

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat terutama orang dewasa menggunakan situs web untuk mencari informasi medis pada suatu situs web rumah sakit. Menurut penelitian terbaru mengenai *e-hospital* berbasis web, walaupun menggunakan teknologi yang canggih, masih terdapat beberapa permasalahan seperti kurangnya sudut pandang pengguna yang menyebabkan pengguna tidak akrab dengan bahasa/pelabelan yang digunakan pada situs web dan membutuhkan bantuan dalam menemukan informasi yang mereka cari [1]. Selain itu, sebuah studi mengatakan bahwa informasi yang disajikan pada situs web rumah sakit tidak konsisten [2]. Pengguna situs web tidak menemukan apa yang mereka cari dan terdapat batasan untuk berinteraksi dengan situs web [3]. Padahal, situs web seharusnya memiliki arsitektur informasi yang berpengaruh pada reaksi pengguna saat melakukan aktivitas dalam menggunakan situs web [4].

Menurut Bapak Mega¹, pelabelan informasi pada situs web RSUD Kota Bandung belum dilakukan pembenahan dan masih terdapat pelabelan yang ambigu. Selain itu, terdapat organisasi menu situs web RSUD Kota Bandung yang masih membingungkan.

Permasalahan tersebut menyebabkan perlu adanya kajian untuk membenahi pelabelan dan organisasi informasi agar informasi pada situs web RSUD Kota Bandung dapat tersalurkan dengan baik pada pengguna sesuai dengan kebutuhan dalam pencarian informasi. Ilmu yang mengkaji permasalahan pelabelan dan organisasi informasi yaitu *Information Architecture*. *Information Architecture* (IA) adalah disiplin ilmu dan komunitas praktik yang berfokus pada prinsip dari desain dan arsitektur informasi pada digital landscape/situs web [4].

Permasalahan pelabelan informasi dapat diperbaiki dengan metode IA yaitu *Free Listing* dan *Card Sorting*, sementara untuk organisasi

¹ Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Mega Yanuardi selaku Kepala Bagian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung (SIMRS)

informasi menggunakan metode *Card Sorting* [4]. Berdasarkan penelitian, kedua metode tersebut dapat digabungkan dengan tujuan memahami model mental pengguna yang nantinya dapat digunakan untuk mendesain ulang arsitektur informasi [5].

Untuk memastikan desain IA yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pengguna maka perlu dilakukan proses pengujian [6]. Pengujian pada situs web dapat mengukur performansi arsitektur informasi dengan cara membandingkan versi baru dan versi lama situs web tersebut [7]. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan *A/B Testing* dimana dilakukan perbandingan situs web RSUD Kota Bandung dengan hasil rancangan ulang situs web yang dibuat untuk memastikan keberhasilan situs web berdasarkan respon pengguna [18]. Dengan menggunakan strategi *Free Listing*, *Card Sorting* dan *A/B testing* tersebut diharapkan informasi tersampaikan sesuai dengan kebutuhan dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana merancang ulang dan menguji arsitektur informasi komponen pelabelan dan organisasi informasi pada situs web Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung (RSUD Kota Bandung) agar sesuai dengan kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu.

- a. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui rancangan ulang pelabelan dan organisasi informasi pada situs web RSUD Kota Bandung.
- b. Menguji arsitektur informasi pada rancangan ulang situs web RSUD Kota Bandung.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada tugas akhir ini yaitu.

- a. Situs web yang digunakan pada penelitian ini yaitu situs web Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung (RSUD Kota Bandung).
- b. Komponen arsitektur informasi yang digunakan yaitu pelabelan dan organisasi informasi pada situs web RSUD Kota Bandung.

1.5 Metodologi Penyelesaian Masalah

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyelesaian Tugas Akhir adalah sebagai berikut.

- a. Studi Literature

Pada langkah ini, kegiatan yang dilakukan yaitu mencari dan membaca informasi, referensi mengenai arsitektur informasi dan metode sebagai dasar teori dalam penyelesaian masalah pada Tugas Akhir.

- b. Research

Pada tahap ini dilakukan wawancara dengan pihak rumah sakit terkait informasi umum pada situs web RSUD Kota Bandung. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan pembuatan persona.

- c. Perancangan arsitektur informasi

Pada langkah ini, terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan yaitu sebagai berikut.

- Pengumpulan data

Pada tahap pengumpulan data, dilakukan menggunakan metode *Free Listing*. Proses yang dilakukan yaitu membuat daftar pertanyaan, melakukan interview dan menyebarkan pertanyaan, mengumpulkan daftar item sesuai frekuensi kemunculan. Selanjutnya menggunakan metode *Open Card Sorting* dan *Closed Card Sorting*. Pada metode ini dihasilkan sudut pandang pengguna dan pihak RSUD Kota Bandung mengenai rancangan arsitektur informasi situs web RSUD Kota Bandung komponen pelabelan dan organisasi informasi.

- Penentuan rancangan
Tahap selanjutnya yaitu penentuan rancangan arsitektur informasi situs web RSUD Kota Bandung dengan membuat *wireframe*.
- d. Implementasi dan pengujian
Pada tahap ini, dilakukan pembangunan *prototype*. Kemudian dilakukan pengujian dari *prototype* tersebut dengan menggunakan *A/B Testing*. Setelah itu dilakukan analisis perbandingan hasil tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan situs web RSUD Kota Bandung dan rancangan situs web rumah sakit yang direkomendasikan.
- e. Pembuatan laporan
Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan sebagai bentuk dokumentasi mengenai studi kasus yang dilakukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini sistematika penulisan pada tugas akhir.

- a. BAB I: Pendahuluan
Bab I terdiri dari beberapa sub-bab. antara lain: latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metodologi penyelesaian masalah dan sistematika penulisan.
- b. BAB II: Tinjauan Pustaka
Bab II berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan pengerjaan tugas akhir seperti, *Information Architecture*, *Free Listing*, *Card Sorting*, *A/B Testing* dan beberapa metode atau istilah lainnya yang digunakan dalam tugas akhir.
- c. BAB III: Alur Pemodelan
Bab III berisi tentang penjabaran alur pemodelan dalam penelitian tugas akhir ini.
- d. BAB IV: Pengujian dan Analisis
Bab IV berisi tentang tahapan pengujian dan analisis hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian tugas akhir ini.

e. **BAB V: Kesimpulan dan Saran**

Bab V berisi tentang kesimpulan dari seluruh penelitian tugas akhir dan saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya.