

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah pesat. Pesatnya perkembangan telah merambah diberbagai bidang seperti bidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta. Hampir setiap orang menuntut pelayanan publik yang semakin efisien, salah satunya pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik merupakan kunci untuk menarik minat konsumen dan mempertahankannya, dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan konsumen yang mengarah pada ketahanan dan loyalitas konsumen.[1]

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Salah satu klinik yang berada di kabupaten ngawi merupakan klinik yang banyak didatangi oleh masyarakat. Banyak masyarakat yang datang untuk berobat ke klinik tersebut karena klinik tersebut sudah banyak dipercaya oleh warga sekitar. Karena banyaknya warga yang datang ke klinik

tersebut akhirnya menimbulkan antrian. Antrian adalah suatu garis tunggu dari orang yang memerlukan pelayanan dari satu atau lebih fasilitas layanan.[1]

Klinik Mediva merupakan perusahaan yang menjadi salah satu klinik bersalin swasta di wilayah Ngawi Jawa Timur. Indikator kesehatan umum dan kesejahteraan masyarakat adalah kesehatan ibu dan anak. Perawatan ibu hamil, ibu bersalin, ibu menyusui, bayi baru lahir, anak balita dan anak prasekolah merupakan kesehatan ibu dan anak. Kesehatan adalah hal penting yang harus dijaga karena menjadi salah satu upaya yang berpengaruh dalam aktivitas dan kinerja diri sendiri maupun orang lain. Kebanyakan orang kurang menghiraukan kesehatan mereka diakibatkan karena kesibukannya, ini menyebabkan pelayanan Klinik banyak dikunjungi ketika orang ingin berobat.[2]

Perkembangan teknologi saat ini juga membawa pengaruh pada Klinik. Banyak yang mulai menerapkan teknologi dalam proses bisnis mereka. Salah satu contoh penerapan yang dilakukan adalah dengan menggunakan sistem informasi manajemen yang dapat mengatur dan memproses pekerjaan di Klinik secara otomatis. Sistem informasi manajemen merupakan komponen yang mempermudah pengambilan keputusan oleh pihak manajemen dengan menyediakan laporan yang saling terkait antara proses yang ada pada suatu organisasi. Sistem informasi manajemen juga digunakan untuk melakukan pengolahan transaksi yang terjadi [3].

Salah satu faktor penting dari sebuah sistem adalah desain User interface (UI). Desain UI menjadi faktor penting karena UI menjadi penghubung secara langsung antara sistem dengan penggunanya. Desain UI harus dibuat dengan memperhatikan kemudahan penggunaan agar dapat diterima dan mudah dimengerti oleh pengguna. Desain UI harus dibuat sebaik mungkin karena apabila UI yang dibuat sulit dipahami dan tidak menarik bagi pengguna maka dapat diartikan sebagai sebuah kegagalan pada sistem yang dibuat. Desain UI dapat dikatakan berhasil apabila telah melalui tahapan pengujian hingga menghasilkan pengalaman pengguna atau user experience (UX) yang positif. UX merupakan faktor penting untuk menentukan kualitas dari suatu informasi yang dihasilkan serta untuk menentukan apakah suatu sistem dapat diterima atau tidak.[3]

Fokus dari penelitian ini adalah perancangan UI/UX aplikasi pendaftaran pasien dengan menggunakan metode design thinking yang di harapkan dapat menghasilkan rancangan yang menarik serta mudah dipahami dan digunakan para pengguna, serta dapat di realisasikan oleh pengembang aplikasi dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Pengguna yang dapat menggunakan aplikasi ini yaitu masyarakat yang ingin berobat di klinik

Kemudian untuk pengujiannya dilakukan dengan *usability testing*.[4]

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, terdapat permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut “Bagaimana cara merancang *UI/UX* pada aplikasi pendaftaran pasien menggunakan metode *design thinking*?”.

1.3 Batasan Masalah

Pada pembuatan aplikasi pendaftaran pasien terdapat batasan masalah yang akan dikaji. Adapun batasan masalah tersebut meliputi:

1. Perancangan *UI/UX* ini difokuskan pada fitur pendaftaran pasien.
2. Tahap uji coba rancangan aplikasi menggunakan *usability testing*.
3. Dalam rancangan *UI/UX* aplikasi pendaftaran pasien menggunakan metode *design Thinking*.

1.4 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah Dapat menambahkan wawasan dan ilmu serta dapat memngembangkan pola pikir yang kritis dan berwawasan luas dalam meneliti dan menulis suatu karya ilmiah.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menghasilkan rancangan *UI/UX* sebuah aplikasi pendaftaran pasien dengan metode *design thinking*.
2. Dapat menerapkan perhitungan *system usability scale* dalam tahap pengujian dengan metode *design thinking* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
3. Dapat merancang *UI/UX* sebuah aplikasi pendaftaran pasien yang mudah di pahami atau digunakan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis :

Memberikan pengalaman nyata dan ilmu dalam merancang desain *UI/UX* aplikasi pendaftaran pasien dengan metode *design thinking*.

2. Bagi Masyarakat :

Memudahkan masyarakat dalam membantu melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan klinik tanpa harus mengantri dan berebut antrian di klinik.

3. Bagi Universitas Amikom Yogyakarta

Dapat dijadikan bahan referensi penelitian yang sejenis selanjutnya serta dapat dikembangkan lebih lanjut

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan penelitian ini disesuaikan berdasarkan pada susunan bahasan penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tinjauan dasar dan dasar teori

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi proses perancangan yang dilakukan dalam pembuatan rancangan aplikasi

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dan pembahasan dari perancangan yang sudah di buat dan di uji coba pada rancangan aplikasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan serta saran terhadap perancangan yang telah dilakukan pada penelitian tugas akhir