

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan kepada seseorang secara lengkap, berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (Kementrian Kesehatan RI, 2019). Sedangkan menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit merupakan integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (Daud et al., 2023). Untuk meningkatkan efisiensi tugas, fungsi, dan pelayanan rumah sakit, diperlukan upaya optimal dalam penyelenggaraan serta pengembangan layanan kesehatan. Dalam hal ini, teknologi informasi menjadi elemen penting yang mendukung proses pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, keberadaan sistem informasi sangat diperlukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit dapat memberikan layanan yang lebih baik (Putri, 2023).

Menurut Permenkes RI (2019), kecepatan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pasien merupakan salah satu hal penting untuk menentukan kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh pihak rumah sakit, karna meningkatkan kualitas layanan adalah prioritas dalam manajemen rumah sakit. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan kesehatan yang prima yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat, rumah sakit harus mengoprasikan beragam proses dengan baik, salah satunya adalah proses pendaftaran pasien yang akan berobat. Menurut Kementrian Kesehatan RI, 2013 ayat 2 pasal 3 bahwa rumah sakit wajib menyelenggaran sisten informasi manajemen rumah sakit baik yang disediakan oleh kementrian kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh rumah sakit. Pasien cenderung enggan jika pelayanan yang diterima memakan waktu lama, sehingga aspek kepuasan pasien menjadi hal yang perlu diperhatikan (Fajar et al (2023) Penggunaan sistem pendaftaran online memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi pasien, karena mereka tidak perlu mengantre panjang dan dapat memantau urutan sesuai waktu kedatangan. Direktorat Jendral Pelayanan

Kesehatan (Ditjen Yankes) membangun sebuah sistem pendaftaran *online* berbasis *web* atau *Mobile* yang merupakan langkah yang bermanfaat dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan nomer antrean pemeriksaan yang bisa dilakukan melalui aplikasi *Mobile* berbasis android.

Aplikasi *Mobile* menyuguhkan pengguna tampilan antarmuka yang kompleks dari berbagai aspek (Alkindi, 2022). Oleh karena itu *User Interface* merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dengan aplikasi. *User Interface* merupakan interaksi antara sistem dan pengguna melalui perintah. *User Experience* merupakan pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem (Nugroho & Sari, 2023). Kombinasi keduanya merupakan elemen yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan sebuah sistem, sehingga perlu dirancang UI/UX sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna.

Rumah Sakit Baladhika Husada (DKT) Jember merupakan rumah sakit swasta TNI AD yang memiliki inovasi dalam layanan kesehatan digital di RS Baladhika Husada (DKT) Jember berupa aplikasi *Mobile* DKT Jember berbasis *Mobile*. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi para calon pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Aplikasi tersebut memiliki beberapa *fitur* yaitu beranda, panduan perawatan, hasil penunjang pemeriksaan laboratorium, hasil penunjang pemeriksaan radiologi, jadwal kontrol, jadwal poli, dan jadwal antrean poli, *booking* layanan, *survey*, dan *profile* seperti yang tercantum pada lampiran [1]. Berdasarkan data yang diperoleh dari aplikasi *Play Store*, aplikasi pendaftaran *online* DKT Jember telah diunduh oleh 1.000 pengguna serta mendapatkan rating 4,5 dan 12 ulasan. Aplikasi *Mobile* DKT Jember ini terakhir di update pada 15 agustus 2022 dengan versi saat ini 2.0.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret - Mei 2024 melalui wawancara dan observasi peneliti pada petugas TI rumah sakit Baladhika Husada (DKT) Jember, berikut ini data pendaftaran rawat jalan RS Baladhika Husada (DKT) Jember:

