

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

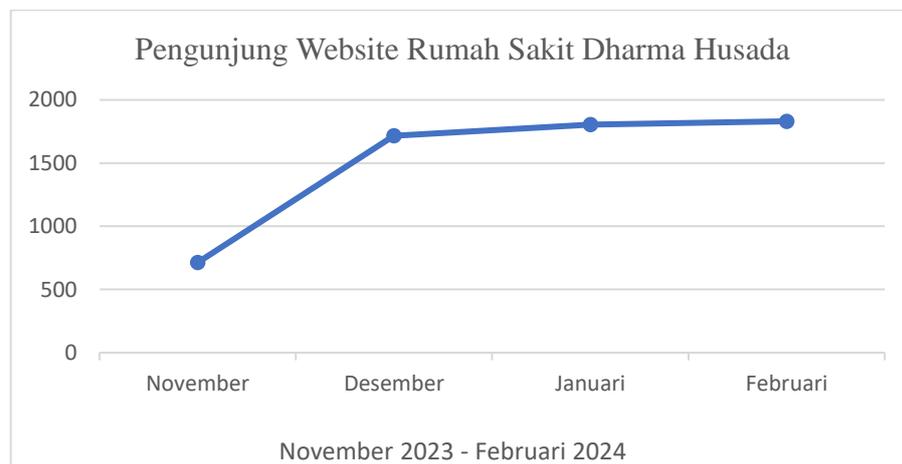
Saat ini perkembangan teknologi informasi di Indonesia semakin pesat. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi di Indonesia memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, salah satu manfaat utamanya yaitu memudahkan kita untuk mendapatkan informasi yang ada di seluruh dunia. Dalam kemudahan mendapatkan informasi, di Indonesia banyak menggunakan media seperti *website* sebagai wadah untuk memberikan informasi.

Website adalah sekumpulan informasi yang terdiri dari beberapa halaman web yang saling terhubung yang disediakan secara individu, kelompok, atau pun organisasi (Rochmawati 2019). Implementasi *website* sendiri dapat ditemukan di banyak bidang, salah satunya dalam bidang Kesehatan. Fasilitas Kesehatan di Indonesia dibagi ke dalam tiga tingkat yaitu fasilitas kesehatan tingkat 1, tingkat 2 dan tingkat 3. Pada fasilitas Kesehatan Tingkat 2 dijalankan oleh rumah sakit seperti Rumah Sakit Dharma Husada.

Rumah Sakit Dharma Husada merupakan salah satu rumah sakit umum yang bertempat di JL. Soekarno Hatta no 10 Kota Probolinggo yang diresmikan pada tahun 2002. Rumah Sakit Dharma Husada memiliki fasilitas yang cukup lengkap seperti IGD, Rawat Inap, Rawat Jalan, Kamar Bersalin, Kamar Operasi, Farmasi, Laboratorium dan Poliklinik. Salah satu fasilitas Rumah Sakit Dharma Husada yang memberikan kemudahan bagi calon pasiennya untuk mencari informasi yaitu *website* Rumah Sakit Dharma Husada, *website* ini memiliki beberapa menu seperti beranda, pendaftaran *online*, promo, jadwal Poli, kamar, ruangan dan juga fasilitas.

<https://rsdhprob.com/> merupakan sebuah situs web yang dibuat dan dikelola oleh pihak Rumah Sakit Dharma Husada yang berfungsi untuk menyediakan suatu informasi mengenai layanan kesehatan yang Rumah Sakit Dharma Husada berikan. Tujuan dari pembuatan *website* ini yaitu untuk memberikan kemudahan kepada

masyarakat khususnya Kota Probolinggo untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan Rumah Sakit Dharma Husada. *Website* Rumah Sakit Dharma Husada ini sendiri dibangun sejak tahun 2019, kemudian dari tahun 2019 hingga sekarang *website* ini mengalami 2 kali perubahan.



Gambar 1.1 Grafik pengunjung *website* Rumah Sakit Dharma Husada

Berdasarkan gambar 1.1, menunjukkan bahwa pengunjung *website* Rumah Sakit Dharma Husada selama 4 bulan terakhir mengalami peningkatan, pada bulan November 2023 jumlah pengunjung *website* yaitu sebanyak 713 orang, bulan Desember 2023 sebanyak 1.715 orang, bulan Januari 2024 sebanyak 1,805 orang dan pada bulan Februari 2024 sebanyak 1.831 orang.

