

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (Supriyanto dan Ernawati 2010). Sedangkan menurut UU RI Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan UU RI Nomor 44 Tahun 2009 pelayanan Kesehatan paripurna yang dimaksud adalah pelayanan Kesehatan yang meliputi *promotive, preventif, kuratif* dan *rehabilitatif*.

Rumah Sakit Islam (RSI) Jemursari Surabaya merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terletak di Jl. Raya Jemursari Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya yang diresmikan pada 25 Mei 2002. Pada tanggal 5 November 2019, rumah sakit umum tipe B ini mendapatkan akreditasi penuh pentahapan III yang berarti RSI Jemursari dinyatakan memenuhi 16 standar pelayanan dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Saat ini RSI Jemursari Surabaya memiliki status Tingkat Paripurna dan memiliki *rating* 5.0 yang dirilis oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya memiliki beberapa fasilitas yang sangat lengkap mulai dari kamar operasi, ICU, NICU, laparaskopi, USG, alat leses estetik, X-Ray dan masih banyak lagi.

Salah satu fasilitas RSI Jemursari Surabaya yang memberikan kemudahan bagi para calon pasien adalah pendaftaran secara *online*. Salah satu cara pendaftaran *online* yaitu menggunakan Aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya berbasis Android. Aplikasi tersebut memiliki beberapa fitur yaitu *reservasi online*, jadwal dokter, status *reservasi*, pertanyaan dan jawaban, kuota antrian, antrian, dan syarat ketentuan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Aplikasi *Play Store*, Aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya telah diunduh oleh 5.000+ pengguna serta mendapatkan rating 3.7 dan 89+ ulasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna Aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya yang dilaksanakan pada 3 April 2021 dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya pada saat ini belum memenuhi kebutuhan pengguna karena terdapat kekurangan yang disebabkan oleh *user interface*. Penyebab yang mempengaruhi kekurangan dalam hal *user interface* yakni kurangnya tampilan komponen simbol dan tombol, penempatan konten informasi belum tertata rapih, pemilihan warna yang tidak tepat, pemilihan *font* yang kurang tepat sehingga terlihat kaku dan untuk mendapatkan informasi diperlukan beberapa tahapan sehingga pencarian informasi kurang fleksibel dan efisien. Sehingga aplikasi saat ini belum memenuhi tingkat *usability* yang baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu sebuah rekomendasi perancangan dan pengembangan *user interface* aplikasi yang difokuskan terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu metode penelitian yang digunakan adalah *User Centered Design* (UCD), metode ini dipilih karena manfaat dari penerapan metode user centered design dapat memberikan pendefinisian kebutuhan lebih akurat dari pengguna sistem sehingga dapat menghasilkan *user interface* yang sesuai dengan pengalaman dan kebutuhan pengguna. Setelah dilakukan pengimplementasian UCD. Selain itu terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M. Multazam, Irving Vitra .P dan Beni Suranto (2020) juga menggunakan pendekatan *User Centered Design* dalam perancangan *User Interface* dan *User Experience* terhadap website. Selain itu nantinya aplikasi akan diuji tingkat *usability* nya dengan menggunakan pengukuran *Quality in Use Integrated Measurement* (QUIM). Metode pengukuran *usability* QUIM digunakan untuk mengukur pengguna perangkat lunak dan mengidentifikasi masalah pada perangkat lunak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana melakukan analisa tingkat *usability* pada tampilan awal *User Interface* Aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya ?

2. Bagaimana cara merancang *User Interface* pada aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya berbasis Android dengan metode *User Centered Design* (UCD) ?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan rancangan *User Interface* aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya berdasarkan analisa dan hasil pengujian *usability* dari penggunaan metode evaluasi *Quality in Use Integrated Measurement* (QUIM) ?

1.3 Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini :

1. Mampu mengetahui tingkat *usability* pada tampilan awal *User Interface* Aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya.
2. Mampu merancang *User Interface* Aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya dengan menerapkan metode *User Centered Design* (UCD).
3. Mampu mengetahui hasil analisa *usability* setelah dilakukan perbaikan *User Interface* aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya.

1.4 Manfaat

Manfaat dengan adanya perancangan *user interface* dan pengukuran *usability* ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas desain *user interface* pada aplikasi berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.
2. Menghasilkan tampilan aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya yang memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi dan mencari informasi.
3. Mengetahui dan memahami tingkat pengukuran *usability* terhadap aplikasi Pendaftaran *Online* RSI Jemursari Surabaya.