Tabel 1. 1 Data pendaftaran rawat jalan RS Baladhika Husada (DKT) Jember

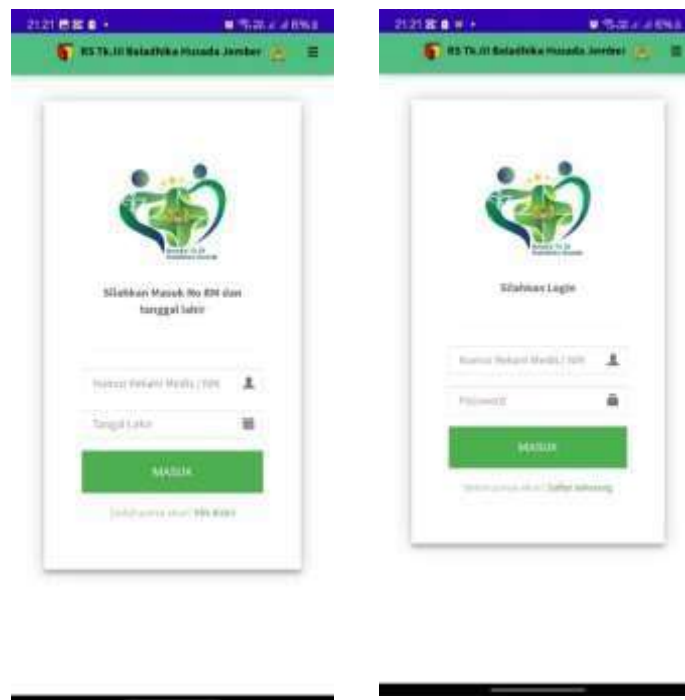
No	Data	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
1	Kunjungan pasien rawat jalan	7152	6813	5994	6593	6044	5661	38.257
2	Pasien mendaftar menggunakan aplikasi JKN <i>Mobile</i>	77	103	70	83	72	80	485
3	Pasien mendaftar menggunakan aplikasi <i>Mobile DKT Jember</i>	324	315	653	784	1150	1141	4365

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa total kunjungan pasien pada bulan Juli-Desember sebanyak 38.257 pasien. Selanjutnya pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi JKN *Mobile* sebanyak 485 pasien atau 1.26% dari total kunjungan. Sedangkan pasien yang melakukan pendaftaran secara *online* menggunakan aplikasi *Mobile DKT Jember Mobile* sebanyak 4.365 dengan presentase 11,4% dari total kunjungan. Sehingga dapat disimpulkan pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi *Mobile DKT Jember Mobile* lebih banyak dibanding yang menggunakan aplikasi JKN *Mobile* namun masih sangat sedikit dibandingkan pasien yang mendaftar secara manual.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada pengguna aplikasi *Mobile DKT Jember* yang dilakukan pada tanggal 16-18 April 2025 di RS Baladhika Husada (DKT) Jember terkait *User Interface* terhadap 12 responden dengan rentang usia remaja sampai lansia yang dipilih secara acak menggunakan kuisioner tertutup SUS (*System Usability Scale*). Pengujian tersebut menunjukkan hasil yaitu 34,79 yang termasuk dalam grade scale F yang artinya tidak layak. Hal ini sejalan dengan penelitian Susila & Arsa (2023) yang menjelaskan bahwa Skor SUS memiliki rentang nilai antara 0 hingga 50, yang menunjukkan bahwa perlu adanya perancangan ulang user interface.

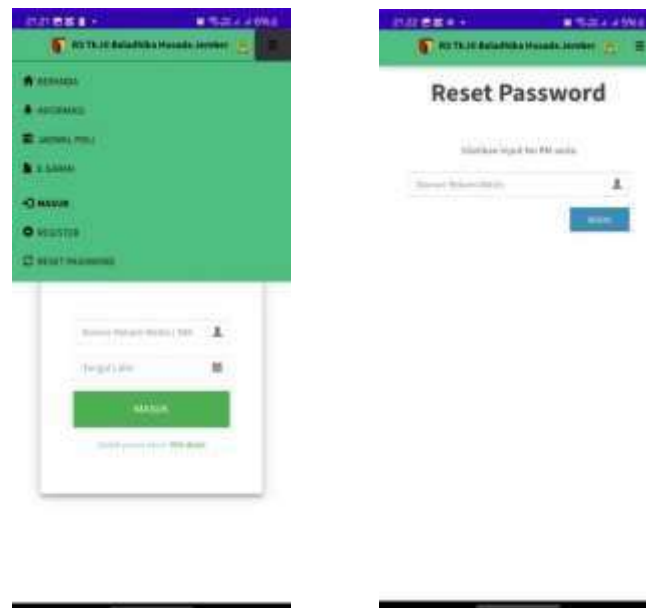
Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pad Aplikasi *Mobile DKT Jember* di *play store*, terdapat komentar negatif yang menjelaskan bahwa “tampilan UI pada tampilan aplikasi *Mobile DKT Jember* masih berantakan dan membingungkan” sebagai mana tercantum pada lampiran 3. Selain itu wawancara

