

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab satu ini membahas atau menjelaskan tentang latar belakang yang disajikan dan pada bab I ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan Batasan masalah.

1.1 Latar belakang

Puskesmas adalah fasilitas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada tingkat pertama, yang mempunyai fokus utama pencegahan penyakit. Puskesmas memiliki kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan. Sebagai entitas publik, Puskesmas dianggap sangat berharga bagi masyarakat. Puskesmas memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, tetapi saat ini menghadapi kendala yang signifikan seperti minimnya tenaga kerja baik. Kualitas layanan seperti teknologi informasi yang digunakan mendukung ketepatan dan kecepatan proses pelayanan seperti layanan 24 Jam/UGD, farmasi, ruang bersalin, klinik imunisasi, klinik KB dan BPJS Center [2].

Puskesmas Kandangan adalah sebuah instansi yang bergerak dibidang kesehatan untuk masyarakat yang menyeluruh, dan terpadu sehingga masyarakat dapat menerimanya dikarenakan harganya yang tidak memberatkan bagi kalangan masyarakat menengah ke bawah, serta pelayanan yang ramah. Masyarakat di kecamatan kandangan sangat bersyukur karena adanya pelayanan kesehatan yang berada di jalur masyarakat menengah kebawah. Puskesmas Kandangan memiliki website yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Namun terjadi beberapa kendala terhadap website puskesmas Kandangan di karenakan kurangnya reponsif dan terdapat kendala pada bagian fitur imunisasi yang dimana kurang di manfaatkan di karenakan hanya berisikan kabar berita, dan setiap ada imunisasi di puskesmas tersebut terdapat antrian yang sangat panjang karena setiap orang yang berdatangan dan minim tenaga kerja saat mendata pasien yang akan melakukan imunisasi, sebagai instansi yang kesehatan seharusnya menyediakan layanan yang mempermudah pekerja dan masyarakat itu sendiri [5] dengan menggunakan desain thingking karena pendekatan ini memungkinkan pemecahan masalah yang inovatif dan fokus pada pengalaman pengguna, dengan munculnya permasalahan di organisasi yaitu pemahaman yang terbatas tentang pengguna, dan kurangnya keterlibatan tim yang relevan. Sehingga desain thingking bisa memberikan kerangka kerja yang sangat sistematis untuk mengatasi permasalahan ini dengan menggunakan 5 tahapan utama yaitu pemahaman, pengamatan, pembuatan ide, pembuatan prototype dan pengujian, dengan adanya pendekatan ini. Organisasi

bisa mengatasi tantangan dengan lebih baik dan menciptakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tampilan website juga perlu diperhatikan karena user bisa leluasa dan nyaman saat pemakaian website tersebut hal ini mengaju kepada ui/ux atau biasanya user interface dan user experience, Peran yang sangat penting dari antarmuka pengguna (UI) pada sebuah tampilan website secara signifikan memengaruhi pengalaman pengguna (UX). Jika UI dibuat dengan buruk dan tidak diperhatikan dengan baik, hal ini akan berdampak negatif terhadap UX dalam menjelajahi situs web. Pengguna mungkin kesulitan untuk memahami informasi yang ingin disampaikan oleh situs tersebut. Dalam berkembang pesatnya teknologi saat ini, diperlukan analisis dan pengembangan UI berdasarkan tingkat UX, sehingga interaksi antara pengguna dengan situs web dapat lebih mudah melakukan interaksi pengguna [9].

Metode desain thinking adalah sebuah pendekatan inovatif yang berfokus pada manusia, di mana desainer mempertimbangkan kebutuhan individu, teknologi, dan kebutuhan bisnis dalam pengembangan suatu produk atau layanan. Metode ini mengadopsi permasalahan berbasis pengguna yang bertujuan untuk mengetahui apa yang diinginkan pengguna dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna, desing thinking terdiri dari beberapa tahapan yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan yang terakhir adalah *test* [10].

SUS adalah sebuah metode cara sederhana untuk menguji seberapa user-friendly suatu sistem dengan menggunakan skala sepuluh item yang memberikan gambaran menyeluruh tentang evaluasi terhadap tujuan usability. Dengan perhitungan metode ini menggunakan skala Likert yang meminta responden memberikan tingkat setuju atau tidak setuju dalam rentang 5 atau 7 poin. Disebut sebagai standar industri, SUS telah menjadi salah satu kuesioner paling umum yang digunakan dalam praktik usability sejak diciptakan pada tahun 1986 oleh Brooke sebagai bagian dari program rekayasa pada kegunaan sistem. Meskipun awalnya dirancang sebagai metode "quick and dirty", kuesioner SUS memiliki sifat psikometrik yang sangat baik dengan reliabilitas skor lebih dari 0,90, menunjukkan validitas dan sensitivitas yang kuat. Kuesioner ini didistribusikan secara cepat untuk mengevaluasi kegunaan sistem interaktif, memungkinkan pengukuran subjektif dari kegunaan dengan cepat dan tanpa membebani pengguna yang mealakukan interaksi dengan pengukuran SUS [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Windah Suci Lestari Nasution dan Patriot Nusa [12] terkait perancangan prototype desing UI/UX dari aplikasi web bernama "Ideln" yang dikembangkan dengan menggunakan metode Design Thinking. Penelitian ini bertujuan 3 untuk membuat

