

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peningkatan teknologi yang sangat pesat di masa sekarang membuat semua sektor bidang membutuhkan peranan dari teknologi itu sendiri agar membantu penyebaran informasi dengan cepat. Salah satunya, sektor kesehatan membutuhkan teknologi agar meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah DOK II Papua merupakan salah satu instansi pemerintah daerah dalam pelayanan kesehatan yang juga menggunakan peranan dari teknologi. Salah satu peranan teknologi yang digunakan adalah *website* [rsud.papua.go.id/](http://rsud.papua.go.id/) sebagai media informasi kepada pengunjung laman yaitu pasien. Dalam *website* sistem informasi dibidang kesehatan aspek desain merupakan salah satu aspek yang penting bagi kenyamanan pengguna. *User interface* dan *User experience* merupakan salah satu aspek *website* yang perlu untuk dikembangkan dan diperbaharui seiring perkembangan zaman agar dapat memiliki tampilan estetika dan pengalaman sehingga dirasa puas oleh pengguna.

Proses penyebaran informasi melalui situs *website* RSUD DOK II Jayapura memiliki manfaat agar pengunjung laman dapat mengetahui informasi-informasi RSUD DOK II Jayapura seperti, profil, fasilitas, Alur Pelayanan, kapasitas, daftar dokter, daftar dokter spesialis, hak dan kewajiban pasien, asuransi, kontak, waktu berkunjung, dan waktu pendaftaran. Namun pada kenyataannya *website* [rsud.papua.go.id/](http://rsud.papua.go.id/) masih informasi yang tidak sesuai sehingga dirasa akan mengganggu kenyamanan dan pengalaman pengguna dalam mendapat informasi-informasi terkait RSUD DOK II Jayapura.

Berdasarkan masalah yang dilihat langsung dari *website* tersebut, memunculkan ide untuk mendesain *User interface/User experience website* yang berkompeten dan sesuai dengan peranannya dengan menggunakan pendekatan *Design thinking*.

Dalam mendapat informasi terkait RSUD DOK II Jayapura. *Design thinking* merupakan suatu metode dalam desain yang berisikan 5 tahapan dalam pendekatannya agar mendapatkan *output* yang tersusun atas banyak kolaborasi ide [1].

Oleh karena itu pendekatan *Design Thinking* pada tampilan *interface Website* RSUD DOK II Jayapura dilakukan agar hasil pembaharuan *website* ini diharapkan nantinya dapat diterima oleh pihak instansi juga oleh pasien dengan baik. Juga diharapkan, dapat membantu segala aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan di bidang kesehatan pada RSUD DOK II Jayapura. Pembaharuan ulang *website* ini bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan *website* sehingga informasi yang diterima nantinya akan akurat dan mudah untuk diperoleh.

Selain menjadikan tampilan yang mudah dan intuitif bagi pengunjung laman yaitu pasien. *Website* ini juga diharapkan menjadi manfaat bagi instansi dalam pekerjaan pelayanan pada masyarakat dibidang kesehatan. Penulis menggunakan *usability testing* sebagai metode mendapatkan data mengenai *experience* pengguna pada saat pembaharuan ulang telah dibuat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, maka rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana memperbaharui ulang *User interface website* RSUD DOK II Jayapura dengan menerapkan metode *design thinking* agar pengguna mendapatkan *User interface* yang informatif, ramah pengguna dan intuitif.

### **C. Batasan Penelitian**

Mengacu pada konteks dan permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini, perancangan antarmuka pengguna pada sistem disusun dengan menetapkan batasan masalah guna memberikan arahan yang jelas pada penelitian ini. Beberapa batasan yang diterapkan mencakup:

1. Penelitian ini mencakup pengelolaan informasi terkait RSUD DOK II Jayapura
2. Penelitian ini mencakup perancangan desain *prototype* tidak sampai pada pembangunan sistem.
3. Penelitian ini mencakup pembaharuan ulang *user interface* dan *user experience*
4. Penjelasan ini mencakup pendekatan *design thinking* sebagai metode pembuatan *User interface*
5. Pada penelitian ini peranan *user persona* hanya mempresentasikan pengunjung rumah sakit

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan analisis rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya, oleh karena itu didapat tujuan dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Memperbaharui ulang *User interface* dan *User experience website* RSUD DOK II Jayapura agar dirasa ramah pengguna, intuitif, dan informative oleh pengguna.
2. Mengetahui pendekatan *design thinking* dalam pembaharuan ulang tampilan *website* sehingga pengalaman dan tampilan *website* menjadi bermanfaat bagi pengguna.
3. Membandingkan *User interface/User experience* yang menggunakan pendekatan *Design thinking* dengan tampilan yang ada saat ini.

### **E. Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan untuk memperbaharui dan meningkatkan design *User Interface* pada *website* RSUD DOK II Jayapura yaitu *Design Thinking* dengan *System Usability Scale* guna mengukur dan menguji evaluasi

*usability*. Tahapan awal dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah studi pustaka untuk mengkaji dan memahami metode *Design Thinking* secara keseluruhan. Tahapan selanjutnya adalah penyebaran kuesioner SUS yang diujikan terhadap *website* sebelum dibaharui sehingga identifikasi masalah pada tahapan berikutnya dapat sesuai dengan keinginan pengguna. Tahapan rancangan dengan pendekatan *Design Thinking* dilakukan sebagai berikut:

1. *Empathize*

Pada tahapan ini penulis melakukan penggalian informasi yang akan dianalisis serta dikelompokkan sesuai dengan permasalahan yang ada, sehingga inti masalah dapat diidentifikasi. Penggalian informasi dilakukan menggunakan penyebaran kuesioner SUS terhadap *website* sebelum diperbaharui yang berisikan *task scenario* sehingga nantinya akan didapatkan nilai skor SUS dan *feedback* dari responden.

2. *Define*

Berdasarkan hasil yang didapat dari tahapan sebelumnya identifikasi dan pendefinisian masalah dilakukan pada tahapan ini. Sehingga penulis dapat memposisikan diri sebagai pengguna. Tahapan ini berguna agar tahapan-tahapan selanjutnya lebih efektif dan tepat sasaran.

3. *Ideate*

Pada tahapan ini ide-ide dihasilkan berdasarkan informasi yang diperoleh dari tahap sebelumnya, yang bertujuan untuk menanggapi permasalahan dan kebutuhan pengguna. Ide yang sudah didapat dijadikan solusi atas masalah yang sudah didapat sehingga berguna bagi perancangan agar perancangan nantinya mendapatkan hasil yang paling sesuai.

#### 4. *Prototype*

Dengan ide-ide yang sudah dibuat sebelumnya diubah menjadi desain rancangan berupa *prototype low-fidelity* dan *high-fidelity* dengan peningkatan-peningkatan serta perubahan dari *user interface* pada *website* sebelumnya. Pada tahapan ini penulis menggunakan Balsamiq-*Wireframes* untuk *prototype low-fidelity* dan Figma untuk *prototype high-fidelity*.

#### 5. *Test*

Tahapan ini merupakan pengujian dan evaluasi terhadap *prototype* yang sudah dibuat pada tahapan sebelumnya dengan harapan memperoleh *feedback* dan nilai evaluasi dari pengguna. Pengujian pada tahapan ini menggunakan kuesioner SUS sehingga didapatkan respon dari pengguna terkait *prototype website* setelah diperbaharui.

### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Tugas Akhir mengenai Pembaharuan UI/UX disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam BAB I yang merupakan pendahuluan, terdapat informasi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta batasan masalah yang digunakan untuk mengarahkan dan membatasi ruang lingkup penelitian ini. Selain itu, dijelaskan pula metode penelitian yang akan digunakan serta sistematika penulisan yang menjadi panduan dalam menyusun laporan Tugas Akhir.

#### 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II yang merupakan tinjauan pustaka berisikan literasi-literasi mengenai penelitian yang berhubungan dengan topik yang diangkat mengenai pendekatan *Design thinking* pada pembaharuan ulang UI/UX.

### 3. BAB III LANDASAN TEORI

Pada BAB III yang merupakan landasan teori berisikan teori-teori mengenai topik yang ditulis sehingga dijadikan landasan atau acuan dasar dalam hasil dan pembahasan. Teori-teori yang diperoleh didapatkan dari jurnal, buku, artikel dan sumber-sumber lainnya.

### 4. BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN EKSPERIMEN

Pada BAB IV yang merupakan analisis dan perancangan eksperimen berisikan mengenai penjelasan detail mengenai kebutuhan serta perancangan penelitian yang terdiri atas kebutuhan responden, kuesioner, alat serta pemaparan mengenai metode pengujian yang digunakan beserta hasil pengujian terhadap desain sebelum dilakukannya pembaharuan.

### 5. BAB V HASIL EKSPERIMEN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB V yang merupakan Hasil Eksperimen dan Pembahasan berisikan mengenai penjelasan detail dalam implementasi pendekatan *Design thinking* dalam pembaharuan ulang UI/UX. Serta pemaparan mengenai hasil pengujian dan perbandingan desain yang telah dibuat dengan desain sebelumnya.

### 6. BAB VI PENUTUP

Pada BAB VI yang merupakan penutup berisikan penjelasan rinci mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta saran-saran bagi penelitian selanjutnya.