

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Undang-Undang RI No. 17 Tahun 2023).

Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik, rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Seiring dengan perkembangan zaman, catatan klinis manual sudah mulai ditinggalkan beberapa negara berkembang dan beralih ke catatan klinis elektronik. Perkembangan teknologi informasi yang begitu canggih dalam dunia kesehatan menjadi tantangan tersendiri bagi fasilitas pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi sudah harus diterapkan di seluruh pelayanan kesehatan salah satunya pada bagian rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis didukung oleh ilmu teknologi terutama pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 24 Tahun 2022 menyebutkan bahwa seluruh fasilitas pelayanan kesehatan harus menyelenggarakan rekam medis elektronik sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023. Penggunaan metode elektronik untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mengakses rekam medis pasien yang disimpan dalam basis data. Basis data ini menyimpan semua data yang sangat pribadi, termasuk informasi tentang identitas pasien, pemeriksaan, perawatan, perkembangan kemajuan pasien, riwayat medis, hasil laboratorium, dan informasi demografis tentang setiap pelayanan dalam manajemen pasien di puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 24 Tahun 2022 berusaha untuk memberikan landasan hukum atau legalitas terhadap penyelenggaraan rekam medis elektronik. Secara garis besar, ada tiga hal baru yang diatur di dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 24 Tahun 2022, yaitu sistem elektronik rekam medis elektronik, kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik, serta keamanan dan perlindungan data rekam medis elektronik.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Gamping 2 pada tanggal 17 November 2023, puskesmas tersebut terdapat pelayanan rawat jalan yang terdiri dari 10 poliklinik dan Unit Gawat Darurat (UGD). Rata-rata harian pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping 2 sekitar 100 pasien. Puskesmas Gamping 2 belum memiliki sistem maupun desain *user interface* untuk pendaftaran mandiri secara *online* bagi pasien rawat jalan non-BPJS (pasien umum). Dengan demikian, pasien umum rawat jalan di Puskesmas Gamping 2 masih didaftarkan secara manual oleh petugas pendaftaran di puskesmas. Pelayanan pendaftaran pasien yang masih manual membuat

petugas lebih lama dalam mendaftarkan pasien yaitu lebih dari 10 menit per pasien. Hal ini akan menimbulkan berbagai macam masalah, diantaranya yaitu apabila pasien umum yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Gamping 2 sangat banyak, maka akan menimbulkan antrian panjang di loket pendaftaran dan waktu tunggu pasien yang lama yaitu lebih dari 30 – 60 menit. Permasalahan ini akan menyebabkan keterlambatan pelayanan pasien di poliklinik dan pelayanan rawat jalan lainnya seperti laboratorium, konsultasi gizi, dan konsultasi psikologi. Hal ini dikarenakan dokter harus menunggu pasien didaftarkan oleh petugas pendaftaran terlebih dahulu dan menunggu berkas pasien tersebut disediakan oleh petugas rekam medis. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 10 pasien rawat jalan, yaitu 2 pasien Poli Gigi, 5 pasien Poli Umum dan 3 pasien Poli KIA. Berdasarkan wawancara tersebut 80% pasien mengeluhkan kurang puas dengan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gamping 2 karena waktu tunggu ke poliklinik yang lama yaitu lebih dari 40 menit.

Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diatasi dengan perancangan desain *user interface* pendaftaran *online* pasien berbasis *website*. *User interface* berfungsi sebagai titik koneksi antara pengguna dan teknologi di setiap sistem informasi manajemen. Faktor penting dalam menunjang implementasi pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* adalah adanya *user interface*. *User interface* merupakan kumpulan elemen grafis yang digunakan sebagai wadah untuk interaksi dan kontrol. Kegagalan sistem dalam pendaftaran pasien sering terjadi ketika pengguna menganggap *user interface* tidak menarik, sulit dipahami dan membosankan (Multazam, 2020). Desain

user interface akan membantu pengguna untuk memahami cara penggunaan dan cara kerja sebuah *website* sebelum *website* tersebut telah jadi. Desain *user interface* memiliki peranan yang penting dalam pembuatan sebuah *website*. *Website* dipilih dalam perancangan ini karena mudah untuk diakses oleh pasien melalui *link* dan tidak perlu diunduh terlebih dahulu seperti aplikasi. Selain menyuguhkan tampilan dari sebuah *website*, desain *user interface* juga memperlihatkan sebuah alur dan cara kerja dari *website* tersebut (Reynaldi, 2019).

