

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa memandang agama, golongan dan kedudukan. Untuk melakukan tugas dan fungsinya rumah sakit harus mampu membiayai hidupnya, sehingga citra rumah sakit bergeser dari fungsi sosial menjadi fungsi ekonomis dan efisiensi.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan salah satu sumber daya organisasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan pada berbagai tingkat manajemen, data dapat diolah menjadi informasi yang secara *real time* sesuai keperluan *Owner*, Direktur, manajer sebagai pimpinan manajemen lini bawah, tengah dan atas. Agar informasi sesuai dengan kebutuhan, cepat, akurat, maka haruslah dirancang suatu SIM yang baik, sehingga dapat digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan.

Rumah sakit juga mempunyai SIM yang biasa disebut dengan SIMRS. SIMRS merupakan suatu usaha untuk menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai kebutuhan guna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Misalnya saja, SIMRS dapat mengelola data pasien secara lebih baik sehingga lebih mudah dicari dan ditemukan, dan kemudian data pasien tersebut dapat digunakan untuk perencanaan pengadaan obat, sehingga diharapkan stok obat yang ada sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut.

SIMRS dapat digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan, SIMRS dapat mendukung suatu program tertentu dan dijalankan dengan bantuan perangkat komputer. Perangkat komputer ini biasanya digunakan oleh pengguna yang telah mendapatkan pelatihan atau implementasi tentang bagaimana menjalankan aplikasi tersebut.

Teknologi informasi berbasis web telah berkembang dan menjadi bagian yang sangat penting bagi industri kesehatan, termasuk upaya untuk menurunkan biaya pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, maka sejak tahun 2017 RSUD Dewi Sri Karawang mengadakan kerjasama dengan pihak PT Jejaring Tiga Artha untuk memulai pembuatan aplikasi SIMRS, namun seiring dengan berjalannya waktu dan bertambahnya kendala yang dihadapi dalam pembuatan SIMRS maka pada akhirnya bekerja sama dengan pihak PT Jejaring Tiga Artha untuk terlaksananya pembuatan program berbasis web yang sudah disepakati.

Meskipun begitu membangun sebuah sistem yang baru bukanlah hal yang mudah, begitu banyak tantangan yang mesti dilalui oleh *programmer* nya maupun *designer*, mulai dari kemauan pengguna dengan *User experience (UX)* dan *User Interface Design (UID)* yang dikerjakan oleh desainer berlatar belakang desain komunikasi visual. Kendala yang di hadapi dilapangan banyaknya petugas administrasi yang menjadi operator SIMRS di lapangan sudah berusia menengah ke atas yang masih awam akan pengoperasian dasar komputer, mulai dari cara pengoperasian *mouse*, *printer*, hingga cara penyimpanan data. Sedikit demi sedikit dengan pasti semua operator, pengguna dibimbing dengan telaten tentang tata cara pengoperasian dasar komputer dan juga pengoperasian program SIMRS. Pada akhirnya mulai tahun 2018 Rumah Sakit Dewi Sri Karawang telah mengaplikasikan SIMRS Zi.Care berbasis Web yang sebagian besar telah ada di semua unit yang kini ada di RSUD Dewi Sri Karawang.

Begitu juga dengan pemilihan teknologi jaringan yang dipakai di lapangan haruslah dipantau efektifitasnya dan disesuaikan dengan pengembangan bangunan yang dilakukan secara berkala. Namun secanggih apapun *software* yang digunakan dan se sempurna apapun teknologi jaringan yang kita pakai tak akan bisa maksimal jika *user* dalam menjalaninya masih ada keengganan, sehingga perlu diadakannya evaluasi terhadap penggunaan SIMRS dan teknologi jaringan yang ada, untuk mengetahui seberapa besar efisiensi kinerja karyawan bisa terbantu.

