

EVALUASI DAN DESAIN USER INTERFACE WEBSITE MENGUNAKAN METODE LEAN UX

Grace Stella

gracestella@student.untan.ac.id

Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak merupakan salah satu pelayanan masyarakat yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak memiliki website yang menampilkan informasi mengenai rumah sakit dan juga sebagai wadah untuk mendaftar antrian secara online. Penelitian ini melatarbelakangi adanya pengguna yang kesulitan dalam mencari informasi dan melakukan pendaftaran, sehingga pada penelitian ini dilakukan evaluasi dan perancangan ulang user interface dengan menggunakan metode Lean UX dan dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 25 orang responden menggunakan *User Experience Questionnaire* pada website Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak untuk mengukur *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, *novelty*. Setelah melakukan tahapan *Lean UX*, dilakukan pengukuran untuk menguji website dapat berjalan dengan baik menggunakan metode *User Experience Questionnaire*. Hasil perbandingan ditampilkan dengan menggunakan skala Benchmark dan didapati hasil aspek daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) mendapatkan hasil dengan kategori *above average*.

Kata Kunci: Evaluasi, *lean ux*, *user interface*, *user experience questionnaire*.

PENDAHULUAN

Era saat ini di Indonesia ditandai dengan revolusi industri 4.0, yang dicirikan oleh kemajuan signifikan dalam teknologi komunikasi dan informasi. Layanan publik, termasuk dalam bidang kesehatan, dipengaruhi oleh kemajuan teknologi ini. Layanan publik melibatkan penyediaan layanan, informasi, dan fasilitas kepada masyarakat secara seragam, cepat, mudah, transparan, dan akuntabel (Diah Kusuma Wardani, 2019). Permintaan akan layanan publik yang efisien, khususnya di bidang kesehatan, telah meningkat, mendorong rumah sakit seperti Rumah Sakit Bhayangkara untuk menawarkan pendaftaran online melalui situs web mereka.

Namun, antarmuka pengguna situs web tersebut diidentifikasi sebagai tantangan bagi pengguna, mempengaruhi pengalaman mereka. Untuk mengatasi masalah ini, dilakukan evaluasi dan perancangan ulang antarmuka pengguna menggunakan metode Lean UX. Kuesioner Pengalaman Pengguna digunakan untuk mengukur daya tarik, efisiensi, ketajaman, keterandalan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil menunjukkan penilaian di atas rata-rata dalam aspek-aspek ini setelah implementasi.

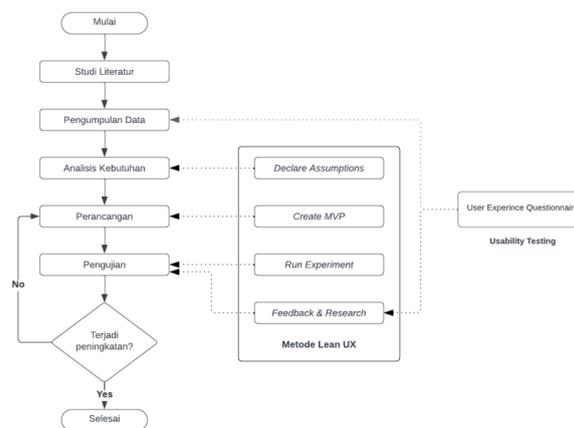
Permintaan akan layanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara, khususnya melalui pendaftaran online, telah meningkat secara signifikan. Meskipun telah dilakukan upaya untuk memfasilitasi pendaftaran online melalui situs web rumah sakit, umpan balik pengguna menunjukkan adanya tantangan dengan antarmuka pengguna saat ini. Metodologi Lean UX, yang menggabungkan prinsip-prinsip Agile UX, Design Thinking, dan Lean Startup, dipilih untuk perancangan ulang. Lean UX berfokus pada pengembangan produk yang berpusat pada pelanggan atau pengguna, dengan menekankan respons terhadap umpan balik dan mendorong inovasi berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan desain antarmuka

