

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Era digital saat ini telah memicu perkembangan di segala aspek kehidupan. Perkembangan internet telah membuktikan penyebaran informasi yang cepat. Terlihat bahwa kebutuhan akan informasi sangat diperlukan, dan informasi menentukan kehidupan manusia. Misalnya individu, kelompok atau lembaga. Sistem informasi banyak menghasilkan data yang tidak maksimal, untuk menghasilkan informasi tersebut diperlukan suatu sistem yang mendukung pengolahan data untuk memenuhi kebutuhan manusia akan informasi. Munculnya internet menjadi penunjang perkembangan informasi, dan munculnya pengganti baru yaitu *website*, telah banyak digunakan oleh banyak orang dan menjadi jalan keluar bagi manusia untuk dengan mudah memenuhi segala kebutuhannya [1].

*Website* merupakan suatu sistem yang umum digunakan untuk memperoleh sumber informasi, yang dapat diakses dan digunakan dimana saja atau bahkan kapan saja tanpa terkecuali, sehingga pengguna dapat menemukan informasi dengan lebih mudah [2]. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain *website*, salah satunya adalah desain interface atau tampilan aplikasi yang menarik minat pengguna. Desain dan sistem antarmuka yang menarik dan nyaman dapat memengaruhi dan memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan web, sehingga memengaruhi pengalaman pengguna saat menggunakan antarmuka. Antarmuka pengguna sistem adalah bagian yang sangat sensitif dari interaksi antara komputer dan manusia.

Penggunaan *website* sudah sangat menyebar seiring berjalannya waktu, tuntutan dari perkembangan era digital inilah yang menjadi salah satu faktor kebergunaan *website* di kalangan masyarakat, *website* tidak hanya di gunakan pada sistem pemerintahan, *e-commerce*, layanan public, perusahaan ataupun pada sistem pembelajaran. Banyak instansi-instansi

yang bergerak di bidang layanan masyarakat khususnya pada bidang kesehatan yang sudah menerapkan pemakaian *website* sebagai bahan penyebaran informasi, administrasi, dan layanan memadai. Seperti halnya rumah sakit ataupun klinik yang sudah menggunakan *website* sebagai bahan untuk mempermudah pasien dalam berkonsultasi ataupun menerima pelayanan.

Suatu lembaga bisa dibilang baik apabila pelayanan yang diberikan kepada pengguna memuaskan, dengan mengoptimalkan pelayanan yang dipunyai bisa jadi aspek yang mendukung keyakinan pada pengguna. Semacam halnya dengan meningkatkan serta menyuguhkan suatu web yang bermutu serta penuhi kebutuhan pengguna. Tetapi apabila pengguna kesusahan dalam mengakses data yang diberikan hingga hendak menimbulkan stigma kurang baik dari pengguna. Perihal tersebut jadi akibat tertentu yang ditimbulkan untuk lembaga [3]. Mengenai itu, hingga tersebut di perlukan penilaian terhadap web buat menunjang pelayanan sehingga kebutuhan pengguna bisa terpenuhi dan mengoptimalkan kinerja dari lembaga tersebut. Sistem antarmuka Pengguna bisa jadi pemecahan buat mempermudah pengguna dalam memakai sesuatu produk maupun layanan berbasis *website* salah satunya ialah layanan kesehatan, pemakaian sistem data buat dunia kedokteran diatur pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 192/MENKES/SK/VI/2012 dalam undang-undang No 36 tahun 2009 tentang kesehatan, terlampir kalau upaya kesehatan yang efisien serta efektif sangat dibutuhkan untuk penyebaran data lewat sistem informasi mengingat tujuan diadakannya selaku wujud memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi untuk seluruh pemilik kepentingan di tingkatan pusat ataupun wilayah agar terciptanya dunia kerja yang lebih kilat serta tidak memakan banyak waktu dalam tiap prosesnya [4].

Rumah sakit tercantum kedalam salah satu pembangunan yang bergerak pada dunia kesehatan/medis yang dipunyai oleh lembaga pemerintahan maupun swasta yang berfungsi berarti dalam pemberian layanan Kesehatan. Pada rumah sakit telah banyak memakai pengembangan

teknologi data berbentuk web yang menolong tingkatkan mutu pelayanan. RSUD Siaga Medika Banyumas ialah salah satu lembaga kesehatan swasta yang mempunyai sesuatu layanan berbentuk web yang digunakan dalam menerima layanan kesehatan. Dalam persaingan kompetitif antara lembaga RSUD Siaga Medika Banyumas ini diwajibkan berinovasi dalam meningkatkan model pelayanan yang bertabiat efektif serta efisien. Pemakaian *website* ialah suatu terobosan dalam menyebarkan data informasi layanan yang disuguhkan oleh rumah sakit. Ada pula perihal lain ialah sesuatu web wajib mencermati tampilan antarmuka pengguna serta pula pengalaman yang diperoleh dikala pengguna memakainya, web tersebut wajib bertabiat interaktif supaya ikatan antara pengguna serta sistem bisa terjalin. Perihal itu jadi aspek utama yang pengaruhi kepuasan pengguna.

