

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan. Kesehatan masyarakat adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara. Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan perlu memanfaatkan teknologi, guna memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta administrasi rumah sakit yang harus diatur dan dikelola secara efisien. Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Kota Jambi adalah salah satu institusi penting dalam penyediaan pelayanan kesehatan di Kota Jambi. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi dan efektivitas administrasi di rumah sakit ini menjadi sangat penting untuk memastikan pelayanan yang optimal bagi pasien. Salah satu pemanfaatan teknologi yaitu sistem informasi berbasis *website* yang berfungsi sebagai pintu masuk utama pasien ataupun masyarakat umum untuk mendapatkan informasi layanan kesehatan.

*Website* rumah sakit adalah situs yang bisa digunakan oleh pasien dan pihak berkepentingan lainnya untuk mengakses informasi medis, salah satunya SIMANAP. SIMANAP merupakan Sistem Informasi Manajemen dan Administrasi Pelayanan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi berbasis *website* guna mendapatkan informasi kesehatan di rumah sakit seperti mengecek jadwal dokter, ketersediaan tempat tidur, melakukan pendaftaran *online*, melakukan pengaduan, dan informasi kesehatan lainnya. Salah satu komponen di dalam sebuah *website* yaitu *User Interface* yang berperan penting dalam sebuah penggunaan *website* itu sendiri.

*User Interface (UI)* adalah hal yang pertama kali dilihat oleh pengguna saat mengunjungi *website* SIMANAP. Hal tersebut merupakan "Pandangan Pertama" yang memberikan kesan awal kepada pengguna. Sedangkan pengalaman pengguna atau *User Experience (UX)* merupakan keseluruhan pengalaman pengguna terhadap suatu produk atau jasa dan tanggapan terhadap pengalamannya (DeRomme, 2022). Pengalaman pertama datang dari pandangan pertama, hal tersebut dapat menjadi kesan baik atau buruknya pengguna dalam menggunakan sistem. Dalam kasus ini, penting untuk memastikan bahwa tampilan antarmuka ini bukan hanya tentang estetika tetapi juga tentang bagaimana *website* ini dapat membantu pasien berinteraksi dengan efektif dan efisien. Dengan begitu, calon pasien akan merasa nyaman menjelajahi *website* untuk mendapatkan informasi kesehatan yang dibutuhkan.

Untuk dapat merancang *UI* secara efektif ada beberapa prinsip umum dalam sebuah *Interface* yang dikemukakan oleh O.Galitz, (2007) dalam *The Essential Guide to User Interface Design* yaitu, *aesthetically pleasing* (kenyamanan estetik) yang mendukung pemahaman pesan yang disampaikan; *clarity* (kejelasan) dimana *interface* selayaknya jelas secara penampilan visual, konsep, dan susunan kebahasaan yang mencakup elemen visual, fungsi, metafor, kata dan penulisan; *comprehensibility* (pemahaman) yang meliputi untuk apa, apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, dimana dapat melakukannya, dan mengapa harus melakukan itu dalam sebuah sistem; *configurability* (kemudahan konfigurasi) untuk menciptakan personalisasi bagi pengguna dengan kemudahan pengendalian fitur; *consistency* (konsistensi) tampilan *interface*; *efficiency* (efisiensi) pada penggunaan layanan; *flexibility* (fleksibilitas) dimana layanan merespon perbedaan secara individual; *responsiveness* (responsivitas) dengan menanggapi segera permintaan pengguna; *simplicity* (kesederhanaan) dengan tampilan sederhana untuk mengefektifkan dan mengefisiensi penggunaan layanan. Terdapat beberapa elemen dalam usaha mendapatkan *UX* yang baik, yaitu; memiliki kesesuaian antara fitur produk dengan kebutuhan pengguna; kemudahan saat digunakan terutama saat pertama kali digunakan sehingga meninggalkan kesan bagus; serta kapabilitas produk atau jasa untuk membantu pengguna menyelesaikan pekerjaannya (Guo, 2012).

Desain *UI* yang baik harus menjaga keseimbangan yang sempurna antara estetika yang menawan dan interaktivitas tanpa memerlukan usaha berlebih, selain itu juga *UI* bukan hanya tentang warna dan bentuk melainkan tentang menyajikan *tools* (alat) yang tepat pada pengguna untuk bisa mencapai tujuannya (Bank & Chao, 2014). Untuk melakukan perancangan, *UI* harus dibuat sebaik mungkin dan dibuat dengan pembuatan model terlebih dahulu, kemudian digambarkan (Achmadi et al., 2017).

