

SISTEM ANALIS UI/UX MOBILE JKN DENGAN PENDEKATAN DESIGN THINKING (STUDI KASUS PENINGKATAN AKSES DAN KEPUASAN PENGGUNA)

UI/UX MOBILE JKN ANALYSIS SYSTEM WITH DESIGN THINKING APPROACH (CASE STUDY OF IMPROVING USER ACCESS AND SATISFACTION)

Noviyani Purwaning Rohmah¹, Heribertus Yulianton²

¹Teknik Informatika, Universitas Stikubank Semarang, Jl. Tri Lomba Juang,
Indonesia

noviyanimovi29@gmail.com, heri@edu.unisbank.ac.id

*e-mail Corresponding Author : noviyanimovi29@gmail.com

Abstract

The UI/UX (User Interface/User Experience) analysis system in the JKN (National Health Insurance) mobile application has become the focus of research using a Design Thinking approach to increase accessibility and user satisfaction. This research aims to identify the main challenges in using the JKN application, design innovative solutions, and implement them with an approach oriented to user needs. This study uses qualitative methods with in-depth interviews, observations and content analysis to understand user perceptions and experiences of the JKN application. The results showed that some of the barriers were related to navigation complexity, confusion over certain features, and lack of personalization in the user experience. With a Design Thinking approach, this research produces user-based solutions that involve prototype iteration, user testing, and continuous reflection. The proposed solution includes simplifying the interface, adding interactive guidance features, and personalizing content according to user preferences. Implementation of this solution has succeeded in increasing accessibility and user satisfaction of the JKN application. Follow-up evaluations showed significant improvements in users' understanding of the application's functionality and reduced difficulty in using it. This research contributes to a practical understanding of how the Design Thinking approach can be applied in designing mobile UI/UX systems to increase accessibility and user satisfaction. Additionally, this research highlights the importance of user involvement in the entire product development process to achieve optimal results.

Keywords: *UI/UX System Analyst, Design Thinking, JKN Mobile*

ABSTRAK

Sistem analisis UI/UX (User Interface/User Experience) dalam aplikasi mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) telah menjadi fokus penelitian dengan pendekatan Design Thinking untuk meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan utama dalam penggunaan aplikasi JKN, merancang solusi inovatif, dan mengimplementasikannya dengan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi, dan analisis konten untuk memahami persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi JKN. Hasilnya menunjukkan bahwa beberapa hambatan terkait kompleksitas navigasi, kebingungan terhadap fitur tertentu, dan kurangnya personalisasi dalam pengalaman pengguna. Dengan pendekatan Design Thinking, penelitian ini menghasilkan solusi berbasis pengguna yang melibatkan iterasi prototipe, pengujian pengguna, dan refleksi terus-menerus. Solusi yang diusulkan meliputi penyederhanaan antarmuka, penambahan fitur panduan interaktif, dan personalisasi konten sesuai dengan preferensi pengguna. Implementasi solusi tersebut telah berhasil meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pengguna aplikasi JKN. Evaluasi lanjutan menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman pengguna terhadap fungsionalitas aplikasi dan pengurangan kesulitan dalam penggunaannya. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman praktis tentang bagaimana pendekatan Design Thinking dapat diterapkan dalam merancang sistem UI/UX mobile untuk meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya keterlibatan pengguna dalam seluruh proses pengembangan produk untuk mencapai hasil yang optimal.

Kata kunci: Sistem Analisis UI/UX, Design Thinking, JKN Mobile

1. PENDAHULUAN

Saat ini era digital terus berkembang pesat, aplikasi mobile telah menjadi salah satu alat utama untuk menyediakan layanan publik yang efisien dan mudah diakses bagi masyarakat. Salah satu contoh penting dari ini adalah aplikasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), yang memberikan akses ke layanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah kepada jutaan penduduk Indonesia. Namun, kendati keberadaannya yang krusial, tantangan dalam menyajikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan aksesibilitas yang maksimal masih menjadi fokus perhatian.

Sistem analisis UI/UX (User Interface/User Experience) menjadi kunci dalam memahami dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile seperti JKN. Dengan memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan antarmuka dan pengalaman yang mereka rasakan, pengembang dapat merancang solusi yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Namun, untuk mencapai hal ini, diperlukan pendekatan yang sistematis dan inovatif. Salah satu pendekatan yang telah terbukti berhasil adalah pendekatan Design Thinking. Pendekatan ini menempatkan pengguna di pusat perancangan, dengan fokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, keinginan, dan masalah pengguna sebelum merancang solusi yang sesuai.

