

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat semakin sadar akan pentingnya kesehatan, hal itu diimbangi dengan perkembangan teknologi di sektor kesehatan. Maka dari itu kualitas pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih ketat lagi. UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Mindarti (2016), Diperlukannya pelayanan publik adalah untuk menyampaikan layanan pemerintah kepada masyarakat dengan mudah, salah satu pelayanan pemerintah dalam bidang kesehatan adalah puskesmas (pusat kesehatan masyarakat).

Gambaran dari interaksi antara pengguna jasa dan fasilitas memiliki efek yang signifikan terhadap kualitas jasa di mata pengguna. (Tjiptono, 2012). Loker pendaftaran menjadi wajah dari keseluruhan pelayanan di puskesmas, apabila pelayanan di loket pendaftaran terkesan menyulitkan pasien maka efek tersebut dapat terbawa hingga ke pelayanan yang lain. Hal itu dapat disebabkan oleh kurangnya tampilan visual dari media pendaftaran yang ada, serta banyak pasien awam maupun lansia yang kesulitan untuk membaca dan memahami informasi. Maka dari itu peningkatan pelayanan pada loket pendaftaran di puskesmas dapat ditunjang dengan fasilitas berupa media pendaftaran dengan *user interface* yang baik. Akan sangat disayangkan apabila layanan kesehatan yang seharusnya dekat dengan masyarakat ternyata menyulitkan mereka yang ingin berobat.

Sehubungan dengan uraian sebelumnya, peneliti melakukan pengamatan di Puskesmas Sangkrah, Solo bahwa masih banyak pasien yang mengeluhkan pelayanan pada loket pendaftaran, faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah faktor usia, banyak dari pasien di Puskesmas Sangkrah tergolong lanjut usia. Latar belakang ekonomi yang menengah ke bawah dan berpendidikan rendah sehingga banyak dari mereka yang buta huruf sehingga kesulitan untuk membaca dan memahami informasi layanan pendaftaran. Mereka yang tidak mengerti

informasi pelayanan dengan baik, cenderung sering bertanya kepada petugas puskesmas yang dapat menghambat kinerja pelayanan.

Di Puskesmas Sangkrah sudah terdapat Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang sudah banyak diterapkan di berbagai rumah sakit bertaraf internasional, akan tetapi media yang sudah lengkap tersebut menjadi kurang efektif karena pasien sering bingung ketika ingin menggunakan fasilitas APM. *User interface* yang kurang baik dan tidak konsisten juga memberikan kesan berantakan sehingga pasien cenderung malas untuk mencoba sendiri media pendaftaran yang telah ada. Untuk media pendukung APM juga kurang maksimal dalam menyampaikan informasi tambahan, baik monitor ruang tunggu yang kurang fokus pada informasi antrean, tiket antrean yang membingungkan dengan terlalu banyak informasi nomor antrean, dan kurangnya informasi mengenai tata cara penggunaan APM.

Melalui perancangan *user interface* diharapkan dapat memecahkan permasalahan pada pemaparan sebelumnya. Hal tersebut menjadi dasar dibuatnya perancangan *user interface* media pendaftaran melalui pendekatan komunikasi visual untuk meningkatkan layanan registrasi di Puskesmas Sangkrah. Media pendaftaran tersebut meliputi *user interface* APM, media interaktif digital, dan media penunjang lainnya yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengunjung dan pasien di Puskesmas Sangkrah.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berlandaskan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Pasien lansia dan pasien buta huruf yang kesulitan memahami informasi sehingga menghambat layanan di loket pendaftaran Puskesmas Sangkrah.
2. *User interface* media pendaftaran yang kurang baik, maka dari itu dapat membingungkan pasien.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka dapat ditarik rumusannya adalah sebagai berikut:

Bagaimana merancang *user interface* media pendaftaran yang efektif dan mudah dipahami oleh pasien dengan berbagai umur dan kondisi kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan registrasi di Puskesmas Sangkrah?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup perancangan *user interface* media pendaftaran ini adalah pasien yang ada di Puskesmas Sangkrah, Solo. Untuk menghindari bahasan yang terlalu luas, maka fokus tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus perancangan tugas akhir ini adalah perancangan *user interface* media pendaftaran untuk meningkatkan kualitas layanan registrasi Puskesmas Sangkrah.
2. Hasil perancangan akan diterapkan sebagai media pendaftaran di Puskesmas Sangkrah.
3. Target khalayak dalam perancangan ini adalah rentang usia 17-70 tahun dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah yang menggunakan layanan puskesmas ketika sedang sakit.

