

PERANCANGAN WEBSITE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP

Heni Wahyuni¹, Donny Trihandndo S.ds², M.ds ; Siska Noviaristanti S.si³

¹Desain Komunikasi Visual, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom

¹heni.heniwahyu.wahyu@gmail.com

Abstrak

ABSTRAK PERANCANGAN WEBSITE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP Oleh : Heni Wahyuni NPM : 109300070 Persaingan bisnis yang ada pada saat ini tidak hanya berlaku untuk perusahaan atau lembaga profit saja, melainkan lembaga non profit yang memberikan kesejahteraan konsumen sebagai tujuan utamanya seperti rumah sakit juga mengalami persaingan yang sangat ketat. Dalam peran ini, kemampuan perusahaan dalam berkompetisi sangat penting guna kelangsungan hidup dan kesejahteraan anggota, perusahaan maupun konsumen rumah sakit itu sendiri. Ditambah lagi, konsumen yang ada pada saat ini sangat selektif dan cermat dalam pengambilan keputusan khususnya tentang hal - hal yang berkaitan dengan keselamatan jiwa dan raganya. Mereka menuntut pelayanan yang benar-benar memberikan solusi terhadap apa yang menjadi kebutuhan dan permasalahan mereka. Salah satu pelayanan untuk kepuasan konsumen yang dapat dilakukan sebuah institusi layanan masyarakat seperti rumah sakit adalah memanfaatkan perkembangan teknologi berupa website. Dengan bantuan teknologi, akses terhadap data/informasi yang tersedia dapat berlangsung dengan cepat dan tepat. Sehingga dengan pemanfaatan website, pencarian informasi dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Website yang menjawab kebutuhan rumah sakit dan konsumen adalah website informasi dan komunikasi. Untuk menciptakan user experience, diperlukan tampilan visual yang menyenangkan dan dapat menghasilkan sebuah website yang interaktif sehingga tidak membosankan dan banyak hal dapat dilakukan ke dalam situs. Hal ini diwujudkan melalui konsep kreatif yang dirancang serta penerapan warna yang kuat pada identitas website Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. Kata Kunci : Website, Teknologi Informasi, Rumah Sakit, Persaingan Bisnis, user experience

Telkom
University

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan suatu institusi yang memberikan layanan kepada masyarakat diantaranya pelayanan medis, penunjang medis, pelayanan dan asuhan keperawatan, rujukan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta melakukan administrasi umum dan keuangan. Indonesia sendiri menggolongkan rumah sakit menjadi rumah sakit pemerintah (nonprofit) dan rumah sakit swasta (profit). Perbedaan keduanya terlihat jelas dari prinsip dimana rumah sakit profit bertujuan menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya dan berusaha untuk mempunyai kemampuan yang cukup dalam mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan lingkungannya. Rumah sakit pemerintah yang umumnya nonprofit merupakan perwujudan dari usaha Negara (pemerintahan) dalam mensejahterakan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mempunyai anggaran khusus yang diberikan kepada rumah sakit pemerintah yang bersifat nonprofit.

Dari dua jenis rumah sakit yang ada, mengakibatkan adanya persaingan antara rumah sakit pemerintah dengan swasta yang ada pada satu lingkup. Kualitas pelayanan menjadikan poin utama yang berpengaruh terhadap kesejahteraan konsumen maupun kelangsungan rumah sakit terkait. Sebagai rumah sakit pemerintah, ada beberapa masalah yang seringkali timbul. Diantaranya adalah kemampuan rumah sakit yang tidak mencukupi untuk memenuhi misi sosialnya (menyembuhkan pasien, memberi penyuluhan, dll), misalnya mutu pelayanan yang rendah. Ditambah lagi, banyaknya konsumen cerdas yang cermat dalam pengambilan keputusan tentang kesejahteraan hidupnya. Jika konsumen lebih memilih rumah sakit pesaing, tentu kesejahteraan rumah sakit terkait juga merosot.

Salah satu kriteria pelayanan rumah sakit yang dibutuhkan dan menjadi pilihan pertama konsumen/masyarakat adalah dengan memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya yang dibutuhkan oleh konsumen. Perkembangan teknologi berperan penting dalam hal ini karena masyarakat (konsumen) yang ada sangat bergantung pada teknologi guna mempermudah kegiatan atau kesibukan yang dijalankan.

Seperti yang diungkapkan oleh Robin Landa dalam bukunya *Graphic Design Solutions, Website* terdiri dari berbagai jenis, diantaranya adalah layanan organisasi, promosi, transaksi, iklan, kampanye serta sumber berita. (2006 : 327). Salah satu jenis *website* yang akan dibahas oleh penulis yaitu *website* layanan organisasi. Dalam hal ini adalah organisasi layanan masyarakat berbentuk rumah sakit. Di Indonesia, layanan situs untuk layanan masyarakat khususnya rumah sakit masih jarang ditemui. Kebanyakan dari konsumen melakukan transaksi dari mencari informasi hingga pendaftaran dilakukan secara manual. Tentu saja hal ini lebih banyak menguras waktu mereka dalam mengantre. Berdasar pada masalah ini, diperlukan adanya eksistensi sebuah situs layanan kesehatan masyarakat yang menyajikan informasi seputar rumah sakit terkait guna menciptakan efisiensi terhadap layanan institusi.

Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap (RSUD Cilacap) merupakan sebuah rumah sakit yang terletak di Kota Cilacap. Rumah sakit ini merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam pelayanan kesehatan yang kegiatannya melibatkan dokter, perawat, pasien dan keluarganya, rekanan pemasok serta masyarakat luas. Sistem rawat inap maupun rawat jalan yang berada pada RSUD Cilacap menangani pasien dengan berbagai macam penyakit yang dideritanya. RSUD Cilacap juga merupakan rumah sakit yang juga berfungsi sebagai pusat pendidikan, pelatihan, penelitian serta pengembangan dari kajian rumah sakit tersebut. Rumah sakit ini juga sering menjadi rujukan untuk tindakan pasien selanjutnya dari puskesmas ataupun klinik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal, RSUD Cilacap belum memiliki situs yang dapat menyelesaikan masalah pelayanan (antrean panjang dan memakan waktu) serta dapat memperkuat *brand* maupun *positioning* instansi. Untuk itu, dibutuhkan solusi untuk menciptakan situs RSUD Cilacap yang dapat memberikan informasi maupun fasilitas layanan rumah sakit yang bersifat interaktif sehingga pasien yang terhubung dalam *website* tetap merasakan keramahan pelayanan seperti pada rumah sakit serta menciptakan *user experience*.

Experience yang ditawarkan untuk pelanggan atau konsumen RSUD Cilacap dalam *website* yang akan dirancang penulis dapat berupa layanan pendaftaran/reservasi baik rawat jalan atau rawat inap dengan mengetahui jumlah kamar yang kosong, dokter yang ada pada waktu itu atau pada pada waktu tertentu, sebagai media pemasaran dan informasi, dll secara *online* serta

menyediakan layanan konsultasi pasien atau konsumen secara *online*. Dengan adanya fasilitas konsultasi secara *online*, diharapkan pelanggan dapat berkomunikasi atau berkonsultasi dengan dokter atau pihak terkait tanpa harus membuang waktu antri dan melakukan registrasi manual. Pelayanan seperti ini tentu saja belum dimiliki oleh RSUD Cilacap. *Experience* yang diberikan oleh *website* RSUD Cilacap seperti ini juga berdampak pada loyalitas pelanggan. Untuk itu dalam tugas akhir ini penulis melakukan riset dan perancangan *website* pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

1.2 Permasalahan

Permasalahan yang ditemukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap dapat diketahui melalui analisis sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

- a. Banyaknya pesaing dalam dunia kesehatan (rumah sakit) bersifat profit maupun non profit yang pesat menjadikan konsumen menuntut institusi layanan masyarakat untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Untuk itu, setiap rumah sakit sebagai institusi layanan kesehatan masyarakat dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dan bersaing guna menjadi rumah sakit rujukan utama.
- b. Semakin banyaknya konsumen pintar yang ada, sehingga rumah sakit dituntut dapat memberikan informasi dan promosi yang *real time*. Sehingga rumah sakit dapat mengimbangi kegiatan konsumen atau pelanggan yang sudah dapat memilih mana yang menjadi prioritas dan dapat mensejahterakan mereka.
- c. Belum ada layanan atau fasilitas komunikasi konsumen melalui media *online* seperti *website* yang ada di RSUD Cilacap.

1.2.2 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang *website* untuk Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap?

1.3 Ruang Lingkup

Karena luasnya dan banyaknya teknologi yang diterapkan oleh rumah sakit, maka diperlukan batasan masalah sebagai ruang lingkup pelaksanaan tugas akhir. Ruang lingkup tersebut diantaranya : perancangan *website* ini hanya berfokus pada fungsi dan desain *website* pada RSUD Cilacap. Artinya,

perancangan *website* yang dilakukan oleh penulis tidak membahas tentang program atau teknik maupun sistem yang digunakan maupun yang menyertai desain *web* yang ada di RSUD Cilacap. Selain itu, *website* ini pada tahapan perancangannya hanya sampai pada tahap *testing non-online*.

Perancangan *website* RSUD Cilacap ini membahas tentang pendaftaran dan informasi serta pelayanan yang ada di RSUD Cilacap. Pendaftaran secara *online* selain dilakukan oleh konsumen perorangan yang dapat mengakses internet, juga diperuntukkan kepada petugas puskesmas/klinik yang akan merujuk pasien di RSUD Cilacap.

Selain yang disebutkan sebelumnya, perancangan *website* RSUD Cilacap ini juga diperuntukkan bagi siapapun (*stakeholder*) yang menginginkan informasi atau pelayanan secara cepat, tepat dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

- Geografi
Mencakup seluruh daerah kabupaten dan kota Cilacap baik masyarakat yang menetap atau pengunjung.
- Demografi
Pria dan wanita usia 15 – 50 tahun, termasuk dalam kalangan pelajar maupun mahasiswa, pekerja atau karyawan RSUD Cilacap maupun instansi lainnya dengan kemampuan ekonomi menengah ke atas.
- Psikografi
Untuk konsumen atau pelanggan yang menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien serta paham akan teknologi.

Batasan waktu untuk perancangan *website* RSUD Cilacap yang mencakup penelitian/riset hingga pembuatan adalah dimulai dari bulan maret 2013 hingga bulan juni 2013.

1.4 Tujuan Perancangan

Tujuan perancangan yang penulis lakukan adalah untuk menghasilkan rancangan *website* instansi layanan masyarakat dengan visualisasi yang interaktif dan dapat menciptakan *user experience*.

1.5 Cara Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dengan validitas yang tinggi, penulis melakukan 4 (empat) cara pengumpulan data, yaitu :

a. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi untuk mendapatkan data-data secara tertulis berdasarkan buku-buku, literatur, jurnal, media cetak maupun *online* serta karya ilmiah yang berhubungan dengan desain *website* sebagai teori maupun referensi desain.

b. Observasi

Observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap rumah sakit yang menjadi objek tugas akhir serta pengamatan visual mengenai *website* interaktif yang sejenis.

c. Wawancara

Untuk mendapatkan validitas data, penulis melakukan wawancara yang ditujukan kepada pelanggan internal maupun eksternal RSUD Cilacap serta narasumber yang berkaitan dengan perancangan *website* untuk institusi pelayanan masyarakat khususnya pada rumah sakit.

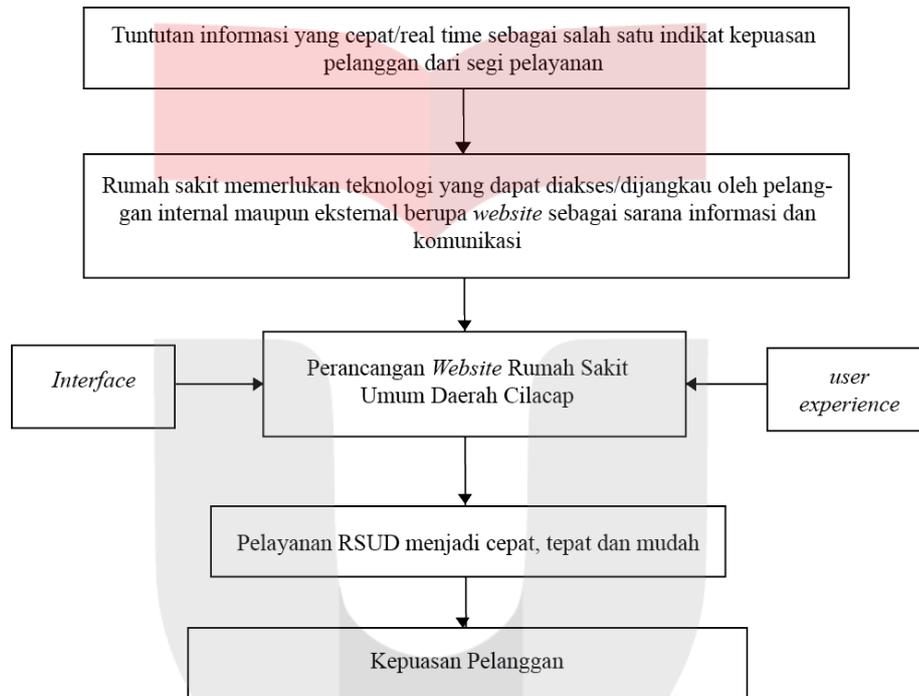
d. Kuesioner

Kuesioner dilakukan kepada pelanggan atau masyarakat, kuesioner ini dilakukan secara manual dan digital (*online*). Tujuannya adalah mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya tentang pengalaman seperti apa yang diinginkan konsumen terhadap suatu rumah sakit khususnya RSUD Cilacap serta mendapatkan profil konsumen sebagai data dalam perancangan *website* RSUD Cilacap.

Telkom
University

1.6 Skema Perancangan

Alur perancangan *website* RSUD Cilacap dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Skema Perancangan
(Sumber : Penulis)

1.7 Pembabakan

a. Bab I Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah mengenai sistem informasi dan komunikasi berbasis *web* yang akan diterapkan pada RSUD Cilacap untuk mempermudah aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan internal maupun eksternal.

b. Bab II Dasar Pemikiran

Menjelaskan teori atau landasan pemikiran tentang teori desain *website* serta teori tentang sistem informasi dan komunikasi visual berbasis *web* yang diterapkan pada dunia kesehatan.

c. Bab III Data dan Analisis Masalah

- Data

Membahas tentang gambaran umum rumah sakit, struktur organisasi, uraian tugas, pelayanan dan fasilitas, visi dan misi serta objek uraian tentang perancangan sistem informasi dan komunikasi berbasis *web* pada bidang kesehatan.

- Analisis

Membahas tentang gambaran umum sistem informasi dan komunikasi berbasis *web* pada dunia kesehatan serta sistem aplikasi yang digunakan.

d. Bab IV Konsep dan Hasil Perancangan

Berisikan tentang penjelasan konsep-konsep yang digunakan dalam perancangan sistem informasi dan komunikasi berbasis *web* pada RSUD Cilacap. Pada bab ini juga menjelaskan dan menunjukkan penerapan visualisasi pada media.

e. Bab V Penutup

Berisikan penutup yang berisikan simpulan berdasarkan hasil perancangan, penelitian dan perumusan masalah yang ditetapkan oleh rumah sakit serta memberikan perbaikan berupa saran-saran yang dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan sistem informasi dan komunikasi berbasis *web* pada rumah sakit dan juga membantu penulis dalam mencapai tujuan dari perancangan tugas akhir.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perancangan tugas akhir ini dibuat untuk merancang sebuah situs informasi dan komunikasi untuk institusi layanan masyarakat berupa rumah sakit dengan visualisasi yang interaktif, sehingga pengunjung dapat mengakses fasilitas layanan rumah sakit melalui *website* secara mudah dan menyenangkan. Rancangan *website* Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap ini merupakan penyegaran dari fasilitas yang ada di RSUD Cilacap sebagai bentuk pelayanan terbaik kepada konsumen juga sebagai penyesuaian diri rumah sakit terhadap perkembangan teknologi dan globalisasi yang ada.

Temuan yang didapatkan penulis dalam perancangan *website* ini adalah proses pelayanan *online* (melalui *website*) berlangsung lebih cepat jika dibandingkan dengan layanan manual yang harus mengikuti alur yang diterapkan dalam RSUD Cilacap. Selain itu, pada *website* ini juga rumah sakit dapat mencari pemasukan diluar anggaran yang diberikan pemerintah dengan menyediakan *space* iklan pada halaman *website*. Ide besar yang penulis gunakan dituangkan dalam konsep kreatif, yaitu dengan membuat karakter atau maskot yang bersifat dinamis, ramah serta cerdas. Karakter ini terletak pada setiap halaman *website* dan dapat memberikan informasi kepada pengunjung ketika pengunjung mendekati gambar karakter.

5.2 Saran

Penulis mendapat saran berupa masukan dari dosen pembimbing maupun penguji pada saat sidang akhir, yaitu :

- a. Penulisan laporan lebih dikerucutkan lagi, sehingga maksud dan tujuan tercapai.
- b. Menghindari pengulangan kalimat yang ada. Sehingga, bahasa dalam kalimat menjadi lebih efisien.
- c. Antara hasil perancangan dengan teori harus dikaitkan dengan jelas.
- d. Penulis disarankan untuk lebih detail pada bahasa maupun visualisasi yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Y. (2003). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta, Universitas Indonesia.
- Barfield, Lon. (2004). *999 Logo Design Elements*, Rockport Publishers, Inc.
- Bayer, Herbert; et.al. (2009). *Graphic Design Theory-Reading from the Field*, England, Princeton Architectural Press.
- Darmaprawira, Sulasmi W A. (2002). *Warna, Teori dan Kratifitas Penggunaanya*. Bandung, ITB.
- Harris, Robbert W. (2007). *The Element of Visual Style*, Massachusetts, Rockport Publishers, Inc.
- Hembree, Ryan. (2008). *Design for New Media*, England, Pearson Education Limited.
- Komputer, Wahana. (2012). *Membangun Web Interaktif dengan Adobe Dreamweaver CS5.5, PHP & MySQL*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Kusrianto, Adi. (2009). *Pengantar Desain Komunikasi Visual*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Landa, Robin. (2005). *Graphic Design Solution*, New York, Thomson Delmar Learning.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi*. Bandung, Rosda.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung, Rosda.
- Roberts, Mary Lou; et.al. (2008). *Internet Maketing Integrating Online & offline Strategies*, United State, Cengage Learning.
- Rustan, Surianto. (2009). *Layout : Dasar dan Penerapannya*, Jakarta, Gramedia.
- Ryan, William E. and Conover, Theodore E. (2004). *Graphic communications Today*, New York, Thomson Delmar Learning.
- Safanayong, Yongky. (2006). *Desain Komunikasi Visual Terpadu*, Jakarta Barat, Arte Intermedia.
- Samara, Timothy. (2007). *Design Elements A Graphic Style Manual*, Beverly, Massachusetts, Rockport Publishers, Inc.
- Sarwono, Jonathan; et.al. (2007). *Metode Riset untuk Desan Komunikasi Visual*, Yogyakarta. Penerbit Andi
- Sihombing, Danton. (2001). *Tipografi dalam Desain Grafis*, Jakarta, Gramedia.

Simmons, Christopher. (2006). *Color Harmony*, Massachusetts, Rockport Publishers, Inc.

Suyanto, Asep Herman. (2006). *Step by Step Web Design Theory and Practice*, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Yusup, Pawit M.dan Subekti, Priyo. (2010). *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi*, Jakarta, Prenada Media Group.

Sumber online :

<http://abdulghanni.blogspot.com/>, diakses pada 14 Mei 2013, 07 : 45 WIB.

<http://blog.uad.ac.id/damarpm/2012/05/30/konsep-dasar-desain-web/>, diakses pada 03 Juni 2013, 12 : 31 WIB.

<http://healthiskesehatan.blogspot.com/>, diakses pada 22 April 2013, 10 : 46 WIB.

<http://jombangtkj.blogspot.com/2009/03/tutorial-coreldraw-bagian-4.html>, diakses pada 04 Juni 2013, 08 : 49 WIB

<http://www.behance.net/>, diakses pada 22 Maret 2013, 18 : 04 WIB.

<http://www.carbonica.org/>, diakses pada 10 Juni 2013, 09 : 44 WIB.

<http://www.convax.com/portfolio/samplestuff-wordpress/>, diakses pada 03 Juni 2013, 13 : 44 WIB.

<http://www.crh.org/>, diakses pada 11 Mei 2013, 09 : 44 WIB.

<http://www.goldhawklabs.com/home/post/any-company-can-be-described-in-9-building-blocks>, diakses pada 10 juni 2013, 07 : 57 WIB.

<http://www.indofolio.com/>, diakses pada 03 Juni 2013, 12 : 34 WIB.

<http://www.pertaminahospital.com/>, diakses pada : 11 Mei 2013, 10 : 17 WIB.

<http://www.thebodyshop.co.id/>, diakses pada 03 Juni 2013, 12 : 03 WIB.

<http://www.vidanthealth.com/>, diakses pada 11 Mei 2013, 11 : 01 WIB.

www.amazon.com, diakses pada 03 Juni 2013, 12 : 05 WIB.

www.tulisan.com, diakses pada 06 Juni 2013, 12 : 20 WIB.

www.wakaganggaresort.com, diakses pada 03 Juni 2013, 12 : 03 WIB.

www.webcomfort.com, diakses pada 03 Juni 2013, 12 : 00 WIB.

