

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Kota Bandung, terdapat suatu sarana kesehatan yang fenomenal yaitu RSUP Dr. Hasan Sadikin atau yang lebih dikenal dengan RSHS. Setiap harinya RSHS kedatangan setidaknya 2000 pasien dari berbagai daerah, terutama daerah sekitar Kota Bandung seperti dari Kabupaten Bandung, kota-kota di Jawa Barat dan Jabodetabek. Tidaklah mengherankan karena sebagai Rumah Sakit Umum Provinsi, RSHS menjadi rumah sakit rujukan utama untuk daerah Jawa Barat. Selain itu, RSHS juga merupakan instansi pendidikan bagi tenaga kesehatan juga berperan sebagai pusat penelitian di bidang kesehatan. Tingginya angka kedatangan pasien tersebut menimbulkan masalah, mengingat fasilitas kesehatan yang tersedia tetaplah terbatas. Pada IRJ (Instalasi Rawat Jalan) yang melayani paling banyak pasien mencapai lebih dari 2000 pasien perharinya, terdapat berbagai masalah, terutama pada antrian pendaftaran.

Masalah utama yang muncul pada pendafratan IRJ adalah antrian pasien yang panjang dan dengan waktu tunggu antrian yang sangat lama. Jika dibandingkan, waktu tunggu yang berjam-jam dan waktu pengurusan administrasi yang hanya beberapa menit tidaklah sebanding. Dari segi waktu dan tenaga, pasien jelas dirugikan, namun tuntutan kesehatan mengharuskan mereka untuk bersabar. Hal tersebut juga menimbulkan masalah baru yakni maraknya praktik percaloan. Pasien yang tidak bisa mendapatkan nomor antrian awal, mau tidak mau membeli nomor antrian dari calo, yang mana nomor antrian yang seharusnya menjadi hak pasien tersebut diambil terlebih dahulu oleh oknum calo sebelum mesin antrian dibuka. Hal itu juga menunjukkan adanya indikasi keterlibatan pihak dalam RSHS dalam membantu praktik percaloan, yang mana merupakan tindak pidana korupsi.

Masalah-masalah tersebut tentu membawa dampak buruk bagi elektabilitas RSHS. Lama nya waktu pelayanan juga praktik percaloan berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap RSHS. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, sudahlah merupakan kewajiban bagi RSHS untuk menindaklanjuti hal

tersebut, sesuai visinya untuk menjadi rumah sakit Indonesia kelas dunia yang unggul dalam pelayanan, pendidikan, dan penelitian.

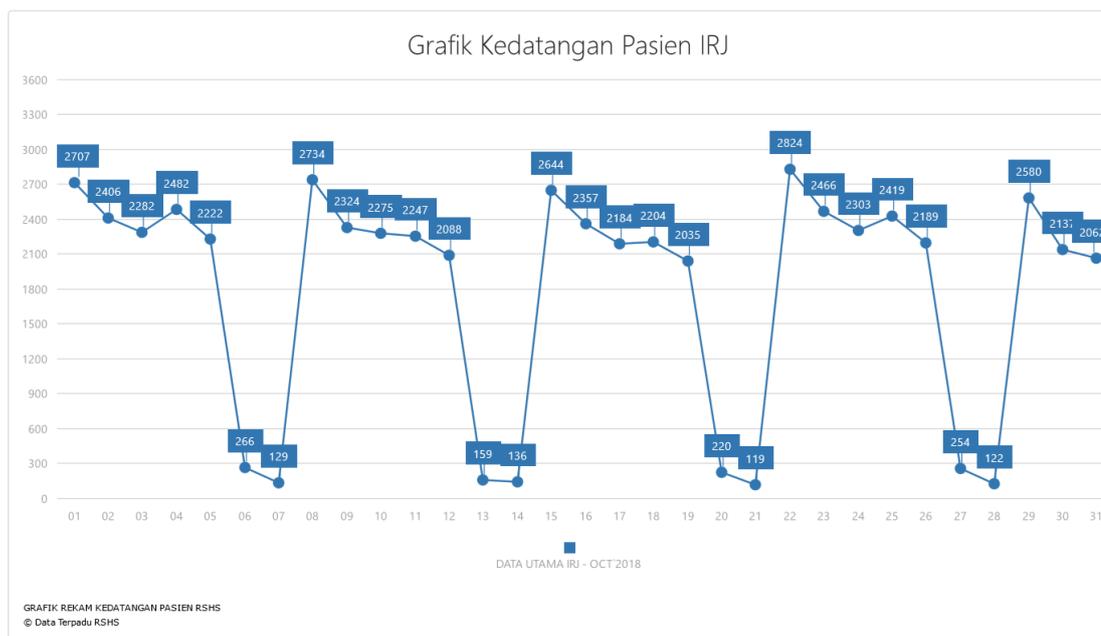
Untuk menanggulangi permasalahan, RSHS menyediakan solusi berupa aplikasi RSHS GO Mobile untuk melakukan reservasi secara online. Tujuannya supaya pasien dapat melakukan reservasi nomor antrian jauh-jauh hari sehingga lamanya waktu antrian dan penumpukan pasien pada pendaftaran dapat diminimalisir. Aplikasi ini dapat mempermudah pasien untuk melakukan reservasi, sekaligus membantu pihak RSHS dalam memberikan pelayanan. Karena pasien dapat melakukan reservasi tiga bulan sebelumnya, sehingga pasien tidak terlalu menumpuk pada waktu yang bersamaan.