Dari kegiatan observasi yang penulis lakukan terhadap *website* RSUD Siaga Medika Banyumas, dalam tampilan *website* tersebut masih perlu banyak evaluasi mengenai sistem penataan, masih banyak tampilan yang terlihat tidak efektif karena adanya beberapa fitur yang masih bertumpukan, tidak adanya fitur yang mengupdate informasi mengenai perumahsakitannya, tenaga kerja, pemilihan informasi yang kurang tepat serta penempatan informasi yang masih berantakan dan belum tertata dengan baik, sehingga menimbulkan permasalahan yaitu belum optimalnya informasi yang disuguhkan oleh rumah sakit, fitur dan tampilan yang belum memuaskan pengguna karena tampilan *website* yang belum proposional sehingga belum tercapainya kebutuhan pengguna.

Melalui hasil wawancara dengan 8 narasumber yang terdiri dari 3 *stakeholder* dan 5 pasien RSUD Siaga Medika Banyumas menyatakan bahwa, pasien pengguna *website* masih banyak yang kesulitan menggunakan *website* dikarenakan *website* rumah sakit ini masih belum banyak digunakan dan diketahui oleh pasien sehingga menimbulkan beberapa faktor permasalahan seperti, pasien pengguna *website* masih kebingungan karena terlalu banyak menu, tampilan yang masih berantakan, terlalu banyak tulisan dibandingkan informasi layanan, layanan untuk pasien yang

membingungkan, tulisan yang menutupi gambar, terlalu banyak tombol, tidak adanya informasi mengenai kamar rawat inap dan perumahsakitannya, dan masih banyak lagi. Sedangkan menurut *stakeholder* atau kepala direktur, koordinator dan staff SIMRS rumah sakit yaitu, *website* masih tahap perkembangan dan belum adanya penataan atau tindak lanjut terkait tampilan *website*, sudah banyak keluhan dari pasien mengenai penggunaan *website* yang membingungkan karena letak tampilan dan bilah menu yang masih tidak teratur.

Permasalahan *usability* yang didapati yaitu pengguna berpotensi tidak dapat mengakses informasi dan tidak mendapatkan kebutuhan yang diperlukan, dengan adanya hal itu selanjutnya akan dilakukan evaluasi awal menggunakan penyebaran kuesioner *System Usability Scale (SUS)* pada populasi yang diketahui berdasarkan jumlah pasien pengunjung sebanyak 73361, dengan rumus slovin sampel data yang didapati sebesar 99.86 yang dibulatkan menjadi 100. Sampel data itulah yang akan menjadi responden untuk mengetahui nilai *grade scale* pada kuesioner *System Usability Scale (SUS)* dari *website* RSUD Siaga Medika Banyumas yang akan menjadi bahan pertimbangan untuk dilakukannya evaluasi dan perbaikan antarmuka. Teknik pengumpulan data menggunakan *simple random sampling* dimana pengambilan data dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan pada populasi. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan melalui observasi dan juga wawancara kepada pengguna dan juga *stakeholder*, disimpulkan bahwa perlu dilakukannya evaluasi lebih dalam pada *website* RSUD Siaga Medika Banyumas.

Berdasarkan hasil dari pengujian awal melalui kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang pertanyaannya sudah di lampirkan pada tabel 4.8 menunjukkan nilai hasil rata-rata 48,42 yang berarti masih di bawah nilai 68 sebagai rata-rata, indikator nilai SUS menunjukkan *grade scale* F atau "Poor." Evaluasi ini sangat penting dan rumah sakit merasa sangat terbantu mengenai hal ini karena *website* tersebut masih banyak yang perlu diperbaiki dan belum pernah dilakukan evaluasi, sehingga masih belum ada

penilaian mengenai kelayakan dari *website* tersebut.

