

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi di Indonesia semakin *modern* dan maju. Indonesia pada saat ini sudah memasuki era *digital revolusi 4.0*, yang artinya semua hal yang dilakukan manusia sudah serba *digital* untuk memudahkan kita dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Manfaat perkembangan teknologi yang dapat dirasakan manusia dalam aspek kehidupan yaitu internet dapat digunakan sebagai media komunikasi jarak jauh, sebagai media transaksi penjualan dan pembelian barang dan jasa, sebagai media mencari informasi dan lain sebagainya. Teknologi *digital* dapat mengubah tatanan hidup, menghemat waktu dalam mengerjakan aktivitas kita dalam sehari-hari[1].

Pelayanan kesehatan juga mengikuti perkembangan teknologi informasi di Indonesia dengan mengembangkan aplikasi *mobile* rumah sakit untuk menyediakan layanan kepada pelanggan rumah sakit. Aplikasi ini tentunya bisa digunakan dalam hal mendesak. Layanan rumah sakit mencakup kebutuhan masyarakat mengenai aspek kesehatan diantaranya transaksi pendaftaran rawat jalan, pendaftaran *homecare* dll[2]. Penggunaan aplikasi *mobile* sudah menjadi salah satu tren utama di kalangan masyarakat. Menurut penelitian sebelumnya, dengan hadirnya layanan aplikasi *mobile* pada rumah sakit, para pasien yang ingin berobat dapat mendaftar dengan mengakses aplikasi rumah sakit kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi rumah sakit secara langsung[3].

Aplikasi Rumah Sakit Semen Gresik (RSSG *Mobile*) adalah *platform* untuk melakukan pendaftaran secara *online* dengan cara memasukkan nomor rekam medis pasien, memilih tanggal pemeriksaan, dan memilih poliklinik yang dituju. Setelah mendapatkan nomor pendaftaran, pasien dapat langsung menuju rumah sakit. Inovasi ini merupakan bagian dari kemajuan digitalisasi dalam pelayanan. Manajemen rumah sakit bertujuan untuk memberikan

fasilitas terbaik agar proses antrean di rumah sakit dapat lebih efisien. Penggunaan aplikasi ini memiliki keunggulan, seperti menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi, karena waktu yang biasanya digunakan untuk menunggu dapat dimanfaatkan untuk kegiatan lain di luar rumah sakit.

Pada proses pengembangan aplikasi *RSSG Mobile* ini, dalam tahap pengujian ditemukan beberapa kekurangan saat dilakukan dan masih banyak kekurangan fitur yang dibutuhkan. Oleh karena itu diperlukan evaluasi lanjutan untuk memperlihatkan keseluruhan permasalahan *usability* dari aplikasi Rumah Sakit Semen Gresik (*RSSG Mobile*) sebab kemudahan dan keinginan customer saat menggunakan aplikasi menjadi bagian terpenting keberhasilan sebuah aplikasi. Persoalan *usability* tau kemudahan penggunaan memiliki peran yang penting dalam keberhasilan suatu aplikasi *mobile*, terutama dalam konteks kesehatan[4]. Aplikasi rumah sakit *mobile* harus dirancang dengan baik agar mudah dipahami, diakses, dan digunakan oleh pengguna[5].

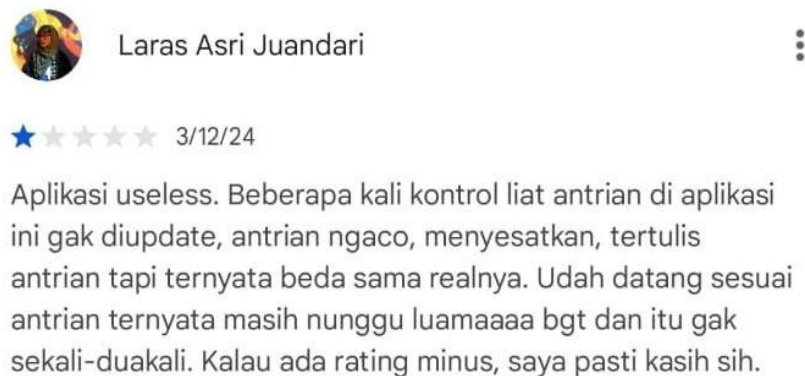
Aplikasi *RSSG Mobile* menerima rating dengan skala 3,9 dari hasil data yang diperoleh pada bulan Maret 2024. Jumlah pengguna yang mengunduh yaitu 10 ribu pengguna yang diperoleh dari Google *playstore*. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1. 1 Penilaian Aplikasi RSSG di Google Playstore

