

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi yang pesat membuat penyebaran informasi yang begitu cepat. Berbagai media informasi yang ada pada saat ini membuat penyebaran informasi yang begitu cepat dan luas. Berkembangnya bidang teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan oleh bidang pelayanan kesehatan yang dituntut untuk selalu memberikan informasi mengenai layanan kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu layanan kesehatan yang menggunakan *website* sebagai media informasi. *Website* merupakan salah satu bentuk dari berkembangnya teknologi informasi yang bisa dijangkau dengan mudah oleh pengguna (Makalalag, Ekawardhani, Valentina, & Gaol, 2021). Dalam sebuah tampilan *website* perlu diperhatikan aspek tampilan antarmuka dan kemudahan interaksi pengguna dalam menggunakan *website* (Darmawan, Anwar, Rahmatulloh, & Sulastri, 2022).

Saat ini sudah banyak Puskesmas yang memiliki *Website* untuk memberikan informasi layanan kesehatan, tetapi seiring berkembangnya teknologi informasi diperlukan pembaruan tampilan *website* agar tampilannya lebih ramah pengguna dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Puskesmas Cimanggis yang terletak di Kecamatan Cimanggis, Kota Depok saat ini sudah memiliki sebuah *website*. Namun, berdasarkan analisa yang sudah dilakukan sebelumnya, tampilan *website* Puskesmas Cimanggis saat ini masih memiliki kekurangan sehingga perlu dilakukan optimalisasi pada tampilan *website* tersebut. *Website* Puskesmas Cimanggis masih memiliki kekurangan seperti poli layanan yang tersedia belum lengkap dan belum adanya informasi detail yang menjelaskan layanan kesehatan yang ada di Puskesmas Cimanggis serta masih ada bagian yang tidak dapat diakses. Selain itu tampilan *website* Puskesmas Cimanggis belum pernah dilakukan pembaharuan pada tampilan desain nya.

Seringkali pengguna kesulitan ketika mencari informasi yang dibutuhkan karena informasi yang diinginkan tidak muncul, hal itu dapat membuat pengguna tidak nyaman ketika menggunakan *website* dan enggan menjelajahi *website* (Ariawan, Triayudi, & Sholihati, 2020). Jika informasi yang ada di *website* belum sesuai kebutuhan akan membuat masyarakat datang langsung ke Puskesmas, sehingga menyebabkan antrian dan kepadatan di Puskesmas tersebut. Hal tersebut menandakan bahwa *website* yang sudah ada saat ini perlu dilakukan optimalisasi pada tampilan desain *website* tersebut karena masih terdapat kekurangan. Maka dari itu tampilan *website* yang dibuat harus memperhatikan aspek *User interface* (UI) dan *User experience* (UX) yang baik demi kenyamanan pengguna berinteraksi dengan *website* (Aulia, Andryana, & Gunaryati, 2020).

Oleh karena itu solusi yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yaitu dengan membuat desain *User interface* (UI) dan *User experience* (UX) agar lebih ramah pengguna dengan memperhatikan kenyamanan pengguna ketika mengakses *website* Puskesmas Cimanggis (Cajander, Larusdottir, & Geiser, 2022). *User interface* dan *User experience* merupakan salah satu aspek keterbaruan dari perkembangan dari teknologi yang memanfaatkan internet untuk merancang sebuah tampilan *website* yang mudah digunakan oleh pengguna. Tampilan desain *website* yang ramah pengguna dan kemudahan mengakses informasi yang dibutuhkan dapat membuat pengguna tertarik untuk menjelajahi *website* tersebut. *User interface* yang dibuat harus dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berdasarkan pengalaman agar tidak ada masalah ketika digunakan oleh pengguna (Samrgandi, 2021). Solusi tersebut dapat diwujudkan dengan menerapkan metode *Design thinking* yang merupakan metode iteratif untuk menyelesaikan sebuah masalah dan dapat mengembangkan desain *UI/UX* sehingga menghasilkan solusi yang tepat (Malele & Ramaboka, 2020).

Metode *design thinking* merupakan salah satu metode yang sering diterapkan dalam perbaikan sebuah *website*, karena dapat membuat desain *website* yang ramah pengguna dan berfokus pada kebutuhan pengguna, metode

ini memiliki 5 tahap yaitu, *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test* (Nasution & Nusa, 2021). Dengan menerapkan metode *design thinking* pada penelitian ini diharapkan desain yang dihasilkan dapat berfokus kepada pengguna dan dapat menjawab permasalahan yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan *website* (Ilham, Wijayanto, & Rahayu, 2021). Pengujian yang dilakukan menggunakan metode *usability testing* untuk mengukur kegunaan solusi desain yang sudah dibuat, dan mengevaluasi pengalaman pengguna ketika menggunakan sebuah *website* (Escanillan-Galera & Vilela-Malabanan, 2019). Pengujian *usability testing* dapat mengetahui kepuasan pengguna terhadap rancangan *prototype* desain yang dibuat karena pengguna dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan lebih efektif (Muqsithoh, Andryana, & Sholihati, 2022)

Tujuan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu dapat memberikan sebuah solusi untuk optimalisasi tampilan desain UI/UX *website* Puskesmas Cimanggis agar lebih ramah pengguna dan dapat memberikan edukasi perkembangan kesehatan melalui platform *online* sehingga masyarakat bisa mengakses informasi dengan nyaman. Dan hasil dari penelitian yang dilakukan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak Puskesmas Cimanggis dalam mengembangkan *website* untuk meningkatkan pelayanan kesehatan melalui *website*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Tampilan *website* Puskesmas Cimanggis saat ini masih memiliki kekurangan seperti poli layanan yang tersedia belum lengkap dan belum adanya informasi detail yang menjelaskan layanan kesehatan yang ada di Puskesmas Cimanggis.
2. Masih terdapat fitur yang kurang optimal pada *website*.
3. Tampilan *website* Puskesmas Cimanggis belum pernah dilakukan pembaharuan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan saat ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna ketika mengakses *website* puskesmas cimanggis.
2. Melakukan analisis dan optimalisasi pada tampilan *website* Puskesmas Cimanggis.
3. Untuk memberikan solusi tampilan desain *website* Puskesmas Cimanggis

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus kepada aspek *user interface* dan *user experience* pada *website* Puskesmas Cimanggis.
2. Penelitian ini menghasilkan solusi perbaikan tampilan desain *user interface* dan *user experience* pada *website* Puskesmas Cimanggis.
3. Pengujian desain solusi tampilan *website* menggunakan metode *usability testing*.

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian yang dilakukan saat ini dapat memberikan solusi desain yang lebih optimal dan memudahkan pengguna ketika menggunakan *website*. Serta meningkatkan pengalaman pengguna terhadap *website* Puskesmas Cimanggis. Solusi desain yang dihasilkan pada penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak Puskesmas Cimanggis untuk mengembangkan tampilan desain *website* Puskesmas yang lebih optimal. Selain itu penelitian saat ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.