

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Perkembangan yang pesat dalam sektor teknologi informasi (TI) dan komunikasi telah menghasilkan perubahan besar di sektor pelayanan kesehatan. Sebagai fasilitas kesehatan, rumah sakit memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan medisnya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi [1]. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) didefinisikan sebagai bentuk komunikasi berbasis teknologi informasi yang berfungsi untuk mengatur serta mengkoordinasikan semua operasional rumah sakit dalam satu jaringan, sistem manajemen, dan pelaporan yang terstruktur. Tujuan utama dari SIMRS adalah untuk memperoleh informasi terkait manajemen rumah sakit yang akurat dan tepat waktu [2]. Beberapa fasilitas kesehatan masyarakat sudah mulai menggunakan teknologi informasi bersifat *mobile*, dengan tujuan untuk mengelola dan melayani masyarakat secara efisien dan efektif, sehingga memungkinkan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat [1].

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang memiliki 75 poliklinik dalam lingkup pelayanannya. Rumah sakit ini dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang masuk dalam kategori rumah sakit daerah kelas B yang terletak di Kota Purwokerto. Jangkauan pelayanannya mencakup wilayah Jawa Tengah bagian barat hingga selatan. Seiring dengan penambahan populasi penduduk, kebutuhan akan layanan kesehatan juga mengalami peningkatan. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo bekerja sama dengan pemerintah provinsi dalam menawarkan solusi berupa layanan kesehatan digital yang dikenal dengan nama RSMS *online*.

Aplikasi RSMS *online* milik RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo dikembangkan dengan tujuan agar memberikan kemudahan pasien dalam mengakses layanan kesehatan secara *online*. Pasien dapat melakukan registrasi secara *online* dengan aplikasi ini tanpa harus datang ke rumah sakit. Menurut *website* “jatengprov.go.id” mengatakan dengan adanya aplikasi ini dapat membantu pasien yang tinggal jauh dari rumah sakit atau memiliki keterbatasan fisik. Situs “jatengprov.go.id” juga menyebutkan bahwa pasien hanya perlu mengunduh aplikasi RSMS *online* melalui *Google PlayStore*, kemudian melakukan registrasi akun dengan mengisi data diri. Aplikasi RSMS *online* juga memberikan kemudahan pasien dalam melakukan penjadwalan. Pasien dapat memilih waktu dan tanggal yang tersedia untuk melakukan pemeriksaan dan pasien juga dapat melihat jadwal dokter yang sedang bertugas. Adanya fitur ini, pasien tidak perlu lagi mengantri atau menunggu lama untuk mendapatkan jadwal pemeriksaan. Aplikasi RSMS *online* juga memiliki fitur dimana pasien juga dapat mengakses hasil pemeriksaan laboratorium. Pasien yang sudah melakukan pemeriksaan, hasilnya akan diunggah ke dalam aplikasi RSMS *online*. Aplikasi RSMS *online* juga memiliki beberapa fitur utama yang terdiri dari beranda, tentang aplikasi, bantuan, dan pojok pengaduan. Aplikasi RSMS *online* juga menyediakan fitur-fitur yang dapat digunakan seperti pendaftaran *online*, riwayat pendaftaran, antrian pasien, jadwal operasi, informasi jadwal klinik, informasi dokter, informasi tempat tidur dan informasi fasilitas rumah sakit.

Aplikasi RSMS *online* telah diunduh sebanyak 100.000 unduhan per 30 Oktober 2023. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat saat ini membutuhkan adanya layanan kesehatan RSMS *online*. Saat ini aplikasi RSMS *online* sudah tersedia di *Google PlayStore* dengan rata-rata *rating* dari pengguna sebesar 3,6. Tabel 1.1 menunjukkan persentase untuk setiap *rating* yang ada pada aplikasi RSMS *online* yang diambil melalui *Google PlayStore*.

Tabel 1. 1 Persentase *Rating* Aplikasi RSMS *online*

<i>Rating</i>	Persentase
<i>Rating 1</i>	24,26 %
<i>Rating 2</i>	15,41 %

Rating	Persentase
<i>Rating 3</i>	14,92 %
<i>Rating 4</i>	16,89 %
<i>Rating 5</i>	28,52 %

Berdasarkan perolehan *rating* pada Tabel 1.1 didapatkan *rating 1*, *rating 2*, *rating 3* masih memiliki persentase yang besar yang dimana menunjukkan adanya permasalahan yang terdapat di dalam aplikasi. Tabel 1.2 menunjukkan ulasan permasalahan umum yang sering dialami oleh pengguna saat menggunakan aplikasi RSMS *online*, ulasan diambil berdasarkan *rating* yang diperoleh pada *Google PlayStore* yaitu *rating 1*, *rating 2*, dan *rating 3* yang diambil dalam rentang waktu awal mulai aplikasi dirilis yaitu 8 Mei 2017 sampai dengan penyusunan penelitian ini yaitu pada tanggal 25 Oktober 2023.

