

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut (Syaban et al., 2018), *Website* merupakan media baru yang sudah berkembang dengan pesat dan menjadi media informasi yang relevan bagi suatu instansi pemerintahan, dengan adanya *website*, informasi komunikasi antar pemerintah dan masyarakat menjadi sangat cepat. Dalam Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 Tentang Bidang Perumahasakitan Pasal 29 Ayat 4 juga dijelaskan bahwa pentingnya website dalam Rumah Sakit untuk meningkatkan pelayanan dan penginformasian kepada pengguna sehingga bisa lebih maksimal (Eko Cahyo Febrianto, 2023).

Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang merawat orang sakit dan menyediakan rangkaian lengkap pelayanan kesehatan perorangan yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan secara tertata dan menyeluruh dengan mengutamakan penyembuhan, pemulihan dan pelayanan kesehatan. Selain itu, misi rumah sakit adalah menyediakan pengobatan dan pemulihan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan sesuai kebutuhan medis dengan pelayanan kesehatan tingkat kedua dan ketiga secara utuh, serta mengorganisir tenaga pelatihan untuk meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan, melakukan penelitian dan revisi teknologi di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, dengan memperhatikan etika dan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan karena Rumah sakit juga memiliki kewajiban kepada pasien dan masyarakat, seperti memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan, serta memberikan pelayanan kesehatan yang baik.

Rumah Sakit Daerah (RSD) Kalisat merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di Jl. MH. Thamrin No.31, Dusun Krajan, Ajung, Kec. Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68193 pada tanggal 7 Februari 2014, Rumah Sakit Daerah Kalisat sudah resmi menjadi rumah sakit kelas C, dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0131/2014. RSD Kalisat memiliki fasilitas seperti kamar operasi, IGD, Rawat Inap, Rawat Jalan, Apotek, Laboratorium, Radiologi, poli nyeri, serta ruang operasi. Salah satu fasilitas RSD Kalisat yang memberikan kemudahan bagi para calon pasien untuk kebutuhan informasi yaitu *website* RSD Kalisat yang memiliki beberapa menu seperti Profil, Layanan, Dokter, dan Promosi Kesehatan.

Rumah sakit juga perlu memiliki situs *website* untuk memudahkan masyarakat menemukan informasi tentang layanan yang tersedia. *Website* sangat penting karena sebagai media memperkenalkan profil rumah sakit yang dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun Di era Internet, orang dapat mempelajari penyedia layanan kesehatan melalui Internet. Anda bisa mengetahui tentang fasilitas, pelayanan, biaya rawat inap atau rawat jalan, pengobatan, dokter yang bertugas, dan lain-lain.

Saat ini banyak rumah sakit dan klinik juga yang telah memiliki *website* sebagai salah satu media untuk memberikan informasi terkait pelayanan kesehatan yang mereka tawarkan. *Website* RSD Kalisat di Kabupaten Jember adalah *website* yang berfungsi sebagai sarana untuk memberikan informasi dan layanan kesehatan kepada masyarakat, seperti jadwal dokter, informasi tentang pelayanan kesehatan, dan berita terkini terkait dengan RSD Kalisat.

Namun meskipun *website* tersebut sudah ada, belum tentu memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Seperti pada *website* RSD Kalisat dari hasil presentasi awal dengan pihak rumah sakit pada tanggal 29 September 2023 dan ulasan yang terdapat pada ulasan google maps di dapatkan saran untuk memfokuskan pada perancangan desain prototype antarmuka untuk fitur pendaftaran online dan memperbaiki menyajikan informasi, yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan *website*, Saat ini permintaan terhadap

pelayanan kesehatan juga semakin meningkat sehingga jumlah kunjungan pasien di unit rumah sakit umum menjadi semakin meningkat sedangkan proses pendaftaran juga masih menggunakan cara manual, apalagi untuk pasien baru akan memakan waktu lebih untuk pendaftaran karena harus menyerahkan data identitas dan mengisi form terlebih dahulu untuk mendapatkan kartu pasien agar dapat terdaftar di rumah sakit. Dengan meningkatnya permintaan pelayanan kesehatan di rumah sakit juga menimbulkan beberapa permasalahan yaitu perebutan nomor dan kursi antrian pasien yang datang secara bersamaan dalam kuota yang cukup besar dan permasalahan lainnya.

Pengembangan UI/UX pada website RSD Kalisat akan menggunakan metode Design Thinking dan menggunakan Maze Testing untuk pengujian prototype. Menurut Fitra Arie Budiawan (2019), pemikiran desain melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna dan langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai tujuan mereka, serta empati terhadap pengguna. Proses berulang dalam pemikiran desain ini membantu merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan efisien pada website RSD Kalisat.

Pada penelitian sebelumnya “Analisis UI/UX Untuk Perancangan Website Apotek dengan Metode Human Centered Design dan System Usability Scale”, hasil pengujian menunjukkan bahwa perancangan UI/UX pada sistem pengumpulan data website Apotek Rakyat Anda berhasil. Fitur notifikasi dikembangkan sebagai alat untuk mengatur masalah umum seperti kekurangan persediaan obat dan kadaluwarsa obat. Uji pengalaman pengguna menggunakan metode labirinmetode Maze dan menghasilkan skor rata-rata 90.

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian ini memberikan sebuah rekomendasi perbaikan *user interface* pada *website* RSD Kalisat berdasarkan temuan dalam tahap pemahaman kebutuhan pengguna. ini meliputi perbaikan *user interface*, penambahan fitur pendaftaran online, serta perbaikan penyajian informasi pada *website*. Diharapkan dengan adanya

rekomendasi ini, *website* RSD Kalisat dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *User interface dan User Experience* pada *website* RSD Kalisat dengan menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana evaluasi *usability* pada tampilan *user interface Website* RSD Kalisat?

1.3 Tujuan

1. Menerapkan *User interface dan User Experience* pada *website* RSD Kalisat dengan menggunakan metode *Design Thinking*
2. Mengukur evaluasi *usability* pada tampilan *user interface Website* RSD Kalisat

1.4 Manfaat

1. Dapat mengetahui penerapan metode *design thinking* pada *website* RSD Kalisat
2. Dapat mengembangkan *design system* dengan memperhatikan aspek UI dan UX untuk penyusunan skripsi.
3. Dapat mengetahui tingkat akurasi yang dihasilkan dari *prototype website* RSD Kalisat dengan menggunakan aplikasi maze

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini berfokus kepada perancangan *website* RSD Kalisat untuk proses pendaftaran pasien secara online tampilan user.
2. Perancangan *website* RSD kalisat ini menggunakan metode *design thinking* dengan pengujian *usability testing* pada maze dan *prototyping* akhir berupa digital *prototyping*.