yang dilakukan pada 13 Mei 2024 terhadap petugas pendaftaran rumah sakit didapatkan informasi bahwa, “masih banyak pasien yang kebingungan di bagian halaman *login*, karena pada bagian *password* menggunakan *text* tidak menggunakan tanggal lahir seperti saat mendaftar akun”. Hal tersebut tercantum pada gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Halaman Daftar dan Login Aplikasi *Mobile* DKT Jember

Gambar 1.1 menunjukkan tampilan pendaftaran akun di aplikasi *Mobile* DKT Jember yang tidak memerlukan *password*, melainkan hanya menggunakan nomor rekam medis dan tanggal lahir. Namun, saat *login*, sistem justru meminta pengguna untuk memasukkan nomor rekam medis dan *password*. Akibatnya, pengguna harus mendaftar akun lagi saat ingin login kembali, bukan menggunakan halaman login yang seharusnya. Selanjutnya, tidak tersedia *fitur* “lupa sandi” seperti pada umumnya aplikasi, melainkan hanya opsi untuk *reset password* menggunakan nomor rekam medis, yang tidak semua pasien pahami cara penggunaannya sebagaimana yang tercantum pada gambar 1.2. Menurut Ariadi & Akbar (2023), pada halaman *login* *fitur* “lupa kata sandi” berfungsi untuk memudahkan pengguna dalam mengakses kembali akun saat lupa kata sandi.



Gambar 1. 2 Halaman *Reset Password*

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa hanya ada *fitur reset password* menggunakan nomor rekam medis, hal ini menjadi kendala karena tidak semua pasien memahami atau memiliki akses mudah terhadap nomor rekam medis mereka. Bagi pengguna umum, terutama pasien yang tidak terbiasa dengan istilah atau sistem administrasi medis, cara ini menyulitkan proses pemulihan akun tanpa adanya *fitur* lupa sandi. Menurut Hardianti & Suhendi (2019), adanya *fitur* lupa *password* dapat mempermudah pengguna untuk melakukan perubahan password dan dapat memverifikasi melalui nomer handphone atau email yang telah didaftarkan saat pembuatan akun

Permasalahan selanjutnya yakni ketidaktersediaan informasi mengenai nomer antrean yang sedang dilayani, pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi hanya mendapatkan kode *booking* antrean pendaftaran bukan nomer antrean poli. Selain itu, kurangnya intergrasi antara sistem pendaftaran, rekam medis, dan layanan poliklinik. Menurut Utami *et al.* (2024), sistem antrean pendaftaran, rujukan, atau pengobatan yang dapat diakses dari rumah memungkinkan pasien menghindari kerumunan di ruang tunggu klinik serta menunggu giliran sambil tetap melakukan aktivitas lain di rumah. Berikut tampilan halaman jadwal antrean pada aplikasi.

