

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi terkini telah memunculkan banyak aplikasi dengan bermacam bidang, salah satunya adalah dalam bidang kesehatan. Teknologi kesehatan *digital* sangat membutuhkan pendukung kesehatan secara global sehingga dengan sebuah lingkungan yang setidaknya telah terhubung dengan sebuah koneksi jaringan internet, kesehatan masyarakat seperti *Telemedicine*, *Electronic Medical Record (EMR)*, *Wireless Health Devices*, *Mobile Health*, dan dengan beberapa aplikasi informasi yang cukup dijangkau masyarakat seperti melalui sebuah media *website*. Dalam teknologi yang sudah mumpuni, masih banyak negara bersikap dalam mempertanyakan sebuah dalam kegunaan produk kesehatan digital yang disediakan oleh sebuah layanan kesehatan. Hal tersebut juga dapat dijumpai pada daerah tertentu dengan keadaan masyarakat kultural dengan kurangnya dukungan dari pemerintah [1].

Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan adalah wilayah dengan tanggung jawab kepada Kepala Pemerintahan dalam mengelola urusan kesehatan. Kantor Dinas Kesehatan yang berada di Provinsi Sumatra Utara dengan alamat di Jl. Rotan, Petisah Tengah, Kota Medan memiliki sebuah *website* resmi dengan alamat <https://dinkes.pemkomedan.go.id/> yang dimana *website* tersebut memiliki fungsi dalam jangka waktu tertentu dengan melakukan *update* informasi terbaru yaitu berita dengan informasi *up to date*, sehingga informasi ini dapat dilihat oleh masyarakat Medan. Masyarakat Medan juga bisa melihat halaman-halaman pada *website* tersebut seperti halaman profil, struktur dinas kesehatan, berita terkini, pengumuman, galeri, dan data pelayanan. Gambar 1.2 adalah tampilan depan *website* Dinkes Pemko Medan.



Gambar 1. 1 Website Dinkes Pemko Medan

*Website* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan memiliki kewajiban sebagai pemangku dalam urusan segmen kesehatan. Dinkes Pemko Medan telah menggunakan sebuah teknologi informasi berupa *website* untuk menampilkan informasi yang menampilkan tentang pelayanan kepada masyarakat dan tentunya dengan data transparansi. Wawancara yang telah dilakukan sesuai dengan data lampiran 1 didapatkan informasi bahwa *website* Dinkes Pemko Medan digunakan sebagai *update* informasi terkait info berita terkini, kegiatan, pengumuman, dll. *Website* Dinkes Pemkot Medan terdapat beberapa permasalahan dari segi pengelolaan terdapat permasalahan yaitu *domain nameserver website* bermasalah dan jaringan internet yang tidak stabil, lalu dari segi tampilan masih sederhana dan kurang presisi, *user interface website* di PC tidak sama dengan tampilan di *gadget (smartphone)*.

Setelah dilakukan wawancara dengan Cornelius Putra Lase, masalah yang dialami oleh pengguna seperti tampilan yang kurang presisi, penyebab ini karena pada *website* tersebut belum pernah dilakukannya perbaikan dari segi tampilan, sehingga tampilan *website* tersebut kurang relevan dan dari pengguna bahwa tampilan *website* tersebut kurang menarik. Dari permasalahan tersebut terjadi karena perbaikan *website* yang hanya bisa dilakukan oleh pihak Dinas Kominfo Medan, dan pihak teknis dari pengelola *website* Dinkes Pemko Medan hanya

sebatas penambahan konten informasi saja, seperti penambahan *menu toolbar*, dan *mode* interaksi *website* dengan pengguna. Menurut Cornelius Putra Lase selaku pihak teknis dan pengelola *website* Dinkes Pemko Medan, dalam pembuatan *website* tersebut dibuat oleh pihak ketiga dan belum pernah dilakukannya perubahan antarmuka pengguna dan evaluasi yang melibatkan sebuah *user* dalam melakukan perbaikan *website*. Dengan tujuan awal pembuatan *website* tersebut seharusnya dapat berperan penting dalam penyampaian sebuah informasi kepada masyarakat. Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan melakukan update informasi berita maupun kegiatan dilakukan secara berkala dengan berbagai macam kategori informasi yang disajikan dengan jelas dan baik, dan harapannya menjadi informasi yang lebih baik.

