

ABSTRAK

Cita Astika, I Komang (2026), Evaluation Usability Sistem Informasi Di RSUD Kertha Usada Singaraja-Bali Dengan Metode User Experience Questionnaire, Think Aloud, dan Heuristic Evaluation.

Tesis, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.
Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S. T., M.Pd. dan Pembimbing II: Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom.

Kata Kunci: usability, user experience questionnaire, think aloud, heuristic evaluation, sistem informasi rumah sakit, pengalaman pengguna

Sistem Informasi Rumah Sakit memiliki peranan penting dalam mendukung operasional dan pelayanan kesehatan, sehingga perlu dilakukan evaluasi usability untuk memastikan sistem berjalan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan Sistem Informasi di RSUD Kertha Usada Singaraja-Bali menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ), Think Aloud, dan Heuristic Evaluation dengan pendekatan mixed-method. Evaluasi mencakup aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat usability yang baik. Nilai efektivitas berada pada kategori sangat tinggi, dengan tingkat keberhasilan sebesar 100% pada pengguna mahir dan 95,9% pada pengguna pemula. Nilai pada pengguna pemula menunjukkan masih adanya beberapa kendala pada skenario tertentu, namun secara keseluruhan sistem tetap dapat digunakan dengan baik oleh kedua kelompok pengguna. Dari sisi efisiensi, pengguna mahir mencapai 8,98 tugas per menit dan pengguna pemula 6,73 tugas per menit. Hasil UEQ menunjukkan sebagian besar aspek berada pada kategori Good hingga Excellent, meskipun aspek kebaruan masih relatif lebih rendah. Temuan dari Think Aloud dan Heuristic Evaluation menunjukkan adanya kendala pada proses input data serta kekurangan pada tampilan dan struktur antarmuka. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas sistem. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan berupa wireframe sebagai acuan pengembangan sistem ke depan.

ABSTRACT

Cita Astika, I Komang (2026). *Evaluation of the Usability of the Information System at Kertha Usada General Hospital Singaraja-Bali Using the User Experience Questionnaire, Think Aloud, and Heuristic Evaluation Methods.*

Thesis, Computer Science, Postgraduate Program, Universitas Pendidikan Ganesha.

This thesis has been reviewed and approved by Advisor I: Prof. Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd., and Advisor II: Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si., M.Kom.

Keywords: usability, user experience questionnaire, think aloud, heuristic evaluation, hospital information system, user experience

Hospital Information Systems play an essential role in supporting operational processes and healthcare services, making usability evaluation crucial to ensure optimal system performance. This study aims to evaluate the usability level of the Hospital Information System at RSU Kertha Usada Singaraja-Bali using a combination of User Experience Questionnaire (UEQ), Think Aloud, and Heuristic Evaluation methods within a mixed-method approach. The evaluation focuses on attractiveness, clarity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty aspects of the system. The results indicate that the system demonstrates a generally good level of usability. The effectiveness level was categorized as very high, with a success rate of 100% for experienced users and 95.9% for novice users. The result for novice users indicates that several difficulties were still found in certain scenarios; however, overall, the system could still be used effectively by both user groups. In terms of efficiency, experienced users achieved an average of 8.98 tasks per minute, while novice users completed 6.73 tasks per minute. UEQ results show that most aspects fall within the Good to Excellent categories, although the novelty aspect remains relatively lower. Findings from Think Aloud and Heuristic Evaluation reveal several issues related to data input processes, as well as limitations in interface design and information structure. Therefore, improvements are necessary to enhance overall system quality. This study proposes design recommendations in the form of wireframes to support future system development.