pengguna situs web Rumah Sakit Bhayangkara dengan menggunakan metode Lean UX. Dengan mengadopsi pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk meningkatkan pengalaman layanan kesehatan online bagi pengguna. Output yang diharapkan mencakup prototipe berfidelity tinggi dari situs web, dengan peningkatan antarmuka pengguna dan desain visual untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada evaluasi dan perbaikan desain user interface untuk meningkatkan user experience pada website Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak adalah metode Lean UX. Terdapat empat tahap dalam pengembangan Lean UX, yaitu declare assumptions (mendeklarasikan asumsi), create minimum viable product (membuat produk minimal yang layak), run experiments (menjalankan eksperimen), dan feedback research (riset umpan balik).



Gambar 1 - Struktur Penelitian

1. Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti menjalankan sebuah observasi sebagai bagian dari pendahuluan. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada website Rumah Sakit Bhayangkara secara langsung. Peneliti mencoba semua fitur yang ada pada Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian 19 website Rumah Sakit Bhayangkara. Adapun hasil yang yang didapat adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui layanan yang tersedia pada website.
- 2) Mengetahui fitur yang terdapat dalam website.
- 3) Mengetahui kendala yang dirasakan oleh pengguna website Rumah Sakit Bhayangkara.

b. Survei

Survei yang dilakukan adalah melalui penyebaran kuesioner untuk memperoleh data yang diinginkan. Kuesioner akan disebarakan kepada pengguna dengan menggunakan Google Form sebagai pengisiannya. Kuesioner dibuat dengan menggunakan User Experience Questionnaire. Hingga saat ini kuesioner dari UEQ sudah diterjemakan ke dalam 30 bahasa termasuk bahasa Indonesia. Schrepp (2019) mengemukakan bahwa EUQ digunakan untuk memungkinkan penilaian cepat yang dilakukan end-user secara komprehensif.

2. Perancangan

a. Declare Assumptions

Declare assumption merupakan tahapan pertama dalam tahapan Lean UX. Pada

- tahap ini pendeklarasian asumsi akan dilakukan.
- b. Create MVP
Pada tahap ini peneliti akan merancang ulang user interface dalam bentuk prototype yang akan dibuat.
 - c. Run Experiment
Setelah membuat desain user interface yang baru akan dilakukan tahap menguji MVP yang telah dirancang.
3. Pengujian
- a. Feedback and Research
Tahapan terakhir dalam metode Lean UX adalah tahapan melakukan validasi MVP. Pada tahap feedback akan dilakukan kepada 25 sample pengguna website. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan feedback adalah metode User Experience Questionnaire dan terdapat 6 aspek yang akan diuji yaitu, daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (dfficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelity). Feedback dari hasil pengujian akan diolah dengan menggunakan tool resmi dari UEQ, yaitu UEQ Data Analysis Tool versi 12.
4. Komparasi
Melakukan komparasi antara hasil dari pengujian pertama dan kedua. Hasil dari komparasi digunakan untuk melihat peningkatan UI/UX antara aplikasi awal dan prototype yang sudah dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan terhadap 25 responden. Sebagian besar responden berusia 18-22 tahun sebanyak 20 responden, 26 tahun 1 responden, 29 tahun 1 responden, 30 tahun 1 responden, 37 tahun 1 responden, dan 46 tahun 1 responden. Kuesioner yang didistribusikan dibuat dengan metode UEQ.

