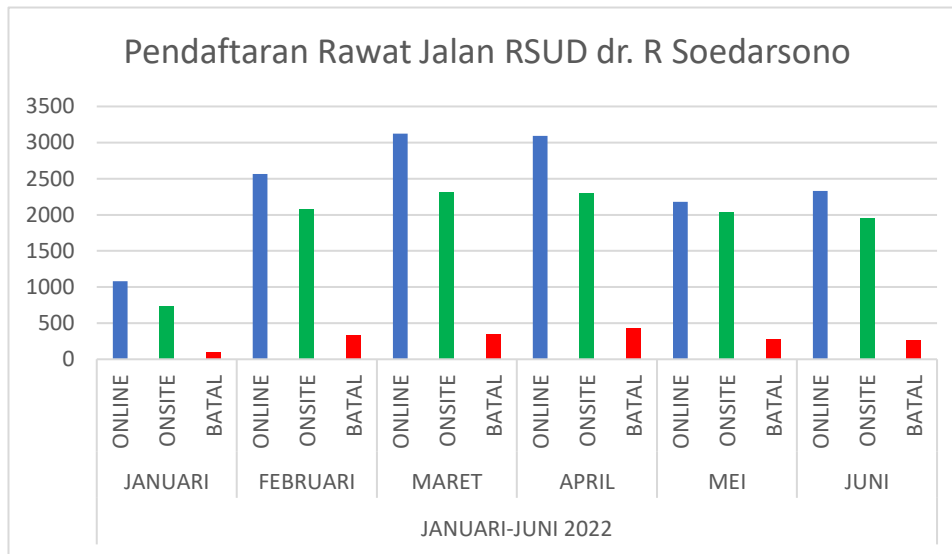


## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan adalah salah satu rumah sakit umum daerah yang letaknya di Kota Pasuruan. Rumah sakit ini melayani pasien baik dari Kota Pasuruan maupun dari luar daerah Kota Pasuruan. Berkembangnya teknologi informasi cukup disadari oleh Pemerintah Kota Pasuruan. Dibuktikan dengan adanya aplikasi E-New Purut yang merupakan aplikasi untuk pendaftaran online pasien ke RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Layanan pada aplikasi ini yaitu pendaftaran untuk berobat ke poliklinik yang ada di RSUD dr. R. Soedarsono diantaranya Klinik Akupuntur, Anak, Bedah, Diabetes Melitus, Geriatri, Gigi & Mulut, Hemodialisis, Jantung, Klinik Jiwa, Kebidanan & Kandungan, Kulit & Kelamin, Mata, MCU, Orthopedi, Paru & TB Dots, Penyakit Dalam, Pinere, Rehabilitasi Medik, Saraf, THT dan VCT & CST. Selain pendaftaran ke klinik, layanan aplikasi ini juga memberikan informasi terkait kuota klinik, informasi antrian, informasi keluhan dan tindakan medis yang diberikan. Pada layanan aplikasi ini calon pasien dapat memilih jenis pembayaran diantaranya, yaitu KIS/BPJS/JKN, Biaya Sendiri (Umum), Jasa Raharja, BP Jamsostek, Penjamin Perusahaan dan Program Nasional. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan pasien memperoleh kemudahan dalam pendaftaran serta memperoleh informasi data kesehatan secara personal.

Perkembangan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pasuruan untuk RSUD dr. R Soedarsono Kota Pasuruan dengan inovasi teknologi melalui *E-New Purut* yang sudah diunduh oleh kurang lebih 5000 pengguna. Aplikasi *E-New purut* ini terakhir di *update* pada 21 Januari 2022 dengan versi saat ini p\_0.4. Pendaftaran *online* melalui aplikasi *E-New Purut* saat ini terdaftar 4.053 pasien yang sudah mendaftar. Berikut ini data pendaftaran rawat jalan ke RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan



Gambar 1. 1 Grafik pendaftaran rawat jalan ke RSUD dr. R. Soedarsono

Dari gambar 1.1, menunjukkan bahwa rata-rata pasien mendaftar secara *online*. Terdapat jumlah tertinggi pendaftaran selama enam bulan sejak *update* versi p\_0.4 yaitu pada bulan maret yang mencapai 3000 lebih pendaftaran secara *online*. Dan pada bulan maret ini, pendaftaran secara *onsite* juga tertinggi selama enam bulan sejak aplikasi *update* terbaru mencapai 2000 lebih pendaftaran secara *onsite*. Dan pada bulan april terdapat pembatalan pendaftaran terbanyak selama enam bulan sejak *update* aplikasi, mencapai 400 lebih pembatalan pendaftaran. Dapat disimpulkan bahwa pendaftaran pada bulan Januari sampai Juni terdapat pendaftar yang melakukan pendaftaran secara *online* 52%, *onsite* 42% dan membatalkan pendaftaran 6%, sehingga pendaftaran secara *online* paling sering digunakan oleh masyarakat.

