

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital yang semakin berkembang pesat, kebutuhan akan layanan kesehatan yang cepat, mudah diakses, dan efisien menjadi sangat penting. Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah dengan menyediakan layanan digital berbasis aplikasi mobile yang memiliki desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang optimal.

Aplikasi sendiri sebuah perangkat lunak untuk menjalankan suatu tugas atau fungsi tertentu yang terdapat di perangkat elektronik seperti, komputer, laptop, smartphone dan masih banyak lagi. Aplikasi sendiri memiliki banyak fungsi seperti dalam hal pendidikan, bisnis, kedokteran, pelayanan, militer dan ilmu pengetahuan.

Aplikasi yang sering kita gunakan seperti Whatsapp termasuk dalam fungsi bisnis dan komunikasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) aplikasi merupakan penerapan rancang sistem untuk mengolah data dengan menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman. Selain Whatsapp masih banyak aplikasi yang kita gunakan seperti Instagram, X, TikTok, dan sebagainya. Aplikasi yang disebutkan tadi termasuk ke dalam informasi dan komunikasi yang biasanya digunakan remaja. Dalam penggunaan aplikasi pun tidak luput dari menggunakan smartphone, menurut (ADITIYA, 2023) presentase penggunaan *smartphone* pada 2023 sebanyak 83,6% dan pada tahun 2024 86,6% serta menurut (ADISTY, 2022) Penggunaan *smartphone* rentang usia 20-29 tahun sebesar 75,5% diikuti usia 30-49 tahun sebesar 68,34%.

Penggunaan Aplikasi sendiri telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu institusi

penting dalam layanan kesehatan terus berupaya untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, tantangan yang sering dihadapi oleh rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal adalah keterbatasan waktu dan sumber daya untuk melayani kebutuhan pasien secara cepat dan efisien. Hal ini terutama terasa dalam pengelolaan administrasi, seperti pendaftaran, antrian, dan pencarian informasi medis.

Untuk saat ini Rumah Sakit Permata Pamulang menggunakan website sebagai sarana untuk menjangkau pasien yang dimana itu masih belum terlalu efisien. Dalam penggunaan website tersendiri banyak hal yang harus diperhatikan seperti adanya kendala jaringan atau website yang tiba-tiba tidak berfungsi maka dari itu bisa terbilang kurang efisien, terlebih lagi jika adanya pemadatan pemakai di halaman website tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Rumah Sakit Permata Pamulang mengidentifikasi kebutuhan akan platform digital berupa aplikasi *mobile*. Melalui aplikasi ini, pasien diharapkan dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan, seperti pendaftaran *online*, informasi jadwal dokter, hingga pengingat jadwal kunjungan medis. Agar aplikasi ini benar-benar memenuhi kebutuhan pasien serta mudah digunakan, perancangan antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) yang efektif menjadi prioritas utama. Desain UI/UX yang baik akan menjamin kenyamanan, kemudahan, dan efektivitas penggunaan aplikasi, sehingga dapat memberikan pengalaman layanan kesehatan yang lebih optimal bagi pasien.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- Minimnya fitur yang ada di website RS Permata Pamulang
- Belum adanya aplikasi untuk RS Permata Pamulang

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berikut rumusan masalah dari identifikasi masalah ini :

- Bagaimana merancang media alternatif lain untuk memudahkan pasien melakukan pendaftaran dan berkomunikasi dengan RS Permata Pamulang ?
- Bagaimana merancang antarmuka desain yang optimal bagi pasien dan calon pasien RS Permata Pamulang ini ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian ini :

- Untuk membuat media digital selain website yang mempermudah pasien mendaftar dan berkomunikasi dengan rumah sakit.
- Untuk menciptakan tampilan antarmuka yang mudah digunakan dan nyaman bagi pasien saat mengakses layanan rumah sakit.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah literatur dalam bidang desain UI/UX *mobile* khususnya dalam sektor kesehatan. penelitian ini juga sebagai berkontribusi terhadap pemahaman tentang perilaku dan preferensi pengguna dalam menggunakan aplikasi kesehatan.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

#### 1.5.2.1 Bagi Universitas pembangunan Jaya

- Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang bidang desain UI/UX khususnya dalam sektor aplikasi *mobile* kesehatan

#### 1.5.2.2 Bagi Peneliti

- Pemahaman Peneliti memperoleh tentang perancangan dan pengujian *prototype* aplikasi untuk masalah pada sektor kesehatan

#### 1.5.2.3 Bagi Masyarakat

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat akses peningkatan pelayanan masyarakat yang dimana

mempermudah pengalaman pengguna dalam mengakses informasi

## 1.6 Sistematika Penulisan

RS Permata Pamulang adalah sebuah rumah sakit yang dikategorikan dengan tipe C yang dimana menyediakan pelayanan umum dan spesialis. RS Permata Pamulang sendiri belum memiliki aplikasi *mobile* kesehatan dan hanya menggunakan website untuk semuanya.

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang RS Permata Pamulang yang mempunyai website sebagai media informasi dan pendaftaran bagi pasien ataupun pengguna, hingga mengapa aplikasi *mobile* dibutuhkan.

### 2. BAB II TINJAUAN UMUM

Bab ini berisikan data-data terkait dengan data jurnal, data buku, dan data wawancara serta teori yang berkaitan dan berdasarakan penelitian ini.

### 3. BAB III METODOLOGI DESAIN

Bab ini berisikan alur kerja dari tahap pembuatan latar belakang masalah sampai terpilih judul “PERANCANGAN UI/UX *MOBILE* RS PERMATA PAMULANG” serta berisikan jadwal kegiatan yang memuat proses kerja dari awal pembuatan proposal ini sampai pengumpulan proposal.

### 4. BAB IV STRATEGI KREATIF

Bab ini berisikan alur perancangan dengan menggunakan strategi kreatif hingga desain prortotipe dalam perancangan aplikasi ini

### 5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan perancangan yang penulis buat dan menjadi evaluasi terkait dengan prototipe yang menjadi bagian dari perancangan ini.