

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Aspek terpenting dan telah menjadi kebutuhan primer dalam kehidupan adalah kesehatan, oleh karena itu tuntutan akan pelayanan kesehatan yang optimal dari masyarakat sangat tinggi. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat (Dinas Kesehatan Kota Semarang, 2018).

Rumah sakit merupakan tempat di mana masyarakat akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kehadiran rumah sakit di tengah masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai pusat komunikasi masyarakat. Maka untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, diperlukan fasilitas, sarana dan prasarana kesehatan dan pelayanan yang standard dan memadai (Resmadi, Murdowo, dkk., 2021). Media informasi merupakan sebuah sarana yang dapat menyalurkan informasi pelayanan kesehatan rumah sakit kepada pasien selaku penerima informasi. Penggunaan media informasi ini dapat menjawab apa yang dibutuhkan pasien. Selain itu, media informasi juga berfungsi sebagai pengarah pemberi instruksi, peringatan, dan pedoman dalam mempermudah kehidupan manusia (Coates & Ellison, 2014).

RSUD Meuraxa merupakan salah satu rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan menjadi salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kota Banda Aceh. Dalam hal publikasi, RSUD Meuraxa menggunakan media sosial *Instagram* dan *website* sebagai media informasi pelayanan kesehatan. Penggunaan *website* sebagai sarana informasi melengkapi tersedianya layanan pasien yang cepat, responsif, dan terpercaya.

Setelah melakukan wawancara dengan kepala Sub Bagian Humas RSUD Meuraxa, hasil wawancara dinyatakan bahwa, kebanyakan pasien yang berobat itu adalah orang tua/lansia. Dikatakan kalangan pasien usia tua ini kurang mengerti

akan prosedur pelayanan rumah sakit. Alasannya, kurang mengenal literasi digital dan teknologi. “Jangankan pasien, kita pihak rumah sakit aja ada juga yang tidak cakap dalam menggunakan teknologi”. ujar Iga Herlita (kepala Sub Bagian Humas RSUD Meuraxa). Dan berdasarkan data rekap jumlah kunjungan RSUD Meuraxa tahun 2022, klasifikasi pengunjung terbanyak didominasi oleh orang tua, dengan kalkulasi golongan 45-64 tahun berjumlah 4.060 pasien, dan golongan >65 tahun berjumlah 2.161 pasien.

Dikutip dari *Indotelkom.com* dengan judul berita “Generasi tua banyak kesulitan hadapi tantangan teknologi”, 13 Juni 2019. Dikarenakan tidak tumbuh dengan teknologi, generasi tua mengalami kesulitan menghadapi tantangan teknologi. Generasi yang lebih tua merasa tidak nyaman menggunakan teknologi layaknya milenial. Kemudian dilansir oleh *DataIndonesia.id*, pengguna Instagram terbanyak ialah kelompok umur 25-34 tahun dengan persentase 31,6% dan usia 18-24 tahun sebanyak 30,1%. Sementara itu, proporsi pengguna Instagram yang berusia 55-65 tahun ke atas hanya 5,8%.

Berdasarkan indeks pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (IP-TIK) yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik, Aceh berada dalam kategori provinsi dengan nilai indeks terendah yakni dibawah 4,69. Hal ini menunjukkan pembangunan TIK di wilayah Aceh relatif rendah.

Maka, penggunaan *website* dan media sosial sebagai sarana informasi kurang tepat untuk sebagian kalangan. Padahal berdasarkan data kunjungan rumah sakit, klasifikasi pasien terbanyak didominasi oleh usia tua. Jika sistem sudah siap, namun sumber daya manusia belum siap maka akurasi yang tercipta tidak berjalan dengan baik.

Menyikapi hal tersebut, diperlukannya upaya untuk membantu masyarakat atau pasien yang tidak cakap dalam teknologi untuk mendapatkan informasi pelayanan kesehatan. Perancangan buku panduan dapat menjadi sebuah solusi yang mendukung kemudahan pasien dalam mengakses informasi pelayanan kesehatan, prosedur pelayanan, aturan pelayanan, pilihan perawatan, fasilitas dan tenaga medis. Sehingga melalui perancangan media informasi ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi yang lebih efektif bagi pasien.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dari uraian latar belakang pada penelitian ini adalah :

1. Minimnya interaksi pasien kalangan usia tua terhadap *website* lantaran tidak cakap dalam menggunakan teknologi.
2. Kurang tepatnya penggunaan *website* sebagai sarana informasi pelayanan kesehatan bagi pasien yang tidak handal dalam teknologi sehingga dibutuhkan alternatif lain.
3. Belum adanya alternatif media informasi lain yang efektif bagi pasien usia tua yang kurang mengerti dalam mengakses sebuah *website*.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan pada penelitian ini yaitu bagaimana merancang sebuah buku panduan sebagai media informasi yang praktis, informatif dan mudah digunakan oleh pasien kalangan usia tua di RSUD Meuraxa tanpa adanya batasan?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup memiliki tujuan untuk memberi batasan masalah agar penelitian lebih efektif, berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini:

### **1. Apa?**

Alternatif media penunjang informasi pelayanan kesehatan sekaligus menjadi acuan yang efektif bagi pasien usia tua yang kurang handal dalam teknologi.

### **2. Siapa?**

Target perancangan media informasi ini merupakan pasien usia tua dengan rentan usia 45-65 tahun ke atas di mana kurang cakap dalam menggunakan teknologi.

### **3. Dimana?**

Perancangan dilakukan di Kota Banda Aceh

4. Kapan?

Data penelitian dan perancangan karya dilakukan dalam rentang waktu dari bulan Maret 2023 sampai dengan Juli 2023.

5. Bagaimana?

Hasil perancangan akan dielaborasi menjadi perancangan media informasi yang dapat membantu sebagai pedoman atau acuan pelayanan bagi pasien usia tua di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

#### **1.4 Tujuan Perancangan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari perancangan karya desain grafis ini, yaitu:

1. Membantu pasien usia tua mendapatkan informasi pelayanan kesehatan dengan cara yang lebih mudah dan efektif.
2. Menambah sarana informasi baru sehingga semua kalangan pasien dapat mengakses informasi dari berbagai media yang tersedia.
3. Meningkatkan penilaian rumah sakit dan berpotensi meminimalisir pengaduan pasien.

#### **1.5 Metode Pengumpulan Data dan Analisis**

##### **1.5.1 Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif deskriptif adalah metode dengan tujuan membuat gambaran tentang situasi atau kegiatan, sehingga metode ini merupakan metode pencarian fakta dengan interpretasi tepat. Berikut ini merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

## **A. Observasi**

Metode observasi dalam bidang penelitian visual adalah mengamati dan mencatat unsur yang ada pada gambar tersebut (Dr. Didit Widiatmoko Soewardikoen, M.Sn., 2019: 49)

Pada penelitian ini, observasi akan dilakukan terhadap objek penelitian informasi pelayanan kesehatan RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

## **B. Wawancara**

Metode wawancara adalah sebuah proses dimana dua orang atau lebih melakukan tanya jawab yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan mengenai suatu hal.

Pada penelitian ini, dilakukan wawancara terhadap Humas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, dan Kaprodi Teknologi Informasi Telkom University.

## **C. Kuesioner**

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden yakni orang yang menjawab pertanyaan.

Pada penelitian ini, kuesioner dilakukan secara manual, yaitu dengan mencetak dan diedarkan ke responden. Penyebaran kuesioner dilakukan di RSUD Meuraxa dan audience dari pengisi kuesioner adalah pengunjung/pasien kalangan usia tua.

## **D. Studi Pustaka**

Metode pengumpulan data melalui sumber-sumber kepustakaan baik primer maupun sekunder dapat disebut sebagai studi pustaka. Pada studi pustaka, data yang telah diterima kemudian diolah atau dilakukan pengutipan referensi untuk menghasilkan informasi utuh, interpretasi, maupun kesimpulan (Darmalaksana, 2020).

Studi pustaka pada penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai teori dan data yang berkaitan dengan objek penelitian, dan diperoleh melalui berbagai media seperti buku, *website*, dan lainnya.

### **1.5.2 Metode Analisis Data**

Metode yang dilakukan untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis matriks.

#### **A. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah metode yang berfungsi mendeskripsikan data tanpa membuat kesimpulan atau mengeneralisasi (Sugiyono, 2013: 29)

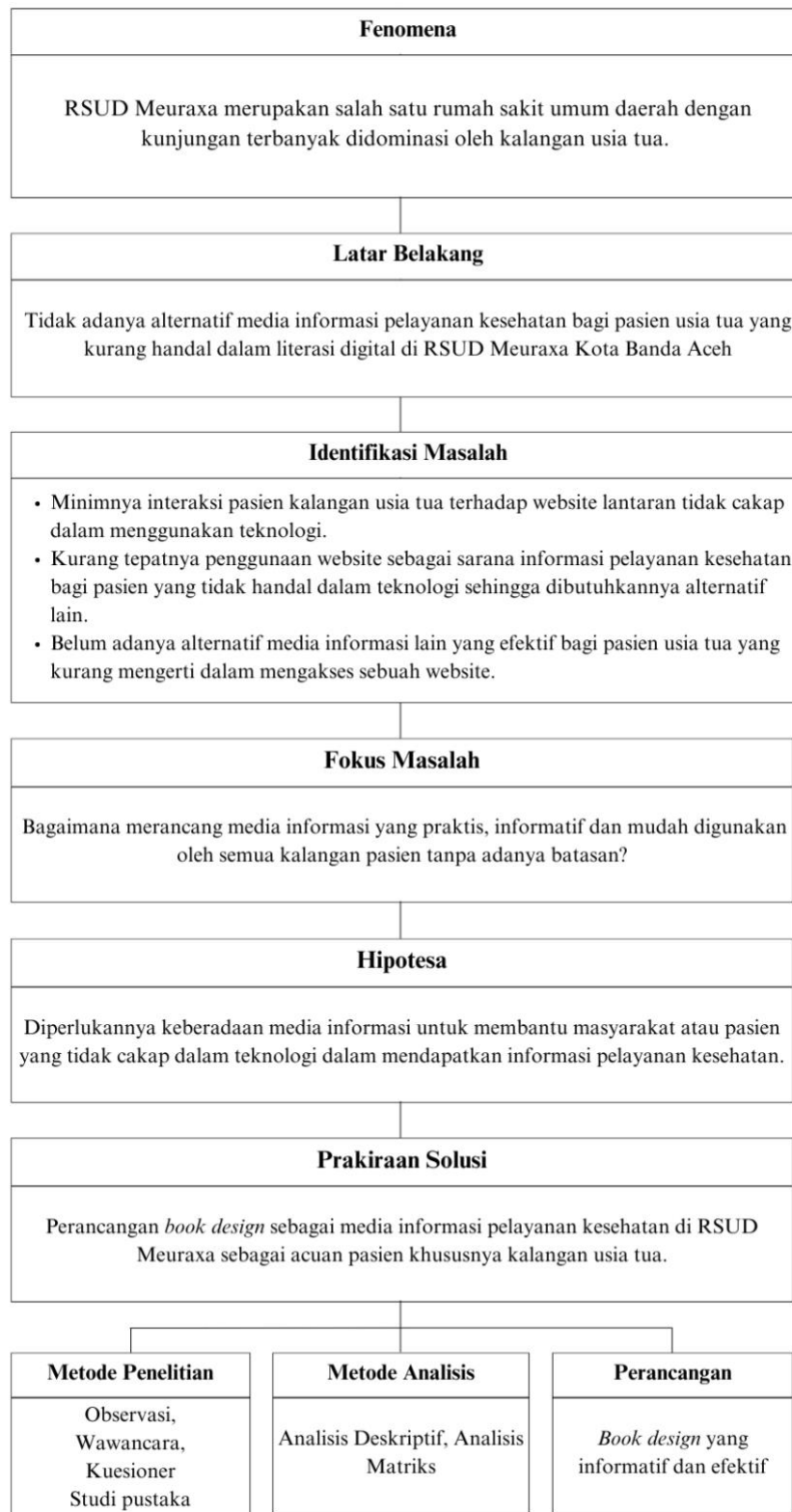
Analisis deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan keadaan lokasi dan kegiatan yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

#### **B. Analisis Matriks**

Analisis matriks adalah proses dimana dilakukannya sebuah perbandingan yang terdiri dari kolom dan baris dengan tolok ukur yang sama sehingga perbedaan antara objek terlihat (Soewardikoen, 2019: 104).

Analisis matriks yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis dengan objek visual yang berkaitan dengan *output* perancangan, yakni pemilihan visual, warna, *layout*, *font*, dan hal lain yang menjadi standar dari pembuatan buku panduan.

## 1.6 Kerangka Perancangan



Gambar 1.1 Kerangka Perancangan

(Sumber: Khanna Bunga Secaria, 2023)

## 1.7 Pembabakan

### - **BAB I Pendahuluan**

Bab ini terdiri dari beberapa unsur yakni, latar belakang masalah yang diangkat, permasalahan, ruang lingkup, tujuan perancangan, metode penumpulan data, metode analisis, kerangka penelitian dan pembabakan bab.

### - **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini, berisi penjabaran teori-teori yang akan dipergunakan pada penelitian ini, yakni teori-teori yang berkaitan dengan desain grafis, buku panduan, tipografi, warna dan *layout*.

### - **BAB III Data dan Analisis Masalah**

Pada bab ini, seluruh data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka akan dilanjutkan dengan analisis data, hasil wawancara dan hasil kuesioner, analisis matriks yang diuraikan kembali secara terstruktur maupun tidak terstruktur serta dianalisis menggunakan teori-teori yang diperoleh dari dasar pemikiran.

### **BAB IV Konsep dan Hasil Perancangan**

Pada bab ini, berisikan penjelasan konsep perancangan berdasarkan data yang diperoleh dan telah di analisis serta menampilkan konsep tersebut.

### - **BAB V Penutup**

Pada bab ini, terdapat penarikan kesimpulan serta saran terhadap *output/karya* yang telah dirancang, dan juga rekomendasi untuk perancangan selanjutnya dengan tujuan dapat dikembangkan lagi.