

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi menjadi hal yang wajib dilakukan oleh seluruh sektor usaha dalam upaya meningkatkan efektifitas, baik dari sisi perusahaan maupun konsumen. Jika tidak peka terhadap peluang pemanfaatan teknologi ini maka suatu bidang usaha akan tertinggal dengan pesaing lain. Pemanfaatan Teknologi Informasi pada bidang pelayanan kesehatan, telah dilakukan oleh berbagai fasilitas kesehatan tak terkecuali pada Rumah Sakit.[1]–[3]

Pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan di rumah sakit antara lain, pada pelayanan pendaftaran rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan *homecare*, pelayanan *telemedicine*, pelayanan pembelian dan pengiriman obat. Pelayanan kesehatan yang disebutkan di atas berbasiskan aplikasi *mobile* yang dapat diakses oleh pasien secara mandiri dan terintegrasi dengan sistem informasi yang ada pada rumah sakit. Berbagai pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pada pasien rumah sakit dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Salah satu Rumah Sakit yang berniat untuk memanfaatkan teknologi informasi dengan aplikasi kesehatan adalah Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran. Rumah Sakit Santa Elisabeth (RSSE) merupakan Rumah Sakit Swasta Tipe D yang dikelola oleh Yayasan Panti Rapih. RSSE merupakan salah satu Rumah Sakit tertua yang telah melayani sejak tahun 1927 [4]. Lokasi Rumah Sakit ini beralamat di

Bambanglipuro, Bantul, Yogyakarta, berada satu kompleks dengan Gereja Hati Kudus Tuhan Yesus yang sekaligus tempat wisata rohani Candi Ganjuran.

Tingkat akreditasi yang didapat oleh RSSE adalah tingkat tertinggi atau tingkat paripurna yang diperoleh dari KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit). Pelayanan utama yang dapat dilakukan di RSSE adalah : Rawat Jalan, Rawat Inap, *Homecare*, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Apotek, dan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Saat ini terdapat beberapa Rumah Sakit Swasta lain dan Rumah Sakit Umum Daerah yang berlokasi tidak jauh dengan RSSE, yang tidak dapat dipungkiri jika saling bersaing untuk mendapatkan pasien. Salah satu cara untuk memperbanyak jumlah kunjungan pasien lebih banyak lagi adalah dengan cara meningkatkan fasilitas pelayanan , termasuk pelayanan pada rawat jalan dan rawat inap [5], [6]. Pelayanan yang masih bisa ditingkatkan lagi pada RSSE adalah pada proses pendaftaran pasien[7].

Pelayanan proses pendaftaran pasien di RSSE saat ini masih dengan cara menghubungi via telepon, pesan *whatsapp* atau datang langsung ke bagian pendaftaran pasien. Proses pendaftaran ini akan lebih mudah dilakukan oleh pasien jika menggunakan aplikasi *mobile*[8]. Melalui aplikasi *mobile* ini pasien tidak hanya dapat mendaftar secara mandiri, tetapi juga akan mendapatkan informasi jadwal pemeriksaan, pengingat jadwal pemeriksaan, kamar rawat inap yang tersedia, tagihan pemeriksaan, pemanggilan ambulans dan lain-lain [9].

Perancangan desain aplikasi mobile RSSE ini akan terbatas pada tampilan *user interface* dan *user experience*. Metode yang digunakan adalah “*Design Thinking*”,

yaitu metode untuk *merancang user experience*, yang berfokus dalam penyelesaian masalah dari sisi pengguna [10]. Dalam tahap testing akan menggunakan metode usability testing, dengan mengadaptasi kuesioner MAUQ (*mHealth App Usability Questionnaire*).

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan masukan terhadap manajemen RSSE dalam pengembangan pelayanan. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan pasien, meningkatkan kepuasan pasien, dan membuat pasien dapat berkunjung ulang untuk berobat di RSSE. Selain itu diharapkan aplikasi ini dapat membuat nilai tambahan pada saat akreditasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh KARS[11].

## **1.2. Rumusan Masalah**

Saat ini pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth mengalami kesulitan jika ingin melakukan pendaftaran pemeriksaan rawat jalan karena pasien harus datang secara langsung di *customer service* atau menghubungi melalui *whatsapp* atau telepon. Pasien juga merasa kesulitan jika ada perubahan jadwal pemeriksaan, sehingga pasien harus menunggu dalam waktu yang lama. Jika ada perubahan jadwal pemeriksaan, karyawan Rumah Sakit juga merasa membutuhkan banyak waktu untuk menghubungi seluruh pasien dan mengkonfirmasi jadwal.

Untuk memenuhi keluhan pasien dan pihak rumah sakit di atas, diperlukan solusi, salah satunya adalah penggunaan teknologi informasi dengan penggunaan aplikasi kesehatan mobile. Aplikasi kesehatan saat ini terus berkembang dan saat ini sedang memasuki era aplikasi kesehatan 4.0 atau *healthcare 4.0*. Pada penelitian

ini akan berfokus untuk merancang desain *user interface* dan *user experience* serta usulan fitur-fitur untuk mendukung pelayanan rumah sakit pada pasien.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Penelitian yang telah dilakukan ini digunakan untuk membantu memecahkan masalah yang ada pada latar belakang dan rumusan masalah yaitu :

Bagaimana Desain UI/UX Menggunakan *Design Thinking* pada Aplikasi Pemesanan Rawat Jalan RS Santa Elisabeth Bantul ?

### **1.4. Batasan Masalah**

Untuk berfokus pada masalah yang ada, penelitian ini memiliki batasan masalah, yaitu :

- a. Perancangan terbatas pada desain *user interface* dan *user experience*
- b. Penggunaan metode *design thinking* dalam perancangan desain
- c. Data pengujian diperoleh dari pasien RSSE umur 17 hingga 52 tahun.
- d. Hasil pengujian tidak dilakukan perbaikan pada penelitian ini, tetapi sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya

### **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **Tujuan Penelitian**

- a. Merancang *user interface* dan *user experience* pada aplikasi kesehatan menggunakan metode *design thinking*.

- b. Mengetahui efektivitas desain *user interface* dan *user experience* yang telah dirancang dengan melakukan pengujian pada pasien RSSE

### **Manfaat Penelitian**

- a. Memberikan kontribusi *desain user interface* dan *user experience* pada bidang kesehatan dalam pengembangan Aplikasi Kesehatan
- b. Memberikan masukan kepada manajemen RSSE untuk memanfaatkan teknologi Aplikasi Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan di RSSE

