

**EVALUASI USABILITY WEBSITE RUMAH SAKIT
PERTAMINA JAYA MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

NADYA WULANDARI

11211044

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Bunda Carniah dan Abi Muhamad Yasin, orang tua tercinta yang telah membesarkan dan membimbing, selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi yang tiada henti bagi penulis. Terima kasih sebesar-besarnya atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat dan doa yang diberikan selama ini.
2. Ibu Tika, Bapak Budiman, Bapak Darsa Supriyanto, Bapak Fahrul Jaya, Fitriyanti, Yudha Priantoro, Arya Galih, terimakasih atas dukungan, doa, dan nasehat-nasehat yang berharga bagi penulis.
3. Aldi Fabriyan, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Terimakasih telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat untuk pantang menyerah dan segala hal baik yang diberikan selama ini.

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

“Keberhasilan dan kegagalan bergantung sepenuhnya kepada Allah. Allah akan menolongmu, maka tidak ada yang dapat mengalahkanmu. Sebaik-baiknya penolong adalah Allah.”

(Q.S. Ali ‘Imran: 160)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadya Wulandari
NIM : 11211044
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Evaluasi Usability Website Rumah Sakit Pertamina Jaya Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”**. Adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sepenuh ketulusan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 30 Juli 2025
Yang Menyatakan



Nadya Wulandari

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nadya Wulandari
NIM : 11211044
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Evaluasi Usability Website Rumah Sakit Pertamina Jaya Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format-kan*, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juli 2025
Yang menyatakan,



Nadya Wulandari

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

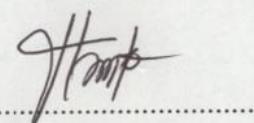
Nama : Nadya Wulandari
NIM : 11211044
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Usability Website Rumah Sakit Pertamina Jaya Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 11 Agustus 2025

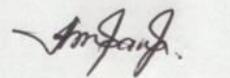
PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Achmad Rifai, M.Kom.

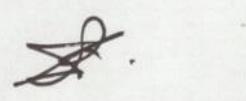


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Cahyani Budihartanti, M.Kom.



Penguji II : Tri Santoso, M.Kom.



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Usability Website Rumah Sakit Pertamina Jaya Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)” adalah hasil karya tulis asli Nadya Wulandari dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : NADYA WULANDARI

Alamat : Kp. Pisangan RT 014 RW 003, Penggilingan, Cakung, Jakarta Timur

No.Telp : 085774261699

E-mail : nadyaw837@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir yang penulis ambil sebagai berikut, "**Evaluasi Usability Website Rumah Sakit Pertamina Jaya Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)**".

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan, diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi, dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Achmad Rifai, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Para narasumber yang telah kooperatif membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi sebagai rujukan penelitian ini.

8. Orang tua, serta kakak saya atas dukungan, serta doa-doa yang tak pernah pupus, juga dengan setia mendampingi peneliti hingga titik ini.
9. Saudara, sahabat dan rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.06 yang telah memberikan dukungan dan masukan saat pembuatan Tugas Akhir ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu per satu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis



Nadya Wulandari

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Nadya Wulandari (11211044), Evaluasi Usability Website Rumah Sakit Pertamina Jaya Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Perkembangan teknologi informasi berperan dalam mempermudah dan meningkatkan efisiensi dalam berbagai aktivitas, termasuk di sektor kesehatan. *Website* Rumah Sakit Pertamina Jaya merupakan platform digital yang bertujuan untuk mempermudah pasien dan pengunjung dalam mendapatkan berbagai informasi penting secara *online*, seperti fitur pencarian dokter untuk melihat jadwal praktik, jenis layanan kesehatan, promo kesehatan, artikel kesehatan, informasi mengenai fasilitas dirumah sakit, dan pendaftaran janji temu secara *online*. Evaluasi dilakukan terhadap tiga aspek utama berdasarkan ISO 9241-11, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, tujuan penelitian untuk menilai tingkat *usability* pada *website* Rumah Sakit Pertamina Jaya menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Data dikumpulkan melalui kuesioner SUS yang diisi oleh 208 responden. Diperoleh hasil skor SUS total 17272,5 dengan 83,04. Skor tersebut masuk kedalam kategori “*acceptable*” berdasarkan *acceptability ranges* dan termasuk dalam *grade* “B” berdasarkan *grade scale* dan “*excellent*” berdasarkan *Adjective Ratings*. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kegunaan *website* ini dinilai baik dan layak digunakan oleh pengguna dengan mayoritas responden yang merasa nyaman dan puas saat menggunakan *website* Rumah Sakit Pertamina Jaya.

