

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pendaftaran pasien Rumah Sakit Khusus Mata Purwokerto saat ini menggunakan pendaftaran secara langsung dengan tulis tangan, yang menyebabkan pendaftaran pasien menjadi panjang. Kondisi ini mengakibatkan pasien semakin menumpuk pada pendaftaran. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dalam merancang sistem anjungan mandiri untuk pendaftaran pasien. penggunaan metode design thinking dalam merancang sistem anjungan mandiri diharapkan dapat memberikan solusi dalam pendaftaran pasien dirumah sakit, sehingga dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran pasien rumah sakit khusus mata purwokerto. [1].

Solusi dari permasalahan tersebut adalah merancang sistem anjungan mandiri untuk pendaftaran pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Purwokerto. Sistem ini dapat memperbaiki proses pendaftaran pasien yang menumpuk akibat dari pendaftaran secara langsung menggunakan tulis tangan yang lama, sehingga dapat memperbaiki proses pendaftaran pasien. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode design thinking, yang meliputi tahapan-tahapan seperti empathize, define, ideate, prototype, dan test. Metode Design Thinking diharapkan dapat memahami secara mendalam kebutuhan pasien dan merancang solusi yang dapat digunakan oleh pasien secara umum. Dengan adanya anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto diharapkan dapat memperbaiki pendaftaran pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Purwokerto. Selain itu, Anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan sistem pendaftaran pasien di rumah sakit, khususnya dalam penerapan metode design thinking [2].

Rumah Sakit Khusus Mata Purwokerto adalah salah satu rumah sakit yang terkemuka di wilayah Purwokerto, Jawa Tengah. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional, RS Mata Purwokerto telah berupaya untuk meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan. Salah satu inisiatif yang diambil adalah penggunaan Anjungan Mandiri (di rumah sakit tersebut). [2]

Anjungan Mandiri adalah sistem informasi yang dirancang untuk memudahkan proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional di rumah sakit. Dalam hal ini, Anjungan Mandiri di RS Mata Purwokerto berfungsi sebagai sistem informasi yang memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran, pengisian data diri, dan penginputan data pemeriksaan secara online. Dengan demikian, pasien dapat melakukan proses pendaftaran dan pengisian data diri secara lebih cepat dan efisien, serta mengurangi antrean di ruang tunggu. dalam pelaksanaan Anjungan mandiri di Rumah Sakit Mata Purwokerto, beberapa masalah muncul. Salah satu masalah yang paling signifikan adalah antrean yang masih terjadi di ruang tunggu. Antrean ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya kesadaran pasien tentang penggunaan Anjungan Mandiri, kurangnya kemampuan teknis pasien dalam menggunakan Anjungan Mandiri, serta kurangnya dukungan staf rumah sakit dalam mempromosikan penggunaan Anjungan Mandiri.[1]

Masalah Anjungan Mandiri Ini, perlu dilakukan analisis lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Anjungan Mandiri di RS Mata Purwokerto. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, kita akan menggunakan metode Design Thinking untuk menganalisis masalah penggunaan Anjungan Mandiri di RS Mata Purwokerto. Metode Design Thinking adalah metode yang digunakan untuk menganalisis masalah dari perspektif pengguna, serta mencari solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Dalam penelitian ini, akan menggunakan tahapan-tahapan metode Design Thinking. [3]

Empathy yaitu Menganalisis masalah penggunaan Anjungan Mandiri di RS Mata Purwokerto dari perspektif pengguna. Define yaitu Mengekspresikan masalah yang ditemukan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan AM. Ideate yaitu Mencari solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Prototype yaitu membuat prototipe solusi yang diusulkan. Test dengan Menguji prototipe dengan menggunakan kuisioner SUS (System Usability Scale) untuk mengetahui seberapa baik solusi yang diusulkan. [4]