Tabel 1. 2 *Rating* dan masalah yang dialami pengguna aplikasi RSMS *online*

Rating	Ulasan
1	Ulasan-ulasan pengguna tentang aplikasi ini menjelaskan terdapat adanya masalah pada aplikasi ini seperti kesulitan dalam mendaftar, dan adanya persepsi bahwa performa aplikasi semakin menurun. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini sulit digunakan dan kurang dapat diandalkan, dan banyaknya masalah teknis yang mengganggu pengalaman pengguna.
2	Pada saat menggunakan aplikasi RSMS <i>online</i> pengguna mengalami berbagai masalah teknis yang beragam. Beberapa masalah yang terjadi meliputi: kesulitan saat melakukan pendaftaran dan daftar antrian <i>online</i> , beberapa pengguna lupa kata sandi dan kesulitan dalam meresetnya.
3	Dalam menggunakan aplikasi ini pengguna mengalami sejumlah masalah. Salah satunya adalah kesulitan dalam proses registrasi akun. Kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai jadwal praktek dokter, dan kesulitan dalam melakukan pendaftaran antrian <i>online</i>

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga orang pengguna aplikasi RSMS *online*, masih didapatkan permasalahan pada aplikasi. Seperti pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan pergantian profil dan data pada aplikasi RSMS *online*, pengguna merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi untuk mengecek nomor antrian yang sedang berlangsung pada rumah sakit, dan pengguna menganggap bahwa desain aplikasi tersebut masih kurang menarik. Berdasarkan hasil

wawancara dengan ibu Yaniar, selaku pihak *developer* RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo menjelaskan, aplikasi RSMS *online* belum pernah dilakukan penelitian terkait evaluasi kegunaan pada aplikasinya. Pihak RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo setuju untuk dilakukan evaluasi yang peneliti lakukan pada aplikasi RSMS *online*. Pihak pengembang juga menjelaskan bahwa tampilan aplikasi RSMS *online* masih terlihat monoton dan kurang menarik. Terdapat berbagai ulasan dari pengguna mengenai kendala-kendala yang dihadapi selama menggunakan aplikasi RSMS *online* menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut di masyarakat masih belum maksimal. Aplikasi ini diharapkan memiliki fungsionalitas yang baik dan pengalaman pengguna yang baik karena dibuat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat [3]. Salah satu prinsip dalam membangun pengalaman pengguna yang baik adalah dengan memastikan pengguna dapat memperoleh kepuasan, aturan, dan merasakan kenyamanan dalam berinteraksi dengan sebuah aplikasi [4]. Suatu aplikasi dapat memberikan pengalaman pengguna yang terbaik ketika mencapai kepuasan dan kenyamanan dalam berinteraksi menggunakan aplikasi, seperti memiliki antarmuka yang sederhana dan ramah pengguna, menjamin kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi, dan memaksimalkan penggunaan aplikasi fitur program untuk menjaga kenyamanan pengguna agar selalu menggunakan aplikasi [5].

Evaluasi terhadap aplikasi RSMS *online* perlu dilaksanakan guna mengukur tingkat kegunaan atau *usability* dari aplikasi tersebut. Evaluasi ini dapat diartikan sebagai serangkaian proses yang meliputi berbagai aktivitas dalam mengumpulkan data terkait penggunaan aplikasi, terutama fokus pada interaksi pengguna akhir, dengan tujuan untuk mencapai tingkat kegunaan yang diharapkan [6]. Hasil evaluasi ini juga dimanfaatkan untuk menentukan kondisi atau status dari sistem aplikasi tersebut. Tujuan yang paling relevan dalam melakukan penilaian adalah untuk mengidentifikasi kekurangan pada sistem dan menentukan tingkat kegunaan sistem [7]. Evaluasi *usability* atau tingkat kegunaan pada aplikasi RSMS *online* bertujuan untuk mengetahui secara lebih rinci sejauh mana aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal. Melakukan evaluasi *usability* merupakan langkah

penting yang perlu dilakukan karena hasilnya dapat menjadi masukan berharga untuk meningkatkan kualitas dan kinerja aplikasi di kemudian hari.