Kata Kunci: *Usability, Website, Rumah Sakit, System Usability Scale (SUS), Evaluasi Sistem*

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

ABSTRACT

Nadya Wulandari (11211044), Usability Evaluation of Pertamina Jaya Hospital Website Using the System Usability Scale (SUS) Method

The development of information technology plays a role in facilitating and increasing efficiency in various activities, including in the health sector. The Pertamina Jaya Hospital website is a digital platform that aims to make it easier for patients and visitors to obtain various important information online, such as a doctor search feature to view practice schedules, types of health services, health promotions, health articles, information about hospital facilities, and online appointment registration. The evaluation was carried out on three main aspects based on ISO 9241-11, namely effectiveness, efficiency, and user satisfaction, the purpose of the study was to assess the level of usability on the Pertamina Jaya Hospital website using the System Usability Scale (SUS) method. Data were collected through a SUS questionnaire filled out by 208 respondents. The total SUS score obtained was 17272.5 with 83.04. This score is included in the "acceptable" category based on acceptability ranges and is included in the "B" grade based on the grade scale and "excellent" based on Adjective Ratings. These results indicate that the level of usability of this website is considered good and suitable for use by users with the majority of respondents feeling comfortable and satisfied when using the Pertamina Jaya Hospital website.

Keywords: Usability, Website, Hospital, System Usability Scale (SUS), System Evaluation

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Susilowati and I. Umami, “Perancangan Sistem Informasi Surat Menyurat Pada Sekolah Dasar Dikampungbaru Berbasis Website,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis-JTEKSIS*, vol. 4, no. 1, p. 455, 2022.
- [2] Yuli Fitriyah, “Perancangan dan Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi Registrasi Online (SIREGOL) Berbasis Website Menggunakan System Usability Scale (SUS),” *J. Ilmu Kesehat. Bhakti Setya Med.*, vol. 6, no. 1, pp. 53–63, 2021, doi: 10.56727/bsm.v6i1.51.
- [3] C. A. Hutagalung *et al.*, *Interaksi Manusia dan Komputer*. Serasi Media Teknologi, 2025. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=NqhMEQAAQBAJ>
- [4] A. Pramono, A. K. Harijanto, M. F. S. Putra, I. F. Huda, and P. Adab, *Augmented Reality and its Implementations*. Penerbit Adab. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=fzgqEQAAQBAJ>
- [5] S. A. Purnamasari, N. Heryana, and K. Prihandani, “Perbandingan Penggunaan System Usability Scale dan Usefull, Satisfaction and Ease of Use Questionnaire pada Usability Testing,” *J. Ilm. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 59–69, 2021, doi: 10.35316/jimi.v6i1.1236.
- [6] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee,” *Simkom*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [7] M. Sus, “Pendahuluan Metode Penelitian Arsitektur Sistem,” vol. 23, pp. 609–620, 2024.
- [8] Elgamar, *BUKU AJAR KONSEP DASAR PEMROGRAMAN WEBSITE DENGAN PHP*. Ahlimedia Book, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=sgLyDwAAQBAJ>
- [9] M. Nuh, “Penyuluhan Mengelola Website Sebagai Media Publikasi, Komunikasi Dan Informasi Pada Pesantren Hidayatullah Jonggol,” *J. Pedes - Pengabdi. Bid.*, vol. 2, pp. 110–117, 2022, [Online]. Available: <https://journal.interstudi.edu/index.php/jurnalpedes/article/view/1646/282>
- [10] S. Rusli, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Pengolahan Data Rumah Sakit,” *JKM (Jurnal Kesehat. Masyarakat) Cendekia Utama*, vol. 10, no. 2, p. 158, 2022, doi: 10.31596/jkm.v10i2.1036.
- [11] E. Kurniawan, N. Nofriadi, and A. Nata, “Penerapan System Usability Scale (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program Studi Di Stmik Royal,” *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 5, no. 1, p. 43, 2022, doi: 10.54314/jssr.v5i1.817.
- [12] R. A. Malik and M. R. Frimadani, *Lean UX: Pemahaman dan Penerapan Metodologi Desain UI yang Efektif*. in 01. Jejak Pustaka. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=kbGzEAAAQBAJ>

