



SKRIPSI

PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MOBILE DAMPINGIN LAYANAN PENCARI JASA PENDAMPING KE RUMAH SAKIT DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN

BAIQ LAILA ALFILA

NPM 22082010100

DOSEN PEMBIMBING

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

Prasasti Karunia F.A., S.Kom., M.Kom., M.IM

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MOBILE DAMPINGIN LAYANAN PENCARI JASA PENDAMPING KE RUMAH SAKIT DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN

Oleh :

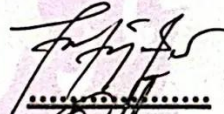
BAIQ LAILA ALFILA

NPM. 22082010100

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur Pada tanggal 26 Juni 2026.

Menyetujui,

Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NIP. 212 19910320 267


..... (Pembimbing I)

Prasasti Karunia F.A., S.Kom., M.Kom., M.IM
NIP. 19970704 202406 2 001


..... (Pembimbing II)

Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930325 202406 2 001


..... (Ketua Penguji)

Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 202203 2 007

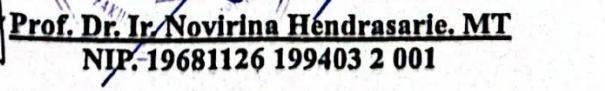

..... (Penguji II)

Iqbal Ramadhani Mukhlis, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930305 202406 1 002


..... (Penguji III)

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie. MT
NIP. 19681126 199403 2 001

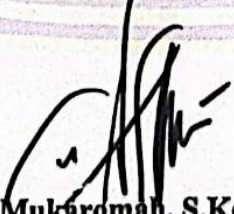
LEMBAR PERSETUJUAN

**PERANCANGAN UI/UX APLIKASI MOBILE DAMPINGIN LAYANAN
PENCARI JASA PENDAMPING KE RUMAH SAKIT DENGAN METODE
USER CENTERED DESIGN**

Oleh :
BAIQ LAILA ALFILA
NPM. 22082010100

Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 2021212011

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Baiq Laila Alfila
NPM	: 22082010100
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Fakultas Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 8 Mei 2026.
Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a colorful 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METRAI', and 'F7BANX409843016'.

Baiq Laila Alfila
NPM. 22082010100

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Baiq Laila Alfila / 22082010100
Judul Skripsi : Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile
Dampingin Layanan Pencari Jasa Pendamping ke
Rumah Sakit dengan Metode User Centered Design
Dosen Pembimbing : 1. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
2. Prasasti Karunia F.A., S.Kom., M.Kom., M.IM.

Perkembangan layanan kesehatan digital di Indonesia terus meningkat, namun kebutuhan pendampingan pasien ke rumah sakit masih belum banyak terakomodasi, terutama bagi pasien yang tidak selalu dapat didampingi oleh keluarga. Penelitian ini bertujuan merancang *UI/UX* aplikasi *mobile* Dampingin sebagai layanan pencari jasa pendamping ke rumah sakit menggunakan metode *User Centered Design*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 30 responden dan wawancara kepada 20 responden yang terdiri dari kerabat pasien, pasien, *caregiver*, dan petugas rumah sakit. Hasil kebutuhan pengguna kemudian diolah menjadi *empathy map*, *affinity diagram*, *user persona*, *information architecture*, *user flow*, *wireframe*, *design system*, dan *high-fidelity prototype*. Evaluasi rancangan dilakukan melalui *usability testing* menggunakan Maze, *system usability scale*, dan *heuristic evaluation*. Hasil pengujian menunjukkan adanya peningkatan setelah dilakukan perbaikan desain. Skor SUS pasien mengalami peningkatan dari rata-rata 88 menjadi 89 yang termasuk kategori “*Excellent*” pada grade B, sedangkan pada sisi *caregiver* mengalami peningkatan dari rata-rata 83.5 menjadi 92 yang termasuk kategori “*Excellent*” pada grade A. Hasil akhir pada kedua sisi menunjukkan tingkat penerimaan *Acceptable*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rancangan aplikasi Dampingin dapat diterima oleh pengguna, mudah digunakan, serta memberikan pengalaman pengguna yang positif.

Kata Kunci : *UI/UX*, Pendamping, Rumah Sakit, *User Centered Design*, *Usability Testing*

ABSTRACT

Student Name / NPM : Baiq Laila Alfila / 22081010100
Thesis Title : UI/UX Design of the Dampingin Mobile
Application as a Hospital Companion Service
Finder Using the User Centered Design Method
Advisor : 1. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
2. Prasasti Karunia F.A., S.Kom., M.Kom., M.IM.