Berdasarkan beberapa ulasan pengguna, Aplikasi RSSG seharusnya dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi mengenai jadwal

rumah sakit, dokter, serta informasi kesehatan lainnya. Namun, berdasarkan berbagai komentar dari pengguna aplikasi RSSG Mobile di *Google Playstore*, banyak yang mengeluhkan bahwa fitur-fitur yang tersedia tidak dapat membantu mereka mencapai tujuan mereka melalui layanan aplikasi ini. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Pengalaman Pengguna

Berdasarkan uraian ulasan tersebut merupakan alasan harus dilakukannya evaluasi *usability* pada aplikasi ini. Evaluasi *usability* dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna. *Usability* digunakan untuk mengetahui seberapa mudah *User Interface* [6]. Aplikasi yang memudahkan pengguna untuk fokus pada informasi tanpa harus memahami cara kerja dalam menampilkan informasi dan menjalankan tugas, serta memiliki antarmuka pengguna (*user interface*) yang baik[7].

Teknik Evaluasi pada penelitian ini menggunakan teknik *Heuristic Evaluation*. *Heuristic Evaluation* adalah metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana masalah kegunaan pada perangkat lunak terkait desain antarmuka[8]. Berdasarkan prinsip-prinsip dalam metode *heuristic evaluation*, aplikasi belum melengkapi 10 (sepuluh) prinsip diantaranya[9]: *Visibility of system status*, *Match between system and the real world*, *User control and freedom*, *Consistency and standards*, *Error prevention*, *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*, *Recognition rather than recall*, *Flexibility and efficiency of use*, *Aesthetic and minimalist design*, serta

Help and documentation. Metode *Heuristic Evaluation* ini juga menggunakan tingkat keparahan (*severity ratings*) untuk mengidentifikasi masalah dan menentukan prioritas dalam perbaikan masalah yang ada[10]. Evaluasi *Heuristic* terbukti efektif untuk penelitian ini karena dapat menghasilkan daftar permasalahan *usability* yang terdeteksi.

Berdasarkan penelitian mengenai evaluasi *usability* terhadap aplikasi KRL Acces menggunakan metode evaluasi *heuristic* digunakan untuk mengidentifikasi masalah-masalah *usability* dalam aplikasi berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan. [11]. Penelitian ini menghasilkan temuan berupa 24 masalah *usability* yang ditemukan oleh 4 evaluator. Terdapat 3 jenis rekomendasi perbaikan, yaitu perbaikan desain antarmuka pengguna, fungsionalitas, dan informasi.

Perbandingan penelitian yang lain mengenai *usability testing* game pubg *mobile* menggunakan metode *system usability scale* dengan penelitian yang dilakukan yaitu[1]:

Tabel 1.1 Analisis GAP

Analisis Gap	<i>Usability Testing Game PUBG Mobile Menggunakan Metode System Usability Scale</i>	<i>Evaluasi Usability Pada User Interface Aplikasi RSSG Mobile Dengan Teknik Evaluasi Heuristic Evaluation</i>
Metode	<i>Sistem Usability Scale (SUS)</i> berfokus pada persepsi pengguna terhadap efisiensi, efektivitas, dan kepuasan penggunaan aplikasi atau sistem.	<i>Heuristic Evaluation</i> menggunakan serangkaian prinsip desain (heuristik) yang telah terbukti, yaitu 10 prinsip Nielsen.

Tujuan	Untuk menilai seberapa mudah penggunaan <i>PUBG Mobile</i> bagi penggunanya,	Evaluasi ini digunakan untuk memeriksa serta mengevaluasi antarmuka aplikasi dan menghasilkan hasil evaluasi dengan perhitungan <i>heuristic</i> .
Proses pengujian	Pengguna diminta untuk memainkan game dan kemudian mengisi kuesioner SUS yang berisi 10 pertanyaan terkait pengalaman mereka selama bermain. Skor total dihitung berdasarkan jawaban pengguna, yang memberikan gambaran tentang kepuasan dan kegunaan aplikasi.	Pengguna yang menggunakan aplikasi rumah sakit semen gresik (<i>RSSG Mobile</i>) diminta mengevaluasi aplikasi berdasarkan 10 prinsip heuristik,

Berdasarkan hasil uraian latar belakang, maka dilakukan penelitian terkait evaluasi prinsip-prinsip apa saja yang mempengaruhi proses evaluasi terdapat aplikasi *RSSG Mobile* ini dengan judul “**Evaluasi Usability Pada User Interface Aplikasi RSSG Mobile Dengan Teknik Evaluasi Heuristic Evaluation (Studi Kasus : RSSG Mobile).**”

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis di atas, maka permasalahan yang diangkat yaitu adanya ulasan terkait layanan kesehatan aplikasi *RSSG* ini

masih banyak kekurangan dan kurang memenuhi kebutuhan atau harapan pengguna aplikasi.

1.2.2 Metode Usulan

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dilakukannya evaluasi *usability* pada aplikasi *RSSG Mobile*. Metode usulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Heuristic Evaluation* yang digunakan sebagai teknik evaluasi aplikasi serta pengujian *usability* dengan lima prinsip *Usability* Nielsen.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana hasil evaluasi *usability* pada *user interface* Aplikasi *RSSG Mobile* dengan teknik evaluasi *Heuristic Evaluation*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pertanyaan penelitian yang disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk memperoleh hasil evaluasi *user interface* aplikasi rumah sakit semen gresik (*RSSG Mobile*) menggunakan *Heuristic Evaluation*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
Satu diantara syarat meraih gelar Strata satu/(S1) di Universitas Trunojoyo Madura.
2. Manfaat Bagi Peneliti
Mendapatkan wawasan dan pemahaman ilmu untuk pembelajaran mengenai evaluasi *usability* aplikasi *mobile* dengan metode *Heuristic Evaluation*.
3. Manfaat Bagi Pihak Lain
Dapat dijadikan referensi untuk perbaikan Aplikasi *RSSG Mobile* atas kekurangan dan kelemahan aplikasi.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan ruang lingkup yaitu sebagai berikut:

- 1) Objek pada penelitian ini adalah aplikasi *RSSG Mobile*.
- 2) Metode evaluasi yang digunakan yaitu *Heuristic Evaluation* dengan 10

prinsip didalamnya.

- 3) Pengujian *usability* dilakukan pada bagian *user interface* saja tidak termasuk pengujian fungsional dari desain.
- 4) Skala pengukuran dalam kuesioner menggunakan *Skala Likert* dengan empat pilihan jawaban, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).
- 5) Data yang digunakan yaitu pasien rumah sakit yang menggunakan aplikasi *RSSG Mobile*.
- 6) Evaluator merupakan pegawai non medis yang bekerja pada bidang pengembangan Rumah Sakit Semen Gresik.
- 7) Teknik pengambilan sampling menggunakan Teknik *sampling Stratified Random Sampling*.
- 8) Metode analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas reliabilitas.
- 9) Aplikasi pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *tools* SPSS.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian maka penelitian ini secara sistematika terdiri dari sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, metode usulan, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai literatur apa saja yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini, serta teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian terdahulu yang sudah dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode yang digunakan dalam

penyusunan skripsi. Pada bab ini menjelaskan metode pengumpulan data, metode penarikan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian, skala likert kuesioner, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan bagian penutup skripsi yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran perbaikan untuk pengembangan aplikasi dan saran untuk penelitian yang dilakukan selanjutnya.