

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan sering menghadapi tantangan dalam menangani keluhan dari pasien, keluarga, maupun tenaga medis. Pengelolaan pengaduan yang cepat dan efisien sangat penting untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil bimbingan dan pertemuan dengan pihak Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) Bandung, diketahui bahwa RSHS sebenarnya telah memiliki sistem helpdesk. Namun, sistem tersebut belum dipublikasikan secara luas dan belum diintegrasikan secara optimal, sehingga banyak pengguna layanan yang belum mengetahui keberadaannya. Akibatnya, pengaduan masih sering disampaikan secara manual, seperti melalui telepon atau langsung ke unit terkait. Menurut penelitian sebelumnya, sistem manual seperti panggilan telepon atau *call center* cenderung tidak efisien dan seringkali mengakibatkan data keluhan tidak tercatat dengan baik, yang menyebabkan keluhan tidak tersampaikan dengan optimal ke pihak yang berwenang [1].

Sistem manual dalam pengelolaan keluhan memiliki beberapa kelemahan, seperti keterlambatan respons, sulitnya pelacakan keluhan, serta minimnya dokumentasi yang memadai [2]. Dampaknya, proses penyelesaian aduan menjadi lambat dan pengalaman pasien maupun keluarga dalam memperoleh layanan kesehatan terganggu.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan solusi yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan di RSHS. Salah satu pendekatan yang relevan adalah Lean UX, yang berfokus pada pengembangan produk berbasis pengalaman

pengguna melalui beberapa iterasi yang berulang. Lean UX memungkinkan tim untuk mengembangkan *Minimum Viable Product* (MVP), mengujinya, serta mendapatkan umpan balik secara cepat, sehingga meminimalisasi risiko pemborosan sumber daya [3]. Pendekatan ini terbukti efektif diterapkan dalam aplikasi lain seperti SOBAT BPS, di mana Lean UX berhasil meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna [4].

Selain itu, penerapan *low code platform* akan mendukung percepatan proses pengembangan sistem. *Low code* memungkinkan pembuatan aplikasi dengan coding minimal, sehingga lebih efisien dari segi waktu dan sumber daya. Penelitian oleh Bexiga dkk. menunjukkan bahwa penggunaan Low Code dapat mengurangi waktu pengembangan hingga 20-75% tergantung pada kompleksitas proyek [5].

Melalui kombinasi Lean UX dan *low code*, diharapkan sistem helpdesk di RSHS dapat dikembangkan menjadi lebih terintegrasi, efektif, dan mudah diakses. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna, mempercepat proses penyelesaian aduan, serta mendorong perbaikan kualitas layanan kesehatan di RSHS.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memastikan sistem helpdesk yang telah ada dapat dikembangkan secara optimal dan dipublikasikan dengan baik, sehingga benar-benar dimanfaatkan oleh pasien, keluarga pasien, maupun tenaga kesehatan. Dengan demikian, sistem helpdesk akan berperan maksimal sebagai sarana pengelolaan pengaduan yang berdampak positif pada peningkatan mutu layanan rumah sakit.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, adapun perumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pendekatan Lean UX dapat membantu merancang dan mengembangkan antarmuka pengguna (UI/UX) yang sesuai dengan kebutuhan pengguna pada sistem helpdesk tersebut?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan pendekatan Lean UX dalam proses perancangan antarmuka sistem helpdesk agar lebih efisien, iteratif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga membandingkan penggunaan dua alat bantu, yaitu Outsystem dan Figma, dalam pengembangan antarmuka tersebut. Perbandingan dilakukan untuk menilai efektivitas masing-masing *tool* berdasarkan kecepatan perancangan, kemudahan penggunaan, dan preferensi pengguna.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang ditetapkan untuk menyederhanakan permasalahan terkait perancangan antarmuka pengguna untuk sistem helpdesk Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung. Batasan ini mempertimbangkan keterbatasan waktu, sumber daya, dan cakupan data yang digunakan, sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengembangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari sistem helpdesk yang sudah ada di Rumah Sakit Hasan Sadikin (RSHS) Bandung. Penggunaan pendekatan Lean UX dan *low code* dipilih untuk mempercepat proses pengembangan dan menghemat sumber daya, sehingga tidak membahas aspek pengembangan sistem backend atau integrasi kompleks dengan sistem rumah sakit lainnya.

2. Ruang lingkup sistem helpdesk yang dikembangkan dibatasi hanya untuk pengelolaan keluhan dari pasien, keluarga pasien, dan tenaga medis di lingkungan internal RSHS. Batasan ini ditetapkan karena ketersediaan data dan kemudahan akses partisipasi responden yang berasal dari lingkungan RSHS, serta agar cakupan sistem tetap terukur dan dapat diselesaikan dalam waktu penelitian yang terbatas.
3. Pengumpulan data, kebutuhan pengguna, dan proses uji coba sistem hanya dilakukan di RSHS sebagai studi kasus tunggal. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara langsung untuk diterapkan pada rumah sakit lain tanpa adanya penyesuaian lebih lanjut terhadap kondisi, kebutuhan, dan sistem masing-masing rumah sakit.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi literatur, perancangan, dan implementasi. Metode penelitian yang digunakan adalah Lean UX dan *low code* sebagai metode utama dalam proses pengembangan.

Metode Lean UX diterapkan untuk menghasilkan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang optimal melalui proses iteratif yang meliputi deklarasi asumsi, pembuatan MVP (*Minimum Viable Product*), eksperimen, serta pengumpulan umpan balik dari pengguna. Pendekatan ini memungkinkan proses desain dan pengembangan dilakukan secara cepat dan terukur dengan melibatkan pengguna secara langsung dalam setiap iterasi.

Lean UX dipilih karena sifatnya yang efisien, kolaboratif, dan sangat sesuai untuk tim kecil dan waktu pengembangan yang terbatas. Dalam studi oleh Khadijah [6], Lean UX dinilai lebih unggul dalam hal kecepatan, efisiensi dokumentasi, serta kebutuhan sumber daya

minimal dibanding metode lain seperti UCD, *Design Thinking*, dan *Double Diamond*.

Selain itu, penelitian ini menggunakan *low code* sebagai alat bantu dalam pengembangan aplikasi. Pemanfaatan *low code* bertujuan mempercepat proses pembuatan sistem tanpa harus melakukan coding secara *full code*, sehingga waktu dan sumber daya yang dibutuhkan menjadi lebih efisien.

1.6. Jadwal Pelaksanaan

Berisi jadwal pelaksanaan pengerjaan Tugas Akhir. Perlu ditetapkan beberapa *milestone* untuk menentukan pencapaian pekerjaan.

Jadwal pelaksanaan akan menjadi acuan dalam mengevaluasi tahap-tahap pekerjaan seperti yang tertuang dalam *milestone* yang sudah ditetapkan.

Tabel 1.1. Contoh Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.

No.	Deskripsi Tahapan	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Bulan 4	Bulan 5	Bulan 6
1	Pengumpulan data kebutuhan pengguna						
2	Identifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional						
3	Pembuatan MVP						
4	Pengujian desain akhir menggunakan metode dan iterasi pertama dan kedua						
5	Revisi terkait MVP						
6	Pengujian desain akhir menggunakan metode <i>usability Testing</i> dan <i>A/B testing</i> iterasi keempat						