

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu fasilitas kesehatan kabupaten Musi Rawas yang memiliki akreditasi tingkat paripurna adalah Rumah Sakit Unit Daerah (RSUD) Dr. Sobirin. Unit medis memiliki banyak bagian untuk menyediakan layanan, seperti unit rawat inap, unit farmasi, dan unit poli klinik. Poli klinik terbagi menjadi beberapa bagian salah satunya poli *Voluntary Counseling and Testing* (VCT).

Poli VCT adalah unit pelayanan yang berfungsi untuk menerima, dan menyediakan layanan konseling. VCT adalah sebuah langkah penting dalam pencegahan, perawatan, dan pengobatan bagi orang dengan HIV/AIDS (ODHA). Untuk mengoptimalkan layanan bagi pengguna dan pihak-pihak yang berkaitan, poli VCT sangat memerlukan penerapan teknologi informasi. Dengan lingkup pelayanan yang begitu luas, tentu saja ada banyak masalah yang timbul selama proses pelayanan di poli VCT. Salah satu masalah yang paling umum adalah bagaimana registrasi pasien yang aman.

Rumah Sakit Dr. Sobirin masih menggunakan sistem registrasi di mana pasien harus datang ke rumah sakit secara manual atau langsung. Registrasi pasien dilakukan dengan menunjukkan kartu identitas, yang diserahkan ke *customer service*. Keadaan ini dapat memakan waktu dan menyebabkan penumpukan antrian sehingga memenuhi ruangan. Akibatnya, antrian yang panjang dan menimbulkan banyak keluhan dari banyak pasien, terutama pasien poli VCT (Fitriani et al., 2024).

Registrasi manual tersebut tidak efisien untuk poli VCT sebab adanya stigma dan diskriminasi dalam bidang medis dapat timbul karena sifat penyakit yang tidak biasa, ketakutan akan tertular, atau paparan terhadap penyakit tersebut, seperti yang terjadi pada pasien HIV/AIDS. Stigma HIV mengacu pada sikap dan keyakinan negatif terhadap orang dengan HIV. Prasangka inilah yang terjadi ketika seseorang dicap sebagai anggota suatu kelompok yang dianggap tidak dapat diterima secara sosial. Stigma mengacu pada sikap dan keyakinan, sedangkan diskriminasi adalah tindakan yang diakibatkan oleh sikap dan keyakinan tersebut. Diskriminasi HIV adalah praktik memperlakukan orang yang hidup dengan HIV secara berbeda dibandingkan orang tanpa HIV (Nurdiana Utami et al., 2020). Hal ini dapat mempersulit pasien dan menurunkan kualitas layanan rumah sakit.

Tahap awal dalam pencatatan medis pasien di rumah sakit adalah registrasi pasien. Kesan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh proses ini. Rumah sakit dapat membangun sistem registrasi online untuk mengurangi antrian pasien. Tujuan pengembangan sistem ini adalah untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan rumah sakit. Sistem ini juga memungkinkan pasien mendaftar

kapan saja dan di mana saja tanpa perlu pergi ke rumah sakit. Sistem ini diharapkan dapat menghemat waktu pasien selama proses registrasi. Dengan melakukan registrasi pasien secara online, pasien dapat mengurangi antrian di loket registrasi dan meningkatkan keamanan privasi pasien.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien poli VCT, RSUD Dr. Sobirin Kabupaten Musi Rawas membutuhkan sebuah sistem informasi dalam bidang desain UI/UX. Untuk merancang design UI/UX sistem registrasi pasien berbasis *web* yang mudah digunakan, interaktif dan responsif . Sebuah sistem meningkatkan kemauan pasien untuk berobat, mengurangi waktu tunggu, dan memudahkan proses pendaftaran (Adeo & Muvid, 2023).

