

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor pendidikan dan kesehatan. Di era digital saat ini, banyak institusi pendidikan tinggi yang mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta masyarakat umum (Alfiansyah, Setiyani *and* Wati, 2025). Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah pengembangan sistem informasi layanan kesehatan yang dapat mendukung pengelolaan data medis, pemeriksaan kesehatan berkala, serta keperluan administratif lainnya di lingkungan kampus (Rusman *and* Suwardoyo, 2022).

Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala (RS Pendidikan USK) sebagai bagian integral dari Universitas Syiah Kuala, memiliki peran strategis tidak hanya dalam memberikan layanan kesehatan, tetapi juga sebagai institusi pendidikan dan penelitian di bidang kedokteran. Untuk mendukung peran tersebut, RS Pendidikan USK memanfaatkan sistem informasi layanan kesehatan dalam mendukung kegiatan operasional, mulai dari pencatatan data pasien, pengelolaan obat-obatan, hingga dokumentasi layanan medis dan administratif secara digital.

Meskipun penerapan sistem informasi ini ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, terdapat kemungkinan bahwa sistem tersebut masih memiliki keterbatasan dalam aspek kegunaan (*usability*). Beberapa potensi

permasalahan yang umum ditemukan dalam sistem informasi serupa di berbagai institusi, antara lain meliputi desain antarmuka yang kurang intuitif, navigasi sistem yang membingungkan, atau penyajian informasi yang belum optimal (Exanova and Voutama, 2025). Permasalahan-permasalahan tersebut, apabila juga terdapat dalam sistem informasi di RS Pendidikan USK, berisiko menghambat proses kerja, menurunkan produktivitas pengguna, serta berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap aspek *usability* dari sistem informasi layanan kesehatan yang digunakan di RS Pendidikan USK. *Usability* testing dapat membantu dalam mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan sistem, serta memberikan masukan untuk peningkatan kualitas sistem tersebut agar lebih sesuai dengan kebutuhan penggunanya (Rahman, 2025). Melalui analisis *usability*, aspek-aspek seperti antarmuka pengguna (*user interface*), struktur navigasi, dan alur kerja (*workflow*) dapat dievaluasi secara menyeluruh guna menemukan peluang perbaikan yang tepat (Hanifa, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kegunaan dari sistem informasi layanan kesehatan di RS Pendidikan USK. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem informasi yang lebih ramah pengguna, efisien, dan mendukung kegiatan operasional rumah sakit secara optimal di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat *usability* sistem informasi layanan kesehatan yang digunakan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala?
2. Apa saja potensi kendala yang mungkin dialami oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi layanan kesehatan tersebut?
3. Rekomendasi apa yang dapat diajukan untuk meningkatkan *usability* sistem informasi layanan kesehatan di RS Pendidikan USK?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat *usability* dari sistem informasi layanan kesehatan yang digunakan di RS Pendidikan USK, dengan meninjau aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna.
2. Mengidentifikasi potensi kendala atau hambatan yang mungkin dialami oleh pengguna dalam menggunakan sistem, baik dari sisi teknis, antarmuka, maupun fungsionalitas sistem.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi *usability*, guna meningkatkan kualitas dan kegunaan sistem informasi layanan kesehatan di lingkungan RS Pendidikan USK.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis: Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian *usability testing*, khususnya dalam konteks sistem informasi layanan kesehatan di institusi pendidikan. Menjadi referensi ilmiah bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi sistem informasi berbasis pengalaman pengguna.
2. Manfaat Praktis: Memberikan masukan yang berguna bagi pihak pengelola RS Pendidikan USK dalam meningkatkan kualitas sistem informasi kesehatan yang digunakan. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat diterapkan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan sistem, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan kepuasan pengguna.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisis *usability* terhadap sistem informasi layanan kesehatan yang diterapkan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala. Adapun ruang lingkupnya dijelaskan sebagai berikut :

1. Subjek Penelitian: Penelitian ini melibatkan pengguna internal sistem, yaitu staf medis dan staf administrasi yang terlibat secara langsung dalam pengoperasian sistem informasi layanan kesehatan di RS Pendidikan USK.
2. Sistem Informasi yang Diteliti: Sistem yang dianalisis mencakup fitur-fitur layanan kesehatan seperti pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, hingga pengelolaan logistik obat-obatan dan alat kesehatan.

3. Aspek *Usability* yang Diuji: Aspek-aspek yang akan dianalisis dalam usability testing meliputi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), Efisiensi (*Efficiency*), Efektivitas (*Effectiveness*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
4. Metode Pengumpulan Data: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan analisis *System Usability Scale* kepada pengguna sistem untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka dalam menggunakan sistem informasi layanan Kesehatan.