Berdasarkan hasil survei *online* menggunakan google form yang diisi oleh 100 responden masyarakat Kota Probolinggo, yang berasal dari jumlah populasi pengunjung *website* dari bulan November 2023 hingga bulan Februari 2024 dengan jumlah 6.064 pengunjung *website*. 100 responden tersebut didapatkan dengan cara menggunakan perhitungan rumus Slovin. Kemudian dilanjutkan dengan wawancara kepada pengunjung *Website* Rumah Sakit Dharma Husada yang dilaksanakan 11 Januari 2024 yang dilakukan kepada 5 orang pengunjung berdasarkan referensi dari Nielsen Norman Group (NN/g). Rumah Sakit Dharma Husada serta observasi langsung terhadap *Website* Rumah Sakit Dharma Husada bisa disimpulkan bahwa *Website* Rumah Sakit Dharma Husada saat ini masih belum memenuhi kebutuhan pengguna karena di dalam *website* masih terdapat

kekurangan yang disebabkan oleh beberapa kendala, salah satunya kendalanya yaitu *user interface website* Rumah Sakit Dharma Husada yang kurang menarik, masih terdapat penulisan yang salah, terdapat penempatan tata letak informasi yang kurang sesuai, pemilihan *font* yang kurang tepat, serta menu pendaftaran *online* yang masih membingungkan, sehingga menambah kekurangan dalam *website* ini.

Selain wawancara dengan pengguna *website*, dilakukan juga wawancara dengan Bapak Abdul Ghafur selaku pihak IT Rumah Sakit Dharma Husada dan juga dengan Ibu Ana Taniah, Amd.Kep selaku Kepala Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Dharma Husada pada tanggal 3 Februari 2024 dan dapat disimpulkan bahwa *website* masih belum bisa dikelola dengan maksimal, kurang lengkapnya informasi yang diberikan, tampilan yang kurang baik dan penataan informasi yang masih berantakan ini dikarenakan hanya ada 1 bagian Staff IT di Rumah Sakit Dharma Husada, serta walaupun terdapat menu pendaftaran *online* tetapi masih banyak user yang merasa kebingungan dengan alur dan persyaratan pendaftaran sehingga pasien Rumah Sakit harus datang ke Rumah Sakit terlebih dahulu untuk mendapatkan selebaran kertas yang berisi nomor yang bisa dihubungi untuk melakukan pendaftaran bahkan ada beberapa pengguna lebih memilih mendaftar langsung kerumah sakit tanpa harus melalui *website*.

Berdasarkan permasalahan yang ada tersebut maka diperlukan sebuah rekomendasi perancangan *user interface* dan *user experience* pada *website* Rumah Sakit Dharma Husada yang berfokus pada permasalahan yang ada. Oleh karena itu, metode penelitian yang dilakukan saat ini yaitu *Design thinking*. Menurut (Ilham, Wijayanto, and Rahayu 2021) metode ini berfokus pada pengguna karena memiliki empat aspek yaitu *People Centered* yang berarti melibatkan pengguna, *Highly Creative* yang berarti memungkinkan untuk mengekspresikan ide – ide kreatif secara bebas, *Hands On* yang berarti melakukan percobaan secara langsung bukan hanya teori, dan *Iterative* yang berarti proses improvisasi yang dilakukan berulang kali.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan judul penelitian “Perancangan UI/UX Menggunakan Metode *Design thinking* Berbasis Web Pada Laportea Company”. Hasil dari penelitian tersebut dengan menggunakan

Design thinking dan metode *Usability testing* diperoleh hasil sebesar 91% dan hasil analisa data diperoleh nilai sebesar 86,1% (Haryuda, Asfi, and Fahrudin 2021). Maka dengan menggunakan metode ini mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Metode pengujian hasil desain nantinya akan diuji menggunakan *tools* Maze.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menerapkan metode *Design thinking* dalam perancangan *user interface* dan *user experience* pada *website* Rumah Sakit Dharma Husada?
2. Bagaimana cara melakukan pengujian prototipe desain pada *website* Rumah Sakit Dharma Husada?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mampu menerapkan metode *Design thinking* dalam perancangan *user interface* dan *user experience* pada *website* Rumah Sakit Dharma Husada.
2. Mengetahui hasil dari pengujian prototipe desain *website* Rumah Sakit Dharma Husada.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian menghasilkan tampilan dan pengalaman pengguna *website* Rumah Sakit Dharma Husada yang dapat mempermudah pengguna dalam mencari informasi dan pelayanan yang ada di rumah sakit.
2. Penelitian ini dapat membantu meningkatkan *user interface* dan *user experience* pada *website* Rumah Sakit Dharma Husada berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan sehingga dapat digunakan sebagai rekomendasi desain untuk mengembangkan *website* Rumah Sakit Dharma Husada.