No	Pertanyaan
1	Apa yang anda rasakan saat menggunakan <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak?
2	Bagaimana menurut anda informasi dan instruksi <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak secara keseluruhan?
3	Bagaimana tampilan dari <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak?
4	Bagaimana menurut anda informasi dan instruksi <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak secara keseluruhan?
5	Bagaimana menurut anda informasi dan instruksi <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak secara keseluruhan?
6	Menurut Anda bagaimana tampilan <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak secara keseluruhan (Komposisi warna, background, tata letak dan icon)?
7	Menurut Anda bagaimana tampilan <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak secara keseluruhan (Komposisi warna, background, tata letak dan icon)?
8	Saya dapat memprediksi halaman selanjutnya dengan mudah.
9	<i>Website</i> ini memiliki navigasi yang mudah sehingga saya bisa mendapat informasi dengan cepat.
10	Penempatan konten pada <i>website</i> seperti pada umumnya.
11	Tampilan "footer" yang berisi kontak, informasi, dan media sosial mendukung saya untuk menghubungi RS Bhayangkara.
12	Secara keseluruhan <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak memiliki konten yang baik.
13	Alur navigasi sederhana dan mudah dipahami.
14	Saya suka dengan tampilan keseluruhan <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara.
15	Desain <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara memiliki ciri khas sendiri.
16	Perpaduan warna dan kombinasi font terasa nyaman untuk dilihat.
17	Setelah mengisi form, <i>website</i> Rumah Sakit Bhayangkara menampilkan pemberitahuan yang meyakinkan pengguna bahwa data yang dimputkan aman.
18	<i>Website</i> ini terdapat kata - kata motivasi.
19	<i>Website</i> ini merespon semua tindakan yang saya lakukan sesuai dengan harapan saya.
20	Ukuran tiap konten pada halaman sudah sesuai.
21	Tulisan pada halaman terlihat jelas.
22	Saya tidak perlu mengklik banyak tombol untuk mencari informasi.
23	Tata letak <i>website</i> sudah rapi.
24	Desain <i>website responsive</i> .
25	Saya dapat dengan mudah menemukan semua tombol yang saya inginkan.
26	Terdapat icon yang berbeda dengan <i>website</i> pada umumnya.

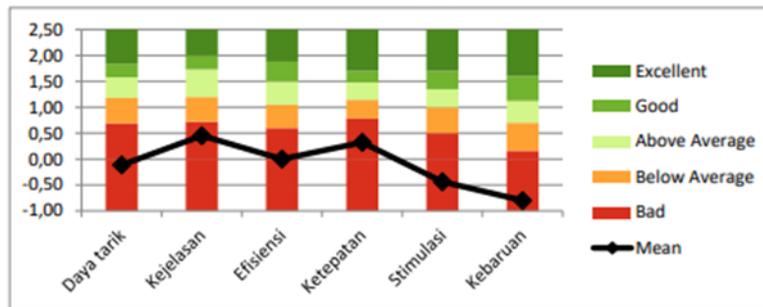
Tabel 1 - Daftar Kuesioner

2. Pengujian Pertama

Melalui pengumpulan data didapati hasil pengujian pertama sebagai berikut:

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	→ -0,113	1,49
Kejelasan	→ 0,450	1,85
Efisiensi	→ 0,000	1,76
Ketepatan	→ 0,320	1,11
Stimulasi	→ -0,440	1,18
Kebaruan	→ -0,800	1,12

Tabel 2 - Hasil Pengujian Pertama

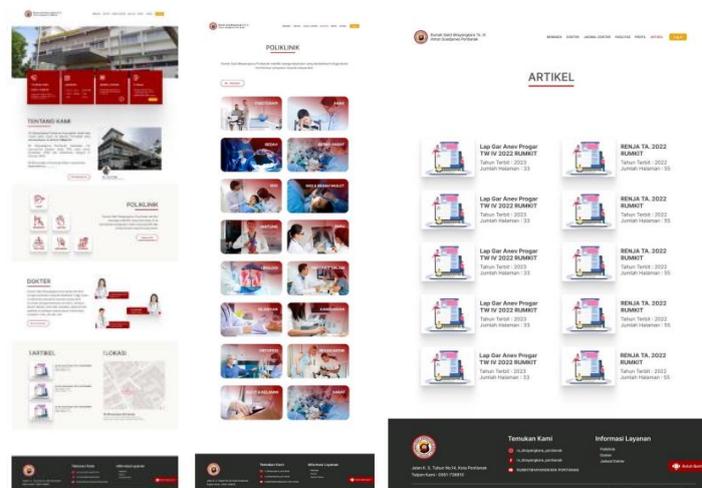


Gambar 2 - Benchmark Hasil Pengujian Pertama

Berdasarkan hasil perbandingan dengan menggunakan skala Benchmark, aspek daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty) mendapatkan hasil below average (dibawah rata – rata). Sedangkan untuk stimulasi hasilnya adalah good (baik). Hasil ini menunjukkan bahwa website RS Bhayangkara masih memerlukan peningkatan aspek daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty).