Studi kasus tentang peningkatan akses dan kepuasan pengguna dalam aplikasi mobile JKN melalui pendekatan Design Thinking menjadi hal yang penting dalam konteks ini. Dengan memahami tantangan yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi JKN, serta merancang solusi yang berdasarkan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengguna, kita dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik

bagi para pengguna dan meningkatkan efektivitas aplikasi JKN secara keseluruhan.

Pendahuluan ini akan menjelaskan latar belakang pentingnya sistem analisis UI/UX dalam aplikasi mobile JKN, konsep dan prinsip dasar dari pendekatan Design Thinking, serta relevansinya dalam meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pengguna dalam konteks studi kasus aplikasi JKN. Selanjutnya, pendahuluan ini akan menguraikan struktur keseluruhan dari studi yang akan dilakukan untuk menggali lebih dalam tantangan dan solusi yang dihadapi dalam meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi JKN.

2. METODOLOGI

Metode studi pustaka yang dilakukan dalam konteks sistem analisis UI/UX mobile JKN dengan pendekatan Design Thinking untuk peningkatan akses dan kepuasan pengguna melibatkan pencarian dan analisis literatur terkait yang mencakup beberapa aspek kunci. Metode ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang konsep-konsep dasar sistem analisis UI/UX, pendekatan Design Thinking, serta penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya dalam konteks aplikasi mobile JKN.

1. Pencarian Literatur: Tahap awal dalam metode studi pustaka adalah pencarian literatur yang relevan dengan topik penelitian. Ini melibatkan penggunaan basis data ilmiah dan sumber daya elektronik lainnya seperti Google Scholar, IEEE Xplore, ACM Digital Library, dan PubMed. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian mencakup "sistem analisis UI/UX", "aplikasi mobile JKN", "Design Thinking", "user experience", dan sejenisnya.
2. Seleksi Literatur: Setelah melakukan pencarian, langkah selanjutnya adalah menyaring literatur yang paling relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria

seleksi termasuk relevansi topik, kualitas metodologi penelitian, dan kebaruan informasi. Artikel yang telah dipublikasikan dalam jurnal terkemuka, konferensi ilmiah, buku, dan sumber daya lainnya yang diakui secara akademis diprioritaskan.

3. Analisis Literatur: Setelah seleksi literatur dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis mendalam terhadap konten literatur yang dipilih. Ini melibatkan pembacaan dan pemahaman terhadap konsep-konsep dasar tentang sistem analis UI/UX, pendekatan Design Thinking, dan isu-isu terkait lainnya. Selain itu, analisis juga dilakukan untuk mengidentifikasi temuan-temuan utama, kerangka kerja, dan metode yang digunakan dalam penelitian sebelumnya.
4. Sinergi Konsep: Tahap ini mencakup integrasi dan sinergi antara konsep-konsep yang ditemukan dari berbagai sumber literatur. Ini memungkinkan pembentukan pemahaman yang holistik tentang bagaimana sistem analis UI/UX dan pendekatan Design Thinking dapat diterapkan dalam konteks aplikasi mobile JKN. Pemahaman ini juga membantu dalam mengeksplorasi potensi strategi dan pendekatan yang dapat digunakan dalam studi kasus peningkatan akses dan kepuasan pengguna.
5. Penyusunan Kerangka Konseptual: Berdasarkan analisis literatur, kerangka konseptual yang komprehensif dikembangkan. Kerangka konseptual ini mencakup aspek-aspek kunci seperti

