

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang berkembang, kemajuan teknologi semakin pesat. Teknologi memiliki potensi besar untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan kesehatan. Dapat membuka pintu bagi inovasi dalam pelayanan publik terutama dalam sektor kesehatan. Salah satu pendekatannya adalah melalui penerapan *e-government*, yang dapat mempermudah proses pelayanan dan membuat lebih efisien. Salah satu contoh penerapan sistem *e-government* di sektor kesehatan adalah E-Health yang dikelola oleh pemerintah kota Surabaya.

Pengertian dari E-Health adalah suatu layanan dalam bentuk aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang dihubungkan dengan keseluruhan elemen fungsional pendukung sektor kesehatan [1]. Aplikasi kesehatan E-Health pada Kota Surabaya memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, menghubungkan pasien dengan penyedia layanan kesehatan, dan memungkinkan pemantauan kesehatan mandiri. Kota Surabaya memiliki 63 puskesmas yang telah mengimplementasikan layanan E-Health. Layanan E-Health dapat diakses melalui aplikasi mobile yang dapat diunduh pada playstore dengan nama aplikasi “E-Health Surabaya”. Selain itu juga E-Health juga dapat diakses melalui website yaitu www.ehealth.surabaya.go.id baik menggunakan komputer ataupun smartphone.

Keberhasilan aplikasi E-Health ini sangat bergantung pada antarmuka pengguna yang baik. Penilaian aplikasi E-Health dirancang untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi. Hal ini didukung dari hasil wawancara dan kuisioner terhadap pengguna E-Health dengan metode UEQ yang terdapat 6 aspek yaitu daya tarik (*attractiveness*), efisiensi (*efficiency*), kejelasan (*perspicuity*), kebaruan (*novelty*) dan ketepatan (*dependability*), dari hasil wawancara dan kuisioner yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap pengguna aplikasi dapat disimpulkan masalah yang dihadapi oleh pengguna diantaranya yaitu kurang pahamnya pengguna terhadap alur aplikasi tersebut, kurangnya informasi terhadap jadwal berobat, aplikasi tersebut tidak ada fitur riwayat berobat, serta kurangnya pelayanan *costumer service* untuk membantu pengguna pada saat kebingungan. Berdasarkan

masalah yang telah diuraikan maka solusi yang cocok yaitu dengan mengembangkan sistem untuk lebih fokus pada pelayanan pengguna yaitu pendaftaran berobat, melihat jadwal berobat, pelayanan *costumer service*, dan riwayat berobat pasien.

Menangkap minat pengguna dan mengevaluasi salah satu strategi ini menggunakan metodologi desain perangkat lunak memungkinkan pengguna untuk menjadi tolok ukur dalam proses pengembangan aplikasi. Menggunakan pendekatan pengalaman pengguna untuk menjelaskan kebutuhan pengguna. Sebuah aplikasi mendukung interaksi dengan pengguna dan aplikasi yang baik merupakan perwujudan dari layanan atau produk yang sangat berguna bagi pengguna. Memastikan bahwa layanan atau produk memiliki pengalaman pengguna yang baik merupakan hal yang sangat penting[2]. Beberapa pengguna juga ada yang merasa kurang nyaman, yang memengaruhi aplikasi seluler adalah aspek keramahan pengguna, untuk menilai tingkat kualitas produk terutama pada aplikasi mobile, dengan mendengarkan langsung bagaimana pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Dengan metode *User Interface* dan *User Experience* adalah salah satu elemen penting pada perangkat lunak. Jika tampilan antarmuka suatu aplikasi tidak tepat bisa membuat pengguna meninggalkan atau tidak ingin menggunakan aplikasi tersebut. Inilah hal yang sedang dialami pada aplikasi E-Health saat ini.

Desain dan pengembangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada aplikasi memiliki signifikansi yang penting dalam memastikan interaksi pengguna dengan sistem berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk mendukung pembuatan UI/UX, diperlukan pendekatan yang dapat mempertimbangkan aspek tampilan dan pengalaman pengguna yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah metode *Design Sprint* [3]. Metode *design sprint* adalah pendekatan yang digunakan untuk menguji dan memvalidasi ide berdasarkan kebutuhan pengguna atau masalah yang ada. Hal ini dilakukan melalui pengujian *prototype* desain, terutama dalam hal antarmuka pengguna, serta menguji ide-ide tersebut dengan calon pengguna [4]. Metode *design sprint* secara konsep dapat dikerjakan dalam waktu singkat dengan lima tahap proses sprint yaitu *understand*, *diverge*, *decide*, *prototyping* dan

