

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang membuat berbagai kemudahan dalam akses informasi. Kemudahan akses informasi yang diberikan memberikan pengaruh positif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat [1]. Salah satunya ialah sistem informasi pendaftaran online berbasis aplikasi pada pelayanan kesehatan. Adanya sistem informasi yang terkomputerisasi ini dapat menunjang kegiatan menjadi semakin mudah dan lebih terperinci [2]. Mudahnya akses layanan yang diberikan dapat mendorong kegiatan pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien.

Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas (RSUD Banyumas) merupakan salah satu rumah sakit di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah yang berlokasi di Jalan Rumah Sakit No. 1 Banyumas yang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan. RSUD Banyumas menjadi salah satu rumah sakit rujukan di dalam maupun luar Kabupaten Banyumas. Salah satu layanan yang ada di RSUD Banyumas yaitu Aplikasi Regomas [3].

Aplikasi Regomas merupakan singkatan dari Registrasi *Online* Rumah Sakit Banyumas. Tujuan utama dibuatnya aplikasi ini awalnya untuk membantu pasien khususnya yang akan melakukan rawat jalan di bagian poli jantung, dibuat karena terbatasnya jumlah kuota pendaftaran rawat jalan di bagian poli jantung yang hanya berjumlah 150 pasien perhari, sedangkan pasien yang datang berobat berjumlah 500 orang per hari. Fitur yang ada pada aplikasi ini membantu pasien dalam melakukan konsultasi, mengambil antrian rawat jalan, melihat antrian, dan melihat ketersediaan kamar pada aplikasi Regomas.

Berdasarkan hasil survey yang telah dibuat dan disebarakan secara langsung kepada pasien di Anjungan Pendaftaran Mandiri RSUD Banyumas berdasarkan (Lampiran 1.4) kepada 30 orang dengan menggunakan metode *random sampling* sebagai data penelitian, maka didapatkan hasil 30 responden (100%) setuju untuk dilakukan *redesign* pada aplikasi Regomas RSUD Banyumas. Survey dilanjutkan dengan wawancara kepada pasien yang menggunakan aplikasi Regomas RSUD Banyumas. Hasil survey menunjukkan beberapa hal, yaitu keluhan dari pengguna akan tampilan yang kurang menarik, penggunaan warna desain yang terlalu mencolok, tata letak dari menu dan fitur serta ukuran yang kurang konsisten. *Redesign* tampilan aplikasi Regomas diperlukan untuk mengatasi masalah yang didapat dari hasil survey dan wawancara, hal ini didukung pengujian *usability* pada aplikasi Regomas RSUD Banyumas dengan menggunakan *system usability scale* yang dibagikan kepada 30 pasien yang menggunakan aplikasi Regomas RSUD Banyumas. Hasil tersebut menghasilkan nilai rata-rata *usability* sebesar 53,91.

Usability testing merupakan pengujian kemudahan untuk menilai seberapa mudah *interface* sistem yang digunakan pada suatu produk. *usability testing* dapat dilakukan sebelum dan sesudah produk dikembangkan untuk menentukan apakah suatu produk dapat digunakan secara efektif. *Usability testing* berperan dalam pengembangan produk digital, agar produk yang dihasilkan dapat memberikan pengalaman terbaik untuk pengguna. *Usability testing* digunakan jika ingin memperbaiki suatu produk. Penggunaan *usability testing* memungkinkan *user* akan memberikan *feedback* guna melihat apakah suatu sistem itu perlu dilakukan perbaikan maka peneliti menggunakan metode *system usability scale* karena memiliki kelebihan yaitu proses evaluasi yang mudah dimengerti oleh responden dan nilai evaluasi yang dihasilkan memiliki nilai kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan [4]. Hasil SUS yang diperoleh menghasilkan nilai rata-rata sebesar 53,91 sehingga hasil tersebut masih masuk dalam kategori *grade D* dengan *marginal low*, sehingga bisa dikatakan bahwa

aplikasi Regomas RSUD Banyumas perlu dilakukan *redesign*. Diperlukan suatu metode evaluasi dan perbaikan yang melibatkan pasien guna memperbaiki desain aplikasi berdasarkan masukan dari pengguna. Salah satu metode evaluasi dan perbaikan yang dapat dilakukan melalui keterlibatan pengguna aplikasi adalah *Human Centered Design* (HCD) [5].

