

# USABILITY TESTING SISTEM DAFTAR ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUMEDANG DENGAN METODE SINGLE EASE QUESTION (SEQ)

Taufikur Rohman

NPP. 30.0594

*Asdaf Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [30.0594@praja.ipdn.ac.id](mailto:30.0594@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi : Dr. Ir. Ika Sartika, MT

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** Regional hospital Sumedang Regional General Hospital (RSUD) is situated in Sumedang. The hospital is a Class B, non-educational facility at the moment. Its standing is determined by Sumedang Regent Decree Number 445/Kep.270-RSUD/2003. There are still a lot of things that need to be improved in the service process using the online registration website, specifically <https://rsud.sumedangkab.go.id/>, in its application, from the interface aspect (initial appearance) to the system (availability of quotas, etc.) and user understanding in using it. At Sumedang Hospital, there are still a lot of patients who don't know how to register online or even have a website. **Purpose** The goal of this study is to determine the usability (degree of use) of an online website registration system based on some features of usability testing conducted using the SEQ **Method:** method (single ease Question). This approach puts the user's experience first by rating the website's level of complexity on a scale from 1 to 7. The research used a mixed-methods approach (the mixed method is a planned, structured, systematic, and measurable effort to jointly utilize two research methods, namely quantitative and qualitative, so as to emphasize the advantages and minimize the disadvantages and advantages of each of these methods). **Results/Findings:** The findings obtained from this study are that many patients are still unaware of the program and website of online registration at Sumedang Hospital, There are many opinions from patients who allude to the lack of socialization from the hospital regarding the online registration system that is currently running and many patients complain about the lack of quota from the number of patients who want to register so that there is a significant gap between the number of patients who want to register and the number of medical personnel provided. **Conclusion:** From the findings of the study, the researcher deduces that the Sumedang Hospital's online registration website, [https://rsud.sumedangkab.go.id](https://rsud.sumedangkab.go.id/), has a usability level that is relatively high because the average value obtained is greater than 5. In addition, the author advises the Sumedang Regional General Hospital to keep advancing the innovations it already uses to better serve patients, keep enhancing its online registration process, and if possible, create a mobile version of the website to make it

even easier to use, as well as keep communicating with the community about new innovations it has implemented to better serve the community.

**Keywords:** *Sumedang Regional General Hospital, Website, Usability*

*Testing, Single Ease Question*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sumedang adalah rumah sakit daerah yang terletak di kota sumedang. Saat ini tipe dari rumahsakitnya adalah Tipe B Non Pendidikan. Status ini berdasar pada SK Bupati Sumedang Nomor 445/Kep.270-RSUD/2003. Dalam proses pelayanan nya kini telah menggunakan website pendaftaran online yaitu <https://rsud.sumedangkab.go.id/> dalam penerapannya masih terdapat banyak hal yang harus diperbaiki dari mulai aspek interface (tampilan awal) hingga system nya (kesediaan kuota,dll) serta kefahaman user dalam menggunakannya masih banyak pasien yang belum mengetahui cara serta bahkan adanya pendaftaran online berbasis website di RSUD Sumedang. . **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan agar mengetahui Bagaimana tingkat usability (tingkat kegunaan) website pendaftaran online dengan didasarkan aspek pengujian usability testing menggunakan **Metode:** metode SEQ (Single Ease Question) metode ini berfokus pada pengalaman dari pengguna dengan memanfaatkan skala 1-7 guna mengukur tingkat kesulitan dari website tersebut. Penelitian menggunakan Teknik mix method (metode campuran merupakan usaha terencana, terstruktur, sistematis dan terukur guna memanfaatkan secara bersama dua metode penelitian yaitu kuantitatif dengan kualitatif, sehingga dapat menekankan kelebihan dan meminimalisir kekurangan serta kelebihan masing – masing dari metode tersebut. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu banyaknya pasien yang masih tidak mengetahui adanya program serta website dari pendaftaran online di RSUD Sumedang, banyaknya pendapat dari pasien yang menyinggung soal kurangnya sosialisasi dari pihak RSUD terkait system pendaftaran online yang tengah berjalan serta banyak pasien yang mengeluhkan kurangnya kuota dari jumlah pasien yang ingin mendaftar sehingga terjadi kesenjangan jumlah yang cukup signifikan antara jumlah pasien yang ingin mendaftar dengan jumlah tenaga medis yang disediakan. **Kesimpulan:** Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang digunakan, bahwa tingkat kegunaan dari website <https://rsud.sumedangkab.go.id/> yang merupakan website pendaftaran online di RSUD Sumedang jika dilihat dari tingkat uji kegunaan melalui tes yang dilakukan oleh peneliti bernilai cukup mudah digunakan karna nilai rata – rata yang didapat adalah  $>5$  . selain itu saran yang dapat penulis adalah Rumah Sakit Umum Daerah sumedang harus terus melakukan peningkatan terhadap pelayanan nya kepada pasien melalui inovasi – inovasi yang ada serta terus meningkatkan system dari pendaftaran online yang telah ada dan jika lebih baiknya lagi membuat versi mobile dari website tersebut agar lebih mudah digunakan dan juga