ABSTRACT

The development of digital health services in Indonesia continues to increase. However, the need for patient assistance to hospitals has not been widely accommodated, especially for patients who cannot always be accompanied by their families. This study aims to design the *UI/UX* of the Dampingin mobile application as a service for finding hospital companion assistance using the *User Centered Design* method. Data collection was conducted through questionnaires involving 30 respondents and interviews with 20 respondents consisting of patients' relatives, patients, *caregivers*, and hospital staff. The results of user needs were then processed into *empathy maps*, *affinity diagrams*, *user personas*, *information architecture*, *user flows*, *wireframes*, *design systems*, and *high-fidelity prototypes*. The design evaluation was carried out through *usability testing* using Maze, *system usability scale*, and *heuristic evaluation*. The testing results showed improvements after design revisions were made. On the patient side, the average SUS score increased from 88 to 89, which falls into the “*Excellent*” category with a grade B rating. On the *caregiver* side, the average SUS score increased from 83.5 to 92, which falls into the “*Excellent*” category with a grade A rating. The final results for both user groups indicate an Acceptable level of usability. These results indicate that the Dampingin application design is acceptable to users, easy to use, and provides a positive user experience.

Keywords : *UI/UX, Caregiver, Hospital, User Centered Design, Usability Testing*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Dampingin Layanan Pencari Jasa Pendamping ke Rumah Sakit dengan Metode *User Centered Design*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur dan selaku dosen wali penulis, atas bantuan dan dukungan dalam memperlancar proses perkuliahan sejak awal hingga penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan ide atas penelitian ini dan meluangkan banyak waktu maupun pikiran untuk mengawal penyusunan skripsi ini, serta memberikan perspektif baru yang sangat membantu bagi penulis.
4. Ibu Prasasti Karunia F.A., S.Kom. M.Kom., M.IM., selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh ketelitian telah mengoreksi setiap detail dan memberikan saran-saran teknis yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan cukup baik.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Sistem Informasi dan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan wawasan serta dukungan fasilitas dan pelayanan akademik yang sangat membantu penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.

6. Responden/Narasumber penelitian, atas kerja sama, kontribusi, dan waktu yang telah diluangkan bagi penulis untuk memberikan data serta informasi penting yang sangat dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bunda dan Ayah, yang selalu memberikan doa, dukungan dan kepedulian tanpa syarat, baik secara emosional maupun finansial yang tak terhitung jumlahnya, yang menjadi ketenangan dalam menghadapi sulitnya penelitian ini, dan menjadi motivasi bagi penulis untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan kembali ke rumah. Terima kasih untuk kepercayaan Bunda dan Ayah telah mengizinkan penulis untuk mencoba hidup yang baru, di pulau yang baru, merasakan susah dan senangnya hidup sendiri, namun tetap tidak lepas tangan atas hidup penulis.
8. Tujuh orang wanita Pecinta Alam dan Isinya; Aliya Zhafira W., Aliyyah Nabiilah F., Awidya Chandradewi, Nanda Salma Z., Shafira Ramadiani H., Shalsabila Titanie H., dan Zahrah Aliyah R., yang sudah kebersamai penulis sejak hari pertama pelaksanaan daftar ulang hingga sekarang, yang selalu perduli, selalu menguatkan, selalu menyenangkan, serta selalu membantu dan menerima penulis disaat hidup sendirian di Kota Surabaya. Terima kasih telah membuat penulis merasakan bahagianya hidup di kota ini.
9. Alya Zahirah R., yang sudah menjadi teman penulis untuk menjelajahi Pulau Jawa dan menikmati keindahan alamnya, untuk mencoba banyak olahraga, untuk menonton setiap konser yang ada, untuk beribadah dan mencari makanan terbuka gratis di banyak masjid, dan untuk banyak kegiatan lainnya ditengah-tengah kesibukan perkuliahan sejak awal, sampai pada penyusunan skripsi ini. Terima kasih untuk susah dan senang yang telah dilalui bersama, dan terima kasih untuk setiap kata “gas” yang telah diucapkan.
10. Kimberlie Cindy K., yang menemani dan membantu penulis sejak masa ospek hingga sekarang, menemani dan membantu penulis menyusun skripsi dari awal penulisan hingga kata terima kasih ini dibuat. Terima kasih sudah bersedia untuk menjelajahi banyak cafe bersama penulis, dan menjadi tempat bagi penulis menuangkan segala kebingungan maupun kesulitan selama proses penyusunan skripsi.