Dalam penelitian ini, kita akan menggunakan kuisioner SUS dengan 10 pertanyaan untuk mengetahui seberapa baik solusi yang diusulkan. Kuisioner SUS ini akan diisi oleh 80 responden yang terdiri dari pasien dan staf rumah sakit. Hasil kuisioner SUS ini akan dianalisis untuk mengetahui seberapa baik solusi yang diusulkan dan apakah solusi tersebut dapat meningkatkan penggunaan AM di RS Mata Purwokerto. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional di RS Mata Purwokerto, serta meningkatkan kesadaran pasien dan staf rumah sakit tentang pentingnya penggunaan Anjungan mandiri dalam proses pelayanan. [4]

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Kondisi pendaftaran pasien di rumah sakit khusus mata purwokerto saat ini dan kendala yang dihadapi dalam proses pendaftaran bagi pasien baik sebelum dan sesudah adanya Anjungan Mandiri Rumah Sakit Khusus Mata Purwokerto sesuai dengan prinsip-prinsip Design Thinking, yang melibatkan empat tahap utama yaitu empati, definisi, ideasi, dan implementasi.
2. Memperbaiki proses pendaftaran pasien di rumah sakit melalui Anjungan Mandiri Rumah Sakit Khusus Mata Purwokerto baik sebelum dan sesudah

3. adanya sistem anjungan mandiri dengan memanfaatkan prinsip-prinsip Design Thinking
4. Merancang *UI* pengguna sistem anjungan mandiri agar mudah dipahami dan digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk pasien dengan tingkat literasi teknologi yang berbeda

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan yang menjadi fokus peneliti dalam menjalankan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh penggunaan sistem anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto pada efisiensi dan kecepatan proses pendaftaran pasien di rumah sakit?
2. Bagaimana merancang tampilan dan fungsi sistem anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto yang mudah dipahami, menghemat waktu dan mudah digunakan terutama oleh pasien?
3. Bagaimana menerapkan *metode Design thinking* dalam perancangan sistem anjungan mandiri untuk pendaftaran pasien di rumah sakit khusus mata Purwokerto?

1.4 Batasann Masalah

1. Membahas tentang perancangan dan pengembangan terkait tampilan dan kegunaan dari Anjungan Mandiri Rumah Sakit Khusus Mata untuk pasien, agar bisa digunakan oleh pasien tanpa adanya masalah dalam penggunaan mesin anjungan mandiri Rumah sakit Khusus Mata Purwokerto.
2. Membahas tentang penerapan Metode *Design Thinking* dengan beberapa tahapan yang akan diterapkan Anjungan Mandiri Rumah Sakit Khusus Mata Purwokerto.
3. Penelitian ini terbatas pada Perancangan system anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto.
4. Pengguna utama dari system anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto adalah pasien dan keluarga pasien yang ikut mendampingi pasien dalam pemeriksaan di rumah sakit khusus mata purwokerto.

5. Pendaftaran pasien meliputi informasi dasar pasien dan informasi pendaftaran yang diperlukan.
6. Sistem akan mencakup proses pendaftaran pasien, verifikasi identitas, pengumpulan informasi medis awal, dan penyediaan nomor antrian.
7. Faktor keamanan data dan privasi pasien akan menjadi prioritas utama dalam perancangan sistem.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto dapat meningkatkan proses pendaftaran pasien di rumah sakit khusus mata purwokerto
2. Merancang sistem anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto khususnya tampilan dan fungsi untuk pendaftaran pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Purwokerto guna mempermudah pasien dalam menggunakan Anjungan Mandiri yang mudah dipahami oleh pengguna terutama pasien.
3. Menerapkan *metode Design thinking* dalam perancangan sistem anjungan mandiri rumah sakit khusus mata purwokerto untuk pendaftaran pasien di rumah sakit khusus mata Purwokerto

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diketahui manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kekurangan *UI/UX* sistem anjungan mandiri berbasis *website* di rumah sakit khusus mata Purwokerto yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna khususnya pasien.
2. Memberikan solusi dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna melalui penerapan metode *desain thinking* pada *UI/UX* sistem anjungan mandiri berbasis *website* di rumah sakit khusus mata Purwokerto.
3. Menghasilkan *prototype* yang telah dikembangkan dengan metode *desain thinking* pada *UI/UX* sistem anjungan mandiri berbasis *web* di rumah sakit khusus mata Purwokerto.