Menurut Suaro dan Lewis, ada beberapa metode untuk mengukur *usability* diantaranya adalah kuesioner, untuk mengukur kepuasan pengguna. Menurut J. Nielsen, *Usability* merupakan sebuah atribut penilaian yang dapat digunakan secara mudah dengan pengaplikasian yang baik dalam penggunaan dan seberapa baiknya menurut pengguna[2].

Menurut Yayici tampilan UI terbaik adalah tampilan yang sederhana dan intuitif, yang artinya sebuah pengguna dapat menemukan apa yang sedang mereka cari dan dapat menyelesaikan sebuah kegiatan dengan baik dan efisien [3].

*System usability scale* (SUS) merupakan metode evaluasi yang handal, populer, efektif dan murah. Metode ini memiliki 10 pertanyaan dan menggunakan skala Likert yang mampu diandalkan, dan mempermudah proses perhitungan karena menyajikan jumlah skor yang lebih kecil. *Development* dihasilkan dengan SUS untuk mendapatkan sebuah nilai kepuasan pengguna, dengan pengujian tersebut nilai sistem *web* dapat menjadi sebuah acuan *web* dapat dikembangkan atau tidak [4].

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini diperlukan sebuah evaluasi *usability* terhadap *user interface website* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan dengan menggunakan metode *System usability Scale (SUS)* dikarenakan didalam *website* masih terdapat banyak tampilan yang kurang presisi dan memiliki tampilan pengguna yang kurang menarik pada tampilan PC tidak sama

seperti tampilan pada *gadget (smartphone)*. Maka setelah mendapat dalam permasalahan diatas penelitian ini akan melakukan evaluasi nilai (*score*) dari hasil *system usability scale (SUS)* dan hasil nilai ini akan dijadikan sebuah acuan untuk *website* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan sudah termasuk memiliki nilai yang sudah baik atau bahkan belum.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu *website* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan memiliki masalah yaitu informasi yang diberikan tidak selalu *update*, selain itu pengguna memiliki kesulitan dalam mencari menu-menu yang tersedia didalam *website* dan selain itu belum pernah dilakukan evaluasi terhadap tampilan *website* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan yang telah dirumuskan diatas, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana mengevaluasi *website* Dinkes Pemko Medan dengan menganalisis *user interface* yang ada saat ini ?
2. Bagaimana menganalisa tampilan *website* Dinkes Pemko Medan dengan metode *System Usability Scale (SUS)* ?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan penelitian yang dilakukan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Mengevaluasi *website* Dinkes Pemko Medan dengan menganalisis *user interface*.
2. Menganalisa tampilan *website* Dinkes Pemko Medan dengan metode *System Usability Scale (SUS)*.

### 1.5. Batasan Masalah

Berikut ini batasan masalah yang akan dilakukan penelitian ini yaitu dengan penilaian *usability* pada *website* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan. Batasan dari ruang lingkup penelitian ini, yaitu :

1. Perbaikan atau pengembangan rekomendasi *website* desain hanya dari tampilan pengguna dan tidak dalam perbaikan sistem *back-end* dan *server website*.
2. Perbaikan atau pengembangan desain *user interface* hanya dilakukan pada media *interface website*.
3. Responden *website* merupakan pengguna aktif Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan.
4. Penggunaan *user interface* disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang kemudian akan di ujikan dengan menggunakan metode *system usability scale* (sus).

### 1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, maka manfaat penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Penulis, Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dalam proses evaluasi *usability yuser interface* dengan metode *system usability scale* (SUS).
  - b. Bagi Masyarakat, Penelitian ini mampu memberikan informasi mengenai kelayakan *website* yang digunakan.
  - c. Bagi Institusi, Penelitian ini dapat dijadikan sebagai prantara untuk mewujudkan visi dan misi institusi dalam bidang teknologi informasi.
  - d. Bagi Pengembang *website*, Penelitian ini mampu memberikan informasi mengenai permasalahan yang dialami oleh pengguna *website*.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasi ilmu pengetahuan mengenai evaluasi *usability user interface*.
- b. Bagi Masyarakat, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan yang lebih baik mengenai tampilan *website*, khususnya pada para pengguna *website* Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Medan.
- c. Bagi Institusi, Penelitian ini harapannya dapat menjadi sebuah referensi untuk penelitian lain dengan sebuah topik yang serupa..
- d. Bagi Pengembang *website*, Penelitian ini harapannya bisa digunakan sebagai sebuah pertimbangan dalam memperbaiki dan mengembangkan sebuah *website* sehingga dapat mempermudah pengguna untuk mengakses dan menggunakannya.