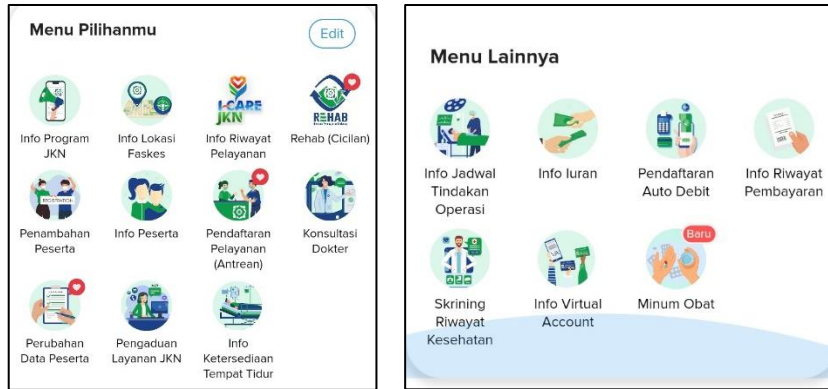
prinsip-prinsip sistem analis UI/UX, langkah-langkah Design Thinking, faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam aplikasi mobile JKN, dan strategi untuk meningkatkan aksesibilitas serta kepuasan pengguna.

Melalui metode studi pustaka ini, peneliti dapat memperoleh landasan teoritis yang kokoh dan pemahaman yang mendalam tentang konsep-konsep serta praktik terbaik yang relevan untuk melaksanakan studi kasus peningkatan akses dan kepuasan pengguna dalam aplikasi mobile JKN dengan pendekatan Design Thinking.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kompleksitas antarmuka pengguna (UI) dalam aplikasi mobile JKN mempengaruhi aksesibilitas dan pengalaman pengguna, dan bagaimana pendekatan Design Thinking dapat mengidentifikasi serta mengatasi masalah-masalah ini.

Kompleksitas antarmuka pengguna (UI) dalam aplikasi mobile JKN adalah salah satu faktor kunci yang dapat mempengaruhi aksesibilitas dan pengalaman pengguna secara signifikan. UI yang kompleks dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan aplikasi, memahami fungsionalitasnya, dan mencapai tujuan mereka dengan efisien. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan penggunaan aplikasi, frustrasi pengguna, dan bahkan penurunan kepercayaan terhadap layanan yang disediakan.



Gambar 1. Menu Mobile JKN

Beberapa cara kompleksitas UI mempengaruhi aksesibilitas dan pengalaman pengguna antara lain:

1. **Kesulitan Navigasi:** Antarmuka yang rumit dan tidak terstruktur dapat membuat pengguna kesulitan dalam menavigasi aplikasi. Ini termasuk masalah seperti menu yang tersembunyi atau tidak intuitif, kurangnya petunjuk visual yang jelas, dan kebingungan tentang hierarki informasi. Akibatnya, pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam menemukan fungsi yang mereka butuhkan, yang menghambat aksesibilitas dan mengurangi kepuasan pengguna.
2. **Overwhelming Information:** Antarmuka yang terlalu padat dengan informasi atau fitur-fitur yang tidak relevan dapat membuat pengguna merasa terlalu banyak pilihan atau informasi yang tidak perlu, yang pada gilirannya dapat membingungkan dan mengintimidasi. Hal ini dapat mengganggu pengalaman pengguna dan membuat mereka merasa kewalahan, menyebabkan penurunan kepuasan dan penurunan motivasi untuk menggunakan aplikasi.
3. **Konsistensi yang Kurang:** Ketidak-konsistenan dalam desain antarmuka, seperti penggunaan gaya visual yang berbeda-beda atau navigasi yang tidak konsisten antara halaman, dapat membingungkan pengguna dan membuat

mereka merasa tidak yakin dalam penggunaan aplikasi. Konsistensi yang kurang juga dapat mengganggu alur penggunaan dan membuat pengguna mengalami kesulitan dalam memprediksi bagaimana berbagai elemen akan berperilaku.

Pendekatan Design Thinking dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah kompleksitas UI dalam aplikasi mobile JKN. Design Thinking menempatkan pengguna di pusat perancangan, memprioritaskan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, keinginan, dan masalah pengguna sebelum merancang solusi yang sesuai. Beberapa langkah yang dapat diambil dalam pendekatan ini meliputi:

1. **Empati dengan Pengguna:** Melalui wawancara, observasi, dan pengujian pengguna, tim pengembangan dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pengalaman, tantangan, dan preferensi pengguna saat menggunakan aplikasi JKN. Ini memungkinkan mereka untuk melihat masalah kompleksitas UI dari perspektif pengguna.
2. **Prototyping dan Pengujian Iteratif:** Dengan membuat prototipe yang dapat diuji oleh pengguna, tim dapat secara efektif mengidentifikasi masalah kompleksitas UI dan menguji solusi yang berbeda. Pendekatan ini memungkinkan

untuk pembaharuan yang cepat berdasarkan umpan balik pengguna, sehingga memastikan bahwa antarmuka yang dihasilkan lebih intuitif dan mudah digunakan.