User interface adalah desain yang lebih memfokuskan pada keindahan dari sebuah tampilan, pemilihan warna yang baik dan pas dan hal-hal lainnya yang membuat tampilan *website* lebih menarik (Rizki, 2019). Perancangan desain *user interface* merupakan proses menciptakan media komunikasi yang efektif berfungsi untuk menghubungkan pengguna dengan teknologi informasi yang dibutuhkan dari sistem itu sendiri. Jenis-jenis metode dalam perancangan desain *user interface* diantaranya yaitu Metode *Activity Centered Design*, Metode *Goal Directed Design*, Metode *User Centered Design*. Metode perancangan desain *user interface* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *User Centered Design* (UCD). UCD merupakan metode perancangan yang menempatkan *user* atau pengguna sebagai pusat dari proses perancangan *interface* dengan memberikan saran yang dapat berpengaruh dalam pengembangan sistem (Sagala, 2020). Kelebihan menggunakan metode ini adalah melibatkan pengguna dalam proses pengembangan, sehingga pengguna dapat memberikan rekomendasi mengenai desain *user interface* yang akan dirancang serta hasil akhir dalam perancangan *website*. Hal ini diharapkan

dapat menghasilkan desain solusi berdasarkan kebutuhan pengguna, sehingga dalam penggunaannya dapat menjadi nilai kepuasan pengguna (Ernawati, 2022).

User interface harus mudah digunakan dan diterima oleh pengguna. Dalam perancangan suatu sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan yang baik diperlukan desain *user interface* yang lebih interaktif dan mudah dipahami. Hal ini bertujuan untuk membentuk persepsi pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan yang digunakan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Perancangan Desain *User Interface* Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis *Website* dengan Metode UCD di Puskesmas Gamping 2” untuk mengatasi permasalahan yang ada di puskesmas tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di Puskesmas Gamping 2 yaitu belum memiliki sistem serta desain *user interface* untuk pendaftaran *online* pasien rawat jalan dan menimbulkan permasalahan seperti lamanya antrian pendaftaran pasien yang berdampak pada keterlambatan pelayanan pasien di poliklinik, laboratorium, gizi, dan konsultasi psikologi. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana perancangan desain *user interface* yang efektif dan efisien pada sistem pendaftaran *online* bagi pasien rawat jalan berbasis *website* dengan Metode UCD di Puskesmas Gamping 2?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Merancang desain *user interface* yaitu pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *website* di Puskesmas Gamping 2 dengan Metode *User Centered Design* (UCD).

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengidentifikasi kebutuhan data untuk merancang desain *user interface* sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *website*.
- b. Merancang desain *user interface* pendaftaran pasien khususnya pelayanan pendaftaran rawat jalan secara *online* berbasis *website*.
- c. Mengevaluasi penerimaan calon pengguna terhadap rancangan desain *user interface* pelayanan pendaftaran rawat jalan secara *online* berbasis *website*.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan September 2023 hingga Mei 2024.

Dimulai dari studi pendahuluan hingga seminar hasil. Dalam pengambilan data dimulai pada Bulan April 2024.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Gamping 2 yang bertempat di Jl. Titi Bumi Barat, Patran, Banyuraden, Kec. Gamping, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55293, website: <https://pkmgamping2.slemankab.go.id/>, telepon: (0274) 5013351, email: gampingii@yahoo.co.id.

3. Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini adalah terkait manajemen unit rekam medis serta perancangan desain *user interface* khususnya pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *website*.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Gamping 2

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk perumusan dan perancangan desain *user interface* terkait perancangan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *website* di Puskesmas Gamping 2.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama melakukan studi di bangku kuliah serta menambah ilmu peneliti terkait perancangan desain *user interface*.

