

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ASY-SYIFA
SAMBI *MOBILE* MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNARE (UEQ) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)**



Disusun oleh:
Ayuwandira Yuda Kartika
124200009

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2025

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ASY-SYIFA
SAMBI *MOBILE* MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE*
QUESTIONNARE (UEQ) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)**

TUGAS AKHIR

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 di Program Studi Sistem Informasi,
Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Yogyakarta



Disusun oleh:
Ayuwandira Yuda Kartika
124200009

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA
2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ASY-SYIFA SAMBI MOBILE MENGGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Disusun oleh:

Ayuwandira Yuda Kartika

124200009

Telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Dosen Pembimbing


Pada tanggal :

Menyetujui,
Pembimbing


Juwainah, S.Si., M.T.

NIP. 19760727 202121 2 003

Mengetahui,
Koordinator Program Studi


Juwainah, S.Si., M.T.

NIP. 19760727 202121 2 003

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ASY-SYIFA SAMBI MOBILE MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Disusun oleh:

Ayuwandira Yuda Kartika

124200009

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal :

Oleh :

Menyetujui,
Penguji I

Penguji II

Juwairah, S.Si., M.T.

NIP. 19760727 202121 2 003

Dyah Ayu Irawati S.T., M.Cs.

NIP. 19840708 200812 2 001

Penguji III

Penguji IV

Bagus Muhammad Akbar, S.ST., M.Kom.

NIP. 19890801 201903 1 013

Dr. Herivanto, A.Md., S.Kom., M.Cs.

NIP. 19770608 202121 1 004

SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ayuwandira Yuda Kartika
NIM : 124200009

Menyatakan bahwa karya ilmiah saya yang berjudul :

Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Asy-Syifa Sambi *Mobile* Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS)

Merupakan karya asli saya dan belum pernah dipublikasikan dimanapun.

Apabila di kemudian hari, karya saya disinyalir bukan merupakan karya asli saya, maka saya bersedia menerima konsekuensi apa pun yang diberikan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada tanggal : Agustus 2025

Yang menyatakan,


Ayuwandira Yuda Kartika
NIM. 124200009

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayuwandita Yuda Kartika
NIM : 124200009
Fakultas/Prodi : Teknik Industri/Sistem Informasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul Tugas Akhir :

Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Asy-Syifa Sambi *Mobile* Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS)

Adalah hasil kerja saya sendiri dan benar bebas dari plagiasi kecuali cuplikan serta ringkasan yang terdapat di dalamnya telah saya jelaskan sumbernya (Sitasi) dengan jelas. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Mendiknas RI No 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab.

Yogyakarta, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan


Ayuwandita Yuda Kartika
NIM. 124200009

ABSTRAK

RSAS Mobile merupakan aplikasi layanan kesehatan digital milik RSU Asy-Syifa Sambi yang dirancang untuk mempermudah pasien dalam mengakses berbagai informasi medis serta layanan rumah sakit secara daring, seperti pendaftaran rawat jalan, informasi jadwal dokter, dan rekam medis. Meskipun telah diunduh oleh lebih dari 10.000 pengguna di *Google Play Store*, aplikasi ini hanya memperoleh rating 2,4 dari 5. Berdasarkan ulasan pengguna, permasalahan utama yang sering muncul adalah kesulitan dalam proses pendaftaran serta seringnya terjadi *error* pada sistem. Hal ini turut diperkuat melalui wawancara awal kepada lima pengguna aktif RSAS *Mobile*, yang menyatakan bahwa pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi masih kurang memuaskan dan berharap adanya pengembangan lanjutan dari pihak pengembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) RSAS *Mobile* dengan menggunakan dua metode evaluasi, yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Sebanyak 101 responden dilibatkan dalam pengumpulan data. Hasil pengukuran menggunakan metode SUS menunjukkan skor rata-rata sebesar 49,67, yang termasuk dalam kategori *Not Acceptable*, dengan *grade scale* F, dan *adjective rating* “OK”. Sementara itu, hasil evaluasi menggunakan metode UEQ menunjukkan skor *attractiveness* sebesar 0,358, *perspicuity* 0,448, *efficiency* 0,470, *dependability* 0,609, *stimulation* 0,573, dan *novelty* - 0,017. Temuan ini menunjukkan bahwa baik dari aspek *usability* maupun *user experience*, RSAS *Mobile* masih belum mampu memberikan performa yang optimal. Nilai *novelty* yang negatif juga menandakan kurangnya inovasi dalam fitur atau tampilan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas desain antarmuka, kemudahan penggunaan, serta stabilitas sistem agar aplikasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara lebih baik.

ABSTRACT

RSAS Mobile is a digital healthcare application developed by RSU Asy-Syifa Sambu, designed to facilitate patients in accessing medical information and hospital services online, such as outpatient registration, doctor schedules, and medical records. Despite being downloaded by over 10,000 users on the Google Play Store, the application has received a relatively low rating of 2.4 out of 5. User reviews frequently highlight issues related to difficulties in the registration process and recurring system errors. These problems are further supported by preliminary interviews with five active users, who expressed dissatisfaction with the application's performance and voiced expectations for improvements. This study aims to evaluate the usability and user experience of RSAS Mobile using two standardized evaluation methods: the System Usability Scale (SUS) and the User Experience Questionnaire (UEQ). A total of 101 respondents participated in this study. The SUS results yielded an average score of 49.67, which falls into the "Not Acceptable" category, with a grade scale of F and an adjective rating of "OK." Meanwhile, the UEQ results showed the following scores: attractiveness 0.358, perspicuity 0.448, efficiency 0.470, dependability 0.609, stimulation 0.573, and novelty -0.017. These findings indicate that RSAS Mobile still fails to deliver optimal usability and user experience. The negative value on the novelty scale also reflects a lack of innovation in the app's features or visual design. Therefore, further development is necessary, particularly in improving interface design, ease of use, and system reliability, in order to better meet user needs and expectations.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir yang berjudul Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Asy-Syifa Sambi *Mobile* Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kasih sayang, serta kurnia atas segala pertolongan yang penulis rasakan dalam penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Dwi Setiyanto dan Ibu Sulastri (Almh.) selaku orang tua penulis, sosok yang selalu menjadi motivasi, inspirasi, serta panutan bagi penulis. Terima kasih atas segala bentuk kasih sayang dan pengorbanan untuk menjadikan anakmu seorang yang berpendidikan. Terima kasih atas segala pesan, doa, dan harapan yang selalu dan akan senantiasa mengiringi perjalanan hidup saya.
3. Nurmawati Yuda Kartika dan Rahmawati Yuda Kartika selaku kakak-kakak penulis yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Ibu Juwairiah, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dengan penuh kesabaran selama pengerjaan tugas akhir.
5. Ibu Dyah Ayu Irawati S.T., M.Cs., Bapak Bagus Muhammad Akbar, S.ST., M.Kom., dan Bapak Dr. Heriyanto, A.Md., S.Kom., M.Cs. selaku dosen penguji yang telah membimbing dan memberikan kritik serta saran yang membangun penulis dalam pengerjaan tugas akhir.
6. Ibu Dr. Herlina Jayadianti, S.T., M.T. selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan penulis terkait kelancaran studi dalam perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan jajaran karyawan Program Studi Sistem Informasi yang telah membagikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis selama berkuliah di Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
8. Teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
9. My Chemical Romance, Fourtwny, dan Efek Rumah Kaca dengan lagu-lagunya yang selalu menemani di tengah proses pengerjaan, menjadi penyemangat sekaligus pelipur lara hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis sehingga tugas akhir ini selesai.

Penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai mana mestinya serta berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Agustus 2025

Penulis