3. **Simplifikasi dan Fokus pada Kebutuhan Pengguna:** Design Thinking mendorong untuk menyederhanakan antarmuka dan fokus pada fitur-fitur yang benar-benar diperlukan oleh pengguna. Dengan menghilangkan elemen-elemen yang berlebihan atau tidak penting, tim dapat mengurangi kompleksitas UI dan membuat pengalaman pengguna menjadi lebih lancar dan efisien.

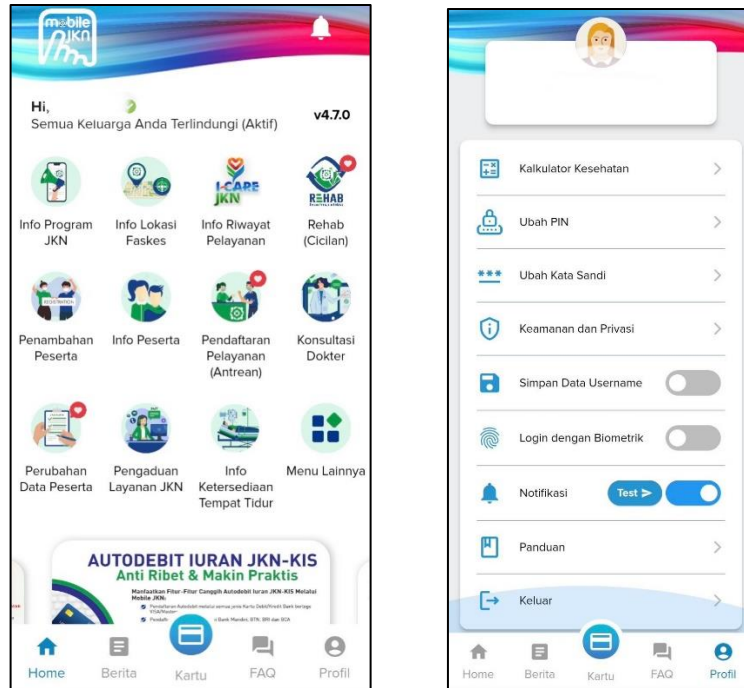
Pendekatan Design Thinking yang diterapkan secara menyeluruh, tim pengembangan dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah kompleksitas UI dalam aplikasi mobile JKN, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Ini tidak hanya membantu meningkatkan penggunaan aplikasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan kesehatan yang disediakan melalui aplikasi JKN.

B. Tantangan utama yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi

mobile JKN dalam hal navigasi, fitur-fitur yang tersedia, dan pemahaman terhadap informasi yang disajikan, dan bagaimana solusi yang dihasilkan dari pendekatan Design Thinking dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Tantangan utama yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi mobile JKN mencakup aspek navigasi, fitur-fitur yang tersedia, dan pemahaman terhadap informasi yang disajikan. Berikut adalah penjelasan yang lebih detail mengenai setiap aspek dan bagaimana pendekatan Design Thinking dapat menghasilkan solusi untuk meningkatkan pengalaman pengguna:

1. **Navigasi yang Rumit:** Pengguna sering mengalami kesulitan dalam menavigasi aplikasi mobile JKN karena struktur menu yang kompleks atau tidak intuitif. Misalnya, menu yang tersembunyi, ikon yang ambigu, atau hierarki yang tidak jelas dapat membuat pengguna kesulitan dalam menemukan fitur-fitur yang mereka butuhkan. Hal ini dapat menghambat pengguna dalam mengakses informasi kesehatan atau layanan yang mereka perlukan.