3. Bagi Pasien Rawat Jalan Puskesmas Gamping 2

Dapat membantu pasien dalam proses pendaftaran dan pasien akan lebih cepat untuk melakukan pemeriksaan di poliklinik karena tidak perlu menunggu untuk didaftarkan terlebih dahulu oleh petugas pendaftaran.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Perancangan Desain *User Interface* Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis *Website* dengan Metode *User Centered Design* (UCD) di Puskesmas Gamping 2” belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang hampir serupa pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian.

No.	Judul/Penulis	Jenis Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1.	Muhammad, Imelda Suci Ananda (2020), Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Universitas Riau.	Model pengembangan sistem yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah model <i>waterfall</i> , metode ini merupakan metode yang sering digunakan dalam pengembangan sistem.	Persamaan: bagian yang dianalisis, yaitu sama-sama menganalisis bagian pendaftaran rawat jalan. Perbedaan: pada penelitian yang dilakukan Muhammad, Imelda Suci Ananda melakukan perancangan sistem dengan metode <i>waterfall</i> , sedangkan peneliti melakukan penelitian dengan metode <i>User Centered Design</i> (UCD).
2.	Muhammad Miftah Fajar, dkk (2023), Optimalisasi Layanan Rawat Jalan: Desain <i>User Interface</i> Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> Berbasis <i>Mobile</i> .	Metode penelitian yang dipilih adalah <i>Research and Development</i> (R&D) dengan pendekatan <i>study kasus</i> . Subjek pada penelitian ini adalah petugas pendaftaran, kepala rekam medis dan kepala IT. Objek pada penelitian berupa studi dokumen SOP pendaftaran pasien, panduan pendaftaran <i>online</i> pada <i>website</i> , dan <i>server</i> . Metode pengambilan datanya menggunakan <i>Focused Group Discussion</i> (FGD) dengan pedoman FGD, studi dokumen menggunakan panduan observasi.	Persamaan: sama-sama melakukan penelitian di tahun 2023 dan meneliti bagaimana perancangan desain <i>interface</i> pendaftaran rawat jalan di fasyankes. Perbedaan: terdapat perbedaan pada tempat penelitian dan metode yang digunakan. Penelitian yang dilakukan Muhammad Miftah Fajar, dkk mengenai desain <i>user interface</i> aplikasi pendaftaran <i>online</i> berbasis <i>mobile</i> dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Gamping 2. Penelitian yang dilakukan Muhammad Miftah Fajar, dkk menggunakan metode <i>Research and De-</i>

No.	Judul/Penulis	Jenis Penelitian	Persamaan/Perbedaan
3.	Yola Vandani Imran, dkk (2021), Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berbasis <i>Web</i> di RSUD Pasaman Barat.	Dalam teknik pengumpulan data penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu teknik yang menggambarkan dengan menguraikan keadaan pada tempat observasi untuk melakukan analisa sehingga memahami proses kerja sistem untuk memperoleh suatu kesimpulan.	<p><i>velopment</i> (R&D), sedangkan penulis melakukan penelitian dengan metode <i>User Centered Design</i> (UCD).</p> <p>Persamaan: sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data.</p> <p>Perbedaan: Yola Vandani Imran, dkk, melakukan penelitian mengenai perancangan sistem informasi rekam medis pasien rawat jalan berbasis <i>web</i>, sedangkan peneliti melakukan penelitian terkait perancangan desain <i>user interface</i> pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan.</p>
4.	Kusnadi, dkk (2019), Aplikasi Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan Berbasis <i>Web</i> pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang menggambarkan bagaimana penerapan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan studi pustaka.	<p>Persamaan: sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data.</p> <p>Perbedaan: Kusnadi, dkk melakukan penelitian mengenai perancangan sistem informasi rekam medis pasien rawat jalan berbasis <i>web</i>, sedangkan peneliti melakukan penelitian terkait perancangan desain <i>user interface</i> pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan.</p>