

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN METODE HEART DAN PULSE METRICS**  
**UNTUK MENGANALISIS USER EXPERIENCE**  
**APLIKASI SATU SEHAT**



**Kholifatul Ainun Izzah**  
**19103090**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**  
**FAKULTAS INFORMATIKA**  
**INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**  
**2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN METODE HEART DAN PULSE METRICS  
UNTUK MENGANALISIS USER EXPERIENCE  
APLIKASI SATU SEHAT**



**Kholifatul Ainun Izzah  
19103090**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERT**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING  
PENERAPAN METODE HEART DAN PULSE METRICS  
UNTUK MENGANALISIS USER EXPERIENCE  
APLIKASI SATU SEHAT**

***APPLICATION OF HEART AND PULSE METRICS  
METHODS TO ANALYZE USER EXPERIENCE IN  
SATU SEHAT APPLICATIONS***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

Kholifatul Ainun Izzah  
19103090

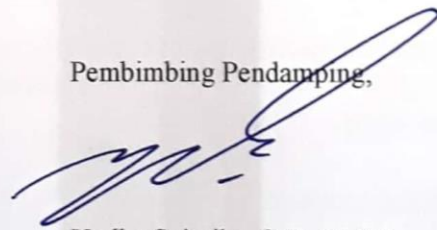
**Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Tanggal: 19 Juni 2023**

Pembimbing Utama,



Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc  
NIDN 0625088202

Pembimbing Pendamping,



Yudha Sainika, S.T., M.T.I  
NIDN 0621128902

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN METODE HEART DAN PULSE METRICS UNTUK  
MENGANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI SATU SEHAT**

***APPLICATION OF HEART AND PULSE METRICS  
METHODS TO ANALYZE USER EXPERIENCE IN SATU SEHAT  
APPLICATIONS***

Disusun Oleh

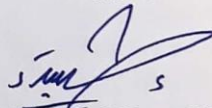
Kholifatul Ainun Izzah

19103090

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir

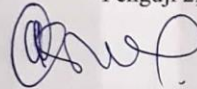
Pada Hari Senin 17 Juli 2023

Penguji 1,



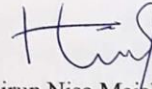
Ummi Athiyah, S.Kom., M.Kom.  
NIDN 0621129001

Penguji 2,



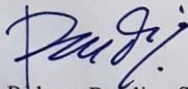
M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom.  
NIDN 0601099002

Penguji 3,



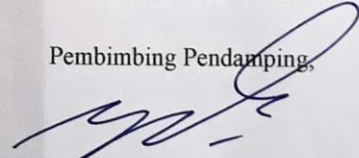
Khairun Nisa Mejah Ngafidin,  
S.Pd., M.Kom.  
NIDN 0618059401

Pembimbing Utama,



Dr. Ridwan Pandiya S.Si., M.Sc  
NIDN 0625088202

Pembimbing Pendamping,



Yudha Saintika, S.T., M.T.I  
NIDN 0621128902

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom  
NIK 19820008

iv

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Kholifatul Ainun Izzah  
NIM : 19103090  
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**PENERAPAN METODE HEART DAN PULSE METRICS UNTUK  
MENGANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI SATU SEHAT**

Dosen Pembimbing Utama : Dr.Ridwan Pandiya,S.Si.,M.Sc  
Dosen Pembimbing Pendamping : Yudha Saintika, S.T., M.T.I.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 19 Juni 2023

Yang Menyatakan,

(Kholifatul Ainun Izzah)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat, nikmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Penerapan Metode Heart dan Pulse Metrics Untuk Menganalisis User Experience Aplikasi Satu Sehat”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penulis menyusun Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
4. Dr.Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc dan Bapak Yudha Saintika, S.T.,M.T.I , selaku dosen pembimbing Tugas Akhir atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan baik.
5. Sarah Astiti, S.Kom.,M.Kom, selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Orang tua tercinta, Bapak Daryoto dan Ibu Azizah, yang selalu memberikan doa, nasehat, saran, serta semangat kepada penulis setiap Langkah hidup penulis.
7. Ns. Mohammad Riziq Nurul Ikhsan, S.Kep yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Sahabat-sahabat penulis, Ega Amara, Eralada Prasetya Utama, dan Erni Yuliani yang telah mendukung dan memberikan semangat selama penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Purwokerto, 19 Juni 2023