RSUD sumedang harus terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait inovasi – inovasi yang dibuat sebagai upaya dalam peningkatan pelayanannya kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, Website , Usability Testing, Single Ease Question.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam hal penggunaan teknologi Indonesia kini sudah hampir seluruh kegiatan masyarakatnya menggunakan teknologi dengan ditunjang internet, pemerintahnya pun sudah menggunakan teknologi dalam menunjang pelayanan publiknya kepada masyarakat, dari segala bidang dan bahkan dalam bidang pelayanan kesehatannya juga kini telah menggunakan teknologi,

Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang merupakan rumah sakit milik pemerintahan daerah, terletak di Kabupaten Sumedang, lebih tepatnya di Kecamatan Sumedang Selatan, terdapat di ibu kota Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, Indonesia. RSUD Sumedang Merupakan satu dari tiga rumah sakit (duanya merupakan rumah sakit swasta) yang telah mengembangkan website pendaftaran online. Pendaftaran online ini dikhususkan bagi pasien yang ingin berobat,

Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang merupakan rumah sakit milik pemerintahan daerah, terletak di Kabupaten Sumedang, lebih tepatnya di Kecamatan Sumedang Selatan, terdapat di ibu kota Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, Indonesia. RSUD Sumedang Merupakan satu dari tiga rumah sakit (duanya merupakan rumah sakit swasta) yang telah mengembangkan website pendaftaran online. Pendaftaran online ini dikhususkan bagi pasien yang ingin berobat, namun terdapat suatu hal yang menghambat pengoprasiaannya entah itu dari sisi websitenya atau usernya, sehingga belum sesuai pernyataan tersebut didasari karena masyarakat masih kurang meminati pendaftaran online tersebut dan masih terdapat Pandangan dari masyarakat mengenai sulitnya mengoperasikan website tersebut, serta berbagai pendapat - pendapat lain yang dikeluarkan oleh pasien, dalam hal tersebut kebanyakan pasien lebih memilih mendaftar secara offline dengan mengunjungi loket yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit. “pendaftaran online masih kurang diminati dikarnakan masih membludaknya antrian pasien secara offline yang menyebabkan penuhnya ruang antrian” ucap salah satu perawat di RSUD sumedang

Dari hal tersebut RSUD Sumedang masih memiliki beberapa persoalan terkait dari pendaftaran secara offline karena dinilai kurang efisien, serta sering menyebabkan membludaknya antrian di ruang tunggu dalam kondisi sekarang yang notabeneanya masih terdapat penyebaran virus corona menyebabkan kurang sehatnya udara di ruang tunggu.

Selain hal diatas permasalahan tentang website pendaftaran online pun terlihat jelas dari data total visits (Juli 2022 - September 2022) berjumlah 25.127 menurun sekitar -18.56% dari bulan sebelumnya hal tersebut dapat dilihat dari data website [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com). Maka dari itu penulis terinspirasi untuk melakukan usability testing dengan metode pertanyaan sederhana (Single Ease Question) guna mengukur tingkatan kemudahan pengoprasian website setelah menyelesaikan pertanyaan atau task yang dibuat, dengan begitu dapat diukur seberapa tingkat kemudahan website yang ada di RSUD guna peningkatan kedepannya serta dengan harapan supaya website tersebut menjadi lebih efisien dan lebih mudah dipakai serta dimanfaatkan secara 100%.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang merupakan rumah sakit milik pemerintahan daerah, terletak di Kabupaten Sumedang, lebih tepatnya di Kecamatan Sumedang Selatan, terdapat di ibu kota Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, Indonesia. RSUD Sumedang Merupakan satu dari tiga rumah sakit (duanya merupakan rumah sakit swasta) yang telah mengembangkan website pendaftaran online. Pendaftaran online ini dikhususkan bagi pasien yang ingin berobat, namun terdapat suatu hal yang menghambat pengoprasiannya entah itu dari sisi websitenya atau usernya, sehingga belum sesuai pernyataan tersebut didasari karena masyarakat masih kurang meminati pendaftaran online tersebut dan masih terdapat Pandangan dari masyarakat mengenai sulitnya mengoperasikan website tersebut, serta berbagai pendapat - pendapat lain yang dikeluarkan oleh pasien, dalam hal tersebut kebanyakan pasien lebih memilih mendaftar secara offline dengan mengunjungi loket yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit. “pendaftaran online masih kurang diminati dikarnakan masih membludaknya antrian pasien secara offline yang menyebabkan penuhnya ruang antrian” ucap salah satu perawat di RSUD sumedang.