Dari permasalahan diatas peneliti bermaksud membantu RSUD Dr. Sobirin untuk membuat sebuah perancangan *design* sistem registrasi secara *online* sehingga memudahkan dalam hal registrasi bagi para masyarakat yang ingin melakukan pengobatan pada rumah sakit ini. Rancangan tersebut terbagi menjadi 2 bagian yaitu rancangan pasien baru dan rancangan pasien lama. Pasien baru hanya mempersiapkan kartu identitas dan rujukan ( jika ada). Sedangkan pasien lama hanya mempersiapkan kartu identitas dan nomor rekam medis. Rancangan ini akan terintegrasi dengan SIMRS Dr.Sobirin untuk mencari dan menyimpan data. Diakhir rancangan pasien baru dan pasien lama diwajibkan untuk membayar administrasi. Sehingga dalam hal ini peneliti mengangkat judul yaitu “Perancangan UI/UX Sistem Registrasi Pasien Poli *Voluntary Counseling and Testing* (VCT) Berbasis *Website* Pada RSUD Dr. Sobirin Dengan Metode *Design Thinking* “ .

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang antarmuka pengguna (UI) yang efektif dan efisien untuk sistem registrasi?
2. Bagaimana mengembangkan pengalaman pengguna (UX) yang optimal dalam sistem registrasi pasien VCT sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran secara mandiri?
3. Bagaimana proses desain UI/UX sistem pendaftaran pasien VCT menggunakan metode *Design Thinking* untuk memastikan produk akhir memenuhi kebutuhan pengguna?
4. Apa saja permasalahan yang dihadapi oleh pasien dan pihak rumah sakit dalam proses registrasi saat ini, dan bagaimana solusi perancangan UI/UX berbasis *website* dapat mengatasi permasalahan tersebut?
5. Bagaimana validitas dari prototipe sistem registrasi berbasis *website* yang dirancang dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di RSUD Dr. Sobirin?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang antarmuka pengguna (UI) yang efektif
2. Meningkatkan pengalaman pengguna (UX)
3. Menghasilkan prototipe *website* yang fungsional
4. Mengaplikasikan metode *Design Thinking*
5. Meningkatkan efisiensi proses registrasi

### 1.4 Ruang Lingkup Permasalahan dan Batasan Masalah

Ruang lingkup yang di bahas dalam penelitian ini yaitu merancang UI/UX sistem registrasi pasien poli *Voluntary Counseling and Testing (VCT)* berbasis *website* pada RSUD Dr. Sobirin dengan metode *design thinking*. Perancangan sistem registrasi pasien poli VCT diintegrasikan dengan aplikasi SIMRS dan data rekam medis yang digunakan pada registrasi RSUD Dr. Sobirin. Untuk pengujian dengan pengguna dilakukan dengan *System Usability Scale (SUS)*.

Pengujian SUS dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan 24 responden berupa pasien lama, dan masyarakat. Berdasarkan bobot *System Usability Scale (SUS)*, yang terdiri dari sepuluh pertanyaan dengan lima poin untuk setiap respons pada rentang 1 hingga 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, sangat setuju). Nilai *usability* dari *website* menghasilkan skor SUS mempunyai 0-100 yang menjadi penentuan akhir dari pengujian SUS. Perancangan UI/UX berfokus pada fitur registrasi pasien, design sistem registrasi berupa pasien baru , pasien lama. Pengujian validitas dan pengujian reliabilitas menggunakan aplikasi IBM SPSS. Oleh karena itu, analisis dan desain UI/UX adalah hasil akhir laporan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat dari penelitian ini::

#### 1.5.1 Bagi Peneliti

- a. Peningkatan keterampilan dalam perancangan UI/UX
- b. Penguasaan metode *design thinking*
- c. Kontribusi akademis dan praktis
- d. Pengembangan portfolio

#### 1.5.2 Bagi Pengguna

- a. Hasil rancangan penelitian ini mampu menjadi pengalaman pengguna yang lebih baik
- b. Hasil rancangan penelitian ini mampu meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit
- c. Hasil rancangan penelitian ini mampu menjadi referensi untuk penerapan perangkat lunak dalam membangun *website* registrasi poli *Voluntary Counseling and Testing (VCT)*
- d. Hasil rancangan penelitian ini dapat meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan poli *Voluntary Counseling and Testing (VCT)*