

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*) Rumah sakit merupakan bagian penting dari pengembangan sistem kesehatan, Dalam hal ini rumah sakit memiliki peran kunci untuk mendukung layanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh masyarakat sehingga kebutuhan kesehatan penduduk terpenuhi. Sedangkan menurut Putusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019, Rumah sakit merupakan suatu institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan kepada seseorang secara lengkap, berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.

Rumah Sakit Umum (RSU) Kaliwates Jember merupakan salah satu rumah sakit umum yang terletak di Jalan Diah Pitaloka 4a Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur. RSU Kaliwates Jember ini pada awalnya merupakan balai kesehatan serta rumah bersalin yang didirikan oleh perusahaan (BUMN) PTPN XXVI (Persero) Jember pada tanggal 27 November 1967. Lalu berubah statusnya menjadi Rumah Sakit Anak dan Bersalin Kaliwates pada tanggal 9 April 1991. Dan berubah status kembali pada tanggal 2 Juni 1999 menjadi RSU Kaliwates, hingga pada akhirnya tanggal 1 Februari 2012 pengelolaan RSU Kaliwates dikelola dibawah PT. Rolas Nusantara Medika sebagai anak Perusahaan PTPN XII (Persero).

RSU Kaliwates Jember memiliki fasilitas lengkap mulai dari IGD, Unit OK dan Sterelisasi, Unit Intensive Care Unit, Unit Rawat Jalan, Unit Hemodialisa dan masih banyak lagi. Salah satu fasilitas RSU Kaliwates Jember yang memberikan kemudahan bagi pasien atau calon pasien untuk berobat atau reservasi antrian ialah fasilitas Reservasi Antrian Online berbasis Aplikasi Android yang bernama APROMED. Aplikasi tersebut memiliki beberapa fitur antara lain Reservasi Antrian, Riwayat, Jadwal Poli dan Dokter, Info dan Akun. Berdasarkan data yang diperoleh dari Aplikasi *Play store*, Aplikasi APROMED telah di unduh oleh 10.000+ pengguna serta mendapatkan rating 4.1 dan 94+ ulasan.

Berdasarkan Hasil dari pengambilan data awal pada tampilan aplikasi yang sedang berjalan saat ini atau tampilan aplikasi sebelum dilakukannya pengembangan, dilakukan penyebaran kuesioner UEQ ke 30 responden/pengguna untuk mendapatkan data awal UEQ, dapat dilihat di lampiran 3. Pada data awal tersebut diolah dan Didapati hasil *User Experience Questionnaire* (UEQ) menunjukkan hasil yang kurang baik, yang dimana Skala Daya tarik mendapatkan nilai rata-rata 1.12 (*Below average*), Skala Kejelasan mendapatkan nilai rata-rata 1.75 (*Good*), Skala Efisiensi mendapatkan nilai rata-rata 1.74 (*Good*), Skala Ketepatan mendapatkan nilai rata-rata 1.65 (*Good*), Skala Stimulasi mendapatkan nilai rata-rata 0.63 (*Below Average*), Skala Kebaruan mendapatkan nilai rata-rata 0.19 (*Below Average*). Sehingga diperlukan pengembangan desain guna untuk meningkatkan hasil nilai pengalaman pengguna dari UEQ.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi selaku Kepala Bagian IT RSUD Kaliwates pada Tanggal 12 April 2022, saat ini Aplikasi APROMED masih menggunakan tampilan awal rilis dan tak berubah hingga sekarang dengan tujuan untuk menanamkan ciri khas tampilan aplikasi APROMED kepada pengguna. Kepala Bagian IT RSUD Kaliwates juga mengatakan bahwa tidak menutup kemungkinan jika ada saran mengenai tampilan Aplikasi APROMED kedepannya, tetapi tetap mempertahankan ciri khas atau tampilan khas dari Aplikasi APROMED.

Pengujian *usability* dan perancangan *user interface* pada Aplikasi APROMED dengan metode *LEAN UX* dapat dimanfaatkan sebagai rekomendasi perkembangan aplikasi selanjutnya. Metode perancangan desain yang dilakukan yaitu menggunakan metode *LEAN UX* yang nantinya hasil desain diuji secara eksplisit menggunakan kuesioner UEQ dan implisit menggunakan Maze.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana cara menerapkan metode *Lean UX* dalam perancangan desain antarmuka aplikasi APROMED ?
2. Bagaimana hasil evaluasi desain antarmuka aplikasi APROMED ?

1.3 Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini :

1. Mampu mengetahui cara menerapkan metode *Lean UX* dalam perancangan desain antarmuka aplikasi APROMED.
2. Mampu mengetahui hasil evaluasi pengujian terhadap desain antarmuka aplikasi APROMED.

1.4 Manfaat

Manfaat dengan adanya perancangan *user interface* dan pengukuran tingkat *usability* Aplikasi APROMED adalah sebagai berikut :

1. Semakin Memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan dan informasi terkait aplikasi APROMED.
2. Tim Developer RSUD Kaliwates Jember dapat Meningkatkan kualitas desain *user interface* pada aplikasi APROMED berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.