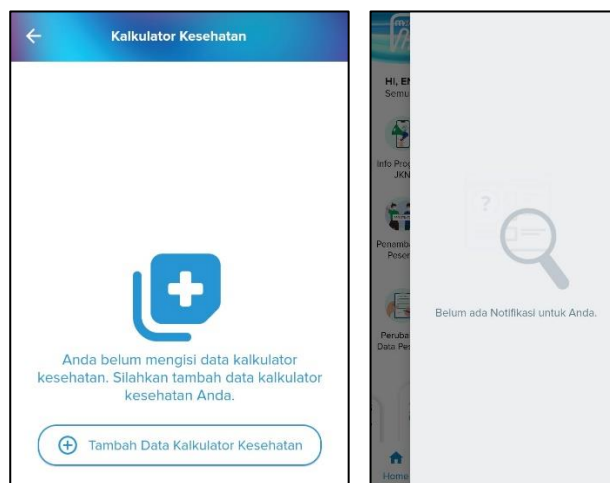
Gambar 2. Menu Awal dan Menu Lanjutan Mobile JKN

Solusi Design Thinking: Dalam pendekatan ini, perhatian diberikan pada pengguna dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan mereka dalam menavigasi aplikasi. Tim pengembangan menggunakan teknik seperti pengamatan pengguna dan pembuatan persona untuk memahami cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi. Dengan demikian, mereka dapat merancang navigasi yang lebih intuitif dan mudah dipahami, seperti menggunakan menu yang terstruktur dengan baik, ikon yang jelas, dan pengaturan hierarki yang logis.

2. **Fitur-fitur yang Tidak Terkait:** Aplikasi mobile JKN sering kali memiliki fitur-fitur yang berlimpah, beberapa di antaranya mungkin tidak relevan atau tidak penting bagi pengguna. Kehadiran fitur-fitur ini dapat membuat antarmuka menjadi terlalu padat dan membingungkan, menyebabkan pengguna merasa kewalahan dan sulit untuk fokus pada fitur-fitur yang benar-benar mereka perlukan.

Solusi Design Thinking: Melalui pendekatan Design Thinking, tim pengembangan dapat melakukan pengujian pengguna untuk mengidentifikasi fitur-fitur yang paling penting dan bermanfaat bagi pengguna. Dengan menyederhanakan antarmuka dan menyesuaikan tata letak fitur-fitur tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna, aplikasi dapat menjadi lebih bersih dan fokus pada fitur-fitur yang benar-benar relevan.

3. **Pemahaman Terhadap Informasi yang Disajikan:** Pengguna juga sering mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang disajikan dalam aplikasi JKN. Ini bisa disebabkan oleh bahasa yang sulit dimengerti, terminologi medis yang kompleks, atau penyajian informasi yang kurang terstruktur. Ketidakhahaman ini dapat menghambat pengguna dalam membuat keputusan yang tepat tentang perawatan kesehatan mereka atau memanfaatkan layanan yang tersedia.



Gambar 3. Menu Tambah Mobile JKN

Solusi Design Thinking: Dalam pendekatan ini, tim pengembangan bekerja sama dengan profesional kesehatan dan ahli desain untuk menyajikan informasi secara lebih intuitif dan mudah dimengerti bagi pengguna. Mereka dapat menggunakan teknik seperti desain ikon, visualisasi data, dan penyederhanaan teks untuk menyajikan informasi dengan cara yang lebih jelas dan mudah dicerna. Selain itu, pengujian pengguna dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa informasi disajikan dengan cara yang paling efektif bagi pengguna.

Penerapan pendekatan Design Thinking, tantangan utama yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi mobile JKN dalam hal navigasi, fitur-fitur yang tersedia, dan pemahaman terhadap informasi yang disajikan dapat diidentifikasi dan diatasi dengan solusi yang lebih intuitif dan relevan. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga membantu meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan yang disediakan melalui aplikasi JKN secara keseluruhan.

C. Penggunaan pendekatan Design Thinking dalam merancang sistem analisis UI/UX mobile JKN dapat memperbaiki

tingkat kepuasan pengguna dengan memperhatikan preferensi, kebutuhan, dan harapan pengguna dalam interaksi dengan aplikasi.

