

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

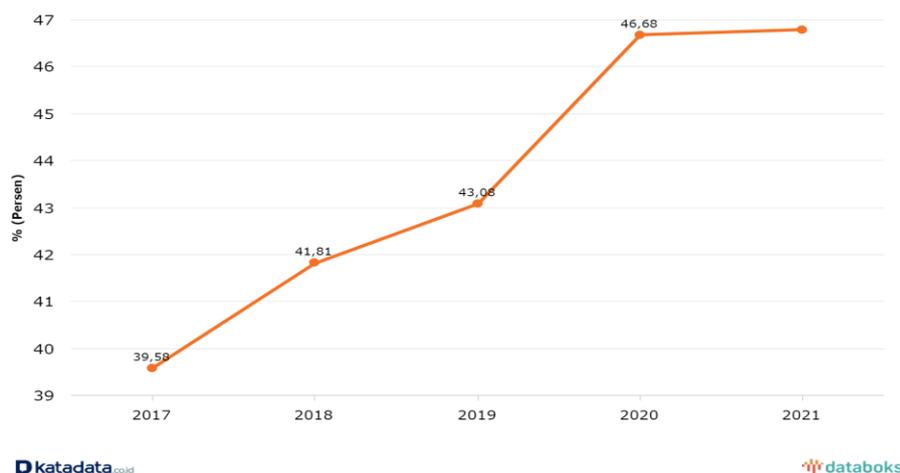
### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa, dalam penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit yang profesional dan bertanggung jawab dibutuhkan dalam mendukung upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Dalam Peraturan menteri kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Rumah Sakit, Pasal 25 ayat 1 menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi prinsip keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan keamanan serta kemudahan (Permenkes RI, 2019). Agar mutu pelayanan kesehatan dilakukan secara maksimal dan cepat di butuhnya sistem informasi pelayanan untuk mempermudah pelayanan kesehatan.

Sistem informasi pelayanan kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, perangkat, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan, yang nantinya dapat membantu bagi pihak pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan layanan maupun informasi yang cepat dan efektif kepada pelanggan atau pasien, agar nantinya dapat meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit (Permenkes RI nomor 82, 2013). Saat berada di pelayanan rumah sakit tidak juga sedikit para kaum lansia melakukan layanan kesehatan, sehingga dibutuhkannya sistem informasi yang mudah dipahami oleh lansia dalam melakukan layanan agar lebih efisien. Maka dari itu demi mewujudkan pelayanan yang optimal dan memadai untuk masyarakat khususnya lansia sangat diperlukan pemanfaatan penerapan teknologi sistem informasi

sehingga memudahkan tenaga medis, pasien atau masyarakat lansia (Arifin dkk. 2020).

Sutarno & Erick (2017) dalam Ritonga dkk. (2022) menyatakan bahwa lansia merupakan tahap akhir memasuki usia lanjut. Pada kemajuan teknologi didapati adanya hambatan pada lansia, lansia yang mengalami ketidakketertarikan maupun ketidakfasian dalam menggunakan teknologi dikarenakan adanya faktor penuaan pada lansia yang berpengaruh dalam penurunan dalam mempelajari hal-hal baru khususnya teknologi. Batasan seseorang dikatakan lansia saat mereka berumur 60 tahun sedangkan di negara maju mempunyai batasan umur yaitu 65 tahun dan lebih WHO (2013) dalam (Hakim, 2020).



Gambar 1.1 Survei Pengguna *smartphone* pada lansia  
(Badan Pusat Statistika, 2021)

Penggunaan *smartphone* pada kalangan lansia di tahun 2021 cenderung stabil dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun sebelumnya, 46,79% lansia tercatat menggunakan *smartphone*. Tingkat penggunaan *smartphone* ini meningkat tipis dari tahun 2020 yang sebesar 46,68%, di mana peningkatan penggunaan *smartphone* di kalangan lansia mengalami angka tertinggi dalam 5 tahun terakhir. Persentase tersebut naik 3,6% dari 43,08% pada 2019. Meski meningkat dalam lima tahun terakhir, penggunaan *smartphone* belum pernah

mencapai setengah dari populasi lansia. Mayoritas lansia dalam menggunakan smartphone sebagai akses untuk internet dan berhubungan dengan keluarga ataupun kerabat (Badan Pusat Statistik, 2021). Salah satu dari penggunaan smarphone untuk lansia yaitu memiliki banyak kegunaan, selain mempermudah mendapatkan informasi dengan cepat juga dapat membantu pekerjaan dengan mudah. (Nabyla & Sigitta, 2019) menyatakan salah satu contoh penggunaan smartphone pada lansia adalah untuk mengakses pelayanan kesehatan supaya lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi kesehatan, tidak sedikit di era sekarang banyaknya Rumah Sakit yang menggunakan teknologi informasi pada smartphone untuk mempermudah pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Daerah dr. H. Moh. Anwar Kab. Sumenep merupakan rumah sakit umum kelas C yang secara sah berdiri berdasarkan keputusan Bupati Sumenep tahun 1973 yang pada saat itu masih bernama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumenep. Pada RSUD. Moh Anwar memiliki sistem informasi aplikasi yang bernama Pusat Pantauan (PUSPA), aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang memberikan wadah layanan rumah sakit yang berguna meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan kualitas layanan serta sarana interaksi, yang dibuat sejak tahun 2016. Aplikasi tersebut digunakan oleh pasien sebagai pemberi informasi layanan kesehatan yang memiliki peran besar dalam membangun citra positif rumah sakit. Pada pengunjung di rumah sakit RSUD. Moh Anwar dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