Penulis



Kholifatul Ainun Izzah

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Dasar Teori.....	15
2.2.1 <i>User Experience (UX)</i> .....	15



2.2.2	Aplikasi Satu Sehat .....	16
2.2.3	Metode <i>Pulse</i> .....	17
2.2.4	Metode <i>Heart Metrics</i> .....	18
2.2.5	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....		21
3.1	Diagram Alir Penelitian .....	21
3.2	Menentukan Alat Ukur <i>Framework Heart Metrics</i> .....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		29
4.1	Hasil .....	29
4.2	Uji Validitas .....	30
4.3	Uji Reliabilitas .....	32
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		44
DAFTAR PUSTAKA .....		46
LAMPIRAN.....		48

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Alat ukur Framework HEART Metrics .....	26
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuisioner Penelitian .....	27
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas variabel Heart Metrics.....	30
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Pulse Metrics.....	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas Variabel Heart dan Pulse Metrics .....	33
Tabel 4. 4 Tingkat Kesesuaian Kinerja Heart .....	34
Tabel 4. 5 Tingkat Kesesuaian Kepentingan Heart.....	35
Tabel 4. 6 Tingkat Kesesuaian Kinerja Pulse .....	36
Tabel 4. 7 Tingkat Kesesuaian Kepentingan Pulse .....	37
Tabel 4. 8 Hold or Action Heart Metrics .....	38
Tabel 4. 9 Hold or Action Pulse metrics .....	39
Tabel 4. 10 Tabel Pembahasan dan Rekomendasi Heart .....	40
Tabel 4. 11 Tabel Pembahasan dan Rekomendasi Pulse .....	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Peta jalan Analisis UX Satu Sehat .....	6
Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Satu Sehat .....	16
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Pengisian Kuesioner Berdasarkan Domisili.....	48
Lampiran 2. Hasil Pengisian Kuesioner Berdasarkan Usia .....	48
Lampiran 3. Hasil Pengisian Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Lampiran 4. Hasil Pengisian Kuesioner Berdasarkan Update Aplikasi.....	49
Lampiran 5. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks H1 .....	50
Lampiran 6. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KH1 .....	50
Lampiran 7. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks H2 .....	51
Lampiran 8. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KH2.....	51
Lampiran 9. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks E1 .....	52
Lampiran 10. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KE1 .....	52
Lampiran 11. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks E2 .....	53
Lampiran 12. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KE2 .....	53
Lampiran 13. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks A1 .....	54
Lampiran 14. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KA1 .....	54
Lampiran 15. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks A2 .....	55
Lampiran 16. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KA2.....	55
Lampiran 17. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks R1 .....	56
Lampiran 18. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KR1 .....	56
Lampiran 19. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks R2.....	57
Lampiran 20. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KR2.....	57
Lampiran 21. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks T1 .....	58
Lampiran 22. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KT1 .....	58
Lampiran 23. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks T2.....	59
Lampiran 24. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KT2 .....	59
Lampiran 25. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks T3.....	60
Lampiran 26. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KT3 .....	60
Lampiran 27. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks P1 .....	61
Lampiran 28. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KP1 .....	61
Lampiran 29. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks P2 .....	62
Lampiran 30. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KP2 .....	62
Lampiran 31. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks U1 .....	63
Lampiran 32. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KU1 .....	63
Lampiran 33. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks U2 .....	64
Lampiran 34. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KU2.....	64
Lampiran 35. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks L1 .....	65
Lampiran 36. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KL1 .....	65
Lampiran 37. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks L2.....	66

Lampiran 38. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KL2 .....	66
Lampiran 39. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks S1 .....	67
Lampiran 40. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KS1 .....	67
Lampiran 41. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks S2 .....	68
Lampiran 42. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KS2 .....	68
Lampiran 43. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks E1 .....	69
Lampiran 44. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KE1 .....	69
Lampiran 45. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks E2.....	70
Lampiran 46. Hasil Pengisian Kuesioner Metriks KE2 .....	70