1.4 Tujuan Perancangan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk memberikan informasi pendaftaran yang mudah dipahami melalui komunikasi visual kepada pasien yang berobat ke Puskesmas Sangkrah. Melalui perancangan *user interface* media pendaftaran tersebut diharap dapat meningkatkan layanan registrasi Puskesmas Sangkrah dan memudahkan pasien.

1.5 Cara Pengumpulan dan Analisis Data

Dalam melakukan pengumpulan data dan penelitian untuk merancang *user interface* media pendaftaran ini, metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kualitatif. Metode tersebut dipilih oleh penyusun karena mampu mendeskripsikan fenomena yang terjadi serta dapat menghasilkan data deskriptif berupa perilaku orang yang sedang diamati sehingga dapat memperoleh perincian dan gambaran dari suatu fenomena yang sedang diteliti. Dalam perancangan ini memerlukan data deskriptif berupa data dokumentasi, foto, hasil observasi, serta hasil wawancara. Penggunaan metode kualitatif untuk memperoleh data yang

mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang pasti dan merupakan suatu nilai di balik data yang terlihat. (Sugiyono, 2018).

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data melalui cara mengumpulkan informasi langsung dari lapangan. Pengamatan melalui pencatatan yang sistematis pada aspek-aspek yang terlihat pada suatu fenomena dalam objek penelitian. (Nawawi dan Martini, 1992:78). Peneliti akan mengamati dan meninjau Puskesmas Sangkrah Surakarta untuk mengetahui keadaan tempat tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang memiliki tujuan. Beberapa pertanyaan mengenai topik yang diinginkan disampaikan secara terarah oleh pewawancara kepada narasumber. (Soewardikoen, 2013:20). Wawancara dilakukan kepada pihak Puskesmas Sangkrah bagian promosi kesehatan dan rekam medis.

c. Kuesioner

Untuk mengumpulkan data berupa *feedback* dari audiens untuk menunjang perancangan *user interface*. Dari kata *question* = pertanyaan, atau biasa disebut sebagai angket. Kumpulan pertanyaan tentang sesuatu hal dalam bidang tertentu yang diisi secara tertulis oleh responden. (Soewardikoen, 2013:25).

d. Studi Pustaka

pada dasarnya merupakan sumber sekunder, berasal dari tangan kedua yang diperoleh peneliti. Sumber pustaka memiliki sudut pandang dari orang yang membuatnya. (Mestika, 2004:5). Peneliti akan mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk dijadikan pedoman penelitian.

