4. 175 Final Design - Mahasiswa - Meditasi.....	184
Gambar 4. 176 Final Design - Mahasiswa - Forum Diskusi.....	185
Gambar 4. 177 Final Design - Mahasiswa - Mood tracker	185
Gambar 4. 178 Final Design - Mahasiswa - Psikolog Favorit	186

Gambar 4. 179 Final Design - Mahasiswa - Chatbot	186
Gambar 4. 180 Final Design - Mahasiswa - Profil.....	187
Gambar 4. 181 Verifikasi Pendaftaran Psikolog.....	188
Gambar 4. 182 Verifikasi Pendaftaran Mahasiswa.....	189
Gambar 4. 183 Verifikasi Unggahan Artikel	190
Gambar 4. 184 Halaman Homepage	191
Gambar 4. 185 Halaman Pilih Metode Konsultasi.....	191
Gambar 4. 186 Halaman Pilih Psikolog.....	191
Gambar 4. 187 Halaman Detail Psikolog.....	192
Gambar 4. 188 Halaman Pilih Jadwal Konsultasi.....	192
Gambar 4. 189 Halaman Pilih Metode Pembayaran	192
Gambar 4. 190 Halaman Verifikasi Pembayaran.....	193
Gambar 4. 191 Halaman Semua Notifikasi.....	193
Gambar 4. 192 Halaman Notifikasi Jadwal Konsultasi	193
Gambar 4. 193 Halaman Konsultasi – Chat.....	194
Gambar 4. 194 Halaman Konsultasi – Panggilan	194
Gambar 4. 195 Halaman Konsultasi - Video Call.....	194
Gambar 4. 196 Halaman Riwayat Sesi Konsultasi	195
Gambar 4. 197 Halaman Ulasan	195

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian	202
Lampiran 2: Hasil Wawancara dengan Psikolog	203
Lampiran 3: Hasil Wawancara dengan Mahasiswa	213
Lampiran 4: Screenshots Source Code Front End	219
Lampiran 5: Dokumentasi Wawancara	224
Lampiran 6: Dokumensi Testing.....	226