Dengan adanya aplikasi SIMRS berbasis web, interaksi manusia terutama operator dan kasir dalam kasus ini mengalami perubahan. Interaksi terjadi tidak hanya antara operator dan kasir tetapi juga mencakup interaksi dokter, perawat dan staf karyawan serta *owner*. Interaksi yang terjadi tidak lagi memiliki batasan waktu dan jarak. Dengan munculnya SIMRS berbasis web sebagai perantara maka unsur-unsur yang ada didalam aplikasi mempengaruhi interpretasi pengguna. Salah satunya adalah *User Interface* yang merupakan mekanisme komunikasi antara pengguna dan sistem, UI (singkatan dari *User Interface*) berfungsi mengarahkan pengguna untuk menggunakan sebuah Aplikasi Web. Didalam UI terdapat unsur - unsur visual yang bertujuan mengarahkan atau membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi web. Selain itu menurut Miller (2011:24) desain web yang baik bukan hanya berupa perencanaan desain secara visual tetapi juga pengalaman dari pengguna yang mengakses website (*user experience*). Merancang pengalaman pengguna menjadi penting, desain website yang baik harus bisa menciptakan sebuah lingkungan dimana pengguna merasa memiliki kuasa yang cukup akan pengalaman yang mereka dapatkan sehingga mereka merasa berkuasa tetapi tidak terlalu berlebihan sampai mereka merasa kebingungan (memiliki koridor untuk mengarahkan pengalaman pengguna).

Bagaimana pengaruh tiap UI terhadap pengalaman pengguna, dan adakah dampak pada fungsinya sebagai aplikasi Sistem Informasi Management Rumah Sakit yang ditujukan untuk digunakan sebagai sistem yang menyimpan dan menginformasikan data yang akurat serta efisien. Dengan pesatnya perkembangan aplikasi SIMRS berbasis web di Indonesia terutama yang mendukung efisiensi

maka keberadaan aplikasi Zi.Care berbasis web dapat memberi pengaruh pada perilaku pengguna terutama dokter dan perawat.

Dengan adanya penelitian mengenai penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit berbasis web yang dijadikan sebagai aplikasi yang efisien ini, hasilnya diharapkan dapat menjadi kajian objektif dalam mendeskripsikan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi berbasis web jenis ini dan mengetahui pengalaman seperti apa yang tepat untuk pengguna dokter dan perawat terutama di rumah sakit sebagai pengguna utama.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut adalah permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah :

- Bagaimana unsur visual dalam UI Web mempengaruhi pengalaman UX dokter dan perawat sebagai pengguna.
- UI seperti apa yang tepat digunakan untuk membangun pengalaman pengguna yang baik di rumah sakit
- Bagaimana penggunaan SIMRS ini pada rumah sakit khusus nya di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana elemen visual dalam Zi.Care berbasis aplikasi web mempengaruhi pengalaman UX dokter dan perawat sebagai pengguna terhadap fungsi aplikasi Zi.Care sebagai Sistem Informasi *Management* Rumah Sakit dan *user interface* berbasis web seperti apa yang cocok digunakan di Rumah Sakit Tipe C khususnya Karyawan Rumah Sakit, Dokter, Perawat dan Farmasi secara khusus dan luas.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah mengetahui pengalaman pengguna, seperti apa yang ditimbulkan dari elemen visual yang terdapat dalam *user interface* dan mengetahui *user interface* seperti apa yang tepat untuk memunculkan pengalaman yang tepat untuk pengguna SIMRS terutama bagi Karyawan Rumah Sakit, Dokter, Perawat dan Farmasi secara khusus dan luas untuk Rumah Sakit Tipe C .

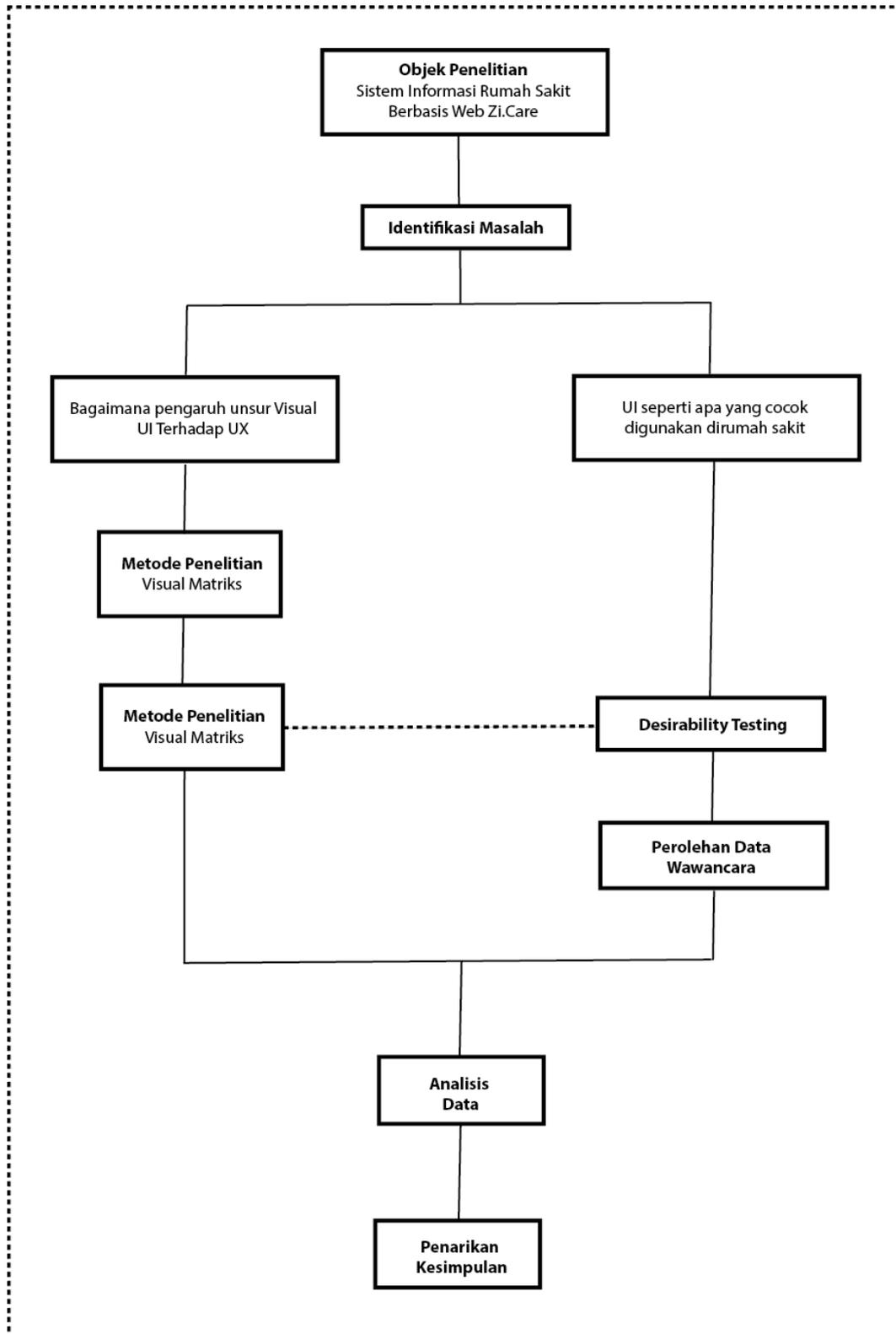
1.5. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas maka penelitian ini akan dibuat batasan masalahnya sebagai berikut :

- Objek utama penelitian adalah SIMRS Zi.Care.
- Penelitian berfokus pada elemen - elemen grafis yang terdapat pada UI terlepas dari bahasan IT (coding atau bahasa pemrograman yang digunakan).

- Penelitian dibatasi pada profesional bidang manajemen rumah sakit yang secara aktif menggunakan Aplikasi Zi.Care khususnya pengguna di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
- Halaman aplikasi web Zi Care yang menjadi objek penelitian adalah halaman yang dibuka melalui layar komputer atau desktop (bukan versi *mobile*).
- Tampilan aplikasi web yang diteliti adalah yang digunakan pada tahun Maret 2018 sampai tahun penelitian ini dilakukan (Oktober 2018).