Sayangnya, kegunaan aplikasi ini belum merata karena hanya dapat dirasakan oleh pasien lama (sudah pernah mendaftar sebelumnya). Sedangkan pasien baru harus tetap mendaftar secara langsung dan baru dapat menggunakan reservasi melalui aplikasi seminggu setelahnya. Aplikasi ini masih belum optimal karena masih sering terjadi kesalahan pada sistem. Dari segi fitur dan informasi pun masih banyak perbaikan yang harus dilakukan. Hirarki informasi masih berantakan, informasi yang sebetulnya lebih dibutuhkan oleh pasien diambil tempatnya oleh informasi managerial. Arsitektur informasi masih belum rapi. Tampilan, penggunaan ikon dan gambar pada aplikasi yang tidak konsisten juga menyebabkan kesulitan bagi pasien pada saat menggunakan aplikasi.

Oleh karena itu, aplikasi ini masih membutuhkan banyak perbaikan dari segi fitur maupun visual untuk dapat mengakomodir kebutuhan pasien. Maka hendaknya dibutuhkan *redesign* (perancangan ulang) untuk aplikasi RSHS GO Mobile demi tercapainya tujuan utama RSHS dibalik pengadaan aplikasi ini sebelumnya, yaitu untuk dapat mempermudah pasien dalam melakukan reservasi nomor antrian jauh-jauh hari dengan harapan terciptanya waktu antrian yang lebih singkat dan penumpukan pasien pada pendaftaran dapat diminimalisir.

1.1.1 Fenomena

Sebagai rumah sakit rujukan utama di Jawa Barat, RSHS selalu ramai oleh antrian pasien, terutama pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ). Setiap harinya, nomor antrian di pendaftaran IRJ dapat mencapai sekitar 2000 pasien.



Gambar 1. 1 Grafik Kedatangan Pasien IRJ RSHS – Oktober 2018

Sumber: ttonline.rshs.or.id/kedatangan

1.1.2 Isu

Jumlah pasien yang sangat banyak menyebabkan antrian menjadi panjang dan lama. Banyak pasien rela datang sepagi mungkin untuk mendapatkan nomor antrian awal supaya bisa mendapatkan pelayanan lebih cepat. Namun cara seperti itu tidak cukup solutif bagi pasien, waktu antri pendaftaran masih tetap lama, tak jarang juga pasien kehabisan kuota berobat pada hari itu, sehingga pasien harus kembali lagi keesokan harinya. Tak sedikit juga pasien dan keluarganya dari luar Kota Bandung yang rela menginap di rumah singgah di sekitar RSHS, karena tidak mendapatkan pelayanan kesehatan pada hari yang sama.

1.1.3 Opini

Untuk meminimalisir penumpukan antrian, RSHS menyediakan aplikasi Reservasi online, supaya pasien bisa mendapatkan nomor antrian pendaftaran secara online jauh-jauh hari. Menurut Nucky Hidayat - Direktur Medis dan Keperawatan RSHS, adanya aplikasi Reservasi Online dapat mempermudah pasien juga pihak RSHS dalam memberikan pelayanan. Karena pasien dapat melakukan reservasi tiga bulan sebelumnya, sehingga pasien tidak terlalu bertumpuk pada waktu yang bersamaan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Aplikasi RSHS GO Mobile (reservasi online) belum dapat menjadi solusi yang optimal untuk kebutuhan pasien dalam pendaftaran dan antrian pada instalasi rawat jalan.
2. terdapat konten informasi dan visual yang perlu untuk diperbaiki maupun dikembangkan supaya pengguna dapat lebih mudah menggunakan aplikasi, baik untuk melakukan pendaftaran juga reservasi.

1.3 Batasan Masalah

- Penelitian dilakukan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
- Konsep perancangan menitik beratkan pada perbaikan dan pengembangan aplikasi berdasarkan prinsip-prinsip desain komunikasi visual.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana cara merancang aplikasi Reservasi Online RSHS yang dapat memenuhi kebutuhan informasi dan baik secara visual, supaya pasien dapat menggunakan aplikasi untuk melakukan pendaftaran dan reservasi dengan mudah?