Berbagai menu dan fitur disediakan oleh SIMANAP, dimulai dari menu layanan dimana terdapat fitur ketersediaan tempat tidur yang menyediakan informasi mengenai kapasitas, kelas, harga, serta ketersediannya tempat tidur. Difitur ini sendiri tidak merata nya kata "Tersedia" pada setiap poli atau unit. Tidak ada nya kata "Terisi" pada fitur ini dapat membuat ketidakjelasan bagi pengguna yang mencari informasi tentang ketersediaan tempat tidur.

RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menyediakan layanan pendaftaran *online* yang merupakan salah satu fitur dari menu layanan yang tersedia pada *website* SIMANAP. Pendaftaran dapat dilakukan sesuai aturan waktu yang telah ditetapkan. Calon pasien harus mengisi data terlebih dahulu untuk melakukan pendaftaran. Setelah pendaftaran selesai dilakukan di *website* , pengguna tidak

mendapatkan konfirmasi langsung di *website* melainkan harus beralih ke *whatsapp* untuk tahap selanjutnya dan menunggu waktu yang cukup lama.

Menu fasilitas menampilkan layanan yang terdapat di RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi. Pada halaman ini hanya menampilkan gambar tanpa mendeskripsikan mengenai fasilitas tersebut, padahal deskripsi dapat membantu pengguna untuk memahami fungsi dan manfaat fasilitas yang ditampilkan. Pengguna sering kali ingin membuat keputusan berdasarkan informasi yang diberikan. Dengan deskripsi, pengguna dapat mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk memutuskan apakah fasilitas tersebut sesuai dengan kebutuhan atau preferensi pengguna. Selain dari itu sistem juga tidak menampilkan nomor ambulans, serta tidak ada berita ataupun informasi terbaru yang ditampilkan mengenai informasi seputar kesehatan.

SI KOMEDO atau Sistem Konsultasi Medis *Online* merupakan layanan kesehatan dari jarak jauh yang memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter atau profesional kesehatan lainnya tanpa harus datang secara fisik ke rumah sakit. Namun, pada SIMANAP layanan ini belum berjalan sehingga membuat pasien terkecoh untuk mengklik dan menjalankan layanan ini.

Dengan beberapa permasalahan yang telah dijelaskan dapat diketahui bahwa permasalahan pada *website* SIMANAP yaitu mengenai *User Interface* serta *User Experience*. Peneliti akan melakukan perancangan ulang *UI/UX* menggunakan pendekatan metode *Design Thinking* sebagai salah satu cara mendapatkan *UI/UX* yang baik. Metode *Design Thinking* yang dikenalkan oleh David Kelley dan Tim Brown, adalah pendekatan yang efektif untuk mencapai *User Interface* dan *User Experience* yang optimal karena melibatkan kolaborasi antara pengembang dan pengguna. Metode ini menekankan fokus pada pengguna dengan mengandalkan empat elemen kunci: berpusat pada pengguna (*People Centered*), penuh kreativitas (*Highly Creative*), berprinsip tindakan (*Hands On*) dengan eksperimen langsung, dan berulang (*Iterative*) untuk terus-menerus memperbaiki proses.

Merujuk pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ilham et al., 2021) mengenai analisis dan perancangan *UI/UX* dengan metode *Design Thinking* pada sistem informasi akademik Universitas Jenderal Soedirman mampu menolong dalam memahami kebutuhan pengguna. Implementasi metode yang dimulai dari *empathize*, *define*, *idea*, *prototype* dan *testing* pada penelitian analisis dan perancangan desain *UI/UX* pada SIA Unsoed dirasa mampu membantu dalam menghasilkan desain *prototype* sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dilakukan perancangan ulang *UI/UX* SIMANAP untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi

seputar pelayanan Rumah Sakit H. Abdul Manap secara efisien. Berdasarkan topik yang tertera, maka peneliti bertujuan untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk skripsi yang berjudul “Perancangan Ulang *UI/UX* Sistem Informasi Manajemen dan Administrasi Pelayanan RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi menggunakan Metode *Design Thinking*”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang terdapat pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisis dan merancang ulang *User Interface* Sistem Informasi Manajemen Dan Administrasi Pelayanan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menggunakan metode *Design Thinking* ?
2. Bagaimana hasil pengujian rancangan *User Interface* menggunakan *usability testing* dengan bantuan *maze design* ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Guna memfokuskan permasalahan yang akan diteliti, maka permasalahan dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* untuk merancang ulang *User Interface* SIMANAP.
2. Hasil dari penelitian ini berupa rancangan ulang *User Interface* berbasis *website* dalam bentuk *prototype* yang dibuat menggunakan *tools figma*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk merancang ulang *UI/UX* Sistem Informasi Manajemen Dan Administrasi Pelayanan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menggunakan metode *Design Thinking*

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah menghasilkan rancangan *User Interface* berupa *prototype* yang memberikan pandangan yang jelas serta kemudahan bagi pengembang untuk pengembangan SIMANAP pada tahap selanjutnya.