Agar terciptanya *website* yang baik dan mudah untuk para penggunanya terutama dari segi penggunaan dan pengalaman pengguna, maka diperlukan nya suatu perbaikan disain. Metode yang sangat relevan yang bisa di gunakan untuk perbaikan desain ialah *Human Centered Design* (HCD). Di bandingkan *User Centered Design* (UDC) metode *Human Centered Design* (HDC) di pilih karena hasil desain solusi yang dibuat di dasari oleh empati dan pendekatan antara pembuat sistem dan juga pengguna, sehingga menempatkan pembuat sistem sebagai pengguna sistem itu sendiri. Dengan itu desain yang dibuat menghasilkan berbagai ide yang mana sesuai dengan target atau kebutuhan pengguna. Berdasarkan permasalahan yang sudah di jelaskan di atas maka, perlu adanya perbaikan desain dan evaluasi untuk menghasilkan tampilan *website* yang dapat meningkatkan minat dan permintaan masyarakat terhadap layanan yang di berikan pada *website* RSUD Siaga Medika Banyumas, dengan memperhatikan aspek antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna melalui metode *Human Centered Design* (HCD). Metode ini sangatlah relevan dengan permasalahan penelitian yang berfokus pada tujuan dari kegunaan sistem, kebutuhan pengguna sistem, karakteristik dari pengguna sistem dan juga proses kinerja pada desain sistem itu sendiri. Metode *Human Centered Design* (HCD) ini mampu memberikan bantuan kepada pengguna untuk mencapai tujuan dari kebutuhan yang diinginkan sesuai dengan sebagaimana mestinya [5].

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan dengan Latar Belakang yang sudah di sampaikan sebelumnya mengenai permasalahan yang didapati, berupa masih banyaknya tampilan yang terlihat tidak efektif karena adanya beberapa fitur yang masih bertumpukan, tidak adanya fitur yang mengupdate informasi mengenai perumahsakitannya, tenaga kerja, pemilihan informasi yang kurang tepat serta penempatan informasi yang masih berantakan dan belum tertata

dengan baik, sehingga menimbulkan permasalahan yaitu belum optimalnya informasi yang disuguhkan oleh rumah sakit, fitur dan tampilan yang belum memuaskan pengguna karena tampilan *website* yang belum proposional sehingga memicu kendala pada kebutuhan pengguna, memunculkan rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan ini yaitu perlu adanya evaluasi dan perbaikan desain untuk meningkatkan *usability* pada kinerja tampilan *website* RSUD Siaga Medika Banyumas yang memudahkan pengguna dan tidak perlu memakan banyak waktu, dengan memperhatikan aspek antarmuka dengan *Human Centered Design* (HCD) sebagai metode yang digunakan.

### 1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Berdasarkan penjabaran dari rumusan masalah diatas maka dari itu, pertanyaan pada penelitian ini ialah:

1. Apakah evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dapat menghasilkan peningkatan nilai *usability* pada evaluasi desain awal dan desain akhir *website* RSUD Siaga Medika Banyumas?
2. Berapa nilai perbandingan dari Uji Hipotesis  $H_0$  dan  $H_1$  pada evaluasi desain awal dan juga evaluasi akhir pada antarmuka *website* RSUD Siaga Media Banyumas?
3. Bagaimana merancang perbaikan antarmuka berdasarkan evaluasi pengguna terhadap tampilan *website* RSUD Siaga Medika Banyumas menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD) agar sesuai dengan kebutuhan pengguna?

### 1.4 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Metode pengumpulan data pada penelitian yang dilakukan ini menggunakan studi literatur, observasi, dan wawancara pada

*stakeholder* dan pengguna *website* RSUD Siaga Medika di Banyumas, Jawa Tengah.

2. Perancangan desain solusi berdasarkan evaluasi antarmuka pada penelitian yang dilakukan ini menggunakan *Human Centered Design* (HCD) sebagai metodenya.
3. Hasil akhir dari penelitian ini ialah berupa rekomendasi desain antarmuka dalam bentuk *prototype* yang dibuat dengan menggunakan aplikasi Figma untuk merancang dan membuat *prototype*.

## 1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi desain awal *website* RSUD Siaga Medika Banyumas menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui *grade scale* yang diperoleh, apabila nilai yang diperoleh masih dibawah rata-rata standar maka perlunya dilakukan evaluasi perbaikan desain antarmuka *website* RSUD Siaga Medika Banyumas.
2. Melakukan perbaikan desain berdasarkan evaluasi antarmuka berupa *prototype* pada *website* RSUD Siaga Medika Banyumas dengan *Human Centered Design* (HCD) sebagai metodenya.
3. Melakukan evaluasi akhir pada desain solusi menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui *grade scale* yang diperoleh, apakah sudah diatas standar rata-rata *System Usability Scale* (SUS) dan dapat diterima sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## 1.6 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan terdapat beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi Pembaca  
Pembaca dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan

referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut dan memperbaharui antarmuka website RSUD Siaga Medika Banyumas pada versi selanjutnya.

2. Bagi *Stakeholder*

*Stakeholder* dapat menggunakan penelitian ini sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja dari website agar tercapai sesuai dengan tujuan dan target instansi.

3. Bagi Penulis

Penulis dapat menggunakan penelitian ini sebagai sumber referensi untuk penulis lain dalam melakukan penelitian mengenai evaluasi dan perbaikan desain antarmuka pada website RSUD Siaga Medika Banyumas.