Penggunaan pendekatan Design Thinking dalam merancang sistem analisis UI/UX mobile JKN dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan memperhatikan preferensi, kebutuhan, dan harapan pengguna dalam interaksi dengan aplikasi tersebut. Berikut adalah penjelasan lebih detail mengenai bagaimana pendekatan ini dapat memperbaiki tingkat kepuasan pengguna:

1. **Memahami Preferensi Pengguna:** Pendekatan Design Thinking memulai proses perancangan dengan fokus pada pengguna. Tim pengembangan melakukan upaya yang intensif untuk memahami preferensi pengguna, termasuk gaya visual yang disukai, preferensi navigasi, dan preferensi interaksi. Dengan memahami preferensi ini, aplikasi dapat dirancang agar sesuai dengan keinginan pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi JKN.
2. **Mengidentifikasi Kebutuhan Pengguna:** Selain preferensi, penting juga untuk

memahami kebutuhan pengguna secara mendalam. Pendekatan Design Thinking mendorong tim pengembangan untuk mengidentifikasi kebutuhan utama pengguna dengan melakukan wawancara, observasi, dan analisis pengguna. Dengan memahami kebutuhan ini, fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi dapat dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi.

3. Mengakomodasi Harapan Pengguna: Selain preferensi dan kebutuhan, harapan pengguna juga merupakan faktor penting dalam merancang sistem analisis UI/UX mobile JKN. Pendekatan Design Thinking membantu tim pengembangan untuk mengakomodasi harapan pengguna dengan cara merancang pengalaman pengguna yang intuitif, responsif, dan memuaskan. Ini termasuk menyediakan fitur-fitur yang diharapkan oleh pengguna, seperti kemudahan navigasi, akses cepat ke informasi kesehatan, dan kemampuan untuk berinteraksi dengan layanan kesehatan secara efisien.

Preferensi, kebutuhan, dan harapan pengguna perlu diperhatikan dalam interaksi dengan aplikasi JKN, pendekatan Design Thinking dapat menghasilkan sistem analisis UI/UX yang lebih sesuai dengan ekspektasi pengguna. Dengan demikian, pengguna akan merasa lebih puas dan terlibat dalam penggunaan aplikasi, yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan yang disediakan melalui aplikasi JKN.

4. KESIMPULAN

Dalam era digital yang semakin maju, peran aplikasi mobile dalam memberikan layanan publik, seperti aplikasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), telah

menjadi semakin penting. Meskipun keberadaannya yang krusial, aplikasi JKN seringkali menghadapi tantangan kompleksitas antarmuka pengguna (UI), navigasi yang rumit, fitur-fitur yang tidak terkait, dan pemahaman terhadap informasi yang disajikan. Hal ini dapat mengakibatkan pengalaman pengguna yang kurang memuaskan, menghambat aksesibilitas, dan bahkan menurunkan kepercayaan terhadap layanan yang disediakan. Namun, dengan penerapan pendekatan Design Thinking, masalah-masalah tersebut dapat diatasi secara efektif. Pendekatan ini memungkinkan pengembang untuk memahami dengan lebih baik preferensi, kebutuhan, dan harapan pengguna dalam interaksi dengan aplikasi JKN. Melalui pemahaman yang mendalam tentang pengguna, tim pengembangan dapat merancang antarmuka yang lebih intuitif, fitur-fitur yang lebih relevan, dan penyajian informasi yang lebih jelas dan mudah dimengerti. Dengan demikian, pendekatan Design Thinking dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara signifikan, menjadikan aplikasi JKN lebih efektif, efisien, dan berdaya guna dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, penerapan pendekatan Design Thinking tidak hanya menjadi suatu keharusan, tetapi juga merupakan langkah yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

DAFTAR REFRENSI

- Azka, S. K. (2022). *LKP: Perancangan Desain Antarmuka Website Pendaftaran Pasien Online Rumah Sakit (Studi Kasus PT. DISTY TEKNOLOGI Indonesia)* (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika).
- Nisa, K. (2023). *Aplikasi Monitoring Internal Surat Keluar Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang*

- Berbasis Web* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech).
- Nisa, K. (2023). *Aplikasi Monitoring Internal Surat Keluar Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang Berbasis Web* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech).
- Maghfira, S., Sagirani, T., & Amelia, T. (2022). Prototipe Dashboard Aplikasi POSTASY Berbasis Website Menggunakan Metode Pureshare Untuk Meningkatkan Kemudahan Layanan Posyandu. *Jurnal Buana Informatika*, 13(02), 155-164.
- Mahendra, A. I., & Susanty, M. (2021). Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile Pemeriksa Kesehatan Mata. *J Inform*, 8(2), 151-9.
- Barliandin, S. (2024). *TA: Redesign UI/UX Website Klinik Umum dan Rumah Bersalin Delta Mutiara Menggunakan Lean UX untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna* (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika).