

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit ialah salah satu dari sekian banyaknya instansi yang berperan sangat krusial pada pelayanan kesehatan. Rumah sakit sepatutnya menggunakan sebuah sistem informasi atau aplikasi dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah. Karena pada hakikatnya, sebuah aplikasi diciptakan atau dikembangkan dengan tujuan memudahkan dan menjadi solusi dari beberapa tujuan tertentu (Susilo et al., 2018). Pada umumnya sistem yang digunakan di instansi rumah sakit disebut sebagai SIRS atau Sistem Informasi Rumah Sakit. Semua alur atau proses bisnis sistem dirangkum demi menciptakan proses bisnis yang terstruktur dan terintegrasi satu sama lain. Untuk mengetahui apakah proses bisnis yang dilakukan memang diperlukan dalam sistem manajemen rumah sakit, perlu sekali diadakan sebuah evaluasi untuk mengetahui tingkat kegunaan dari sistem yang sudah diterapkan. Evaluasi dilakukan berdasarkan dari beberapa masalah yang ditemukan di lapangan, kemudian dilakukan pengujian, sehingga muncul sebuah hasil yang dapat dijadikan pembelajaran untuk proses pengembangan sistem selanjutnya.

Masalah yang biasanya muncul dalam penggunaan sistem manajemen rumah sakit ini dapat dilihat dari aspek kegunaannya. Kemudian salah satu rumah sakit yang menggunakan dan mengimplementasikan sistem ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bangli yang juga tidak luput dari beberapa masalah. Berdasarkan wawancara dengan tim TI pihak rumah sakit mengatakan bahwa belum ada penelitian atau pernyataan tertulis yang menyatakan bahwa sistem yang

digunakan pernah dilakukan pengujian evaluasi berkaitan dengan *usability* atau kegunaannya sejak sistem tersebut pertama kali diimplementasikan yaitu sejak tahun 2012. Maka dari itu perlu sekali dilakukan pengujian untuk mengetahui lebih dalam berkaitan dengan masalah yang biasa dialami pengguna sistem. Karena pada dasarnya sebuah sistem harus terlihat manfaat atau kegunaannya agar dapat menjawab masalah yang sedang terjadi. Apakah sistem tersebut memang sesuai terhadap keinginan pengguna dan cukup mudah diimplementasikan atau digunakan oleh pengguna sehingga memunculkan pengalaman pengguna yang berbeda-beda. Hal seperti ini dapat dilakukan dengan melakukan pengujian *usability* atau kegunaan. Menurut Jakob Nielsen yang merupakan pendiri Nielsen Norman Group yang sudah puluhan tahun melakukan penelitian berdasarkan pengalaman pengguna mengatakan bahwa definisi *Usability* merupakan “sebuah atribut kualitas yang mengukur seberapa mudah antarmuka pengguna dipergunakan, dan kata kegunaan juga merujuk pada metode untuk lebih meningkatkan kemudahan pengguna ketika proses desain” (Nielsen’s Alertbox, 2003). Dan masalah yang biasanya paling sering terjadi adalah berkaitan dengan desain tampilan atau *user interface* dari sistem yang digunakan. Karena tampilan adalah bahasa penghubung antara mesin dan manusia yang paling mudah dimengerti oleh semua orang. Apabila tampilan sistem sulit dimengerti bahkan oleh pengguna yang awam pun, itu sudah mencirikan tampilan sistem harus disesuaikan agar bisa diterima oleh kebanyakan orang. Tampilan sistem dapat dilihat tingkat kegunaan atau *usability*-nya.

Usability atau kegunaan mendefinisikan 5 kualitas komponen di antaranya adalah “*Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction*”

(Nielsen's Alertbox, 2003). Lima komponen ini sangat penting dalam menentukan apakah sistem tersebut benar-benar berguna atau tidak. Menurut Nielsen, sebuah sistem yang baik adalah sistem yang harus dinilai apakah mudah dipelajari ketika pengguna pertama kali melihatnya, seberapa cepat dapat melakukan tugas, kemudian ketika pengguna sudah pernah menggunakan sistem tersebut maka seberapa ingatkah akan langkah-langkah yang sudah pernah dilalui, kemudian dilihat juga beberapa kesalahan sistem ataupun penggunanya, dan seberapa menyenangkan juga sistem tersebut. "Sebenarnya ada banyak sekali atribut kualitas penting lainnya, namun yang terpenting di sini adalah utilitas yang berdasarkan pada fungsionalitas desain: Apakah itu yang memang benar-benar diperlukan pengguna? Antara Utilitas dan Kegunaan sama pentingnya dalam menentukan apakah sesuatu itu Berguna. Utilitas itu berarti apakah sistem itu menyediakan fitur yang Anda perlukan. Lalu Kegunaan itu berarti betapa mudah dan menyenangkannya fitur-fitur ini digunakan. Kemudian Berguna artinya gabungan antara Kegunaan dan Utilitas" (Nielsen's Alertbox, 2003). Banyak sebenarnya sistem yang ada dan sudah dibuat sebaik mungkin oleh para pengembang aplikasi, namun nyatanya aspek kegunaannya kurang dapat diterima oleh pengguna. Karena sebenarnya tidak ada rumus khusus tentang keinginan pengguna sistem secara akurat. Semakin banyaknya pengguna, maka semakin beragam juga keinginan masing-masing pengguna. Untuk benar-benar dapat mengetahui apakah sistem tersebut berguna, maka perlu dilakukan beberapa pengujian. Teknik pengujian dalam *usability* bisa dikategorikan tiga bagian yaitu "*inspection, testing, dan inquiry*" (Gulati & Dubey, 2012).

Ada beberapa jenis pengujian *usability* di antaranya adalah *think aloud*, *heuristic evaluation*, dan *cognitive walkthrough*. Metode ini juga pernah dicari perbedaannya dalam pengujian kegunaan tentang penggunaan *smartphone* yang dilakukan oleh (Hendradewa, 2017) dengan hasil bahwa “metode *heuristic evaluation* menghasilkan nilai paling baik”. Namun *heuristic evaluation* memerlukan seseorang yang memang benar ahli di bidang *usability*, sementara di rumah sakit belum ada seorang yang dianggap ahli atau kompeten pada bidang *usability* sehingga kurang cocok digunakan pada penelitian ini. Dari ketiga contoh tersebut yang paling cocok dengan masalah yang sedang dihadapi di rumah sakit adalah *think aloud*. Karena metode ini merupakan “metode pengujian berbasis pengguna yang melibatkan *end user* untuk melakukan verbalisasi secara kontinu terhadap apa yang dipikirkan saat menggunakan sistem” (Hendradewa, 2017). Dalam penggunaan metode ini termasuk dalam pengujian langsung oleh *end user* atau pengguna secara natural dan verbal, sehingga tidak memerlukan seseorang yang benar-benar ahli di bidang *usability* (Astuti et al., 2014).

Selain itu juga metode ini punya beberapa manfaat yaitu “*Cheap* (murah), *Robust* (kuat), *Flexible* (fleksibel), *Convincing* (meyakinkan), dan *Easy to learn* (mudah digunakan)” (Nielsen, 2004). Nielsen pada tahun 2012 juga mengatakan bahwa *think aloud* mungkin adalah satu-satunya metode *usability* yang paling berharga. Dengan fakta yang mengatakan juga bahwa metode ini menjadi nomor satu selama 19 tahun yang berarti metode ini memiliki umur yang cukup panjang (Nielsen, 2014). Karena SIRS Kabupaten Bangli adalah sistem yang sudah digunakan sejak tahun 2012 namun belum pernah dilakukan pengujian, perlu diketahui dahulu bagaimana respons pengguna setelah memakai sistem. Sehingga

selain menguji aspek kegunaannya yang merupakan bagian dari pengalaman pengguna atau *user experience*, perlu dilakukan juga pengujian respons pengguna setelah menggunakan sistem. Pada umumnya untuk melakukan pengujian respons pengguna sistem dilakukan dengan cara memperoleh data melalui kuesioner. Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan respons pengguna terhadap antarmuka produk (Gulati & Dubey, 2012). Jadi sebelum dilakukan pengujian pada aspek kegunaan, dilakukan dahulu pengujian respons pengguna melalui kuesioner.

Beberapa contoh kuesioner yang dapat digunakan untuk evaluasi produk di antaranya adalah “*Software Usability Measurement Inventory (SUMI)*, *The Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire (SUPR-Q)*, *Questionnaire for User Interaction Satisfaction (QUIS)*, *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *System Usability Scale (SUS)*”. Dari contoh-contoh yang telah disebutkan, “UEQ mampu memberikan gambaran dari aspek *usability* hingga *user experience* (pengalaman pengguna)” (Santoso et al., 2016). “Pengisian UEQ biasanya hanya membutuhkan waktu selama 3-5 menit dari membaca hingga menyelesaikan kuesioner” (Santoso et al., 2016). Analisis data juga dapat dilakukan lumayan efisien dengan bantuan alat *UEQ Analysis Data Tool* yang telah tersedia.

Sehingga berdasarkan beberapa pembahasan tersebut, perlu sekali dilakukan sebuah penelitian tentang Evaluasi Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli pada Aspek *Usability* dengan *User Experience Questionnaire* dan *Think Aloud*. *User Experience Questionnaire* digunakan untuk menguji respons pengalaman pengguna dengan memberikan kuesioner terhadap sistem yang sudah ada. Sedangkan evaluasi *Think Aloud* digunakan untuk mengevaluasi antarmuka

sistem yang nantinya hasil tersebut akan berbentuk *wireframe*. Sehingga keluaran akhir dari penelitian ini bisa digunakan sebagai pedoman untuk proses pengembangan sistem manajemen rumah sakit untuk selanjutnya agar dapat benar-benar menjawab kebutuhan penggunanya.

1.2. Identifikasi Masalah

Pada bagian identifikasi terhadap masalah ini, dapat ditarik beberapa identifikasi masalah berdasarkan dari penjelasan terhadap latar belakang masalah yang dijabarkan, yaitu.

1. Belum ada penelitian atau pernyataan tertulis yang menyatakan adanya pengujian evaluasi terhadap sistem sejak awal kemunculannya. Maka dari itu perlu dilakukan sebuah evaluasi dengan teknik dan metode yang sesuai.
2. Salah satu evaluasi atau penilaian yang bisa dilakukan adalah pengujian kegunaan atau *usability* untuk mengetahui sejauh mana respons pengguna sistem. Metode yang dapat digunakan adalah *User Experience Questionnaire*.
3. Selain pengujian respons, perlu dilakukan pengujian menghusus pada aspek tampilan yang digunakan sebagai bahasa penghubung sistem dengan pengguna. Salah satu metode yang cocok atau sesuai dan dapat digunakan adalah *Think Aloud*.
4. Perlu adanya rekomendasi dari hasil evaluasi agar dapat dijadikan acuan untuk pengembang sistem secara berkelanjutan.

1.3. Pembatasan Masalah

Adapun beberapa batasan permasalahan yang dijadikan batasan terhadap penelitian yang dilakukan ini yaitu.

1. Aspek pengujian *usability* hanya dilakukan di tampilan antarmuka Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli yang terdapat pada buku manual sistem dan dipilih berdasarkan wawancara dengan pihak rumah sakit.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan beberapa permasalahan di atas dan untuk lebih memperjelas masalah yang diteliti, maka perlu dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil uji respons pengguna dengan *User Experience Questionnaire* terhadap Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli?
2. Bagaimana hasil evaluasi antarmuka pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli dengan metode *Think Aloud*?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli dengan menggunakan *wireframe*?

1.5. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan yang ingin dicermati dan dicapai pada pelaksanaan penelitian ini yaitu.

1. Untuk lebih mengetahui uji respons pengguna dengan *User Experience Questionnaire* terhadap Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli.
2. Untuk lebih mengetahui hasil evaluasi antarmuka pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli dengan metode *Think Aloud*.
3. Untuk lebih mengetahui rekomendasi perbaikan Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli dengan menggunakan *wireframe*.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari dilaksanakannya penelitian yaitu.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam memberikan tambahan wawasan bagi peneliti saat mengkaji pengujian kegunaan dan reaksi pengguna serta memberikan kontribusi pemikiran baru bagi para pengembang sistem informasi Rumah Sakit Umum Daerah Bangli.

2. Manfaat Praktis

Dengan dilakukan evaluasi dan rekomendasi perbaikan diharapkan mampu meningkatkan aspek antarmuka dan pengalaman pengguna di Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Bangli.