

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan terhadap akses informasi yang cepat dan update merupakan salah satu tuntutan dari suatu institusi maupun masyarakat saat ini. Internet merupakan salah satu alternatif media yang dapat digunakan untuk mencari informasi yang dibutuhkan tanpa ada batasan waktu maupun tempat. Disamping itu, media Internet juga memungkinkan penggunaannya untuk berkorespondensi dengan cepat dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja salah satu contohnya adalah dengan mengakses sebuah website.

Website rumah sakit merupakan sebuah wadah untuk memperkenalkan profil rumah sakit dan layanan kesehatan yang ada. Website rumah sakit ini sangat penting sekali bagi masyarakat sekitar, dengan adanya website rumah sakit masyarakat tidak perlu datang ke rumah sakit karena di dalam website masyarakat bisa mengetahui layanan apa saja, jadwal dokter dan yang lainnya, namun tidak semua rumah sakit menganggap website rumah sakit ini sebagai sebuah prioritas.

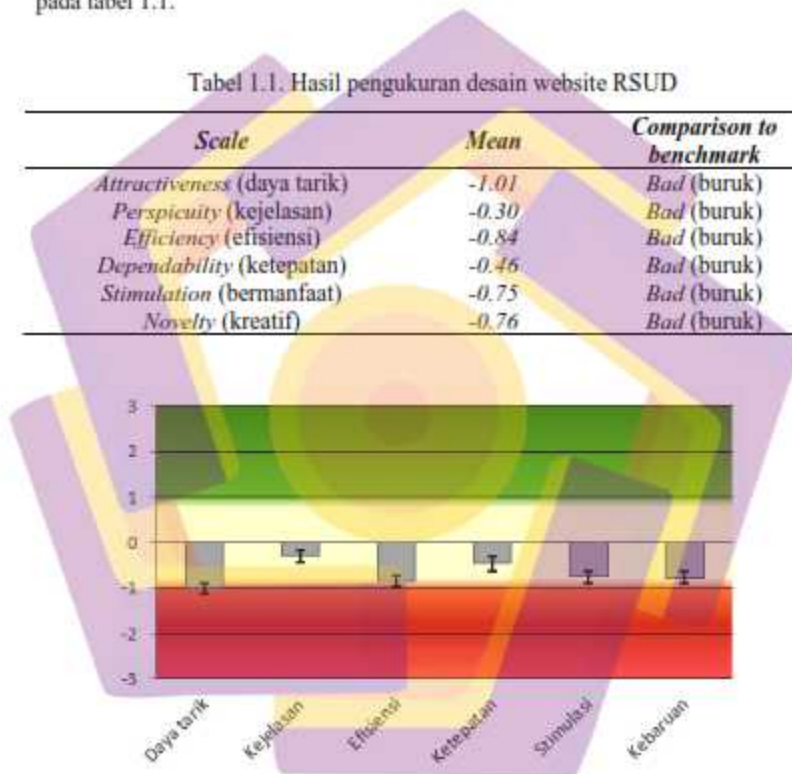
Salah satu rumah sakit yang memiliki website yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sultan Fatah. Pada RSUD Sultan Fatah sudah memiliki website rumah sakit untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses informasi pelayanan yang terdapat pada RSUD Sultan Fatah antara lain : Pendaftaran Online, Jadwal Dokter, Uraian/Fasilitas yang tersedia, PPID, Perpustakaan, Informasi Tempat Tidur, dll. Namun tampilan website yang tersedia pengguna belum memberikan kemudahan bagi pengguna, berdasarkan hasil kuesioner menggunakan google form dengan metode UEQ, memberikan hasil yang kurang memuaskan, rata-rata kuesioner memberikan hasil negative pada tampilan website RSUD yang ada saat ini.

Peneliti menggunakan teknik *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk memperkuat data dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *offline* dengan menggunakan enam komponen *User Experience Questionnaire* (UEQ), komponen

tersebut antara lain: *attractiveness* (daya tarik), *perspicuity* (kejelasan), *efficiency* (efisiensi), *dependability* (ketepatan), *stimulation* (bermanfaat), *novelty* (kreatif). Dalam pengisian kuesioner peneliti mendapatkan 35 responden. Hasil evaluasi tersebut didapatkan bahwa semua komponen *UEQ* website RSUD Sultan Fatah mendapatkan nilai mean rendah. Hasil *benchmark* evaluasi tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Hasil pengukuran desain website RSUD

