

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Raditya Bina Insani atau Klinik Utama Raditya Medical Center (RMC) adalah penyedia layanan kesehatan di Kota Depok yang telah beroperasi sejak 2003. Namun, hingga saat ini, RMC masih menggunakan *platform WhatsApp* untuk melayani konsultasi dan pendaftaran pasien. Oleh karena itu, pendekatan ini tidak lagi cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien yang menginginkan layanan kesehatan yang lebih cepat, mudah diakses serta terintegrasi.

Seiring perkembangannya teknologi, masyarakat semakin membutuhkan layanan kesehatan yang mudah diakses secara *digital*. Banyak kompetitor telah mengadopsi fitur seperti sistem antrian *online*, *telemedicine*, dan rekam medis elektronik (RME), karena memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pasien. Fasilitas pada layanan kesehatan yang termasuk didalamnya yaitu, Klinik mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan rekam medis dan melaksanakan sistem rujukan dengan tepat (Fitriana, 2022, 38). *Platform digital* yang efisien, menarik, dan ramah pengguna belum tersedia di RMC. Oleh karena itu, belum ada sistem terintegrasi yang membuat tim medis dalam melayani pasien kurang maksimal. Ini menimbulkan tantangan besar bagi RMC untuk meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pasien.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, melalui Surat Edaran No. HK.02.01/MENKES/1030/2023, mewajibkan semua fasilitas kesehatan untuk mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik (RME) yang terintegrasi ke platform SATUSEHAT. Tujuannya adalah untuk menyatukan pengelolaan data pasien secara terpusat, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dan mempermudah akses data di berbagai fasilitas kesehatan. Regulasi ini merupakan teguran untuk RMC agar segera beralih ke layanan *digital*, tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan pasien, tetapi juga untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah dan mempertahankan izin operasional.

Dengan adanya Aplikasi berbasis UI/UX, menjadi sebuah solusi strategis untuk Klinik RMC. Aplikasi ini akan mengintegrasikan berbagai fitur seperti *telemedicine*, antrian online, rekam medis elektronik, pengingat obat, dan layanan pengantaran obat. Perancangan ini akan difokuskan pada kebutuhan pasien dan tim medis untuk meningkatkan pengalaman pengguna yang intuitif dan mudah digunakan. Dengan adanya perancangan ini, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, memenuhi regulasi integrasi data melalui SATUSEHAT.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, berikut terdapat beberapa masalah yang ditemukan:

1. Bagaimana merancang antarmuka pengguna UI/UX yang intuitif dan mudah digunakan untuk meningkatkan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan?
2. Fitur apa saja yang perlu disediakan dalam aplikasi untuk menunjang layanan kesehatan jarak jauh, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien secara efisien?

Sehingga penulis memutuskan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana cara merancang sebuah aplikasi dengan antarmuka pengguna UI/UX yang intuitif, fungsional, dan efisien untuk mendukung pelayanan kesehatan di Klinik Raditya Medical Center?

1.3 Batasan Masalah

Target Pengguna Aplikasi UI/UX ini dirancang untuk pasien berusia 18-40 tahun sebagai target utama dan pasien di atas 40 tahun sebagai target sekunder. Segmentasi pengguna berdasarkan tingkat pendidikan (Pelajar hingga pekerja) dan status ekonomi (SES B hingga A) terutama yang sudah memiliki Kartu Identitas. Pada bagian Ruang Lingkup Layanan Aplikasi ini berfokus pada fitur *telemedicine*, termasuk konsultasi *online*, sistem antrean, dan Rekam Medis Elektronik. Layanan pengiriman obat juga diupayakan melalui integrasi dengan jasa logistik internal.

Dalam perancangan ini, terdapat batasan yang perlu diperhatikan agar aplikasi berfungsi secara efektif. Aplikasi ini hanya melayani penyakit ringan yang tidak memerlukan pemeriksaan atau tindakan langsung, seperti demam, batuk, atau alergi. Untuk kasus medis berat yang membutuhkan penanganan langsung atau alat khusus, seperti infus, cabut gigi, atau *CT scan*. Aplikasi tidak akan bisa menyediakan layanan tersebut. Karena memerlukan penanganan khusus di ruang medis dengan peralatan lengkap. Selain itu, aplikasi tidak dapat menangani kasus darurat seperti serangan jantung atau kecelakaan, di mana pasien akan diarahkan ke rumah sakit. Aplikasi ini juga memiliki keterbatasan dalam pengantaran obat dan hanya dapat dilakukan di Kota Depok, dan untuk daerah di luar jangkauan, pasien harus melakukan pemesanan logistik secara mandiri.

Selain itu, aplikasi wajib memenuhi standar integrasi SATUSEHAT sesuai regulasi Kementerian Kesehatan. Klinik yang tidak memenuhi persyaratan integrasi akan mendapatkan teguran. Dan jika diabaikan, izin operasional klinik berpotensi akan dicabut. Batasan yang dibuat agar perancangan sesuai dengan standar regulasi, menjaga kualitas pelayanan, dan meminimalisir resiko bagi pasien maupun klinik. Fokus utama pada Wilayah Layanan mencakup ke Kota Depok sebagai area primer dan sekitarnya sebagai area sekunder, memastikan pasien di dalam dan luar kota dapat mengakses layanan dengan mudah.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Dengan adanya Perancangan Aplikasi UI/UX untuk Klinik Raditya Medical Center, adalah untuk menciptakan antarmuka yang bisa dipahami dan mudah diakses, lalu penyediaan fitur telemedicine seperti konsultasi online, rekam medis *online*, dan sistem janji temu lewat aplikasi. Tujuan ini diharapkan, Klinik RMC dapat meningkatkan pelayanan prima, daya saing, serta memperluas jangkauan layanan kesehatan di era digital.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

1. Manfaat Teoretis:

Perancangan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Desain Komunikasi Visual, khususnya dalam konteks telemedicine. Penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai desain antarmuka yang efektif untuk aplikasi kesehatan, serta menjadi referensi bagi peneliti dan praktisi yang ingin memahami penerapan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis:

Secara praktis, perancangan ini diharapkan dapat mempermudah akses pasien terhadap layanan kesehatan, meningkatkan pelayanan klinik, dan memberikan solusi nyata untuk tantangan yang dihadapi dalam pelayanan jarak jauh. Selain itu, pengintegrasian dengan SATUSEHAT akan membantu klinik tetap patuh terhadap regulasi Kementerian Kesehatan, memastikan keberlanjutan operasional dan kualitas pelayanan.

