

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat, dimana segala sesuatu yang kita lakukan akan lebih mudah dengan adanya teknologi informasi. Teknologi informasi telah dimanfaatkan di segala bidang kegiatan manusia termasuk bidang layanan kesehatan (Alpan et al, 2019.). Bidang layanan kesehatan tersebut salah satunya adalah Rumah Sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien. Pelayanan pendaftaran pasien merupakan proses dasar yang penting dalam aktivitas yang terjadi di rumah sakit (Sartono, et al, 2013 dalam Alpan et al., 2019). Pada umumnya pasien akan datang secara langsung untuk melakukan pendaftaran, namun hal ini dapat menyebabkan antrian yang panjang pada rumah sakit.

RSD (Rumah Sakit Daerah) Mangusada Badung merupakan rumah sakit tipe B Pendidikan yang telah terakreditasi paripurna yang terletak di kecamatan Mengwi Kabupaten Badung. Rumah Sakit Mangusada telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang bernama *Transmedic*. *Transmedic* merupakan sistem komputerisasi yang didalamnya berisi mulai dari TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan), TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap), Rekam Medis, dan lain-lain. Dalam pelaksanaan pendaftaran pasien RSD Mangusada memfasilitasi pasien dengan pendaftaran manual dan pendaftaran secara online melalui aplikasi *Mangusada Mobile* yang dapat diunduh pada aplikasi *Google Play Store*. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di RSD Mangusada Badung diketahui data kunjungan pasien rawat jalan sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Bulan Agustus-Oktober 2023

No	Bulan	Jumlah Booking Pasien
1	Agustus	2600
2	September	2500
3	Oktober	2700
Jumlah Total		7800

Sumber: *Transmedic* RSD Mangusada Badung (Data Sekunder)

Jumlah kunjungan berdasarkan tabel 1.1, pasien rawat jalan di RSD Mangusada sangat banyak berkisar antara 300 sampai dengan 400 pasien per-harinya hal ini dapat dilihat pada gambar 1, banyaknya kunjungan pasien pada poli rawat jalan mengakibatkan panjangnya antrian pasien.



Gambar 1. Antrian Pasien Rawat Jalan di RSD Mangusada

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan petugas *booking* pasien, RSD Mangusada telah menyediakan pendaftaran pasien secara manual dan online melalui aplikasi *Mangusada Mobile*, meskipun telah disediakan pendaftaran online agar pasien dapat langsung melakukan reservasi atau *booking* untuk mengurangi antrian pasien, masih banyak pasien yang melakukan pendaftaran secara manual dikarenakan mayoritas pasien adalah pasien lanjut usia dan kurang familiar dengan teknologi, hal tersebut membuat rumah sakit

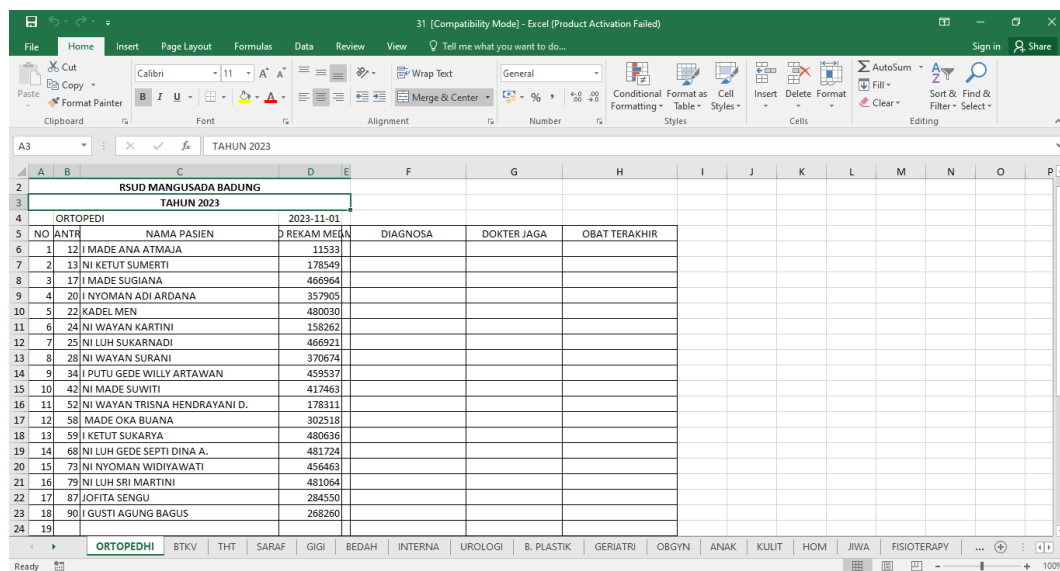
mengeluarkan kebijakan dengan membuka loket khusus untuk *booking* pasien, loket khusus untuk *booking* pasien hanya menerima 100 booking pasien untuk keseluruhan poli perharinya, hal ini tertera pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Jumlah *Booking* Pasien Bulan Agustus-Oktober 2023

No	Bulan	Jumlah Booking Pasien
1	Agustus	2600
2	September	2500
3	Oktober	2700
Jumlah Total		7800

Sumber: Dokumen *Excel Booking* Pasien (Data Sekunder)

Loket pelayanan *booking* pasien dilakukan secara manual menggunakan *Excel*, penatalaksanaannya adalah dengan memasukkan nama, Nomor Rekam Medis (No. RM), tanggal kontrol, poli yang dituju, dan nomor antrian, setelah data-data tersebut diinputkan maka selanjutnya akan dicetak dan diantar ke poli-poli sesuai dengan *booking* pasien. Adapun data pasien yang melakukan *booking* pasien dapat dilihat pada dokumen *Excel* dibawah ini.



Gambar 2. Dokumen *Excel Booking* Pasien Rawat Jalan

Permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik untuk membuat Perancangan *User Interface* Sistem *Booking* Pasien Di RSD Mangusada Badung untuk mempermudah petugas dalam melakukan *booking* pasien serta memberikan pelayanan yang cepat

dan tepat. Metode yang digunakan dalam Perancangan *User Interface* Sistem *Booking* pasien adalah metode *Design Thinking*, metode *Design Thinking* dikenal sebagai suatu proses berpikir komprehensif yang berkonsentrasi untuk menciptakan solusi yang diawali dengan proses empati terhadap suatu kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia (Pratama et al., 2022), sedangkan untuk desain *interface* peneliti menggunakan aplikasi Figma, Figma adalah salah satu *design tool* yang biasanya digunakan untuk membuat tampilan aplikasi *mobile*, *desktop*, *website* dan lain-lain (Muhyidin et al., 2020).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Merancang *User Inteface* Sistem *Booking* Pasien Menggunakan Metode *Desain Thinking* di RSD Mangusada Badung tahun 2023.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Merancang *User Inteface* Sistem *Booking* Pasien berdasarkan proses *Emphatize* di RSD Mangusada Badung tahun 2023.
- b. Merancang *User Inteface* Sistem *Booking* Pasien berdasarkan proses *Define* di RSD Mangusada Badung tahun 2023.
- c. Merancang *User Inteface* Sistem *Booking* Pasien berdasarkan proses *Ideate* di RSD Mangusada Badung tahun 2023.
- d. Merancang *User Inteface* Sistem *Booking* Pasien berdasarkan proses *Prototype* di RSD Mangusada Badung tahun 2023.
- e. Merancang *User Inteface* Sistem *Booking* Pasien berdasarkan proses *Test* di RSD Mangusada Badung tahun 2023.

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi RSD Mangusada Badung
Hasil dari laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pembuatan sistem *booking* pasien di RSD Mangusada Badung.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
Manfaat dari penelitian ini untuk instansi pendidikan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan sistem

informasi khususnya dalam desain *user interface* dan dapat dijadikan sebagai wawasan dan tambahan ilmu pengetahuan.

c. Bagi Penulis

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti terkait penelitian di bidang sistem informasi khususnya dalam desain user interface, serta sebagai media implementasi keilmuan yang didapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan.

d. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain untuk penelitian yang dilakukan selanjutnya.

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di RSD Mangusada yang terletak di Jalan Raya Kapal, Mangapura, Mengwi, Kapal, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali, 80351. Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit yaitu setiap hari Senin-Jum'at pukul 07.30-14.00 WITA dan hari sabtu pukul 07.30-12.30 WITA. Pelaksanaan praktek kerja lapang di RSD Mangusada Badung dilaksanakan pada tanggal 25 September-18 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* berupa model Desain *User Interface* Sistem *Booking* Pasien Rawat Jalan serta seluruh kegiatan pengambilan data yang dilakukan di RSD Mangusada Badung sampai dengan penyusunan laporan ini dilaksanakan. Subjek penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari 2 petugas pendaftaran *booking* pasien rawat jalan dan 2 petugas rekam medis.