Tgl Booking	Poli Tujuan	Kode Booking	*
22-04-2025	Poli Mata	13719 #1	
26-02-2025	Poli Mata	13719 #9	Batal
26-02-2025	Poli Mata	13719 #5	Batal
31-12-2024	Poli Penyakit Dalam	13719 #8	Batal
27-06-2024	Poli Mata	13719 #36	Batal

Gambar 1. 3 Halaman Jadwal Antrian

Pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan layanan Poli di Puskesmas mampu meningkatkan ketepatan dalam diagnosis serta mempercepat waktu pelayanan sehingga waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat (O. Setiawan & Syahril, 2024). Sebuah sistem akan memberikan manfaat optimal jika mampu memenuhi kebutuhan pengguna, serta mudah dan nyaman saat digunakan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap aspek *Usability* dilakukan melalui metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. Berdasarkan hasil identifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi, diperoleh sejumlah rekomendasi perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan menciptakan pengalaman pengguna (*User Experience*) yang lebih baik (Wulandari, 2023). Perancangan antarmuka pengguna dilakukan dengan pendekatan *User Centered Design (UCD)*, yaitu metode yang melibatkan pengguna secara langsung dalam proses pengembangan prototipe.

User Centered Design (UCD) merupakan pendekatan desain yang didasarkan pada pemahaman terhadap pengguna yang akan memakai produk tersebut. Artinya, desainer harus menempatkan fokus utama pada pengguna dan kebutuhannya di setiap tahapan proses perancangan. Secara umum, metodologi UCD mengacu pada standar internasional ISO 13407. Inti dari pendekatan ini adalah bahwa desain harus disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik

pengguna, bukan justru memaksa pengguna untuk menyesuaikan diri dengan desain yang dibuat (Wulandari, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian Yudhakesuma *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa, metode *User Centered Design* memiliki kelebihan dalam perancangan aplikasi karena menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Perancangan *User Interface / User Experience* (UI/UX) Pada Aplikasi *Mobile DKT* Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD) Di Rumah Sakit Baladhika Husada (DKT) Jember**”. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan rekomendasi atau upaya dalam pengembangan dan perbaikan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) menggunakan metode *User Centered Design* yang dapat meningkatkan *Usability* dari pengguna aplikasi *Mobile DKT* Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dirumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana Perancangan *User Interface / User Experience* (UI/UX) Pada Aplikasi *Mobile DKT* Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD) Di Rumah Sakit Baladhika Husada (DKT) Jember”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk merancang *User Interface / User Experience* (UI/UX) Pada Aplikasi *Mobile DKT* Menggunakan Metode *User Centered Design* (UCD) Di Rumah Sakit Baladhika Husada (DKT) Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi calon pengguna aplikasi *Mobile DKT* Jember di Rumah Sakit Baladhika Husada (DKT) Jember (*Plan the Human Centered process*).
2. Menganalisis konteks penggunaan aplikasi *Mobile DKT* Jember (*Specify Context of Use*).
3. Menganalisis desain berdasarkan kebutuhan pengguna dan organisasi (*Specify User and Organizational Requirements*).

4. Merancang solusi desain berupa prototipe antarmuka berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna aplikasi *Mobile DKT Jember (Produce Design Solution)*.
5. Mengevaluasi desain prototipe menggunakan metode SUS (*Evaluate Design*).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dengan adanya perancangan *User Interface* dan pengukuran *Usability* ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit
 - a. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi pengembangan terkait *User Interface / User Experience* pada aplikasi *Mobile DKT jember*
 - b. Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas *design User Interface* pada aplikasi *Mobile DKT Jember*
 - c. Semakin memberikan kemudahan pengguna dalam mengakses pelayanan dan informasi terkait aplikasi *Mobile DKT Jember*
2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai acuan untuk kajian dan pembelajaran yang berguna dalam pengembangan pendidikan dibidang rekam medis dan sebagai referensi yang nantinya akan berguna bagi peneliti selanjutnya
3. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan pengetahuan yang nyata terkait pengembangan *User Interface / User Experience* pada aplikasi berbasis *Mobile* serta sebagai sarana untuk menerapkan ilmu selama berada dibangku kuliah
4. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai studi kasus atau referensi dalam tugas akhir yang berhubungan dengan UI/UX atau pemngembangan aplikasi *Mobile*.