Adapun asumsi bahwa unsur visual pada *user interface web* mempengaruhi fungsi dan pengalaman dokter dan perawat sebagai pengguna terhadap fungsi aplikasi berbasis web itu sendiri. Untuk menganalisis maksud dan representasi visual pada *user interface* akan digunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan metode analisis visual matriks. Sedangkan untuk mengetahui keefektifan dan pengaruhnya terhadap pengalaman pengguna akan digunakan metode kemampuan uji pakai (*usability testing*). Penggunaan metode dan pendekatan akan dijelaskan lebih lanjut pada Bab III.



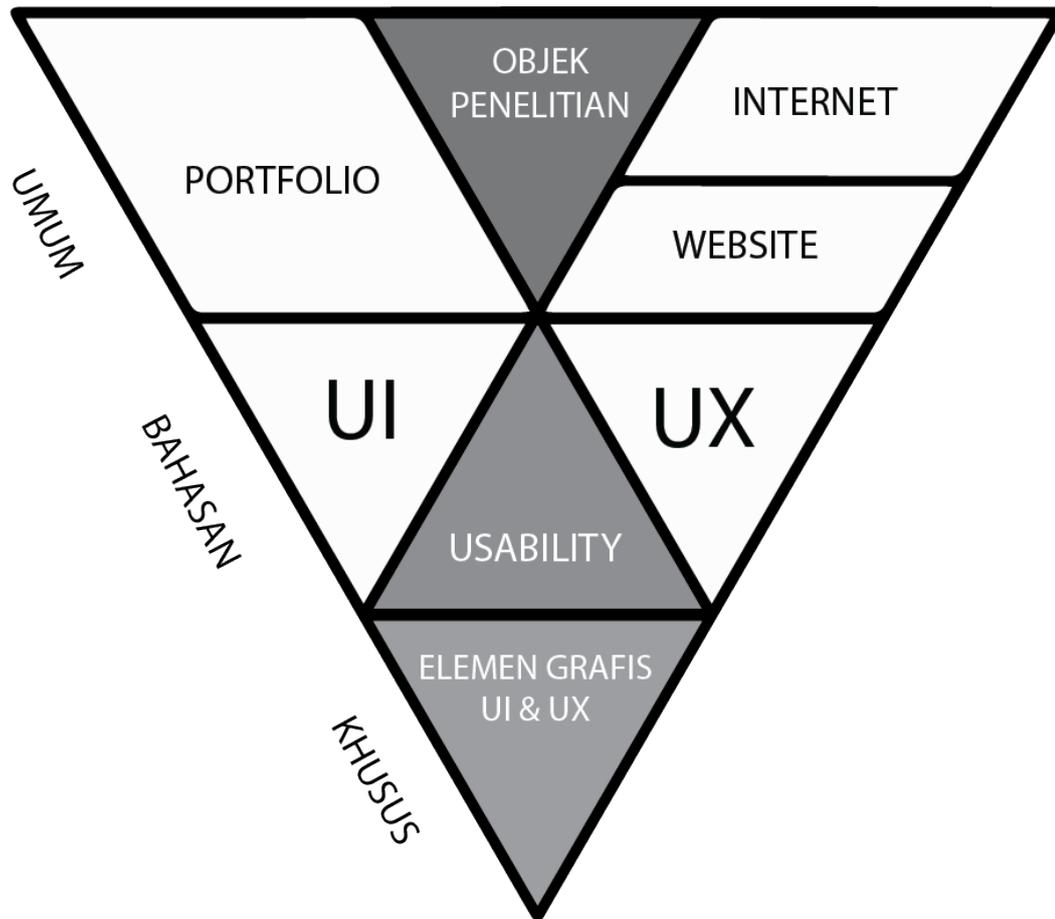
Gambar 1.1 Kerangka Penelitian

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini memiliki 5 bab, pada setiap bab akan dijelaskan kajian-kajian yang telah ditentukan sistematikanya, berikut adalah sistematika pada setiap bab :

Bab I Pendahuluan

Pada bab I akan dijelaskan latar belakang dari permasalahan penelitian yang diambil yaitu aplikasi SIMRS berbasis Web Zi.Care dengan penjelasan secara umum seperti pengertian UI dan UX, bagaimana teknologi internet mendorong munculnya SIMRS berbasis web, bagaimana Zi.Care mempengaruhi interaksi manusia, kegunaan *user interface* dan *user experience*. Akan dijelaskan secara singkat bagaimana Zi.Care memiliki UI yang baik, lalu masalah yang melatar belakangi penelitian ini dilakukan. Setelah itu menentukan identifikasi masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan asumsi, serta sistematika penulisan.

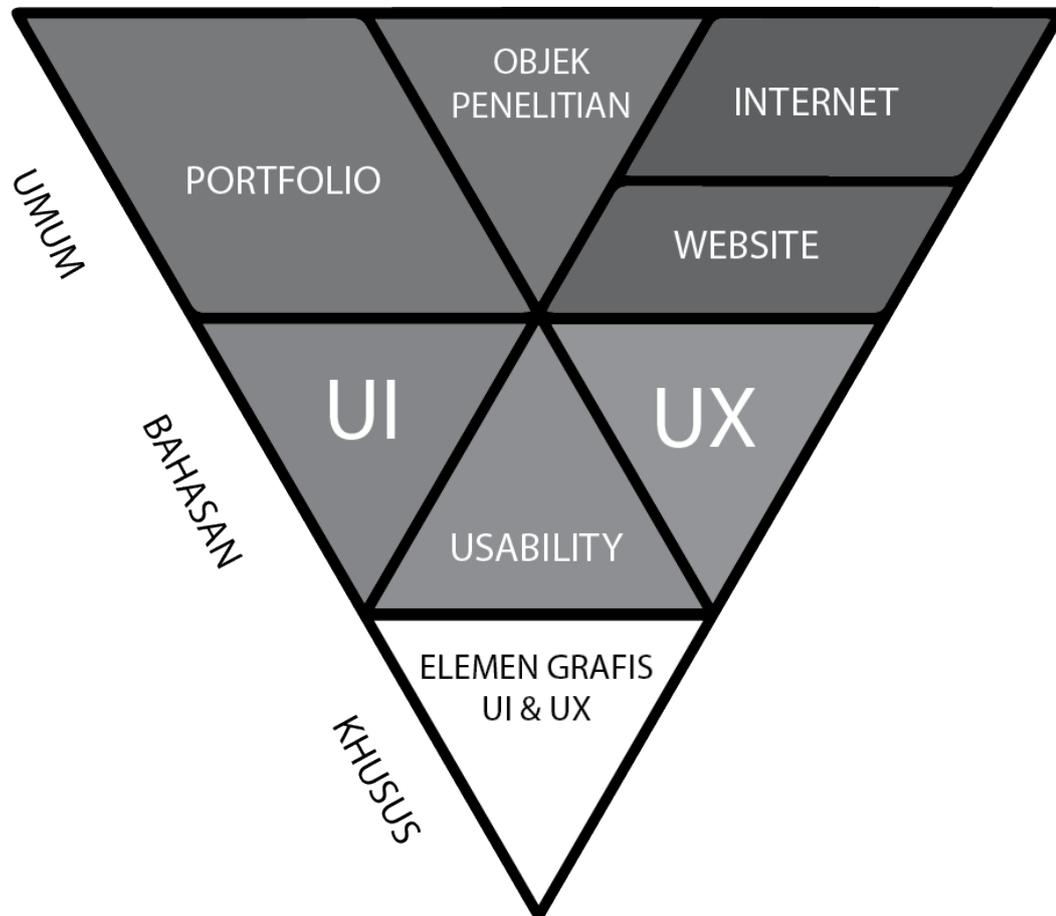


Bagan 1.2 Skema Rancangan Penelitian Bab I

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab II akan menjelaskan penelitian yang sebelumnya pernah dibuat oleh orang lain dengan konteks yang sama ataupun metode yang sama. Setelah itu akan diuraikan sejarah SIMRS, sejarah internet, sejarah *website*, penjelasan mengenai Aplikasi Zi.Care yang dijadikan objek penelitian dan pengertian *user interface* dan *user experience*. Diuraikan juga teori-teori yang bersangkutan dengan

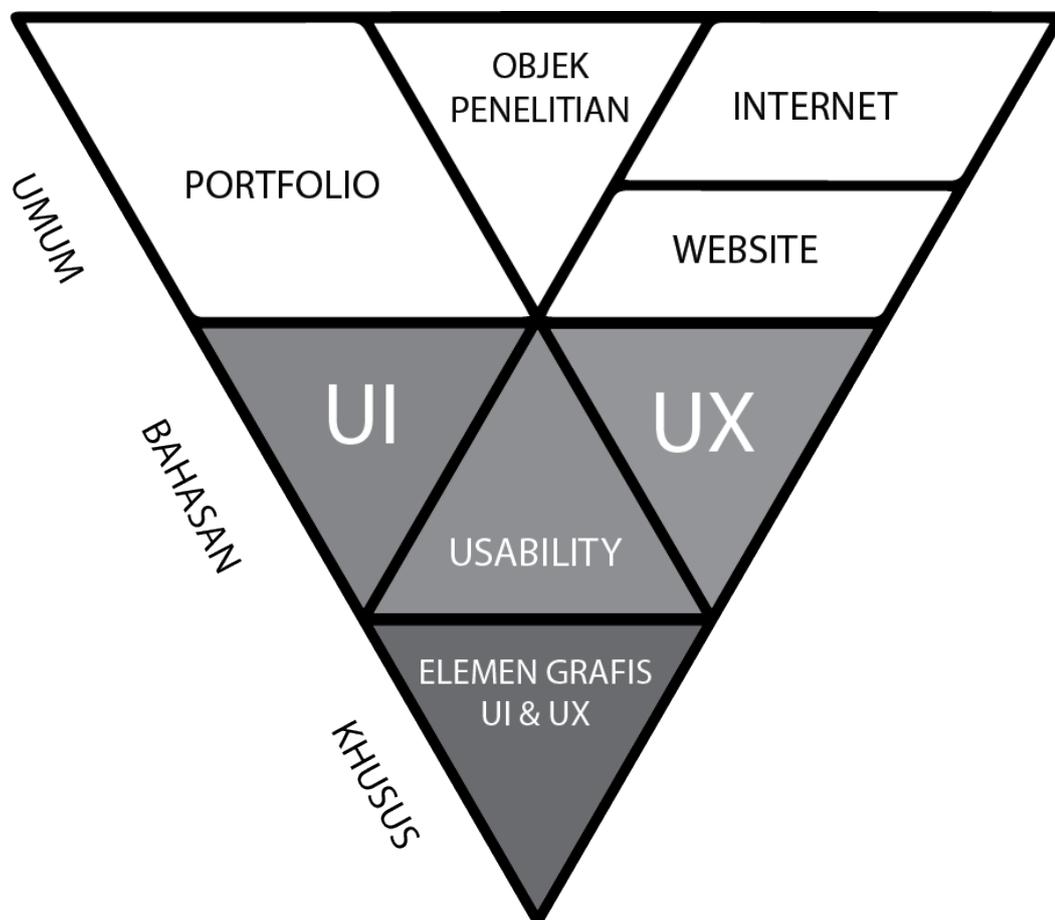
penelitian seperti teori desain *website*, desain *user interface* dan desain *user experience*. Akan di jelaskan juga alur penelitian dalam bentuk kerangka.



Bagan 1.3 Skema Rancangan Penelitian Bab II

Bab III Metodologi Penelitian

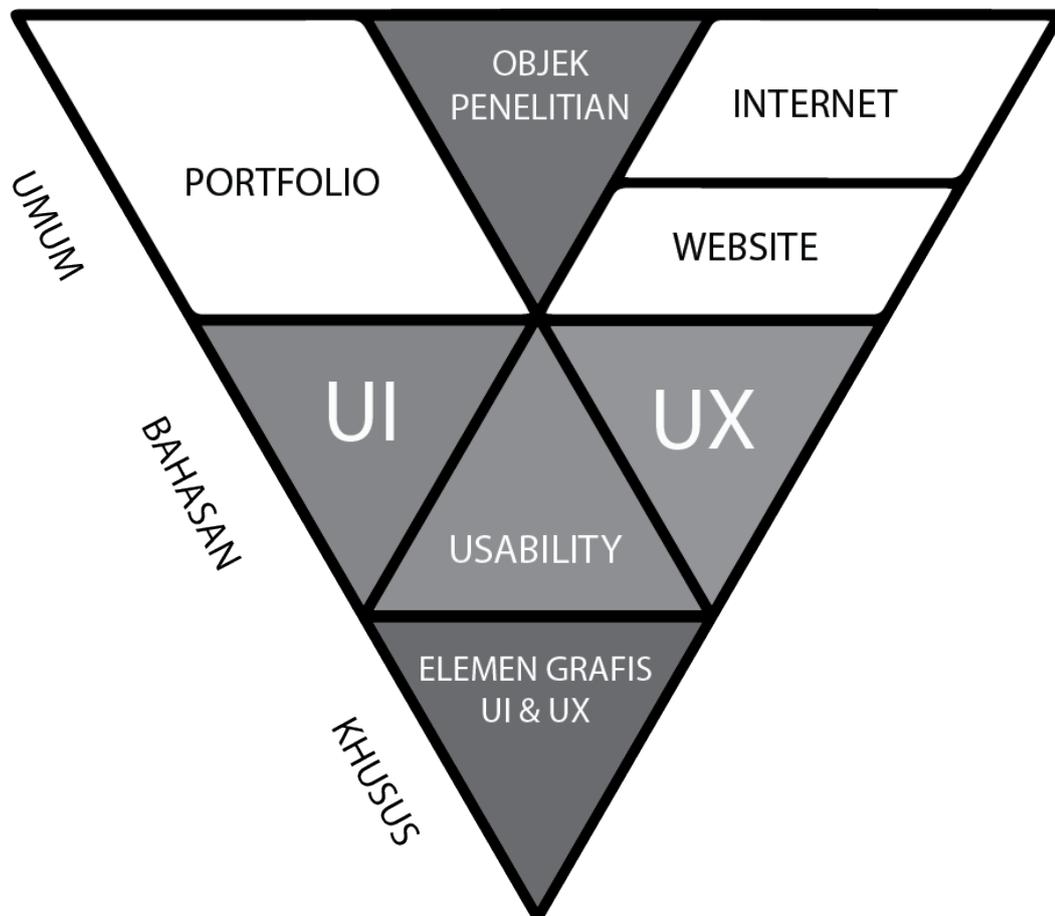
Bab ini akan menguraikan secara rinci pendekatan-pendekatan yang digunakan sampai analisisnya. Pokok-pokok bahasan yang terkandung dalam metode penelitian mencakup materi dan sasaran penelitian, metode penelitian, variabel penelitian/fokus kajian, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.



Bagan 1.4 Skema Rancangan Penelitian Bab III

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab IV akan menguraikan hasil dari penelitian yang memuat data utama, hasil analisis dan data penunjang yang diperlukan untuk memperkuat hasil penelitian. Penyajian hasil penelitian diberikan dalam bentuk yang sistematis berupa teks, tabel, gambar, grafik atau foto. Lalu setelah itu dilakukan pembahasan tentang hasil penelitian dan hasilnya bisa dijadikan argumentasi untuk mendukung ataupun menolak teori dari penelitian yang pernah dilakukan orang lain dan juga disertakan alasannya.



Bagan 1.5 Skema Rancangan Penelitian Bab IV

Bab V Kesimpulan dan Saran

Di bab terakhir ini akan menjelaskan pernyataan singkat jawaban hasil dari permasalahan dan tujuan yang diteliti dan juga berisi temuan yang sangat mempengaruhi proses *user interface design* saran dari penulis untuk pihak lain yang ingin menggunakan penelitian untuk keperluan referensi dan penelitian lanjutan.