1.4.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data yang didapatkan oleh penulis melalui individu atau perseorangan, dan observasi langsung terhadap responden di RSD Mangusada Badung seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain hasil wawancara dan hasil observasi lapangan.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

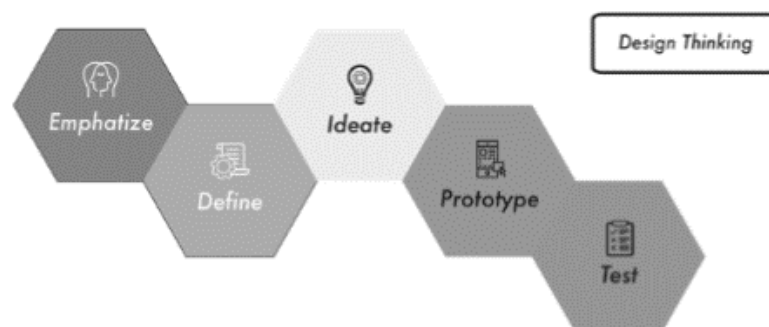
Peneliti melakukan observasi secara langsung yang berkaitan dengan proses booking pasien rawat jalan yang ada di RSD Mangusada Badung.

b. Wawancara

Wawancara secara tidak terstruktur adalah proses memperoleh keterangan secara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Untuk tujuan tinjauan dan analisis dalam pelaksanaan PKL dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, mengajukan pertanyaan langsung terhadap petugas *booking* pasien rawat jalan dan petugas rekam medis yang ada di RSD Mangusada Badung.

1.4.3 Metode Model Desain

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Design Thinking*, metode ini dikenal sebagai suatu proses berpikir komprehensif yang berkonsentrasi untuk menciptakan solusi yang diawali dengan proses empati terhadap suatu kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia (*Human Centered*) menuju suatu inovasi berkelanjutan berdasarkan kebutuhan penggunaannya (Razi et al., 2018).



Gambar 3. Model Design Thinking menurut Plattner, 2010

Dalam metode *Design Thinking* terdapat lima tahap atau proses menurut (Sabika et al., 2017), yang terdiri dari:

a. *Empatize*

Metode pendekatan Design Thinking menekankan pada aspek yang ada dalam *User Centered Design* di mana fokus proses berpikir berada pada nilai-nilai manusia sebagai penggunadan kemanusiaan itu sendiri. Empati menjadi proses pertama dalam menciptakan sebuah inovasi. Dengan empati, desain dari sebuah inovasi akan relevan dengan nilai-nilai manusia dan kemanusiaan. Maka dari itu, secara otomatis kebutuhan-kebutuhan manusia akan sebuah solusi juga akan terpenuhi. Akan didapat sebuah tilikan dari hasil interaksi antara pembuat keputusan dan pengguna.

b. *Define*

Setelah kita mencoba memahami nilai-nilai manusia dan kemanusiaan melalui empati, perlu adanya definisi dari problem statement yang diambil dari informasi melalui pengamatan dengan menggunakan empati pada tahap pertama. Pada tahap ini, tilikan dikerucutkan untuk menjadi sebuah sudut pandang (*Point of View*). Proses pendefinisian akan membantu desainer dalam tim untuk mengumpulkan ide yang akan digunakan dalam pencarian ide terkait fitur, fungsi, dan elemen-elemen yang akan memungkinkan kita untuk memecahkan masalah yang ada. Proses ini memiliki hasil sebuah pernyataan singkat dan jelas atas hasil pemahaman aktivitas riset dan inspirasi. Buku perpustakaan dengan bantuan komputer, ulasan buku perpustakaan secara online dan lain sebagainya.

c. *Ideate*

Ideate adalah tahap pengembangan ide atau biasa disebut dengan brainstorming. Dalam proses ini akan muncul banyak ide yang memungkinkan untuk menjadi solusi sebuah masalah. Seluruh ide-ide tersebut bernilai dalam kata lain, tidak ada ide yang tidak berguna. Pada proses inilah otak dipaksa untuk menjadi kreatif dengan merumuskan banyak ide.

