

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Wonolangan merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki poliklinik di wilayah Kabupaten Probolinggo di bawah pengelolaan PT. Nusantara Sebelas Medika. Rumah sakit ini berada di Jl. Raya Dringu No. 118 Desa Kedungdalem, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Rumah sakit ini memiliki *website* profil perusahaan yang di dalamnya terdapat layanan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL). Sistem informasi ini hanya dapat digunakan untuk mendaftar di Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan. Sistem informasi ini dapat diakses melalui alamat <http://sippol.rswonolangan.com> dan terakhir diperbarui pada tahun 2021 dengan versi 1.0.0 / oleh Wildan Arindi. Poliklinik ini memiliki 30 poli, yaitu *Home Care*, Poli BKIA, Poli Gigi, Poli Konsultan Gizi, Klinik Psikologi, Poli Bedah, Klinik Bedah Mulut, Poli Kebidanan dan kandungan, Poli Mata, Poli Orthopaedi, Poli Vaksin, Poli Akupuntur, Poli ESWL, Poli Hipnoterapi, Poli MCU, Poli Rehabilitasi Medik, Poli Telemedicine, Poli Umum, Poli VCT, *Safe House*, Poli Kulit dan Kelamin, Poli Anak, Poli Saraf, Poli THT, Poli Urologi, Poli Patologi Anatomi, Poli Penyakit Dalam, Poli Radiologi, Poli Jantung, Poli Jiwa, dan Poli Paru.

Berdasarkan hasil diskusi awal dengan pihak rumah sakit pada tanggal 30 Maret 2023 via *Zoom Meeting* di dapatkan saran untuk memfokuskan pada sistem informasi pendaftaran pasien *online* karena merupakan bagian terpenting dari layanan yang ada di *website* Rumah Sakit Wonolangan. Disisi lain, sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini merupakan perantara utama untuk mendaftar dan berobat pasien ke Poliklinik Rumah Sakit Wonolangan. Jumlah pendaftar poliklinik mencapai kurang lebih 250 orang per hari dan lebih dari 5000 orang per bulan pada periode Januari – Maret tahun 2023, data ini didapatkan dari petugas rekam medik Rumah Sakit Wonolangan pada tanggal 10 April 2023. Hasil dari observasi melalui ulasan pada *Google Maps* terkait Rumah Sakit Wonolangan, terdapat komentar

negatif yang membahas mengenai sistem informasi pendaftaran pasien *online* dengan data terlampir pada lampiran 4. Salah satu komentar negatif, yaitu pengguna mengeluh terkait kesulitan untuk melakukan pendaftaran dan informasi antrian yang tidak berjalan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Unit IT Bapak Andri pada 10 April 2023 yang bertempat di Rumah Sakit Wonolangan, bahwa sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini telah digunakan dari bulan Oktober 2020 hingga saat ini. Terdapat beberapa masalah yang ditemukan pada sistem informasi pendaftaran pasien *online* ini, seperti nomor antrian yang masih menggunakan *WhatsApp*, halaman pembayaran yang kosong, respon *approval* akun yang lama, dan kurangnya informasi terkait pendaftaran pasien, seperti pasien hanya bisa mendaftar 2 hari sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak rumah sakit, yaitu bahwa pihak rumah sakit menginginkan adanya *bridging* dengan pihak ketiga (BPJS), nomor antrian pada sistem informasi, dan rekomendasi *user interface* untuk aplikasi *mobile* karena pihak rumah sakit sudah merencanakan akan membuat aplikasi *mobile* setelah menyelesaikan program SIMRS dari Menteri Kesehatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gema Isya Luthfi Prathama, Lutfi Fanani, dan Komang Candra Brata (2022) yang berjudul “Perancangan *User Experience* Sistem Informasi Klinik Berbasis Aplikasi *Mobile* Menggunakan Pendekatan *Design Thinking* (Studi Kasus: Klinik Dr. Maya)”. Dikemukakan bahwa pada penelitian tersebut, metode *Design Thinking* digunakan untuk membuat *User Interface* Klinik Dr. Maya dan untuk pengujian *User Experience* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil pengujian dari ke-enam skala pengukuran UEQ didapatkan rata-rata nilai pada kelompok item Daya Tarik (*Attractiveness*) yaitu 2,233 Poin, Kejelasan (*Perspiciuity*) 2,125 Poin, Efisiensi (*Efficiency*) 2,250 Poin, Ketepatan (*Dependability*) 2,163 Poin, Stimulasi (*Stimulation*) 2,088 Poin, dan Kebaruan (*Novelty*) 1,838 Poin. Sehingga *benchmark* yang dihasilkan pada seluruh penilaian kelompok item tersebut adalah *Excellent* (Sangat Baik).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melaksanakan penelitian skripsi dengan judul “Analisis dan Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* Rumah Sakit Wonolangan Kabupaten Probolinggo”. Dari judul tersebut, diperlukan sebuah rekomendasi perancangan *User Interface* aplikasi *mobile* pada Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* yang difokuskan pada permasalahan sebelumnya. Oleh karena itu, metode penelitian yang digunakan adalah metode *Design Thinking*. Metode ini dipilih karena menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian dan dapat membantu memahami serta menjawab kebutuhan pengguna dengan cara yang lebih efektif. Untuk metode pengujian menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan Maze. Rekomendasi metode *Design Thinking* dan UEQ juga telah disarankan dari mentor Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) yang bernama Moh. Riansyah dari PT Hacktivate Teknologi Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menerapkan metode *Design Thinking* dalam perancangan *user interface* Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL) berbasis *mobile*?
2. Bagaimana cara melakukan evaluasi desain *user interface* Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL)?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mampu mengetahui cara penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan *user interface* untuk Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL) berbasis *mobile*.
2. Mampu mengevaluasi desain *user interface* Sistem Informasi Pendaftaran Pasien *Online* (SIPPOL).

1.4 Manfaat

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menghasilkan tampilan yang memberikan kemudahan pada pengguna dalam mengakses layanan poliklinik pada Rumah Sakit Wonolangan melalui aplikasi SIPPOL.
2. Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas *user interface* dan *user experience* pada aplikasi SIPPOL berdasarkan evaluasi atau pengujian yang telah dilakukan, sehingga dapat digunakan sebagai rekomendasi desain untuk pengembangan Aplikasi SIPPOL.