<i>Scale</i>	<i>Mean</i>	<i>Comparison to benchmark</i>
<i>Attractiveness</i> (daya tarik)	-1.01	<i>Bad</i> (buruk)
<i>Perspicuity</i> (kejelasan)	-0.30	<i>Bad</i> (buruk)
<i>Efficiency</i> (efisiensi)	-0.84	<i>Bad</i> (buruk)
<i>Dependability</i> (ketepatan)	-0.46	<i>Bad</i> (buruk)
<i>Stimulation</i> (bermanfaat)	-0.75	<i>Bad</i> (buruk)
<i>Novelty</i> (kreatif)	-0.76	<i>Bad</i> (buruk)



Gambar 1.1. Grafik Hasil Pengukuran Desain Website RSUD

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa rata – rata skala total bahkan tidak mencapai di angka 0 dengan nilai tertinggi pada skala *perspicuity* (kejelasan) sebesar -0,3 dan nilai terendah pada skala *Attractiveness* (daya tarik) dengan nilai sebesar – 1,03. Dalam metode *UEQ* terdapat pembagian pengukuran

terbagi menjadi 3 (tiga) area, skala positif yang berkisar dari 0,8 sampai 3, skala netral berkisar -0,8 sampai 0,8, skala area negatif yang berkisar -0,8 sampai -3. Dan dari tabel 1.1 dapat disimpulkan yang diperoleh bahwa skala “*attractiveness* (daya tarik)”, “*perspicuity* (kejelasan)”, “*efficiency* (efisiensi)”, “*dependability* (ketepatan)”, “*stimulation* (bermanfaat)”, dan *novelty* (kreatif) mendapatkan nilai rendah sehingga masuk ke dalam kriteria “*bad*”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian TI RSUD Sultan Fatah, website RSUD dibuat untuk masyarakat/pengguna dalam melakukan pendaftaran/janji temu atau melihat informasi seputar RSUD. Berdasarkan hasil kuesioner dengan menggunakan teknik *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan wawancara dengan lima pengguna website, peneliti menemukan bahwa responden tidak menyukai kombinasi warna pada website yang kurang padu, tata letak konten kurang rapi, dan informasi yang ditawarkan pada website ini kurang lengkap, sebagai contoh informasi biaya pelayanan dan informasi karir. Detail hasil wawancara dapat dilihat pada tabel lampiran 1.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul “ANALISIS DAN PERANCANGAN ULANG DESAIN *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* PADA WEBSITE RSUD SULTAN FATAH DENGAN METODE *USER CENTERED DESIGN* (UCD)”. Menggunakan metode UCD yang berfokus pada kebutuhan user diharapkan dapat menyempurnakan tampilan website dan dapat membantu pengguna dalam mengakses website RSUD Sultan Fatah lebih mudah, menarik serta modern.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka dapat di-rumuskan sebuah masalah yaitu bagaimana cara merancang ulang tampilan pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada website RSUD Sultan Fatah Dengan Metode *User Centered Design* (UCD).

### 1.3 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian yang ada agar pembahasan tidak melebar dari yang diharapkan peneliti adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini sebatas pembuatan aplikasi berbasis website.
2. Hasil dari penelitian ini menghasilkan rekomendasi desain *prototype Figma* dan implementasi antar muka (*front-end*) statis website RSUD Sultan Fatah.
3. Metode pengembangan desain yang digunakan yaitu *User Centered Design (UCD)*.
4. Analisa *usability design user interface* menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
5. Penelitian ini hanya sampai pada tahap pengujian desain antarmuka pengguna, tidak sampai tahap pemeliharaan (*maintenance*).

### 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Merancang ulang tampilan sistem informasi berbasis web RSUD Sultan Fatah dengan metode *User Centered Design*.
2. Mengukur pengembangan tampilan sistem informasi berbasis web untuk membantu pengguna website RSUD Sultan Fatah yang lebih modern, efektif, dan efisien.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Membantu pihak RSUD Sultan Fatah dalam memberikan tampilan website yang lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan user.
2. Rangkaian proses dalam metode *User Centered Design* membantu dalam merancang *user experience* yang baik untuk user.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan yang sesuai petunjuk penulisan laporan skripsi yang berlaku di Universitas Amikom Yogyakarta, sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut yang berisi paparan garis besar isi setiap bab.

**BAB I PENDAHULUAN**, bab ini berisikan penjelasan latar belakang dari penelitian yang ada, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**, bab ini berisikan tentang pembahasan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh peneliti lain sebagai referensi penelitian ini dijalankan dan juga berisikan teori-teori yang digunakan dalam penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN**, bab ini berisikan penjelasan tentang alat, bahan, alur penelitian, dan hal berkaitan dengan pengembangan sistem untuk melakukan penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**, bab ini berisikan hasil dan pembahasan sistem yang telah dilakukan dari proses awal hingga akhir dan memperoleh hasil yang telah dilakukan dari penelitian ini.

**BAB V PENUTUP**, Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dan juga saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya untuk bahan pertimbangan sistem jika akan dikembangkan lagi.