

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan teknologi sekarang telah menjadi konsumsi masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Salah satu bidang pelayanan publik tersebut adalah bidang kesehatan. Pada bidang tersebut, terdapat beberapa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan layanan kesehatan lain telah menerapkan teknologi untuk mendukung kegiatan operasionalnya[1]. Kualitas pelayanan kesehatan sangat diperlukan oleh masyarakat, sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh lembaga perlu diperhatikan. Selain tindakan medis, penyedia informasi dan administrasi juga termasuk layanan kesehatan.

Peran besar dimiliki rumah sakit dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pandangan baru dalam pelayanan yang harus rumah sakit berikan adalah pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mematuhi kode etik profesi. Rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya seiring dengan majunya teknologi[2]. Rumah sakit Islam Purwokerto adalah Rumah Sakit masyarakat Purwokerto yang dibangun tahun 1983 dan telah berproses di daerah Kalibogor, Purwokerto Barat. Saat ini, Rumah Sakit Islam Purwokerto telah memiliki sebuah terobosan digitalisasi dalam sebuah pelayanan kesehatan yaitu Aplikasi *Mobile RSI*.

Berdasarkan hasil wawancara yang ada pada lampiran 7 dengan Deni Kurnia Widodo, S.Kom selaku kepala bidang Instalasi Sistem Informasi rumah sakit Islam purwokerto, bahwa aplikasi *Mobile RSI* belum pernah dilakukan penelitian *usability testing*. Aplikasi dibuat pada bulan Agustus 2020 dan *publish* pada bulan November 2020 dengan awal mula tujuan dibuatnya aplikasi adalah untuk mengkompilasi komplek sebelum pendaftaran *online*. Namun ternyata kebutuhannya bukan untuk

mengkompilasi komplek, melainkan informasi kepada pasien bukan menanggapi saran dari pasien. Sehingga diubah menjadi pendaftaran *online* dan beberapa informasi terkait rumah sakit ke pasien. Selama implementasi aplikasi *mobile* RSI, aplikasi sudah pernah mendapat *feedback* dari pengguna seperti dari segi tampilannya yaitu dahulu lebih kaku dan meskipun sekarang masih seperti itu, namun sudah lebih baik dari versi awal dan fitur lebih banyak walaupun masih ada kekurangannya, sehingga masih perlu untuk diperbaiki. Selain itu kendalanya pada aplikasi ini karena rumah sakit Islam Purwokerto harus terkoneksi dengan BPJS seperti jadwal harus mengikuti BPJS. Sehingga terkadang pasien tidak paham atau tidak mengingat nomor BPJS-nya.

Agar dapat mengetahui seberapa mudah pengguna menggunakan aplikasi, maka perlu dilakukan penggalan lebih lanjut masalah *usability*, dan melakukan evaluasi untuk memecahkan masalah *usability* serta dapat memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui *usability testing*. [3]. *Usability testing* dapat dilakukan sebelum dan sesudah produk dikembangkan untuk menentukan apakah suatu produk dapat digunakan secara efektif. Keunggulan *Usability Testing* yaitu hasilnya dapat objektif dari pendapat sendiri, masalah *usability* dapat ditemukan lebih banyak, menghasilkan gambaran pemakaian produk, dan menghasilkan gambaran manajemen sesuai fakta [4].

Metode *User Centered Design (UCD)* adalah sebuah metode pengembangan desain yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan aplikasi [5]. Penggunaan metode *User Centered Design (UCD)* penting untuk menciptakan produk dengan *usability* yang baik. Sehingga aplikasi yang diperbaiki mampu menyesuaikan kebutuhan pengguna [6]. Selanjutnya rekomendasi desain yang dibuat akan diuji *usability*-nya menggunakan metode *usability testing* dan kuesioner SUS (*System Usability Scale*). SUS (*System Usability Scale*) adalah suatu alat ukur untuk menilai *usability* dari sebuah produk. Beberapa karakteristik dari metode SUS seperti terdiri dari 10 pertanyaan yang dapat memudahkan

pengguna dalam menjawab, menggunakan teknologi agnostik yang dapat mengevaluasi hampir seluruh jenis *interface*. Hasil kuesioner SUS bernilai tunggal yaitu mulai dari skor 0-100. Karakteristik tersebut menjadikan metode SUS sebagai metode yang mudah dan paling banyak digunakan untuk pengujian perangkat lunak dan hasilnya dapat digunakan sebagai pertimbangan[7].

Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan memperbaiki desain antarmuka aplikasi *Mobile RSI* dengan menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*. Hasil akhir penelitian berupa rekomendasi tampilan antarmuka aplikasi *Mobile RSI* yang menarik, *user friendly* dan dapat lebih dipahami oleh pengguna.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah aplikasi *Mobile RSI* belum pernah dilakukan pengujian *usability testing*. Sehingga perlu dilakukan pengujian *usability testing* dengan menerapkan lima komponen menurut Nielsen untuk mengukur tingkat *usability*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pertanyaan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana hasil awal pengujian *usability testing* pada aplikasi *Mobile RSI*?
2. Bagaimana menghasilkan rekomendasi desain antarmuka aplikasi *Mobile RSI* yang memenuhi keinginan pengguna dengan metode *User Centered Design (UCD)*?
3. Bagaimana hasil pengujian pada *prototype* perbaikan desain antarmuka?
4. Bagaimana hasil evaluasi desain antarmuka aplikasi *Mobile RSI* sebelum dan sesudah dilakukan perbaikan desain?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini sangat diperlukan agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan mengambil objek penelitian adalah aplikasi *Mobile RSI*.
2. Pengambilan data dilakukan kepada pasien rumah sakit Islam Purwokerto yang menggunakan aplikasi *Mobile RSI*.
3. Pengujian aplikasi *Mobile RSI* menggunakan teknik *usability testing* dan kuesioner SUS (*System Usability Scale*).
4. Metode dalam melakukan perbaikan desain antarmuka aplikasi *Mobile RSI* yaitu metode *User Centered Design (UCD)*.
5. Penelitian ini hanya menghasilkan *prototype* dari perbaikan desain antarmuka aplikasi *Mobile RSI*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan desain antarmuka aplikasi *Mobile RSI* dengan metode *User Centered Design (UCD)* yang memenuhi keinginan pengguna dan menghasilkan peningkatan *usability* dari sebelum perbaikan desain hingga setelah perbaikan desain.

1.6 Manfaat Penelitian

Harapan manfaat penelitian ini adalah dapat memberikan rekomendasi tampilan desain antarmuka aplikasi *Mobile RSI* dengan desain yang lebih menarik dan dapat lebih dipahami oleh pengguna, serta dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit Islam Purwokerto melalui aplikasi *Mobile RSI*.