3. Perancangan Prototype

Setelah didapati hasil pengujian pertama, langkah selanjutnya adalah membuat prototype yang sesuai dengan kebutuhan user. Prototype dirancang dengan menggunakan platform Figma yang sering digunakan sebagai aplikasi untuk merancang UI/UX.



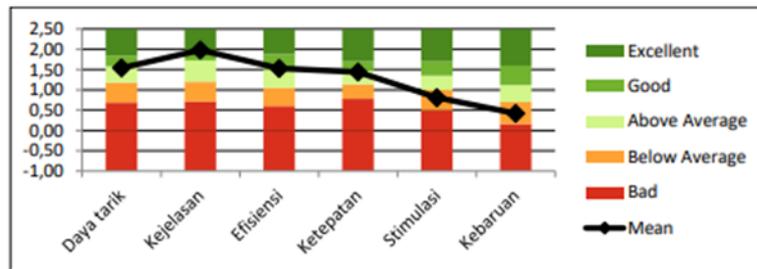
Gambar 3 - Prototype Website

4. Pengujian Kedua

Pengujian kedua dilakukan setelah prototype telah dibuat. Hasil pengujian kedua didapati sebagai berikut:

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 1,540	0,29
Kejelasan	↑ 1,980	0,34
Efisiensi	↑ 1,530	0,48
Ketepatan	↑ 1,440	0,24
Stimulasi	↑ 0,810	0,26
Kebaruan	→ 0,420	0,15

Tabel 3 - Hasil Pengujian Kedua



Gambar 4 - Benchmark Hasil Pengujian Kedua

Berdasarkan hasil perbandingan dengan menggunakan skala Benchmark, aspek daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty) mendapatkan hasil dengan kategori above average atau diatas rata – rata.

5. Komparasi

Berdasarkan hasil pengujian pertama dan kedua terdapat peningkatan pada 6 aspek yang diuji yaitu daya tarik (attractiveness), kejelasan (perspicuity), efisiensi (efficiency), ketepatan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty). Daya tarik (Attractiveness) meningkat dari 3,12 menjadi 6,00. Ketepatan (Dependability) meningkat dari 3,32 menjadi 6,12. Efisiensi (Efficiency) meningkat dari 3,40 menjadi 6,42. Ketepatan (Dependability) meningkat dari 3,48 menjadi 6,42. Stimulasi (Stimulation) meningkat dari 3,68 menjadi 6,42. Kebaruan (Novelty) meningkat dari 3,80 menjadi 5,80.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rancangan prototype website Rumah Sakit Bhayangkara telah berhasil dirancang dengan metode Lean UX. Penelitian ini berhasil melakukan evaluasi pada masing - masing aspek User Experience Questionnaire dan mendapatkan nilai evaluasi positif pada aspek daya tarik (Mean 1,540), kejelasan (Mean 1,980), efisiensi (Mean 1,530), ketepatan (Mean 1,440), stimulasi (Mean 0,810), dan mendapat nilai evaluasi netral pada aspek kebaruan (Mean 0,420).

DAFTAR PUSTAKA

Wardani, D. K. (2019). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik: Menuju good governance dan terwujudnya negara Indonesia yang lebih baik. PT Refika Aditama.

Schrepp, M. (2019). User Experience Questionnaire Handbook. URL: https://www.researchgate.net/publication/303880829_{_}User_{_}Experience_{_}Questionnaire_{_}Handbook_{_}Version_{_}2.(Accessed: 02.02. 2017), 1–15. www.UEQ-online.org