

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada perancangan ulang *Information Architecture* (IA) dan struktur navigasi website RSUD Ciamis. RSUD Ciamis merupakan sebuah rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan di wilayah Ciamis. Website RSUD Ciamis merupakan media online yang penting dalam menyediakan informasi kepada pengguna, baik pasien maupun masyarakat umum. Dalam konteks ini, IA adalah kerangka dasar yang merinci struktur dan organisasi informasi pada website, serta cara informasi tersebut diakses dan dinavigasi oleh pengguna. Perancangan IA yang efektif dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam mencari informasi dan memahami layanan RSUD Ciamis.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Pada tahap awal pandemi Covid-19, terdapat banyak penyebaran informasi yang tidak akurat[1]. Dalam upaya untuk memberikan akses informasi yang terkini dan akurat kepada masyarakat, RSUD Ciamis memutuskan untuk mengembangkan sebuah website. Namun, pengimplementasian website ini dilakukan dengan mendesak dan dalam batas waktu yang terbatas, menyebabkan ketidaksesuaian antara IA yang dihasilkan dengan harapan pengguna.

Survei yang dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas website melibatkan 34 responden, di mana semua responden adalah pasien RSUD Ciamis. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 18 orang, mengalami kesulitan dalam menggunakan website. Keluhan utama mereka

mencakup aspek navigasi yang sulit, kurangnya pemahaman terhadap struktur informasi yang ada, dan kesulitan mencari informasi ketika mereka tidak mengetahui lokasi informasi tersebut. Dapat melihat seluruh hasil responden pada Lampiran I.

Hasil survei menunjukkan kebutuhan untuk perbaikan website RSUD Ciamis, terutama dalam aspek IA, dengan penekanan khusus pada cabang IA *Navigation Structure* atau struktur navigasi. Struktur navigasi yang efektif adalah kunci dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan memfasilitasi pencarian informasi yang lebih efisien pada website RSUD Ciamis [2].

Sebagai upaya untuk memahami harapan dan logika pengguna dalam mencari informasi pada website dilakukanlah *Open Card Sort*. Metode ini memungkinkan partisipan untuk mengelompokkan *card* berisi informasi yang dimiliki oleh website, dan mengelompokkannya sesuai dengan kategori yang mereka rasa paling sesuai, menciptakan gambaran kelompok informasi yang diinginkan oleh pengguna untuk meningkatkan pengalaman mereka dan harapan lokasi informasi yang dimiliki oleh website[3].

Selanjutnya, untuk mengevaluasi perkembangan dan perbedaan antara desain struktur navigasi website lama dan desain struktur navigasi *prototype* yang diusulkan, dilakukan *Usability Testing* dengan metode *Heuristic Evaluation* [4]. Dengan menggunakan kriteria 5 E's oleh Whitney Quesenbery, yang berfokus pada IA sebuah website berbeda dengan kriteria heuristik lainnya. Kriteria 5 E's ini memberikan sudut pandang yang lebih spesifik terhadap pengalaman pengguna dalam navigasi dan pencarian informasi pada website RSUD Ciamis. Dengan pendekatan ini, diharapkan perubahan desain dapat lebih terukur dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana memperbaiki dan mengimplementasikan *Information Architecture* untuk mendesain ulang website RSUD Ciamis?
2. Bagaimana mengevaluasi dan membandingkan *Information Architecture* website RSUD Ciamis sebelum dan sesudah desain ulang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Memperbaiki dan mengimplementasikan *Information Architecture* untuk mendesain ulang website RSUD Ciamis dengan tujuan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan kemudahan dalam menemukan informasi yang relevan.
2. Mengevaluasi dan membandingkan *Information Architecture* website RSUD Ciamis sebelum dan sesudah desain ulang, untuk menilai keberhasilan perbaikan yang dilakukan.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada pasien dan masyarakat umum yang mengakses website RSUD Ciamis.
2. Meningkatkan efisiensi dalam pencarian informasi yang relevan bagi pengguna website RSUD Ciamis.
3. Menjadi rujukan bagi rumah sakit dan lembaga pelayanan kesehatan lainnya dalam memperbaiki struktur informasi pada website mereka.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

A. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan Pustaka berisi teori dasar yang didalamnya terdapat identifikasi, pengumpulan, dari sumber-sumber yang relevan dengan topik yang diangkat pada penelitian ini. sumber-sumber pada penelitian ini diambil dari jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian dan lainnya, Dasar teori pada penelitian ini mencakup *Information Design*, *Information Architecture*, *Open Card Sort* dan *Usability Testing*.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai alur penelitian, pengumpulan data, *open card sort*, analisis data, desain & *prototype*, dan *usability testing*. Metode penelitian ini dirancang untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan disajikan hasil penelitian beserta analisisnya. Hasil penelitian mencakup temuan utama yang ditemukan dari data yang terkumpul. Selanjutnya, hasil tersebut akan dianalisis secara mendalam untuk menjelaskan implikasi dan relevansinya terhadap tujuan penelitian.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Bab ini bertujuan untuk memberikan ringkasan dari hasil yang telah diperoleh dan memberikan rekomendasi dari hasil penelitian agar membantu memperbaiki penelitian selanjutnya.