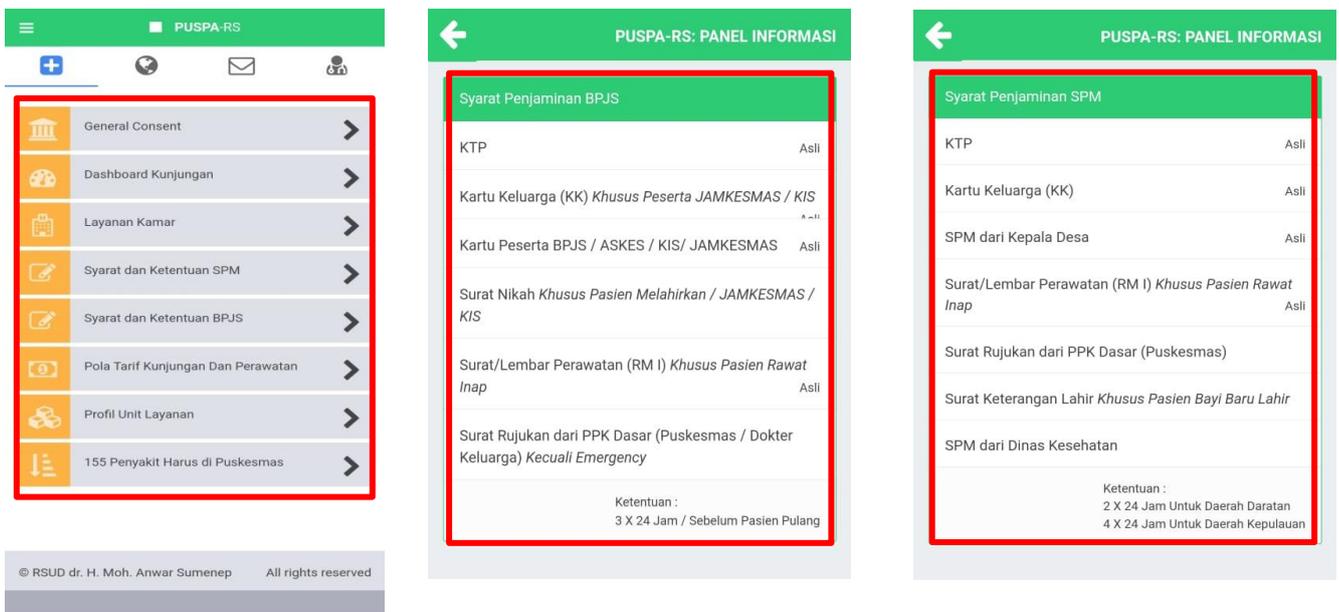
Tabel 1.1 Pengunjung di RSUD. Moh Anwar Tahun 2023

No	Bulan Kunjungan tahun 2023	Lansia RI/RL	Pasien Umum
1	April	162	482
2	Mei	269	931
3	Juni	276	954
Jumlah		707	2367

Pada tabel 1.1 RSUD. Moh Anwar memiliki pengunjung mulai dari pasien umum hingga lansia, diketahui total pengunjung pada pasien Lansia dari bulan april sebanyak 162 lalu untuk bulan mei meningkat sebanyak 269 lalu untuk bulan

juni meningkat sebanyak 276, yang dimana jika ditotal keseluruhan sebanyak 707, sedangkan total pengunjung pada pasien umum dari bulan april sebanyak 482 lalu untuk bulan mei meningkat sebanyak 931 lalu untuk bulan juni meningkat sebanyak 954, yang dimana jika ditotal keseluruhan sebanyak 2367 pasien yang berkunjung.

Berdasarkan data yang diambil secara observasi pengguna aplikasi Pusat Pantauan (PUSPA) pada tanggal 6 – 7 Juli Tahun 2022 di Rumah Sakit RSUD. Moh Anwar terkait *user interface* terhadap 7 responden dilakukan pengujian *usability* dengan menggunakan kuisisioner SUS (*System Usability Scale*) yang diambil secara acak dengan kuisisioner tertutup mendapatkan hasil yaitu 48,21 yang mana masuk kategori tidak baik. SUS adalah kuisisioner yang mengukur tingkat *usability* sebuah produk dari sudut pandang pengguna, nilai SUS dapat di kategorikan baik jika skornya 68 – 81 dan kurang baik jika nilai skornya 67 -52 sedangkan tidak baik yaitu 51 – 25 berdasarkan penelitian Pradea Wulandari (2021) menyatakan terkait *user interface* perlu adanya perancangan ulang *user interface* jika nilai skor pada nilai SUS direntang rentang 51 – 25.