Sehingga aplikasi *E-New Purut* ini paling banyak dipakai oleh pasien dalam melakukan pendaftaran. Dengan adanya aplikasi *E-New Purut* untuk pendaftaran tentunya pihak rumah sakit menyediakan *contact person* untuk kebutuhan pelaporan kendala pengguna aplikasi. Dari hasil wawancara dengan pihak rumah sakit, terdapat pelaporan kendala terkait pendaftaran dari pengguna dan kategori kendalanya beragam. Mulai dari cara daftar ke klinik, kesulitan masuk aplikasi serta

terkait berkas yang menjadi persyaratan pendaftaran. Dan dari observasi peneliti melalui *google play store* terdapat komentar negatif dengan data terlampir pada lampiran. Sehingga perlu adanya evaluasi kembali pada aplikasi *E-New Purut* untuk memetakan permasalahan yang sering terjadi. Selain adanya pelaporan kendala dalam penggunaan aplikasi oleh pengguna, pihak rumah sakit juga berencana untuk menambah fitur penebusan obat atau *E-Resep*, sehingga perlu dilakukan perancangan desain dan testing desain sebelum proses *development* fitur *E-Resep* lebih jauh.

Dari permasalahan tersebut peneliti melakukan evaluasi *user interface* aplikasi *E-New Purut* lebih lanjut, untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi dan merancang *user interface* baru dari hasil evaluasi *usability* aplikasi *E-New Purut*. Karena sebuah sistem akan sangat bermanfaat apabila sesuai dengan kebutuhan pengguna, memudahkan, dan nyaman dalam penggunaannya. Evaluasi *usability* dilakukan dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. Dari kekurangan dan kelebihan aplikasi tersebut mendapatkan sebuah rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan menciptakan *user experience* yang baik dalam penggunaan aplikasi tersebut. Perancangan *User Interface* dilakukan dengan pendekatan *User Centered Design (UCD)* yang melibatkan langsung pengguna dalam proses perancangan *prototype*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perlu dirumuskan masalah agar penelitian ini terarah dan sesuai dengan tujuan. Berikut ini adalah permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini:

- a. Bagaimana hasil dari pengujian *usability* pada aplikasi *E-New Purut* menggunakan metode *Usability Testing*?
- b. Bagaimana hasil dari pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?
- c. Bagaimana rekomendasi perbaikan *user interface* dan *user experience* berdasarkan hasil pengujian *usability* dengan pendekatan *User Centered Design (UCD)*?

- d. Bagaimana hasil dari pengujian *usability* pada *prototype* aplikasi E-New Purut menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka penelitian mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Menganalisis tingkat *usability* dari aplikasi E-New Purut menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*;
- b. Mendapatkan rekomendasi memperbaiki kelemahan *usability* dari aplikasi E-New Purut berupa usulan perbaikan *user interface*;
- c. Merancang *user interface* berdasarkan hasil rekomendasi perbaikan berupa *prototype* menggunakan *User Centered Design (UCD)*;
- d. Menganalisis tingkat *usability* dari hasil pengujian *prototype* aplikasi E-New Purut menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*;
- e. Mengetahui sejauh mana rekomendasi perbaikan *user interface* yang diberikan dapat meningkatkan *usability* aplikasi.

### 1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang ingin diberikan kepada masyarakat melalui penelitian ini, yaitu:

- a. Masyarakat secara tidak langsung dapat ikut serta dalam pengembangan kualitas *usability* Aplikasi E-New Purut;
- b. Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran serta penilaian terhadap Aplikasi E-New Purut;
- c. Dari saran perbaikan yang diusulkan nantinya dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dalam menggunakan Aplikasi E-New Purut.

Manfaat penelitian ini bagi RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan selaku pengelola Aplikasi E-New Purut, yaitu:

- a. Mendapatkan penilaian tingkat *usability* pada Aplikasi E-New Purut;
- b. Mendapatkan rekomendasi perbaikan *User Interface* pada Aplikasi E-New Purut dari hasil penilaian *user*;

- c. Mendapatkan acuan untuk perbaikan aplikasi berdasarkan *User Interface* dan *User Experience* demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.