Selain hal diatas permasalahan tentang website pendaftaran *online* pun terlihat jelas dari data total visits (Juli 2022 - September 2022) berjumlah 25.127 menurun sekitar -18.56% dari bulan sebelumnya hal tersebut dapat dilihat dari data

Sumber (website [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com) )

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama yang menjadi referensi peneliti merupakan penelitian oleh kusumawardani dan prayoginingsih dengan judul penelitian “Evaluasi Kebergunaan (Usability) pada Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kediri “ pada tahun 2017. Penelitian ini menunjukkan kesimpulan yang diambil dari penilaian web bersumber pada riset yang dicoba dengan memakai Model Nielsen serta Penilaian Heuristik: 1. Bersumber pada pengelolaan informasi SPSS, keahlian belajar, ingatan, kesalahan, serta kepuasan pengguna materi ADORS merupakan 4 aspek yang secara positif pengaruhi khasiatnya. Faktor- faktor tersebut bisa ditemui baik pada akses laptop ataupun smartpone, 2. Bersumber pada hasil penilaian, sebagian anjuran dari para pakar yang didukung oleh sebagian rujukan sudah terbuat buat, tingkatkan khasiat materi ADORS. Berikut sebagian anjuran tersebut: a. Dimasukkannya menu beranda pada tiap taman materi ADORS; b. Modifikasi wujud materi, yang wajib dikelompokkan serta diperjelas format serta isinya. 3. Revisi pada footer yang mempermudah buat membaca tulisan serta seragam. d. Mendesain ulang web website buat pemakaian ponsel pintar, yang sepatutnya dimaksimalkan buat fitur seluler. Membuat menu dorongan materi ataupun FAQ lebih ramah pengguna. Kemudian penelitian kedua oleh zulkifli (2016) yang berjudul “Usability Testing Sistem Informasi Pendoron Darah (Studi Kasus di Unit Pelayanan Transfusi Darah RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta” yang memiliki tujuan Menjadi bahan masukan untuk penyempurnaan aplikasi agar siap diimplementasikan secara operasional, serta penelitian ini menghasilkan Perlu dilakukan revisi pada beberapa menu agar lebih mudah bagi pengguna. Dengan demikian pengembangan lanjutan masih diperlukan terutama mengintegrasikan aplikasi UPTD dengan system. Kemudian penelitian ketiga yang menjadi referensi peneliti oleh Septiani (2016) dengan “judul Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD kabupaten Sumedang” penelitian ini menghasilkan Menurut hasil uji chi square terselip jalinan yang signifikan antara tingkatan kepuasan dengan ukuran Tangible dengan kepuasan universal IGD RSUD Sumedang (p value= 0, 000), empati (0, 000), reliabilitas (0, 001), energi paham (0, 000), serta assurance (0, 019). Sedangkan itu, dari kelima ukuran tersebut, variabel tangible ialah variabel yang sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan totalitas terhadap pelayanan IGD RSUD Sumedang.

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan yakni website pendaftaran online di RSUD Sumedang, bagaimana serta kenapa masih banyak pasien yang lebih memilih system pendaftaran offline, di kabupaten Sumendang (single ease question) menurut Jakob Nielsen.

## **1.5 Tujuan**

Guna mengetahui tingkat dari kegunaan pada website pendaftaran online dengan didasarkan aspek pengujian kegunaan menggunakan metode pertanyaan sederhana atau SEQ (Single Ease Question) dan untuk memberikan rekomendasi perbaikan website berdasarkan hasil pengujian kegunaan yang telah dilakukan.

## **II. METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian campuran (*Mix Method*) Metode atau teknik riset secara campuran merupakan usaha terencana, terstruktur, sistematis dan terukur guna memanfaatkan secara bersama dua metode penelitian yaitu kuantitatif dengan kualitatif, sehingga dapat menekankan kelebihan dan meminimalisir kekurangan serta kelebihan masing – masing dari metode tersebut. (Tony D Susanto PhD ITIL COBIT TOGAF, 2020), Sedangkan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi dan wawancara, serta quisioner . Informan yang di wawancarai kepala SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dan yang menjadi responden bagi quisioner adalah 10 responden yang diambil dari pasien yang ingin berobat ke RSUD Sumedang itu sendiri.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Usability Testing Sistem Daftar Online di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Dengan Metode Single Ease Question (SEQ)**