Gambar 1.2 Menu tampilan pengguna PUSPA di RSUD. Moh Anwar

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas administrasi rumah sakit yang dilakukan pada tanggal 13 november Tahun 2022, “memang dikeluhkan banyaknya pasien yang tidak membawa data diri dengan lengkap khususnya bagi para lansia yang ingin berkunjung melakukan layanan rumah sakit”, lalu dilanjutkan jawaban kedua oleh petugas “dalam informasi dari fitur aplikasinya itu kadang mereka bingung dibagian SPM dan BPJS mungkin karna malas baca karna tulisannya kecil jadi tidak diliat secara rinci, dan lagi kalo ada lansia yang menggunakan aplikasi Pusat Pantauan (PUSPA) itu sering bertanya pada bagian tarif pembayaran pada aplikasi itu berapa sedangkan dalam fiturnya sudah ada”. Dalam menentukan *design interface* yang baik, harus di tentukan tata letak dari layout dan fitur yang sesuai pada tampilan sebuah *user interface* yang tujuannya agar pengguna dapat mudah memahami letak informasi yang dibutuhkan dalam suatu tampilan *user interface* (Schlatter & Levinson, 2013).



Gambar 1.3 Menu tampilan PUSPA di RSUD. Moh Anwar

Berdasarkan hasil wawancara yang ditanyakan kepada petugas IT pada tanggal 19 November Tahun 2022 mengatakan bahwa,” adanya background pemilihan warna kurang tepat serta pemilihan warna yang kurang terang dan font

tulisan yang kecil sehingga sulit terbaca oleh pengguna aplikasi tersebut terutama bagi lansia yang sudah menurunnya kemampuan kognitif sehingga aplikasi tersebut kurang diminati oleh lansia”. Warna yang kurang terang kurang diminati oleh lansia karena dapat membuat penglihatan mereka merasa lelah, sehingga warna yang kontras dan terang dengan font hitam tebal cenderung dapat meningkatkan kinerja otak, karena semakin tinggi kontras antara warna latar belakang dan font hitam, maka semakin tinggi tingkat aktivitas di area memori kerja otak yang dibaca bagi orang lanjut usia (Anuardi dkk. 2021).

*User Centered Design* (UCD) merupakan suatu metode untuk merancang *user interface* yang berfokus pada *usability goals*, dan dirancang sesuai dengan perilaku user agar *interface* yang di rancang dapat sesuai dengan kebutuhan dari pengguna tersebut. Dari tujuan pembangunan sampai dengan penentuan desain aplikasi itu tergantung dari pengguna. *User Centered Design* juga merupakan suatu proses yang berulang dimana mulai dari langkah perancangan dan evaluasi dibuat dalam permulaan suatu proyek sampai dengan proses implementasi. Berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Zulkarnaen dkk. 2017). hasil yang diperoleh dalam merancang *user interface* dengan menggunakan metode *User Centered Design* dapat meningkatkan *usability* dan menjadikan *user interface* yang baik.

Berdasarkan permasalahan yang didapatkan pada aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) RSUD. Moh Anwar perlu di sarankan sebuah rekomendasi perancangan *user interface* baru untuk aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) yang memfokuskan kebutuhan tersebut pada lansia yang menggunakan aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) dikarenakan, total pengunjung pada bulan april-juni sebanyak 707 pasien dirumah sakit ini adalah lansia. Perancangan *user interface* ini diharapkan dapat mempermudah para lansia menggunakan aplikasi tersebut, maka dari itu penulis membuat Judul “Perancangan *User Interface* Menggunakan Metode *User Centerd Design* Pada aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) RSUD. Moh Anwar Sumenep Untuk Pengguna Lansia” Yang diharapkan nantinya pada metode *User Centered Design* yang digunakan sebagai perancangan *user interface*

dapat meningkatkan usability dari *user* pada Aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) yang ada di RSUD. Moh Anwar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana cara merancang *user interface* menggunakan pendekatan *User Centered Design* pada aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) di RSUD. Moh Anwar Sumenep untuk lansia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk merancang *user interface* menggunakan pendekatan *User Centered Design* pada aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) di RSUD. Moh Anwar Sumenep

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis menggunakan pendekatan *User Centered Design* dari tahap *Specify Context of Use* dan *Specify Requirements*
2. Merancang *user interface* Aplikasi *Mobile* PUSPA (Pusat Pantauan) *User Centered Design*.
3. Mengukur tingkat menggunakan metode usability pada prototype yang di hasilkan dari penerapan *User Centered Design*

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman dalam penelitian Merancang *user interface* dengan menggunakan metode *User Centered Design* pada Aplikasi berbasis mobile yang berada di RSUD. Moh Anwar Sumenep.

### 1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Memberikan rekomendasi *user interface* yang baik untuk pengguna lansia yang diharapkan dapat membantu rumah sakit untuk meningkatkan kualitas informasi pada aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) RS

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Menambah referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa rekam medis terkait rekomendasi *user interface* menggunakan metode *User Centered Design* pada aplikasi PUSPA (Pusat Pantauan) RS.