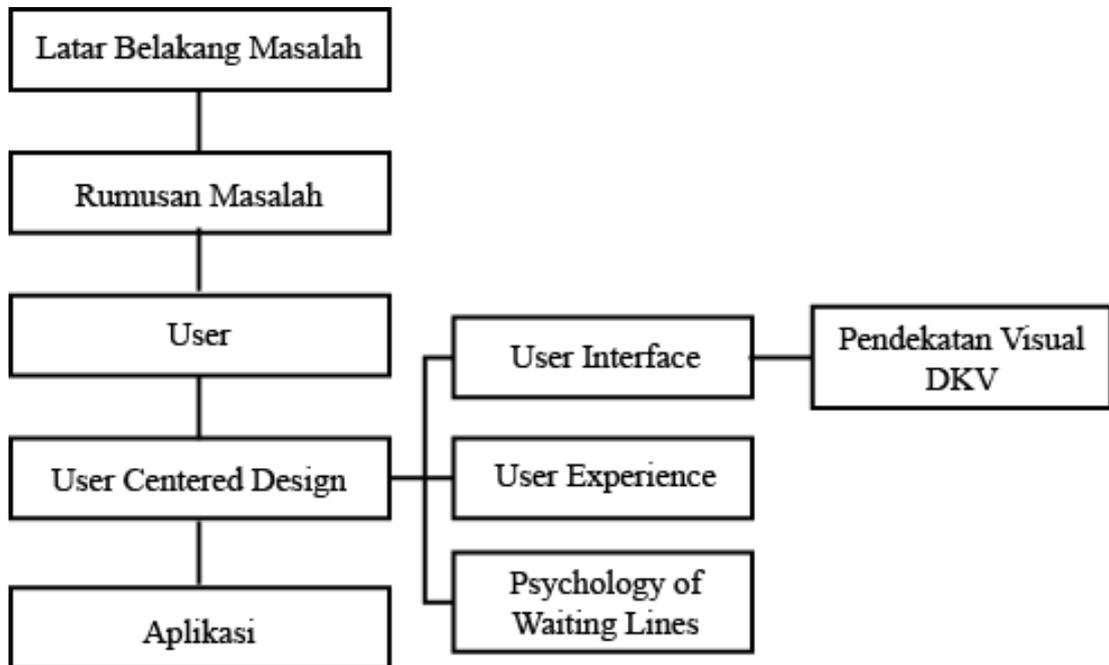
1.5 Tujuan Penelitian

Dapat memenuhi kebutuhan informasi serta visual terkait pendaftaran dan antrian pada Instalasi Rawat Jalan secara optimal, sehingga pasien dapat lebih mudah dan nyaman dalam menggunakan aplikasi.

1.6 Manfaat Perancangan

Dapat mempermudah pasien dalam proses pendaftaran dan reservasi sehingga diharapkan waktu tunggu antrian dan penumpukan pasien dapat diminimalisir.

1.7 Kerangka Berfikir Penelitian



Gambar 1. 2 Kerangka Berfikir Penelitian

1.7 Metode Penelitian

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode Kualitatif dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang terjadi, dengan berinteraksi secara langsung dengan individu-individu yang terlibat didalamnya. Instrumen penelitian yang digunakan antara lain:

1. Observasi, dilakukan untuk memahami bagaimana kebiasaan yang terjadi terkait antrian pasien dalam proses pendaftaran Instalasi Rawat Jalan RSHS.
2. Wawancara, dilakukan untuk memahami secara mendalam mengenai perilaku dan respon pasien pada saat antrian pendaftaran serta tanggapan pasien terhadap aplikasi RSHS GO Mobile yang ada saat ini.
3. Studi Literatur, dilakukan untuk mendapatkan dasar teori yang sesuai untuk mengatasi masalah berdasarkan kepada sumber yang dapat dipertanggungjawabkan.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I: Pendahuluan

Membahas latar belakang mengenai masalah penumpukan pasien yang terjadi di RSHS, aplikasi RSHS GO Mobile sebagai solusi serta masalah yang terdapat pada aplikasi. Menjelaskan perumusan masalah, pertanyaan penelitian, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori

Mengemukakan tentang landasan teori yang berkaitan dengan perancangan yaitu mengenai Psikologi Antrian, *User-Centered Design*, Aplikasi Android, *User interface & User Experience*, Tipografi, Grid, Ikon dan Ilustrasi.

BAB III: Data dan Analisis

membahas pengumpulan serta data yang dilakukan selama penelitian. Pada bab ini sudah mulai mengimplementasikan metodologi desain *User-Centered Design*.

BAB IV: Perancangan dan Implementasi

Menguraikan proses perancangan yang penulis lakukan. Prosesnya meliputi brainstorming, pencarian keyword, penentuan *what to say & how to say*, strategi kreatif pesan, strategi komunikasi, konsep dan proses perancangan visual aplikasi, *user test* dan evaluasi.

BAB V: Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dan saran dari “Perancangan Ulang (Redesign) Aplikasi Reservasi Online RSHS GO”, kesimpulan serta saran yang disajikan bersumber dari temuan selama perancangan.