- [13] C. A. Maarende, D. Sebastian, and R. Restyandito, “Perancangan Antarmuka Berdasarkan Evaluasi Usabilitas Penggunaan Aplikasi KlikDokter Untuk Pralansia dan Lansia,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 7, no. 3, pp. 682–694, 2021, doi: 10.28932/jutisi.v7i3.4081.
- [14] S. M. C. Lenak, I. Sumampow, and W. Waworundeng, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon,” *Usman (2004:7)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–10, 2021, [Online]. Available: <https://ejurnal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- [15] M. Mukhtisar, I. R. R. Tarigan, and E. Evriyenni, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh),” *Jihbiz Glob. J. Islam. Bank. Financ.*, vol. 3, no. 1, p. 56, 2021, doi: 10.22373/jihbiz.v3i1.9632.
- [16] S. T. Infomatika *et al.*, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pelni dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pelni dengan menggunakan,” vol. 2, no. 6, 2024.
- [17] R. R. Arjiansa and T. Sutabri, “Pengukuran Tingkat Kemudahan Pegawai Terhadap Penggunaan Layanan Aplikasi SIMRS Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 115–120, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.132.
- [18] M. A. Kosim, S. R. Aji, and M. Darwis, “Pengujian Usability Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode System Usability Scale (Sus),” *J. Sist. Inf. dan Sains Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 1–7, 2022, doi: 10.31326/sistek.v4i2.1326.
- [19] I. Rachmawati and R. Setyadi, “Evaluasi Usability Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 551–561, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2868.
- [20] K. H. P. I Putu Suardipa, “Peran Desain Evaluasi Pembelajaran Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran,” *J. Widyalayanya*, vol. 4, no. 2, pp. 89–94, 2020.
- [21] M. Noviana *et al.*, “Pengaruh Bonus Dapat Memotivasi Kerja CV. Auto Bearing Di Dalam Divisi Penjualan,” *Bambang Santoso*, vol. 2, no. 2, pp. 473–486, 2024.
- [22] T. Novaldy and A. Mahpuдин, “Penerapan Aplikasi dengan Menggunakan Barcode dan Aplikasi untuk Laporan Presensi Kepada Orang Tua,” *ICT Learn.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2021.
- [23] F. D. P. Anggraini, Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, “Jurnal Basicedu,” *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, [Online]. Available: <https://jbasic.org/index.php/basicedu>
- [24] R. Al Hakim, I. Mustika, and W. Yuliani, “Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi,” *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam*

Pendidikan), vol. 4, no. 4, p. 263, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.

- [25] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAAQBAJ>
- [26] S. Aisyah, E. Saputra, N. Evrilyan Rozanda, and T. Khairil Ahsyar, “Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 125–132, 2021.
- [27] A. R. Maulana GS, A. Amrulloh, and M. Septiara, “Evaluasi Usability Pada Aplikasi Rsms Online Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus),” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 8, no. 4, pp. 5674–5682, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i4.10009.
- [28] D. R. Ramadhan, R. I. Rokhmawati, and D. Priharsari, “Evaluasi Dan Perbaikan Aplikasi ONLINE RSAM Dengan Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale (SUS) Pada Rumah Sakit Anwar Medika Sidoarjo,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 6, pp. 2344–2354, 2021, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [29] M. S. Tuloli, R. Patalangi, and R. Takdir, “Pengukuran Tingkat Usability Sistem Aplikasi e-Rapor Menggunakan Metode Usability Testing dan SUS,” *Jambura J. Informatics*, vol. 4, no. 1, pp. 13–26, 2022, doi: 10.37905/jji.v4i1.13411.
- [30] E. Eva and W. Cholil, “Analisis Media Pembelajaran Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode System Usability Scale,” *J. Softw. Eng. Ampera*, vol. 2, no. 3, pp. 166–180, 2021, doi: 10.51519/journalsea.v2i3.126.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI