

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini terdapat penjelasan tentang segala hal yang melatarbelakangi penelitian dan mencakup gambaran umum dalam penyusunan sesuai dengan judul penelitian.

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi informasi yang semakin memudahkan manusia untuk mendapatkan suatu informasi, khususnya dalam sistem informasi yang memberikan manfaat dalam berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, kesehatan, transportasi dan lain-lain. Sistem informasi yang baik membantu berbagi dan mentransfer informasi dengan cepat. Teknologi sistem informasi telah menjadi kebutuhan penting bagi banyak pihak, seperti rumah sakit yang menggunakannya sebagai bentuk implementasi teknologi informasi dalam layanan kesehatan adalah melalui proses pengembangan dan penggunaan *website* serta mempermudah proses pencarian informasi dan pendaftaran *online*. Sebuah sistem informasi yang bisa memberikan layanan secara spesifik ke setiap pasien dengan teknologi yang canggih dan baru pun bisa meningkatkan popularitas rumah sakit tersebut [1].

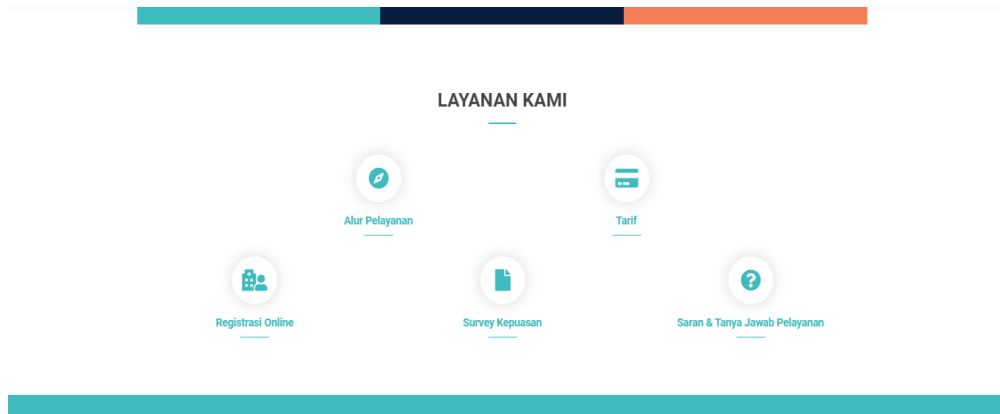
Rumah Sakit Mata Masyarakat (RSMM) Jawa Timur sebagai salah satu rumah sakit di Jawa Timur memiliki *website* sebagai sarana yang efektif dalam memberikan informasi seputar layanan kesehatan dan memfasilitasi interaksi antara rumah sakit dan pasien untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran *online*. Namun, masih terdapat beberapa masalah dalam penggunaan *website* RSMM Jawa Timur yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara kepada pegawai RSMM Jawa Timur dan survey yang sudah disebar oleh pihak RSMM Jawa Timur terdapat 10 responden yang terlampir pada Lampiran 2, Terdapat beberapa masalah dan keluhan terkait pelayanan *online* serta pengalaman pengguna pada *website* RSMM Jawa Timur. Masalah yang dihadapi mencakup pada proses pendaftaran akun formulir yang diajukan sangat rumit, kurangnya petunjuk yang jelas membuat pengguna merasa bingung atau kesulitan melalui proses pendaftaran. Selain itu,

terdapat kendala informasi yang susah untuk dipahami serta lamanya waktu untuk mendapatkan verifikasi, kemudian pelayanan *online* saat mengantri tidak dipisah dengan pelayanan *offline*. Penyebab utamanya adalah tata letak dan navigasi yang rumit, sulitnya pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan sehingga pengguna tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan. Seperti contoh tampilan pada Gambar 1.1 *website* RSMM Jawa Timur belum tersedianya fitur registrasi melalui *website*. Sebagai gantinya, pengguna harus mendownload aplikasi RSMM Jawa Timur terlebih dahulu untuk dapat melakukan registrasi.



Gambar 1.1 Tampilan Registrasi Online

Hal ini dapat menjadi kendala bagi pengguna yang ingin mengakses layanan RSMM Jawa Timur melalui *website* terutama bagi pengguna yang tidak memiliki cukup ruang di perangkat mereka untuk menginstall aplikasi tersebut. Selain itu, fitur registrasi yang tidak tersedia pada *website* juga dapat membingungkan pengguna karena memerlukan tindakan tambahan dalam proses pendaftaran. Sebaiknya RSMM Jawa Timur menyediakan fitur registrasi melalui *website* agar pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus mengunduh aplikasi terlebih dahulu.



Gambar 1.2 Layanan Kami

Selain itu pada opsi survei kepuasan, *website* RSMM Jawa Timur tidak berfungsi dengan baik. Survei kepuasan dapat memberikan informasi yang berharga bagi RSMM Jawa Timur untuk meningkatkan kualitas layanan. Namun, jika opsi survei kepuasan tidak berfungsi dengan baik, RSMM Jawa Timur akan kehilangan kesempatan untuk memperoleh umpan balik dari pengguna. Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir/menghilangkan permasalahan tersebut pada *website* RSMM Jawa Timur dapat dilakukan dengan mengevaluasi *user experience* dan *usability* dari *website* RSMM Jawa Timur.

Usability merupakan atribut dari suatu kualitas yang menentukan seberapa mudah antarmuka yang digunakan pengguna [2]. *Usability* dari *website* RSMM Jawa Timur diukur menggunakan metode *system usability scale* (SUS). Metode *system usability scale* (SUS) dipilih karena efektif dalam mengumpulkan data tentang persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap sistem, untuk mengukur nilai dari *usability* sebuah *website*, dengan skor akhir yang memiliki rentang antara 0 – 100. Sebuah *website* dikatakan baik apabila berada diangka 70, apabila skor akhir SUS dibawah rata-rata maka perlu dilakukan perancangan ulang pada tampilan web RSMM. Adapun metode untuk mengevaluasi *User Experience* (UX), dapat dilakukan dengan metode *User Centered Design* (UCD) sebagai pendekatan yang berfokus pada kebutuhan dan kepuasan pengguna dalam merancang produk atau layanan. *User Centered Design* (UCD) yang merupakan sebuah metode yang menetapkan *end user* sebagai pusat dari semua perancangan sistem untuk menghasilkan sebuah aplikasi dengan nilai

usability yang tinggi. Selama proses berlangsung, pengguna terlibat dengan melakukan banyak studi dan tugas pengujian desain. Langkah ini membantu dalam membangun sebuah sistem yang dapat digunakan, dan mudah beradaptasi dengan permintaan pengguna [3].

Sebagai produk digital yang berbasis *website*, mengetahui pendapat pengguna terhadap hal di atas dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) dari produk tersebut. *User Experience* (UX) adalah respon dan persepsi yang diberikan untuk memperlihatkan reaksi yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem, layanan atau produk [3]. Tanpa *User Experience* (UX) yang baik, maka tidak ada produk yang baik. *User Experience* (UX) harus dipandang sebagai fondasi atau inti dari sebuah produk digital. Kenyamanan pengguna serta efisiensi dalam penggunaan produk sangat bergantung kepada *User Experience* (UX) dan hal ini juga bisa berpengaruh kepada tingkat kesuksesan sebuah produk. Sedangkan, *User Interface* (UI) adalah sebuah prosedur kompleks yang memerlukan penyelidikan poin demi poin tentang kinerja dan preferensi pengguna dalam kaitannya dengan konteks penerapan produk digital [4]. *User Interface* (UI) merupakan tata letak, estetika, dan bisa dianggap sebagai tampang muka dari sebuah produk. *User Interface* (UI) juga berperan dalam memberi kesan pertama yang baik terhadap pengguna. Kesan pertama yang baik dari sebuah produk merupakan salah satu hal yang sangat krusial karena ini akan menentukan awal berkembangnya tingkat penggunaan produk. Kesalahan yang saat ini kerap ditemui dalam sebuah *User Interface* (UI) produk adalah masalah dalam karakteristik target pengguna, tipe antarmuka, pertukaran dialog antara produk dengan pengguna, desain, perasaan pengguna ketika memakai produk, performa, dan bahasa interaksi dari produk sendiri [5]. Kedua hal ini sangat erat berkaitan dan seharusnya bisa dilakukan evaluasi serta diperbaiki secepat mungkin karena hal ini sangat mempengaruhi kenyamanan konsumen serta pandangan publik terhadap perusahaan atau instansi yang menyediakan produk tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan di atas dapat disimpulkan bahwa diperlukan adanya perancangan desain pada aplikasi web RSMM Jawa Timur agar dapat menghasilkan desain antarmuka yang diterima baik

oleh pengguna dan memberikan kenyamanan pengguna dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Dengan menggunakan metode ini diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi *User Interface* (UI) yang tepat untuk aplikasi web RSMM. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dilakukan “ Analisis Evaluasi *User Experience* (UX) dengan Pemodelan Ulang *User interface* (UI) *website* RSMM Jawa Timur menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dan *System Usability Scale* (SUS) dan Implementasi *Frontend* dengan menggunakan *framework* laravel”. Sebagai usulan rekomendasi perancangan *User Interface* (UI) aplikasi Web RSMM Jawa Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang tampilan desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna berdasarkan metode *User Centered Design* (UCD) pada *website* RSMM Jawa Timur?
2. Bagaimana usability testing yang dipilih *System Usability Scale* (SUS) dapat mengukur tingkat *usability* sebuah produk?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan analisis dan memberikan hasil rekomendasi redesain tampilan terhadap *website* RSMM Jawa Timur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna berdasarkan metode UCD,
2. Melakukan penilaian skor *usability* dengan menyebar kuesioner yang berisi 10 item pertanyaan, selanjutnya dilakukan perhitungan mengikuti kaidah penilaian SUS dan didapatkan skor akhir yang dipetakan kedalam kategori *acceptable* atau *nonacceptable*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Pengguna Website RSMM Jawa Timur

1. Dapat mengetahui secara objectif tingkat *usability website* RSMM Jawa Timur.
2. Memberikan kenyamanan saat proses layanan berlangsung sehingga pengguna menjadi lebih cepat dan tidak boros waktu saat mencari informasi.

1.4.2 Bagi RSMM Jawa Timur

1. Mengetahui nilai *usability* dari website RSMM Jawa Timur.
2. Dapat menjadi referensi tambahan untuk mempertimbangkan peningkatan *usability* pada *website* RSMM Jawa Timur yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki agar memenuhi kebutuhan pengguna.

1.4.3 Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti yaitu untuk meningkatkan pemahaman tentang evaluasi *website* RSMM Jawa Timur dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dan *System Usability Scale* (SUS) yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang ada pada *website* RSMM Jawa Timur.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini hanya fokus membahas evaluasi *user experience* dari *website* RSMM Jawa Timur yang akan dianalisis menggunakan data yang diperoleh selama penelitian,
2. Perancangan *user interface* dan *user experience* pada penelitian ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dan melakukan analisis serta evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS),
3. Pembuatan desain prototipe dibuat dengan menggunakan *software* Figma,

4. Perancangan ulang hanya pada tampilan halaman *landing page* dan beberapa fitur seperti layanan unggulan, berita & informasi pada *website* RSMM Jawa Timur,
5. Pengembangan tugas akhir ini berupa *website* statis dalam bentuk *high-fidelity* prototipe yang dibuat dengan menggunakan *HTML, CSS, JavaScript* dan *bootstrap*.

1.6 Metodologi Penelitian

Berikut adalah metode yang digunakan pada penelitian ini. Metode tersebut dijelaskan pada poin-poin berikut:

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

a. Studi Literatur

Peneliti menggunakan metode studi literatur untuk mengumpulkan teori yang ada dalam karya ilmiah dan buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara dengan divisi LITBANG RSMM Jawa Timur sebagai narasumber, asisten manajer, team leader maupun yang mewakili masing-masing unit kerja. Digunakan untuk memvalidasi informasi serta data-data yang yang diperlukan dalam penelitian.

c. Kuesioner SUS

Kuesioner SUS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap desain prototipe *website* RSMM Jawa Timur.

1.6.2 Metode Implementasi

Dalam mengembangkan prototipe *website* RSMM Jawa Timur ini, peneliti menggunakan metode *User Centered Design* sebagai metode pengembangannya. Pada metode tersebut, terdapat lima proses yaitu *Plan the user centered design process, understand and specify context of use, specify user requirement, product design solutions, dan evaluate design against requirement. User Centered design (UCD)* dipilih karena fokusnya pada kebutuhan dan preferensi pengguna yang

membantu peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perspektif pengguna dalam mengembangkan desain *website*. Prototipe akan di evaluasi dengan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang dipilih karena merupakan salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap usability *user interface*.