validate. Dimulai dari pemahaman kebutuhan aplikasi dan pengguna, proses ini berlanjut hingga validasi *mockup* atau *wireframes* desain aplikasi yang direncanakan. Metode ini bisa membantu mengevaluasi kesalahan dan kekurangan *usability* pada aplikasi E-Health.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, hasil dan penelitian ini untuk mengukur, mengetahui, dan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi E-Health untuk mengetahui bagaimana tampilan *user interface* yang mudah dipahami dan nyaman untuk dipandang oleh pengguna. Penelitian ini menerapkan metodologi *Design Sprint* yang terdiri dari 5 tahap. Hasil dari penelitian ini yaitu berupa sebuah *prototype* yang sudah diredesign dengan beberapa perubahan dan masukan dari pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, hasil dari wawancara dan kuisioner maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Masalah apa yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi E-Health?
2. Bagaimana merancang *prototype* aplikasi E-Health yang sesuai dengan pengalaman pengguna sehingga dapat mengatasi kebutuhan pengguna?

1.2.2 Metode Usulan

Dalam mendukung permasalahan diatas pada aplikasi E-Health mengusulkan metode *design sprint* untuk mengklasifikasikan *end user* sehingga *design* tampilan aplikasi yang dikembangkan dengan metode ini akan dimaksimalkan dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Terdapat beberapa tahapan design sprint yang terdiri dari *Understand*, *Diverge*, *Decide*, *Prototype*, dan *Validate*. Menurut beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa metode *design sprint* mampu mengikuti kebutuhan pengguna dan pengguna tidak perlu merubah perilaku dalam menjalankan aplikasi.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang sudah disebutkan diatas, maka terdapat pertanyaan penelitian, apakah desain perbaikan dapat meningkatkan *user*

interface dan *user experience* pada aplikasi E-Health yang lama dengan menggunakan metode *design sprint*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah tersebut, dapat dituliskan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui apakah desain perbaikan dapat meningkatkan *user interface* dan *user experience* pada aplikasi E-Health yang lama dengan menggunakan metode *design sprint*.

1.3.2 Manfaat

Manfaat secara teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini memiliki manfaat untuk memudahkan user saat menggunakan aplikasi.
2. Penelitian ini memiliki manfaat untuk memberikan tambahan wawasan serta pemahaman pada pembaca yang berhubungan dengan *user interface* pada suatu sistem.
3. Penelitian ini memiliki manfaat untuk dipakai pada saat melakukan perbaikan *user interface* pada aplikasi E-health.
4. Penelitian ini memiliki manfaat dapat memperbaiki E-health dari segi tampilan visual aplikasi yang lebih menarik dan mudah dipahami.

Manfaat secara praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Rancangan beradaptasi pada perilaku saat memakai aplikasi jadi aplikasi yang dikembangkan tak memaksakan user melakukan perubahan perilakunya saat memakai aplikasi.
2. Penelitian ini bisa memberi tambahan wawasan untuk mahasiswa serta tim *developer* suatu aplikasi agar menjadi bahan evaluasi serta referensi untuk penelitian berikutnya tentang perancangan desain *user interface* serta pengembangan aplikasi yang berkaitan pada penelitian yang telah dijalankan.

1.4 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini :

1. Penelitian ini berfokus pada evaluasi *user interface* pada aplikasi E-Health

2. Pengambilan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuisioner pada pengguna aplikasi E-Health di Surabaya dan beberapa data diambil secara langsung pada puskesmas tertentu (Puskesmas Sidotopo, Puskesmas Kenjeran, Puskesmas Pegirian, Puskesmas Wonokusumo dan Puskesmas Sawah Pulo).
3. Penelitian ini dibatasi batas *user interface* dan beberapa fitur penting yang sering digunakan oleh pengguna.
4. Metode yang digunakan adalah *design sprint* dan *UEQ* untuk pengujian kelayakan evaluasi.

1.5 Sistematika Laporan

Berikut ini adalah sistematika dalam penulisan yang digunakan untuk penyusunan Laporan Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai teori dan pengertian *Design Sprint*, *User Interface* dan *User Experince*, E-Health, *UEQ*, kuisioner SUS, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai langkah – langkah atau alur jalannya perancangan dan perbaikan desain Aplikasi E-Health menggunakan metode *Design Sprint*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai analisis serta hasil yang didapatkan dalam perancangan user interface Aplikasi E-Health.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari bab penelitian ini yang berisi saran, rekomendasi serta kesimpulan pada penelitian tugas akhir ini.