desing yang sesuai dengan kebutuhan setiap pengguna sehingga mereka dapat mencapai Goal 4 Sustainable Development Goals (SDGs) yaitu untuk menyediakan pendidikan berkualitas inklusif atau untuk membuktikan bahwa setiap perorang memiliki peluang yang setara untuk mendapatkan kualitas pendidikan yang baik. Melalui pengujian pengukuran usability menerapkan metode *System Usability Scale* (SUS), prototype desing UI/UX dari aplikasi web “IdeIn” menghasilkan skor SUS 90 yang berarti memiliki tingkat efektifitas, efisiensi, dan pengguna yang baik kepuasan.

Kemudian penelitian oleh [1] Kristin Angelina, Erwin Sutomo dan Vivine Nurcahyawati yang berjudul desing UI UX Aplikasi Penjualan dengan Menyelaraskan Kebutuhan Bisnis menggunakan Pendekatan Design Thinking menjelaskan Keselarasan antara kebutuhan bisnis dan strategi Teknologi Informasi (TI) adalah salah satu faktor utama keberhasilan suatu bisnis. Salah satunya tentang desing aplikasi yang digunakan oleh pengguna yang diharapkan membantu perusahaan mencapai tujuan bisnisnya. Penelitian ini bertujuan perancangan desing aplikasi jual beli yang sesuai kebutuhan bisnis dapat dibuat dengan pendekatan Design Thinking. Pendekatan ini mengutamakan pengumpulan dan pemahaman karakteristik pengguna, yang dilakukan dengan memanfaatkan alat seperti User Persona. Pengukuran Usability Testing dengan 4 pengguna agar dapat menyelesaikan prototype.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode desing thinking pada metode ini digunakan agar bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tentang permasalahan yang ada dikalangan para pengguna website serta bisa terdefinisikan dengan jelas. Dalam metode desing thinking terdapat tahapan tahapan yang dipergunakan untuk menemukan permasalahan tentang kebutuhan dari penggunaannya, lalu akan diwujudkan menjadi ide atau solusi yang dalam pelaksanaannya berbentuk desing antarmuka dan interaksi. Sehingga dalam hal ini pemakaian kedepannya dapat memberikan penerapan antarmuka serta interaksi user menjadi lebih optimal dan nantinya bisa mewujudkan pengalaman yang bisa mengakses fitur atau informasi yang ada diwebsite menjadi lebih nyaman, mudah, efektif, serta efisien.

Oleh karena itu berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan oleh penulis, dan dengan belum adanya penelitian tentang perancangan ui/ux pada sistem informasi layanan puskesmas dengan menggunakan desing thinking, maka penulis akan melakukan penggalan untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna agar bisa mengetahui seberapa baik pengalaman pengguna website Puskesmas Kandangan menggunakan metode desing thinking yang nantinya akan disajikan mengenai rekomendasi perbaikan dalam bentuk perancangan ui/ux pada website

Puskesmas Kandangan sesuai dengan hasil yang didapat. Diharapkan pada penelitian kali ini dapat menghasilkan sebuah desing perancangan ui/ux yang nyaman, efektif, serta efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, oleh karena itu terdapat beberapa rumusan masalah yang dikaji yaitu:

1. Bagaimana merancang User interface dan User Experience fitur imunisasi pada Puskesmas Kandangan berbasis website dengan metode design thinking?
2. Bagaimana cara menguji User interface dan User Experience pada sistem layanan Puskesmas Kandangan berbasis website yang sudah dikembangkan?

1.3 Tujuan Masalah

Bedasarkan pada tujuan masalah yang telah didefinisikan, hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menyelesaikan rancangan fitur imunisasi pada sistem informasi layanan Puskesmas Kandangan menggunakan metode desing thinking.
2. Untuk mengetahui hasil pengukuran usability setelah dilakukan perancangan UI/UX pada sistem informasi layanan Puskesmas Kandangan.

1.4 Batasan Masalah

Supaya tidak keluar dari cakupan permasalahan yang kami lakukan penelitian, maka diperlukan beberapa Batasan masalah terkait yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Objek penelitian hanya sebatas pada fitur fitur layanan imunisasi yang terdapat pada sistem informasi layanan Puskesmas Kandangan.
2. Analisa dilakukan dengan wawancara, observasi langsung dan serta menganalisis kebutuhan dari pengguna.
3. Perancangan desain UI/UX hanya berupa prototype website.