Peneliti telah melaksanakan penelitian di Kabupaten Sumedang, Kecamatan Sumedang Utara Provinsi Jawa Barat dan telah mencari dan mengumpulkan data dari lokasi penelitian kemudian menuangkan hasil penelitian dengan pembahasannya. Peneliti juga telah melaksanakan wawancara terhadap informan yaitu: kepala bagian SIMRS serta membagikan quisioner untuk sepuluh responden yang berasal dari pasien RSUD Sumedang itu sendiri dengan tujuan guna melakukan usability testing untuk website pendaftaran online yang ada di RSUD Sumedang menggunakan metode SEQ (Single Ease Question). Selama proses penelitian, peneliti mendapatkan hasil bahwa masih

terdapat banyak kekurangan pada website terutama pada bagian ketersediaan dokter sebagai SDM yang disediakan guna memenuhi kuota bagi pendaftar online sehingga tak jarang pasien yang ingin berobat diharuskan mendaftar minimal 2 hari sebelum hari pengobatan guna mensiasati ketersediaan kuota. Selain itu website tersebut setelah melewati proses pengujian usability dengan metode SEQ mendapatkan hasil skala rata-rata >5 dari 10 orang responden yang diberikan kuisioner yang merupakan bagian dari proses pengujian sehingga dapat disimpulkan Semua tugas yang telah diberikan kepada responden berjumlah 6 tugas kemudian didapatkan rata – rata nilai dari SEQ pada setiap tugas tersebut >5 sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa website daftar online <https://rsud.sumedangkab.go.id> pada penelitian ini mempunyai tingkat Usability yang baik dan mudah digunakan dari table tersebut mendefinisikan 5 dimensi yang menjadi acuan dari tingkat usability suatu aplikasi / website mencakup (Learnability, Efficiency, Memorability, Error, Satisfaction)

### **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan program sistem pendaftaran online banyak membantu bagi masyarakat terutama untuk membantu pasien yang sakit ingin mendaftar tidak harus mengantri lagi di rumahsakit secara offline cukup membuka website di rumah masing-masing kemudian tinggal mendaftarkan QR kode yang didapat setelah selesai melakukan pendaftaran ke scanner mesin yang telah disediakan kemudian penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti tingkat usability dari website pendaftaran online yang ada, sama halnya dengan penelitian Prayoginingsih & Kusumawardani yang meneliti tingkat usability pada ) pada Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kediri.

## **IV Kesimpulan**

Semua tugas yang telah diberikan kepada 10 responden berjumlah 6 tugas kemudian didapatkan rata – rata nilai dari SEQ pada setiap tugas tersebut >5 sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa website daftar online <https://rsud.sumedangkab.go.id> pada penelitian ini mempunyai tingkat Usability yang baik dan mudah digunakan dari table tersebut mendefinisikan 5 dimensi yang menjadi acuan dari tingkat usability suatu aplikasi / website mencakup (Learnability, Efficiency, Memorability, Error, Satisfaction).

**Keterbatasan penelitian :** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program pendaftaran online yang disediakan di RSUD Sumedang serta diperlukan adanya pengembangan dari

pihak rumah sakit guna pengembangan website dengan saran bisa dikembangkan menjadi aplikasi mobile pendaftaran online.

## **V Ucapan Terima Kasih**

Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Megandaru Widhi K., S.IP, M.Si selaku Kepala Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Agung Nurrahman., S.STP, M.PA selaku Sekretaris Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri serta selaku penguji, Ibu Dr. Ir. Ika Sartika, MT selaku Dosen Pembimbing yang selama ini memberikan bimbingan serta mengarahkan penyusunan proposal skripsi ini, ibu Wenty Zahradi, S.Kom., M.Kom selaku penguji, Seluruh Dosen Pengajar, Pelatih, Pamong Pengasuh, dan juga Civitas Akademika IPDN yang telah memberikan jasa serta dedikasinya dalam pembelajaran selama melaksanakan pendidikan, Keluarga Saya terkhususnya kedua Orangtua saya, Segenap Saudara Kelas G-6 dan G-5, Wisma Sumatera Utara yang selalu mendengar keluh kesah peneliti, Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas seluruh bantuan dan dukungan serta doa yang diberikan.

## **VI Daftar Pustaka**

Prayoginingsih, S., & Kusumawardani, R. P. (2017). Inspirasi Profesional Sistem Informasi. Jurnal Sisfo, 06(03), 347–382 Sistem.

Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Coopetition, VII(Maret), 1–21.

zulkifli (2016). Usability Testing Sistem Informasi Pendorong Darah (Studi Kasus di Unit Pelayanan Transfusi Darah RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

website [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com)