

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan memvalidasi *Minimum Viable Product* (MVP) dari sebuah sistem *helpdesk* berbasis *web* menggunakan metode *Lean Startup*. Proses validasi MVP dilakukan melalui kombinasi metode *digital prototipe*, *customer survey*, *customer interview*, dan *usability testing* untuk mendapatkan data kualitatif dan kuantitatif yang komprehensif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana produk dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan menguji pengalaman mereka dalam menggunakan fitur utama MVP. *Digital prototipe*, digunakan untuk menunjukkan fungsionalitas produk dengan cara meniru pengalaman pengguna sebenarnya, *customer survey* digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif terkait kepuasan pengguna terhadap fitur sistem, efisiensi dalam penyelesaian tugas, serta kemudahan navigasi. Sementara itu, *customer interview* dilakukan untuk menggali lebih dalam mengenai kendala yang dihadapi pengguna, ekspektasi mereka terhadap sistem, serta saran perbaikan yang bersifat spesifik. Selain itu, *usability testing* dipilih sebagai metode validasi untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kemudahan penggunaan sistem. Pendekatan ini memungkinkan evaluasi langsung terhadap interaksi pengguna dengan sistem melalui skenario pengujian yang telah dirancang, termasuk tugas-tugas spesifik yang merefleksikan kebutuhan pengguna sebenarnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa masalah yang perlu diselesaikan pada proyek ini:

1. Bagaimana melakukan validasi ide terhadap sistem helpdesk berbasis web di RSUP Dr. Hasan Sadikin menggunakan Minimum Viable Product (MVP), melalui pendekatan metode lean startup untuk mengidentifikasi apakah solusi yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pengguna?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan validasi ide terhadap sistem helpdesk berbasis web yang ditujukan untuk mendukung proses pelayanan di RSUP Dr. Hasan Sadikin. Validasi dilakukan dengan memanfaatkan pendekatan Minimum Viable Product (MVP), yang dirancang secara terbatas untuk menampilkan inti dari fungsi sistem yang diusulkan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh umpan balik awal dari calon pengguna melalui metode customer survey, customer interview, dan usability testing.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah tersedianya bukti awal mengenai kesesuaian ide solusi sistem helpdesk dengan kebutuhan riil pengguna di lingkungan rumah sakit. Selain itu, hasil validasi ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan untuk pengembangan sistem secara penuh di masa mendatang. Dengan validasi ide yang matang, pengembangan sistem ke depan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efisien, baik dari segi waktu, sumber daya, maupun hasil akhir yang diharapkan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan Masalah:

1. Fokus pengembangan terbatas pada fitur inti (MVP) seperti pelacakan tiket secara real-time, automasi pencatatan keluhan, dan laporan progres.

2. Pengujian untuk validasi mvp dilakukan melalui kombinasi metode *digital prototipe*, *customer survey*, *customer interview*, dan *usability testing* pada prototipe MVP dalam lingkungan terbatas.
3. Penelitian hanya mencakup evaluasi kebutuhan pengguna yang melibatkan pasien dan petugas di RSUP Dr. Hasan Sadikin.
4. Pengembangan sistem berfokus pada aspek fungsionalitas dan kemudahan penggunaan (*usability*) dari fitur utama MVP.

1.5. Metode Penelitian

Metode Penelitian:

1. Studi Literatur, Meneliti teori dan penelitian sebelumnya terkait sistem helpdesk, metodologi Lean Startup, MVP Testing, serta metode evaluasi seperti customer survey, customer interview, dan usability testing.
2. Perancangan dan Implementasi, Merancang dan mengembangkan MVP dari sistem helpdesk berbasis web menggunakan metode Lean Startup, termasuk implementasi fitur utama seperti pelacakan tiket real-time, automasi pencatatan keluhan, dan laporan progres.
3. Pengujian dan Validasi, Melakukan pengujian sistem menggunakan kombinasi metode digital prototipe, customer survey, customer interview, dan usability testing untuk mengevaluasi apakah sistem memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Analisis Data, Mengolah dan menganalisis data hasil pengujian untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil validasi MVP.

1.6. Jadwal Pelaksanaan

Berikut jadwal pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti:

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.

No.	Deskripsi Tahapan	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Bulan 4	Bulan 5	Bulan 6
1	Mengumpulkan kebutuhan sistem dengan pemangku kepentingan						
2	Perancangan Prototipe Desain Aplikasi atau situs <i>web</i> (MVP)						
3	Melakukan pengujian prototipe						