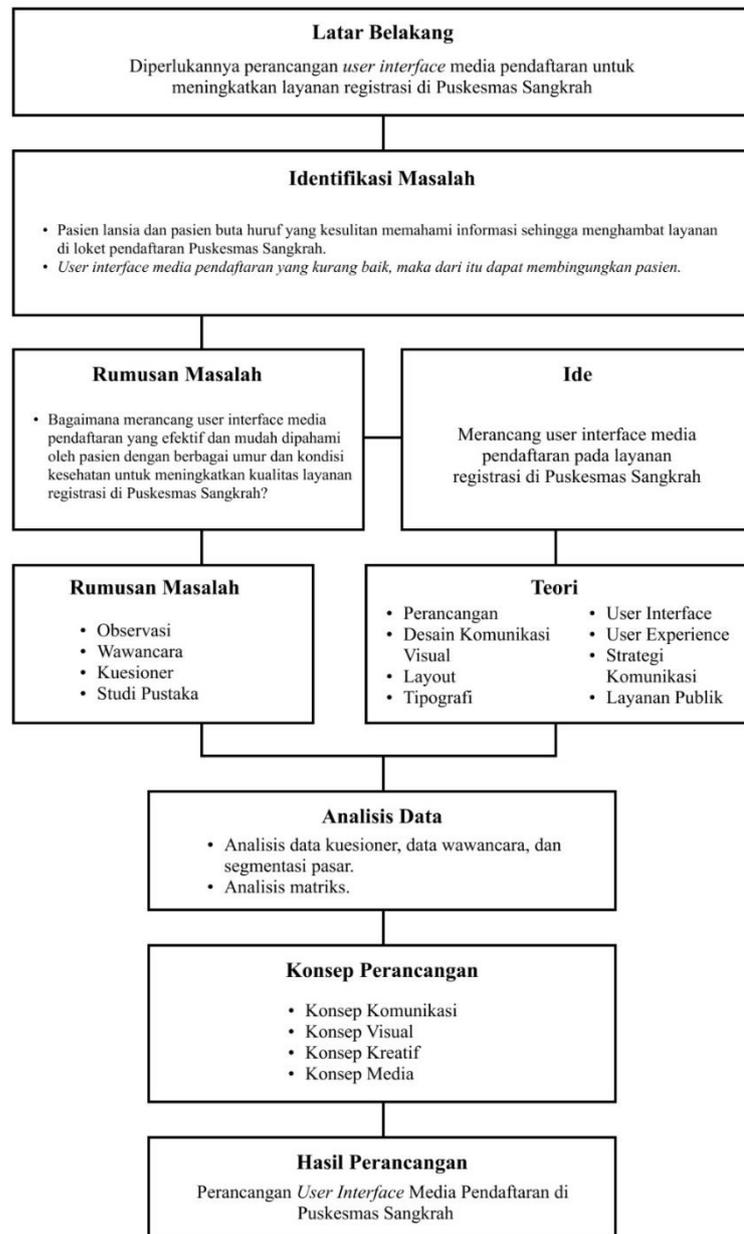
1.5.2 Metode Analisis Data

Metode analisis digunakan oleh peneliti dalam perancangan ini yang berhubungan dengan segmentasi pasar serta situasi pemasaran secara umum pada perancangan *user interface* untuk menghasilkan konsep strategi pemasaran yang efektif sehingga sesuai permintaan pasar.

Lalu digunakan juga matriks perbandingan karya perancangan yang sesuai dengan tema penelitian. Matriks merupakan cara untuk mengelola informasi dan analisis. Identifikasi dalam matriks disajikan secara seimbang dengan

menyejajarkan informasi dalam bentuk teks atau gambar. (Rohidi, 2011 dalam Soewardikoen, 2013:51).

1.6 Kerangka Perancangan



Gambar 1.1 Skema Kerangka Penelitian(Sumber: Rayyan Ars P, 2022)

(Sumber: Rayyan Ars P, 2022)

1.7 Pembabakan

BAB I Pendahuluan

Isi dari bab ini adalah latar belakang, identifikasi dan rumusan dari masalah, tujuan dari penelitian, metode pengumpulan data, kerangka penelitian untuk perancangan *user interface* dan pembabakan dari bab-bab pada laporan ini.

BAB II Landasan Teori

Menerangkan teori yang akan digunakan sebagai dasar untuk menganalisis atau untuk menguraikan masalah penelitian. Berisi tinjauan pustaka yang membahas teori seperti desain komunikasi visual, *layout*, desain, tipografi, layanan publik, *UI/UX*, dan sebagainya yang akan digunakan untuk mendukung perencanaan.

BAB III Data dan Analisis Masalah

Memperlihatkan data-data yang diperoleh dari hasil survei yang dilakukan oleh peneliti. Berisi proses dan informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang kredibel dan relevan dengan tema, yang diproses dan diaplikasikan dalam perancangan *user interface*.

BAB IV Konsep dan Hasil Perancangan

Menguraikan konsep (Konsep komunikasi, kreatif, visual, dan media), proses, dan juga hasil perancangan dari karya tugas akhir.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab terakhir terdapat kesimpulan dan saran laporan tugas akhir yang dibuat oleh peneliti. Di akhir bab ini, terdapat daftar pustaka dan lampiran.