11. Raihana Sakhi Aswanda & Mahadevi Katarina Sabila, teman seperbimbingan penulis yang selalu membantu, memberikan semangat, dan berbagi informasi terkait bimbingan maupun topik penelitian yang sama. Terima kasih “DEKSAY” telah kebersamaan penulis sejak awal penelitian ini dimulai.
12. Alief Rahman yang menemani penulis sejak tahun 2024 dan telah memberikan pengaruh yang cukup besar bagi penulis. Terima kasih selalu menguatkan dan mendukung penulis kapanpun dan bagaimanapun kehidupan yang sedang penulis jalani.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat berbagai kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca, serta dapat menjadi referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang perancangan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna.

Surabaya, 8 Mei 2026

Penulis,

Baiq Laila Alfila

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Dasar Teori	9
2.1.1 <i>Caregiver</i>	9
2.1.2 <i>Digital Health</i>	9
2.1.3 <i>Interaction Design</i>	11
2.1.4 UI/UX.....	11
2.1.5 <i>User Centered Design</i>	12
2.1.6 Kuesioner	13
2.1.7 Wawancara	14
2.1.8 <i>Empathy Map</i>	14
2.1.9 <i>Affinity Diagram</i>	15
2.1.10 <i>User Persona</i>	16
2.1.11 <i>Information Architecture</i>	16
2.1.12 <i>User Flow</i>	17
2.1.13 <i>Low-Fidelity Wireframe</i>	17
2.1.14 <i>Design System</i>	18
2.1.15 <i>High-Fidelity Prototype</i>	18
2.1.16 <i>Usability Testing</i>	19

2.1.17	<i>System Usability Scale</i>	19
2.1.18	<i>Heuristic Evaluation</i>	20
2.1.19	Figma	21
2.1.20	Maze	22
2.2	Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Identifikasi Masalah	30
3.2	Studi Literatur.....	30
3.3	User Centered Design Process.....	31
3.3.1	<i>Specify the Context of Use</i>	31
3.3.2	<i>Specify User Requirements</i>	33
3.3.3	<i>Product Design Solution</i>	35
3.3.4	<i>Evaluate Design Against Requirements</i>	37
3.4	Implementasi <i>Front-End</i>	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Specify the Context of Use	41
4.2	Specify User Requirements	41
4.2.1	<i>Empathy Map</i>	41
4.2.2	<i>Affinity Diagram</i>	45
4.2.3	<i>User Persona</i>	46
4.3	Product Design Solutions	48
4.3.1	<i>Information Architecture</i>	48
4.3.2	<i>User Flow</i>	51
4.3.3	<i>Low-Fidelity (Lo-Fi) Wireframe</i>	58
4.3.4	Design System	65
4.4	Evaluate Design Against Requirements	69
4.4.1	<i>Usability Testing Tahap Pertama</i>	69
4.4.2	<i>System Usability Scale (SUS) Tahap Pertama</i>	75
4.4.3	Analisis Hasil Evaluasi Desain Tahap Pertama	79

4.5	Product Design Solutions (2)	84
4.5.1	Hasil Perbaikan Desain Tahap Pertama	84
4.6	Evaluate Design Against Requirements (2)	89
4.6.1	<i>Heuristic Evaluation</i>	89
4.7	Product Design Solutions (3)	95
4.7.1	Hasil Perbaikan Desain Tahap Kedua	95
4.7.2	Final Design <i>High-fidelity (Hi-fi) Prototype</i>	107
4.8	Evaluate Design Against Requirements (3)	115
4.8.1	<i>Usability Testing</i> Tahap Kedua.....	115
4.8.2	<i>System Usability Scale (SUS)</i> Tahap Kedua	119
4.9	Perbandingan Hasil Evaluate Design Against Requirements.....	122
4.9.1	Perbandingan Hasil <i>Usability Testing</i>	122
4.9.2	Perbandingan Hasil <i>System Usability Scale (SUS)</i>	123
4.10	Generate Front-end.....	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		129
5.1	Kesimpulan	129
5.2	Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....		131
LAMPIRAN.....		141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh komentar masyarakat di platform X.....	2
Gambar 1. 2 Contoh komentar masyarakat di platform TikTok	2
Gambar 2. 1 <i>User Centered Design</i> Process [17]	12
Gambar 2. 2 <i>Empathy Map</i> [23].....	15
Gambar 2. 3 <i>System Usability Scale</i> Scoring [34]	20
Gambar 2. 4 Jumlah Evaluator [35]	21
Gambar 3. 1. Alur Metodologi Penelitian	29
Gambar 4. 1 <i>Empathy Map</i> Kerabat Pasien	42
Gambar 4. 2 <i>Empathy Map</i> Pasien.....	43
Gambar 4. 3 <i>Empathy Map</i> Caregiver	44
Gambar 4. 4 <i>Affinity Diagram</i> Kerabat Pasien	45
Gambar 4. 5 <i>Affinity Diagram</i> Pasien	45
Gambar 4. 6 <i>Affinity Diagram</i> Caregiver.....	46
Gambar 4. 7 <i>User Persona</i> Kerabat Pasien.....	46
Gambar 4. 8 <i>User Persona</i> Pasien	47
Gambar 4. 9 <i>User Persona</i> Caregiver.....	47
Gambar 4. 10 <i>Information Architecture</i> Pasien.....	49
Gambar 4. 11 <i>Information Architecture</i> Caregiver	50
Gambar 4. 12 <i>User Flow</i> Registrasi Pasien	51
Gambar 4. 13 <i>User Flow</i> Login Pasien.....	51
Gambar 4. 14 <i>User Flow</i> Tambah Pasien & Booking.....	52
Gambar 4. 15 <i>User Flow</i> Edit dan Hapus Data Pasien	52
Gambar 4. 16 <i>User Flow</i> Monitoring Pendampingan.....	53
Gambar 4. 17 <i>User Flow</i> Rating dan Ulasan	53
Gambar 4. 18 <i>User Flow</i> Chat/Telepon Pendamping	53
Gambar 4. 19 <i>User Flow</i> Edit Profile Pasien.....	54
Gambar 4. 20 <i>User Flow</i> Registrasi & Verifikasi Caregiver	54
Gambar 4. 21 <i>User Flow</i> Log In Caregiver	55
Gambar 4. 22 <i>User Flow</i> Operasional Pendampingan.....	55

Gambar 4. 23 <i>User Flow</i> Mengubah Status Ketersediaan <i>Caregiver</i>	56
Gambar 4. 24 <i>User Flow</i> Melihat Riwayat Pendampingan <i>Caregiver</i>	56
Gambar 4. 25 <i>User Flow</i> Edit Harga <i>Caregiver</i>	56
Gambar 4. 26 <i>User Flow</i> Edit Profile <i>Caregiver</i>	57
Gambar 4. 27 <i>User Flow</i> Chat/Telepon Pasien	57
Gambar 4. 28 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Register dan Login Pasien	58
Gambar 4. 29 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Home Pasien	59
Gambar 4. 30 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Search Pasien	59
Gambar 4. 31 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Booking Pasien	60
Gambar 4. 32 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Chat Pasien	61
Gambar 4. 33 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Profile Pasien	61
Gambar 4. 34 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Register dan Login <i>Caregiver</i>	62
Gambar 4. 35 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Home <i>Caregiver</i>	63
Gambar 4. 36 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Booking <i>Caregiver</i>	64
Gambar 4. 37 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Chat <i>Caregiver</i>	64
Gambar 4. 38 <i>Low-Fidelity</i> Halaman Profile <i>Caregiver</i>	65
Gambar 4. 39 Color Palette Dampingin	66
Gambar 4. 40 Typography Dampingin	67
Gambar 4. 41 Iconography Dampingin	68
Gambar 4. 42 Logo Dampingin	68
Gambar 4. 43 Components Dampingin	69
Gambar 4. 44 Permasalahan TP3 dan TC3	79
Gambar 4. 45 Permasalahan TP1 dan TC1	79
Gambar 4. 46 Permasalahan TC2	80
Gambar 4. 47 Permasalahan TP5	80
Gambar 4. 48 Permasalahan TP5 2	81
Gambar 4. 49 Permasalahan TP6	81
Gambar 4. 50 Permasalahan TP8	82
Gambar 4. 51 Permasalahan TC5	82
Gambar 4. 52 Permasalahan TC12	83
Gambar 4. 53 Permasalahan TC7 dan TC8	83
Gambar 4. 54 Perbaikan TP3 dan TC3	84

