

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit menurut (Supartiningsih, 2017) merupakan sebuah organisasi yang dijalankan oleh tenaga kesehatan professional terstruktur baik dari diagnosis dan pengobatan penyakit dari pasien, sarana dan prasarana kedokteran, pengasuhan keperawatan berkelanjutan. Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2020, “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.”.

Rumah Sakit mempunyai tugas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang mengutamakan penyembuhan, pemulihan, dan pelayanan kesehatan secara serasi dan paripurna. Rumah sakit juga memiliki fungsi menurut Undang–Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, sebagai penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, penyelenggaraan pendidikan serta pelatihan sumber daya manusia dalam rangka untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, penyelenggaraan penelitian serta penapisan teknologi dibidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika dan ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan.

Menurut Yeni (2019), *Website* merupakan gabungan halaman yang memiliki tema yang saling berkaitan halaman satu dengan yang lain, dan diletakkan pada sebuah *server* yang bisa di jelajahi dengan internet ataupun LAN. Dalam Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Bidang Perumahsakitan Pasal 29 Ayat 4 juga dijelaskan bahwa Pentingnya *website* dalam Rumah Sakit untuk meningkatkan pelayanan dan penginformasian kepada pengguna sehingga bisa lebih maksimal.

Rumah Sakit Umum (RSU) Srikandi IBI Jember merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di Jl. K.H Agus Salim No. 20 Jember yang di resmikan menjadi Rumah Sakit pada 28 Juli 2004. Rumah Sakit Umum Srikandi IBI Jember memiliki fasilitas yang lumayan lengkap seperti kamar operasi, IGD, Rawat Inap, Rawat Jalan, Kamar Bersalin, Farmasi, Laboratorium, dan Gizi. Salah satu fasilitas RSU Srikandi IBI Jember yang memberikan kemudahan bagi para calon pasien untuk kebutuhan informasi yaitu *website* RSU Srikandi IBI Jember yang memiliki beberapa menu seperti Profil, Fasilitas dan Layanan, Informasi, dan Artikel Kesehatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Pihak RSU Srikandi IBI Jember. *Website* RSU Srikandi IBI Jember telah dikunjungi oleh 280 Orang selama bulan November 2021 sampai Februari 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung *Website* RSU Srikandi IBI Jember yang dilaksanakan 15 Maret 2022 serta observasi terhadap *Website* RSU Srikandi IBI Jember bisa disimpulkan bahwa *Website* RSU Srikandi IBI Jember pada saat ini masih belum memenuhi kebutuhan pengguna karena di dalam *website* terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh beberapa kendala salah satunya *user interface*. Penyebab yang mempengaruhi kekurangan dalam hal *user interface* yaitu terdapat ikon atau simbol di *website* yang tidak sesuai dengan fungsi sesungguhnya, penempatan tata letak konten informasi, pemilihan warna yang kurang tepat, pemilihan *font* yang kurang tepat, tidak adanya pendaftaran dan registrasi online sehingga mengakibatkan informasi yang diarahkan ke pengguna tidak bisa terserap dengan maksimal. Serta beberapa halaman dalam *website* RSU Srikandi IBI Jember ada yang kosong sehingga menambah kekurangan dalam *website* ini dan masih belum memenuhi tingkat *usability* yang baik.

Selain wawancara dengan pengguna, dilakukan juga wawancara dengan pihak RSU Srikandi IBI Jember pada 15 Maret 2022 dan dapat disimpulkan bahwa *Website* masih belum dikelola dengan maksimal, kurangnya *update* dalam informasi *website*, tampilan yang kurang baik dan banyak halaman yang kosong dikarenakan hanya ada 1 bagian Staff IT di RSU Srikandi IBI Jember serta masih dilakukannya pendaftaran pasien rumah sakit secara manual sehingga mengakibatkan *Website* dikelola dengan kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan sebuah rekomendasi perancangan dan pengembangan *user interface* serta penambahan fitur Registrasi dan Pendaftaran Online sesuai kebutuhan pengguna. Oleh karena itu metode penelitian yang dipakai ialah *User Centered Design* (UCD). Metode ini dipakai karena dampak dan manfaat dalam penerapan metode *user centered design* dapat berguna serta memberikan penegertian kebutuhan lebih baik dari pengguna sistem sehingga bisa memperoleh *user interface* yang sesuai dengan pengalaman dan kebutuhan pengguna. Setelah dilakukan pengimplementasian UCD. Selain itu terdapat penelitian yang terdahulu yang dilakukan Dini Pratiwi, Moch. Chandra Saputra, Niken Hendrakusuma Wardani (2018) juga menggunakan pendekatan *User Centered Design* dalam perancangan *user interface* terhadap website. Selain itu nantinya website akan di uji tingkat *usability* nya dengan memakai pengukuran *Website Usability Evaluation* (WEBUSE). Metode pengukuran *usability* WEBUSE digunakan untuk mengukur pengguna perangkat lunak dan mendeteksi masalah pada perangkat lunak.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang bisa dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana analisa tingkat *usability* yang dilakukan pada tampilan user interface Website RSUD Srikandi IBI Jember?
2. Bagaimana merancang *User Interface* pada Website RSUD Srikandi IBI Jember dengan metode *User Centered Design* (UCD) dengan Menyesuaikan konsistensi warna, Icon serta menambahkan halaman pendaftaran secara online?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan tampilan *user interface* website RSUD Srikandi IBI Jember dari penggunaan metode evaluasi *Website Usability Evaluation* (WEBUSE)?

## **1.3. Tujuan**

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Dapat mengetahui tingkat *usability* pada tampilan *User Interface* Website RSUD Srikandi IBI Jember.
2. Dapat merancang *user interface* dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dan menciptakan konsistensi warna, *Icon* serta menambahkan halaman pendaftaran secara online di *website* RSUD Srikandi IBI Jember.
3. Dapat mengetahui hasil Analisa *usability* setelah dilaksanakan perbaikan *user interface website* RSUD Srikandi IBI Jember.

#### **1.4. Manfaat**

Berikut merupakan manfaat dengan adanya perancangan *user interface* dan pengukuran *usability*:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas desain *user interface* pada website RSUD Srikandi IBI Jember berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.
2. Menghasilkan rekomendasi tampilan *Website* RSUD Srikandi IBI Jember yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memudahkan penggunaan untuk menggunakan serta mencari informasi.
3. Mengerti tingkat pengukuran *usability* terhadap website RSUD Srikandi IBI Jember.