

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit memegang peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan. Untuk memastikan pelayanan yang optimal, penting bagi rumah sakit untuk mengadopsi sistem informasi atau aplikasi yang dirancang khusus untuk mengatasi permasalahan dan memenuhi kebutuhan institusi tersebut. Dengan itu maka Rumah Sakit Umum (RSU) Kertha Usada Singaraja-Bali merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan medis kepada masyarakat. Untuk mendukung operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit ini telah mengimplementasikan Sistem Informasi Rumah Sakit. Sistem Informasi Rumah Sakit berfungsi untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis, mulai dari pendaftaran pasien, rekam medis, hingga manajemen administrasi dan keuangan, sehingga diharapkan dapat menciptakan alur kerja yang efisien dan terstruktur.

Namun, seiring berjalannya waktu, muncul kebutuhan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem ini memenuhi aspek *usability* atau kegunaan bagi penggunanya. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa sistem informasi rumah sakit tidak hanya memiliki fungsi yang lengkap, tetapi juga mudah digunakan, efisien, dan memberikan pengalaman positif bagi penggunanya. Menurut Nielsen, (1994a), *usability* adalah atribut kualitas yang menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan, yang mencakup lima komponen utama: *Learnability* (kemudahan mempelajari), *Efficiency* (efisiensi penggunaan),

*Memorability* (kemudahan mengingat), *Errors* (tingkat kesalahan), dan *Satisfaction* (kepuasan pengguna).

Penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya evaluasi *usability* dalam konteks sistem informasi rumah sakit. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Diarsa et al. (2021) di RSUD Kabupaten Bangli menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Think Aloud* untuk mengevaluasi sistem informasi rumah sakit yang telah digunakan sejak tahun 2012. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa belum pernah dilakukan pengujian *usability* sejak implementasi awal, sehingga evaluasi ini memberikan wawasan penting mengenai pengalaman pengguna dan area yang perlu diperbaiki.

Penelitian yang dilakukan oleh Kamilia et al. (2024) fokus pada evaluasi *usability* aplikasi reservasi pasien RSUD Bayu Asih menggunakan metode *Think Aloud* dan *Heuristic Evaluation*. Tujuan utama penelitian ini adalah mengetahui tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, serta menemukan masalah-masalah *usability* dari sudut pandang pengguna dan ahli. Berdasarkan hasil evaluasi awal terhadap aplikasi, ditemukan skor *usability* yang masih rendah dengan banyaknya masalah yang teridentifikasi. Melalui kombinasi metode evaluasi tersebut, penelitian ini berhasil merancang ulang antarmuka aplikasi berbasis pendekatan *User Centered Design* (UCD), yang kemudian diuji ulang dan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam *usability*. Evaluasi akhir menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam memperbaiki kualitas desain aplikasi dan mengurangi masalah *usability* yang dialami pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menyoroti pentingnya evaluasi *usability* terhadap aplikasi yang digunakan oleh pengguna. Salah satunya adalah penelitian oleh Parwata et al. (2024) yang berjudul Evaluasi *Usability* Aplikasi Jadwal Terpadu Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan Metode Kuesioner. Penelitian ini menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai alat ukur utama, yang terdiri dari tiga parameter, yaitu *usefulness*, *satisfaction*, dan *ease of use*. Melalui kuesioner yang diberikan kepada pengguna aplikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Jadwal Terpadu dinilai cukup baik dari sisi *usability*, terutama dalam membantu pengguna menyelesaikan tugasnya. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya kelemahan pada aspek *satisfaction*, terutama terkait desain tampilan yang dianggap terlalu sederhana. Selain itu, beberapa pengguna menyarankan agar aplikasi dapat terintegrasi dengan sistem akademik lainnya, seperti KRS dan KHS. Temuan ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan *usability* aplikasi di masa mendatang.

Metode *UEQ* digunakan untuk mengukur respons pengguna terhadap sistem, mencakup aspek-aspek seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan. Pengisian *UEQ* biasanya memerlukan waktu singkat, sekitar 3-5 menit, dan evaluasi data dapat dilakukan secara efisien menggunakan *UEQ Data Analysis Tool*. Sementara itu, metode *Think Aloud* melibatkan pengguna untuk secara verbal mengungkapkan pikiran mereka saat berinteraksi dengan sistem, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah *usability* secara langsung.

Selain itu, metode *Heuristic Evaluation* juga sering digunakan dalam evaluasi *usability*. Metode ini melibatkan evaluator ahli yang menilai antarmuka pengguna berdasarkan prinsip-prinsip heuristik tertentu. Meskipun efektif, metode ini memerlukan kehadiran evaluator yang berpengalaman dalam bidang *usability*, yang mungkin menjadi tantangan jika sumber daya tersebut tidak tersedia di institusi terkait.

Sistem informasi yang digunakan di RSUD Kertha Usada berperan penting dalam mendukung kegiatan administrasi dan pelayanan medis. Namun, dalam penerapannya masih muncul beberapa kendala yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan pengamatan awal, sejumlah staf mengaku mengalami kesulitan saat mencari menu tertentu, tampilan sistem masih memiliki kekurangan, dan waktu akses terkadang cukup lambat. Beberapa laporan internal juga mencatat bahwa permintaan bantuan teknis masih sering terjadi, terutama di bagian pendaftaran pasien dan pelayanan rawat inap. Hal ini berdampak pada efisiensi kerja dan menurunkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem.

Melihat kondisi tersebut, perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap pengalaman pengguna sistem informasi rumah sakit. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai seberapa jauh sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta mengidentifikasi bagian yang perlu diperbaiki. Penelitian ini akan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pengalaman sistem, dan *Think Aloud* untuk

menemukan kendala nyata yang dihadapi saat pengguna berinteraksi langsung dengan sistem.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* sistem informasi di RSUD Kertha Usada Singaraja-Bali dengan menggabungkan metode *UEQ*, *Think Aloud*, dan *Heuristic Evaluation*. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pengalaman pengguna, mengidentifikasi permasalahan yang ada, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran. Dalam penelitian ini akan mengevaluasi sistem pada sistem menu pendaftaran rawat inap dan rawat jalan sesuai dengan arahan dari pihak petinggi rumah sakit, dalam penelitian ini jangkauan tidak masuk terlalu banyak dalam sistem hanya menjurus pada sistem yang diberikan akses. Penelitian ini memfokuskan pada sistem pendaftaran rawat inap dan rawat jalan yang lebih sering dan aktif digunakan oleh *user* pegawai pada menu pendaftaran rawat jalan dan rawat inap dengan evaluasi *usability* fokus pada beberapa aspek yaitu tampilan, navigasi, fitur, *error* dan *consistency*, gambaran sistem dapat dilihat pada lampiran 1. Pada kunjungan yang sudah dilakukan terdapat dua hal yang bisa di evaluasi dan diharapkan oleh pihak rumah sakit. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan dan peningkatan kualitas sistem informasi di RSUD Kertha Usada Singaraja-Bali, sehingga dapat lebih efektif dalam mendukung pelayanan kesehatan yang optimal.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dijelaskan dari latar belakang masalah yang sudah dijabarkan di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Belum terdapat penelitian atau dokumentasi tertulis yang menunjukkan adanya evaluasi terhadap sistem informasi rumah sakit kertha usada terkhususnya menu rawat inap dan rawat jalan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi menggunakan teknik dan metode yang sesuai.
2. Pengguna pemula masih mengalami kendala pada proses penginputan data pasien, khususnya pada menu pendaftaran rawat jalan dan rawat inap, karena tampilan sistem dinilai belum cukup sederhana dan intuitif sehingga memerlukan waktu adaptasi dalam penggunaannya.
3. Pengguna sistem masih mengalami kesulitan dalam melakukan penginputan data, karena alur sistem pada menu rawat inap dan rawat jalan terlalu panjang dan tidak efisien.
4. Sistem Informasi menu rawat inap dan rawat jalan ini belum pernah dievaluasi oleh evaluator khusus yang membidangi sistem, maka dari itu akan dilakukannya evaluasi oleh ahli melalui metode *heuristic evaluation*.
5. Hasil evaluasi yang disertai rekomendasi konkret sangat penting sebagai panduan bagi pengembang sistem dalam melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah terhadap penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Fokus evaluasi terbatas pada aspek *usability* (kegunaan) sistem, yang meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Aspek teknis seperti performa sistem, keamanan data, atau integrasi dengan sistem lain tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.
2. Evaluasi sistem dilakukan untuk sistem informasi rumah sakit Kertha Usada pada menu rawat inap dan rawat jalan dengan masing-masing instrumen yang digunakan.
3. Evaluasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam penelitian ini dibatasi pada penggunaan kuesioner berbasis daring yang disebarluaskan melalui *Google Form* sebagai media pengumpulan data dari pengguna.
4. Evaluator yang dilibatkan adalah tim ahli yang memiliki kompetensi dalam pengembangan sistem dan desain UI/UX.
5. *Usability*, kegunaan akan memfokuskan pada beberapa komponen yaitu tampilan, navigasi, fitur, *error*, dan *consistency* untuk dievaluasi menggunakan metode *heuristic evaluation* dan *think aloud*.
6. Penelitian ini hanya membahas rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan hasil evaluasi tim ahli, dan rekomendasi tersebut dibatasi pada pembuatan *wireframe* untuk menu rawat inap dan rawat jalan menggunakan *Draw.io*.
7. Proses *Think Aloud* dalam penelitian ini hanya difokuskan pada perekaman aktivitas pengguna sebagai bukti *real-time* ketika responden berinteraksi dengan sistem pada menu rawat inap dan rawat jalan.

#### 1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana tingkat *usability* (kegunaan) dari Sistem Informasi yang digunakan di RSUD Kertha Usada Singaraja-Bali berdasarkan evaluasi menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ)?
2. Apa saja kendala, tantangan yang dihadapi pengguna dan saran dari pengguna saat berinteraksi dengan antarmuka sistem informasi tersebut, yang dapat diidentifikasi melalui metode *think aloud*?
3. Bagaimana hasil evaluasi *heuristic evaluation* terhadap antarmuka sistem informasi menu rawat inap dan rawat jalan tersebut?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan rancang bangun sistem menu rawat inap dan rawat jalan dalam bentuk *wireframe* dari hasil evaluasi menggunakan metode *heuristic evaluation*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menilai tingkat *usability* (kegunaan) dari sistem informasi yang digunakan di RSUD Kertha Usada Singaraja-Bali melalui metode *user experience questionnaire* (UEQ).

2. Mengidentifikasi kendala, tantangan, saran yang dihadapi pengguna saat berinteraksi dengan antarmuka sistem informasi tersebut menggunakan metode *think aloud*.
3. Melakukan evaluasi *heuristic* terhadap antarmuka sistem informasi oleh tim ahli atau evaluator khusus.
4. Merumuskan rekomendasi perbaikan rancang bangun sistem *menu* rawat inap dan rawat jalan dari hasil evaluasi.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

#### 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang evaluasi sistem informasi, khususnya mengenai penerapan metode *user experience questionnaire* (UEQ), *think aloud*, dan *heuristic evaluation* dalam konteks sistem informasi rumah sakit. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi atau mengembangkan metode evaluasi *usability* pada sistem informasi di sektor kesehatan.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh RSUD Kertha Usada Singaraja-Bali untuk meningkatkan kualitas dan kegunaan sistem informasi yang mereka gunakan. Dengan demikian, diharapkan efisiensi operasional rumah sakit meningkat dan kepuasan pengguna

terhadap sistem informasi tersebut bertambah. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi rumah sakit lain dalam mengevaluasi dan mengembangkan sistem informasi mereka, sehingga sistem tersebut lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