Pada penelitian ini, metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk menilai tingkat kegunaan aplikasi RSMS *online*. Metode SUS, yang pertama kali diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 [8], adalah salah satu metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kegunaan suatu aplikasi. Tujuan utama dari pemakaian metode ini adalah untuk mengetahui apakah aplikasi yang dikembangkan memberi manfaat bagi penggunanya, di mana untuk mengukur tingkat kegunaan tersebut diperlukan evaluasi berdasarkan persepsi pengguna [8]. Pemilihan untuk menggunakan metode SUS dilandasi oleh pertimbangan bahwa metode ini mengikutsertakan pengguna akhir dan memperhitungkan perspektif pengguna akhir, sehingga hasil evaluasi yang diperoleh lebih mencerminkan situasi aktual yang dialami oleh para pengguna dalam menggunakan sistem tersebut [9].

Berdasarkan pada konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini dilaksanakan dengan judul "Evaluasi *Usability* pada aplikasi RSMS *online* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)". Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kegunaan dari aplikasi RSMS *online* sebagai alat bantu yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa aplikasi RSMS *online* masih menghadapi masalah, seperti kesulitan melakukan registrasi, kesulitan saat melakukan pendaftaran antrian *online*, merasa kesulitan dalam mengganti kata sandi, dan pengguna merasa aplikasi sulit untuk digunakan dan tidak dapat diandalkan, sehingga diperlukan evaluasi terkait dengan kegunaan atau *usability* pada aplikasi RSMS *online*.

1. 3 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada rumusan permasalahan yang telah dipaparkan, fokus akan diletakkan pada pertanyaan-pertanyaan berikut ini :

1. Bagaimana cara mengimplementasikan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai tingkat kebergunaan dari aplikasi RSMS *online* ?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan metode *User Centered Design* (UCD) dalam merancang desain rekomendasi perbaikan untuk aplikasi RSMS *online* ?
3. Bagaimana perbandingan skor kegunaan sebelum dan sesudah dilakukan rekomendasi desain pada aplikasi RSMS *online* ?

1. 4 Batasan Penelitian

1. Metode evaluasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Responden yang dilibatkan dalam metode *System Usability Scale* (SUS) adalah pengguna aplikasi RSMS *online* yang menggunakan sistem operasi Android, dengan jumlah sampel sebanyak 101 responden dari total populasi yang diperoleh berdasarkan pengguna yang mengunduh aplikasi RSMS *online* pada *Google PlayStore*.
3. Rekomendasi untuk aplikasi hanya terfokus pada desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX), tanpa mencakup perbaikan pada sistem *back-end* dan server aplikasi.
4. Rentang waktu *scraping* data ulasan pengguna mulai aplikasi dirilis yaitu 8 Mei 2017 sampai dengan penyusunan penelitian ini yaitu pada tanggal 25 Oktober 2023.

1. 5 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini ada tiga yaitu.

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi RSMS *online* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. menerapkan pendekatan *User Centered Design* (UCD) dalam merancang desain rekomendasi perbaikan untuk aplikasi RSMS *online*.
3. Membandingkan skor kegunaan (*usability*) aplikasi RSMS *online* sebelum dan sesudah dilakukannya penerapan rekomendasi desain pada aplikasi tersebut.

1. 6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, diharapkan penelitian tugas akhir ini memberikan sejumlah manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - A. Bagi penulis sendiri, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas cakrawala pengetahuan dan pemahaman terkait dengan penilaian tingkat kegunaan (*usability*) aplikasi dengan mengaplikasikan metode *System Usability Scale (SUS)*.
 - B. Manfaat penelitian ini bagi masyarakat luas adalah memberikan informasi mengenai efektifitas penggunaan aplikasi RSMS *online*.
 - C. Bagi pengembang aplikasi RSMS *online*, penelitian ini mampu memberikan informasi mengenai permasalahan yang dialami oleh pengguna aplikasi RSMS *online*.
2. Manfaat Praktis
 - A. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media yang bermanfaat bagi peneliti dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan mengenai evaluasi kegunaan (*usability*) aplikasi.
 - B. Bagi masyarakat, hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif berkaitan dengan kegunaan dari sebuah aplikasi, terutama bagi pengguna aplikasi RSMS *online*.
 - C. Bagi institusi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi atau dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan evaluasi kegunaan aplikasi, khususnya dalam konteks layanan kesehatan *online*.
 - D. Bagi pengembang aplikasi RSMS *online*, informasi yang didapatkan melalui penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat menjadi pertimbangan dalam proses evaluasi, serta memberikan masukan yang berarti dalam upaya memperbaiki serta mengembangkan aplikasi RSMS *online* agar meningkatkan kegunaan (*usability*) aplikasinya.