d. *Prototype*

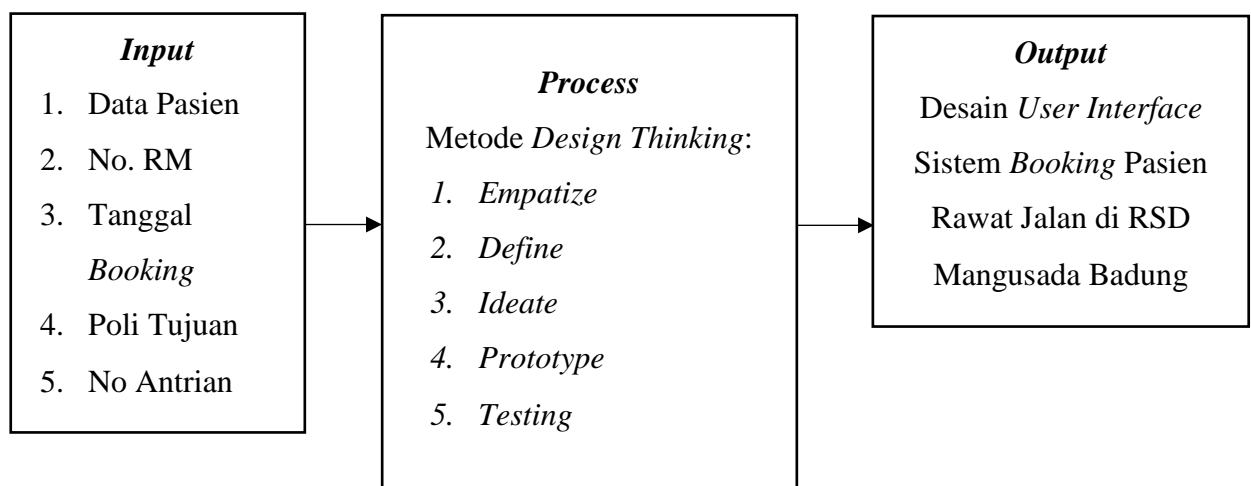
Prototype yang biasa disebut purwa rupa atau arketipe dalam Bahasa Indonesia adalah bentuk awal (contoh) atau standar ukuran dari sebuah model.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pengertian purwarupa adalah rupa yang pertama atau rupa awal. Sehingga, purwarupa dapat disebut sebagai rupa awal yang dibuat untuk mewakili skala sebenarnya sebelum dikembangkan atau justru dibuat khusus untuk pengembangan sebelum dibuat dalam skala sebenarnya. Dalam proses pengembangan *prototype*, terdapat prinsip untuk melihat kegagalan secepat mungkin (*fail quickly*). Prinsip ini sangat penting karena kita akan dapat menentukan langkah selanjutnya dan memperbaiki kesalahan yang ada tanpa harus terlalu lama terlarut dalam pengerjaan hal dengan kompleksitas yang dianggap tidak penting.

e. *Testing*

Tahap *testing* atau pengujian tidak dapat dipisahkan dengan tahap *prototype* sebelumnya. *Prototype* yang sudah dibuat selanjutnya akan diuji coba dengan cara mendemonstrasikannya kepada pengguna. Tahap pengujian memiliki tujuan untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna. *Testing* adalah tahapan di mana akan didapat kesempatan untuk dapat mengerti pengguna secara lebih dalam lagi.

1.4.4 Kerangka Konsep



Berdasarkan kerangka konsep di atas dijelaskan bahwa peneliti akan melakukan :

1. Input
 - a. Data Pasien
 - b. No. RM
 - c. Tanggal *Booking*
 - d. Poli Tujuan
 - e. No Antrian

2. Proses

- a. Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan sistem dilakukan untuk menspesifikasi kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Selain kebutuhan *user*, prosedur yang ada di dalam sistem juga harus dianalisis agar sistem yang berjalan sesuai keinginan user dan tidak menyimpang dari standar operasional prosedur yang ada.

- b. Membuat Desain

Setelah mengetahui kebutuhan *user* dan alur sistem yang berjalan, hasil analisis pada tahap sebelumnya akan direpresentasikan dalam sebuah bentuk Desain untuk memudahkan dalam melakukan penerjemahan kedalam bahasa pemrograman di tahap. Tahap Desain sistem yang akan dilakukan meliputi pembuatan *flowchart* dan *Desain Interface*.

3. *Output*

Output yang dihasilkan dari penelitian ini adalah Desain *User Interface* Sistem *Booking* Pasien Rawat Jalan di RSD Mangusada Badung.