Gambar 4. 55 Perbaikan TP1 dan TC1	84
Gambar 4. 56 Perbaikan TC2	85
Gambar 4. 57 Perbaikan TP5	85
Gambar 4. 58 Perbaikan TP5 2	86
Gambar 4. 59 Perbaikan TP6	86
Gambar 4. 60 Perbaikan TP8	87
Gambar 4. 61 Perbaikan TC5	87
Gambar 4. 62 Perbaikan TC12	88
Gambar 4. 63 Perbaikan TC7 dan TC8	88
Gambar 4. 64 Perbaikan <i>Heuristic</i> Notifikasi Terkirim	96
Gambar 4. 65 Perbaikan <i>Heuristic</i> Konsistensi Bahasa	96
Gambar 4. 66 Perbaikan <i>Heuristic</i> Informasi Nama Pasien	97
Gambar 4. 67 Perbaikan <i>Heuristic</i> Pilihan Kebutuhan Khusus	97
Gambar 4. 68 Perbaikan <i>Heuristic</i> Posisi Judul Halaman	98
Gambar 4. 69 Perbaikan <i>Heuristic</i> Informasi Skema Pembayaran	98
Gambar 4. 70 Perbaikan <i>Heuristic</i> Bentuk Button	99
Gambar 4. 71 Perbaikan <i>Heuristic</i> Button Sekunder Outline	99
Gambar 4. 72 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Tooltip	100
Gambar 4. 73 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Indikator Pilihan Aktif	100
Gambar 4. 74 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Indikator Notifikasi Navbar ...	101
Gambar 4. 75 Perbaikan <i>Heuristic</i> Istilah <i>Caregiver</i>	101
Gambar 4. 76 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Fitur Draft	102
Gambar 4. 77 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Infografis Pusat Panduan	102
Gambar 4. 78 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Fitur Pesan Lagi	103
Gambar 4. 79 Perbaikan <i>Heuristic</i> Kontras Warna Teks	103
Gambar 4. 80 Perbaikan <i>Heuristic</i> Indikator Notifikasi Baru	104
Gambar 4. 81 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Konfirmasi Kata Sandi	104
Gambar 4. 82 Perbaikan <i>Heuristic</i> Informasi Penyebab Gagal Pembayaran	105
Gambar 4. 83 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Informasi Format File	105
Gambar 4. 84 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Informasi pada Pop-up	106
Gambar 4. 85 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Detail Pendapatan	106
Gambar 4. 86 Perbaikan <i>Heuristic</i> Penambahan Laporan Kendala	107

Gambar 4. 87 Final Design Halaman Pembuka dan Onboarding	107
Gambar 4. 88 Final Design Halaman Register & Login Pasien.....	108
Gambar 4. 89 Final Design Halaman Tooltip pada Beranda	108
Gambar 4. 90 Final Design Halaman Tambah Pasien	109
Gambar 4. 91 Final Design Halaman Pencarian & Detail <i>Caregiver</i>	109
Gambar 4. 92 Final Design Halaman Ringkasan Booking & Pembayaran.....	110
Gambar 4. 93 Final Design Halaman Monitoring Pendampingan	110
Gambar 4. 94 Final Design Halaman Hasil Pendampingan & Ulasan.....	111
Gambar 4. 95 Final Design Halaman Detail Booking Terjadwal.....	111
Gambar 4. 96 Final Design Halaman Informasi & Detail Pasien	112
Gambar 4. 97 Final Design Halaman Register dan Verifikasi <i>Caregiver</i>	112
Gambar 4. 98 Final Design Halaman Tooltip & Perizinan pada Beranda.....	113
Gambar 4. 99 Final Design Halaman Kelola Harga Layanan	113
Gambar 4. 100 Final Design Halaman Booking Masuk pada Beranda.....	114
Gambar 4. 101 Final Design Halaman Update & Input Hasil Pendampingan....	114
Gambar 4. 102 Final Design Halaman Informasi Akun & Pendapatan.....	115
Gambar 4. 103 Generate Design Halaman Tooltip Beranda	126
Gambar 4. 104 Generate Design Halaman Tambah Pasien.....	126
Gambar 4. 105 Generate Design Halaman Beranda Setelah Tambah Pasien.....	127
Gambar 4. 106 Generate Design Halaman Hasil Pencarian.....	127
Gambar 4. 107 Generate Design Halaman Detail <i>Caregiver</i>	127
Gambar 4. 108 Generate Design Halaman Ringkasan Booking	128
Gambar 4. 109 Generate Design Halaman Pembayaran	128
Gambar 4. 110 Generate Design Halaman Jadwal Setelah Booking.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Pertanyaan kepada Kerabat Pasien.....	32
Tabel 3. 2 Pertanyaan kepada Pasien	33
Tabel 3. 3 Pertanyaan kepada <i>Caregiver</i>	33
Tabel 3. 4 Pertanyaan kepada Petugas Rumah Sakit.....	33
Tabel 3. 5 Pertanyaan Pengujian Metode SUS.....	39
Tabel 3. 6 Prinsip <i>Heuristic Evaluation</i>	39
Tabel 3. 7 Tingkat Keparahan	40
Tabel 4. 1 Skenario Pasien	70
Tabel 4. 2 Skenario <i>Caregiver</i>	71
Tabel 4. 3 <i>Completion Rate</i> Pasien Tahap Pertama.....	72
Tabel 4. 4 <i>Avg. Duration</i> Pasien Tahap Pertama	73
Tabel 4. 5 <i>Completion Rate</i> <i>Caregiver</i> Tahap Pertama	74
Tabel 4. 6 <i>Avg. Duration</i> <i>Caregiver</i> Tahap Pertama	75
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner SUS Pasien Tahap Pertama	76
Tabel 4. 8 Analisis Indikator SUS Pasien Tahap Pertama.....	76
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner SUS <i>Caregiver</i> Tahap Pertama.....	77
Tabel 4. 10 Analisis Indikator SUS <i>Caregiver</i> Tahap Pertama	78
Tabel 4. 11 Evaluasi <i>Heuristic Evaluation</i>	89
Tabel 4. 12 Hasil <i>Heuristic Evaluation</i>	90
Tabel 4. 13 <i>Completion Rate</i> Pasien Tahap Kedua	116
Tabel 4. 14 <i>Avg. Duration</i> Pasien Tahap Kedua.....	117
Tabel 4. 15 <i>Completion Rate</i> <i>Caregiver</i> Tahap Kedua.....	118
Tabel 4. 16 <i>Avg. Duration</i> <i>Caregiver</i> Tahap Kedua	119
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner SUS Pasien Tahap Kedua	120
Tabel 4. 18 Analisis Indikator SUS Pasien Tahap Kedua	120
Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner SUS <i>Caregiver</i> Tahap Kedua.....	121
Tabel 4. 20 Analisis Indikator SUS <i>Caregiver</i> Tahap Kedua.....	122
Tabel 4. 21 Perbandingan Hasil <i>Performance Measurement</i> Pasien	123

