

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi, terutama internet, telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Peran teknologi dan internet telah semakin mendalam, mencakup berbagai sektor termasuk bisnis, pendidikan, kesehatan, dan masyarakat. Dalam konteks ini, peningkatan aksesibilitas dan penggunaan internet telah memunculkan kebutuhan akan platform digital yang efisien, informatif, dan mudah diakses. Salah satu sektor yang sangat terpengaruh oleh transformasi digital adalah sektor kesehatan. Situs web telah menjadi sarana vital bagi penyedia layanan kesehatan, seperti rumah sakit, untuk berinteraksi dengan masyarakat, memberikan informasi kesehatan, memfasilitasi pendaftaran pasien, dan menyajikan berbagai layanan medis.

Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis, sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat, juga merasakan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam konteks ini, perancangan ulang antarmuka dan pengalaman pengguna (*User Experience* atau UX) dari situs web Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis adalah suatu kebutuhan mendesak.

Namun, website RSUD Bengkalis yang saat ini sudah ada, masih disebutkan masih belum optimal dalam memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik. Beberapa persoalan yang masih ditemukan diantaranya adalah sulitnya navigasi, kurangnya informasi yang terstruktur, serta kurangnya integrasi dengan sistem informasi yang sudah ada. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Desain antarmuka yang baik akan memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui situs web dapat diakses dengan mudah, intuitif, dan memadai oleh seluruh pengguna, termasuk masyarakat

umum, pasien, dan pengunjung. Pengoptimalan desain *user experience* melalui penerapan metode *Design Thinking* akan memungkinkan peningkatan signifikan dalam hal efisiensi penggunaan situs web dan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya akan meningkatkan citra dan interaksi positif antara rumah sakit dan komunitas.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang antarmuka dan pengalaman pengguna situs web Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis dengan menerapkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini akan memastikan bahwa desain *user experience* yang dihasilkan benar-benar mempertimbangkan kebutuhan dan perspektif pengguna, sehingga memberikan manfaat optimal bagi seluruh pemangku kepentingan, terutama masyarakat yang membutuhkan akses cepat dan tepat terhadap informasi kesehatan dan layanan rumah sakit umum daerah Bengkalis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, situs web Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis memiliki beberapa tantangan terkait dengan desain antarmuka dan pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna (*user experience*) dalam berinteraksi dengan website tersebut menjadi krusial untuk memastikan efektivitas komunikasi informasi kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan suatu perancangan ulang yang memfokuskan pada peningkatan desain antarmuka dan pengalaman pengguna situs web tersebut.

Beberapa masalah yang perlu diatasi meliputi:

1. Bagaimana meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) pada website RSUD Bengkalis?
2. Apakah desain visual dan presentasi informasi kesehatan pada *website* tersebut sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap seluruh pengalaman berinteraksi dengan *website* Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis?
4. Bagaimana melakukan perancangan UX pada website RSUD Bengkalis dengan metode *Design Thinking*?

5. Apakah perancangan UX dengan metode *Design Thinking* dapat meningkatkan kualitas website RSUD Bengkalis?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini terfokus pada evaluasi pengalaman pengguna pada website Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis.
2. Analisis *User Experience* dilakukan dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Evaluasi perancangan UX dilakukan melalui uji coba fungsi dan *user experience* pada website dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
4. Penelitian hanya mengevaluasi perancangan UX pada tampilan dan pengalaman pengguna (*user experience*) pada website RSUD Bengkalis, bukan aspek lain seperti infrastruktur teknologi atau kebijakan penyelenggaraan kesehatan.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis atau keamanan website.
6. Metode perancangan UX yang digunakan adalah *Design Thinking*
7. Tampilan *User interface* yang direkomendasikan berbentuk *Prototype* dengan menggunakan metode *design thinking*.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dibuatnya perancangan UX pada website RSUD Bengkalis dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) ini adalah:

1. Menilai bagaimana pengguna mempersepsikan ketersediaan informasi kesehatan yang disajikan oleh website Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis.
2. Mengidentifikasi sejauh mana tingkat efisiensi pengguna dalam mengekstrak informasi yang diperlukan dari website, dengan fokus pada kecepatan dan kemudahan akses.

3. Menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan website berdasarkan hasil analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Bengkalis.
2. Memberikan kontribusi dalam bidang pengembangan teknologi informasi dan aplikasinya dalam pelayanan publik.
3. Pengembang Teknologi RSUD Bengkalis mendapat usulan baru mengenai tampilan website nya.