Beberapa studi literatur mengenai penelitian terdahulu menyatakan bahwa evaluasi dan perbaikan desain aplikasi menggunakan pendekatan *Human Centered Design* selanjutnya akan disebut HCD memperoleh hasil skor yang lebih tinggi dari desain yang sebelumnya. Kepuasan pengguna naik dari nilai rata-rata yang awalnya 60 menjadi 82,25 yang menyatakan bahwa responden tidak merasa kebingungan dengan tampilan desain solusi yang baru karena memberikan kemudahan dibanding dengan desain sebelumnya [6].

Penelitian terdahulu selanjutnya menyatakan bahwa evaluasi dan rekomendasi perbaikan dengan pendekatan HCD setelah dilakukan menghasilkan nilai aspek efektivitas meningkat dari desain awal 71.2% menjadi 98.4%, aspek efisiensi meningkat dari 65.5% menjadi 97.5%, dan kepuasan pengguna dengan metode SUS meningkat dari nilai rata-rata 46.25 menjadi 84.58 dengan kategori *excellent* [7].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diangkatlah penelitian yang berjudul “Evaluasi dan *Redesign* Aplikasi Regomas Menggunakan Pendekatan *Human Centred Design*” bertujuan untuk mengevaluasi dan memperbaiki desain *interface* pada aplikasi Regomas RSUD Banyumas.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka diperoleh rumusan masalah yaitu keinginan pengguna untuk dilakukan *redesign* pada aplikasi Regomas sehingga, diperlukan pengujian dari segi *user experience* pada aplikasi Regomas. Evaluasi pengalaman pengguna dilakukan dengan metode *usability testing* dan *system usability scale* untuk memahami tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi yang diperbaiki tersebut.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara melakukan evaluasi dengan penerapan metode *usability testing* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dan *performance metrics* pada desain baru aplikasi Regomas RSUD Banyumas ?
2. Bagaimana peningkatan skor *system usability scale* setelah perbaikan desain baru ?
3. Bagaimana cara melakukan perbaikan desain dengan penerapan metode *Human Centered Design* dalam desain tampilan Aplikasi Regomas RSUD Banyumas ?

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka agar masalah yang dibahas tidak menyimpang serta sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Subjek dari riset ini yaitu Pasien dari Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas, Poliklinik Bedah Syaraf 50%, Poliklinik Mata 30%, Poliklinik Jantung 10%, Poliklinik Dalam 10% dengan total responden 30 orang.

2. Penelitian ini dibatasi hanya melakukan perbaikan desain dalam bentuk *prototype*.
3. Fitur yang diujikan adalah fitur yang terkait fungsi utama yaitu ambil antrian, melihat antrian yang sedang dilayani, melihat ketersediaan kamar, melihat jadwal dokter, cek riwayat antrian dalam penggunaan aplikasi Regomas RSUD Banyumas.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Menghasilkan desain aplikasi Regomas yang lebih baik dalam hal kepuasan pengguna dari aplikasi Regomas Ver 2.0.
2. Mengetahui kualitas desain baru dengan pengujian *usability testing* dan *system usability scale*.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan mampu memberikan manfaat. Manfaat yang diharapkan sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit
 - a. Menjadi acuan untuk perbaikan tampilan antarmuka aplikasi Regomas RSUD Banyumas.
 - b. Memudahkan dalam meningkatkan proses pelayanan yang efektif dan efisien di RSUD Banyumas.
2. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan penulis dalam melakukan evaluasi menggunakan metode *usability testing*, dan *human centered design* untuk perbaikan antarmuka.
 - b. Mengetahui cara meningkatkan *usability* pada aplikasi Regomas RSUD Banyumas.