Tabel 4. 22 Perbandingan Hasil <i>Performance Measurement Caregiver</i>	123
Tabel 4. 23 Perbandingan Hasil <i>System Usability Scale</i> Pasien	123
Tabel 4. 24 Perbandingan Analisis Indikator SUS Pasien	124
Tabel 4. 25 Perbandingan Hasil <i>System Usability Scale Caregiver</i>	125
Tabel 4. 26 Perbandingan Analisis Indikator SUS <i>Caregiver</i>	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Kerabat Pasien 1	141
Lampiran 2. Transkrip Wawancara Kerabat Pasien 2	142
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Kerabat Pasien 3	143
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Kerabat Pasien 4	144
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Kerabat Pasien 5	145
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Pasien 1	146
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Pasien 2	147
Lampiran 8. Transkrip Wawancara Pasien 3	149
Lampiran 9. Transkrip Wawancara Pasien 4	150
Lampiran 10. Transkrip Wawancara Pasien 5	151
Lampiran 11. Transkrip Wawancara <i>Caregiver</i> 1	152
Lampiran 12. Transkrip Wawancara <i>Caregiver</i> 2	153
Lampiran 13. Transkrip Wawancara <i>Caregiver</i> 3	154
Lampiran 14. Transkrip Wawancara <i>Caregiver</i> 4	155
Lampiran 15. Transkrip Wawancara <i>Caregiver</i> 5	156
Lampiran 16. Transkrip Wawancara Petugas Rumah Sakit 1	157
Lampiran 17. Transkrip Wawancara Petugas Rumah Sakit 2	158
Lampiran 18. Transkrip Wawancara Petugas Rumah Sakit 3	159
Lampiran 19. Transkrip Wawancara Petugas Rumah Sakit 4	160
Lampiran 20. Transkrip Wawancara Petugas Rumah Sakit 5	161
Lampiran 21. Diagram Hasil Kuesioner	163
Lampiran 22. <i>Usability Testing</i> Pertama	170
Lampiran 23. <i>Heuristic Evaluation</i>	171
Lampiran 24. <i>Usability Testing</i> Kedua	171
Lampiran 25. <i>Prototype Design</i> Figma	172
Lampiran 26. Surat Pernyataan Expert Evaluator <i>Heuristic Evaluation</i>	174