

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi layanan kesehatan telah membawa perubahan signifikan dalam industri kesehatan di Indonesia. Perubahan ini telah membuka pintu bagi akses lebih mudah terhadap layanan kesehatan. Penerapan digitalisasi dapat membantu pelayanan kesehatan dan memudahkan kerja optimalisasi pencapaian lingkungan medis. Perencanaan strategis dapat membantu klinik mengembangkan strategi yang lebih baik melalui pendekatan yang lebih sistematis. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu dengan Mengelola organisasi pelayanan kesehatan memerlukan keterampilan teknis dan desain yang cermat. Digitalisasi merupakan proses *transfer* pembawa informasi analog ke media digital (Tri Yulianti dkk., 2021).

Telkomedika adalah layanan kesehatan yang disediakan oleh Telkom *Group*, termasuk klinik dan layanan medis lainnya. Telkomedika merupakan pusat layanan kesehatan utama di fasilitas anggota dan perusahaan anggota Telkom *Group*. Di Telkom *University* memiliki klinik Telkomedika yang merupakan salah satu bentuk upaya meningkatkan dalam menjamin kualitas pelayanan medis. Layanan medis yang diberikan di Telkomedika meliputi layanan konsultasi dengan dokter umum, poli gigi, dan layanan medis lainnya. Mahasiswa Telkom *University* juga dapat menggunakan layanan medis yang disediakan oleh Telkomedika dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Namun, civitas universitas sering kali mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan Telkomedika dan juga mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan cepat. Civitas sering kali bingung dengan langkah-langkah persiapan yang perlu dilakukan saat ingin menggunakan layanan. Selain itu, civitas kesulitan dalam mengetahui jadwal dokter yang tersedia dan terbatasnya informasi layanan yang tersedia juga menjadi kendala. Terdapat juga permasalahan antrian yang lama, terutama saat jam-jam sibuk, semakin memperburuk pengalaman pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya tambahan untuk memastikan platform dapat memberikan pengalaman pengguna yang lancar dan efisien.

Salah satu hal yang dapat ditingkatkan adalah tampilan antarmuka pengguna. Misalnya, *user interface* yang lebih interaktif dapat membantu pengguna, sehingga pengguna dapat menavigasi *platform* dengan lebih mudah. Ini juga mencakup tata letak yang lebih bersih, dan lebih jelas, dan juga desain responsif. Jadi, pengguna dapat dengan mudah menikmati seluruh fitur yang ditawarkan oleh Telkommedika tanpa hambatan apa pun.

Penting untuk terus mengembangkan fitur-fitur baru yang dapat memenuhi kebutuhan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat terkhususnya di civitas Telkom *University*. Hal ini dapat mencakup peningkatan akses terhadap reservasi/*booking online*, informasi layanan yang selalu *update*, dan peningkatan antrian yang efisien. Dengan terus melakukan inovasi, Telkommedika dapat tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan kesehatan civitas akademika Telkom *University*.

Penerapan digitalisasi dalam proses *booking online* di Telkomedika, Telkom *University*, didorong oleh beberapa alasan yang mendasar. Pertama, langkah ini diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, memastikan bahwa proses pendaftaran dan penjadwalan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Kedua, perlu adanya peningkatan keterjangkauan layanan, sehingga seluruh anggota civitas Universitas dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Dengan menerapkan sistem penjadwalan *online* yang lebih canggih dan responsif, diharapkan anggota civitas Universitas dapat dengan mudah mengatur janji konsultasi dengan staf medis. Kelebihan utama dari digitalisasi ini adalah mempercepat seluruh proses, meminimalkan waktu tunggu, dan memberikan kemudahan akses kepada seluruh civitas akademika Telkom *University*.

Selain itu, pendekatan ini juga mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Kemudahan akses ke layanan kesehatan secara *online* menciptakan lingkungan kampus yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan anggota civitas. Digitalisasi juga dapat melakukan pengumpulan data yang lebih baik, membantu pengelola klinik untuk melakukan analisis, dan membuat perbaikan yang lebih baik pada layanan kesehatan kampus.

Dengan demikian, alasan-alasan ini menjadi dasar untuk menerapkan digitalisasi dalam proses *booking online* di Telkommedika. Penting untuk dipahami bahwa digitalisasi proses pemesanan janji temu *online* merupakan langkah maju dalam menyediakan layanan kesehatan yang lebih modern dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi, agar Telkommedika dapat memastikan civitas telkom agar setiap kunjungan kesehatannya dapat diselesaikan tepat waktu dengan tanpa kendala.

Menurut *The Department Of Trade And Industry The Commission On Information And Communications Technology And Superius Corporation*. Salah satu sektor yang dibidik pemasaran digital adalah layanan kesehatan. Permintaan terhadap layanan kesehatan digital terus tumbuh meski tidak setinggi sektor lain seperti *platform* layanan komersial yang mencapai 86% dan layanan perbankan 72%. Permintaan layanan kesehatan digital dapat dibagi menjadi beberapa kategori, antara lain pencarian resep sebesar 58%, olahraga dan gaya hidup sehat sebesar 32%, membayar biaya layanan kesehatan sebesar 31%, mencari isu-isu terkait kesehatan industri 24%, asuransi kesehatan 18% pengobatan alternatif 15% (Rahmawati Purwaningrum A dkk., 2019).

Di era modern sekarang ini, dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang begitu pesat, yang dimana sudah menjadi bagian yang sudah mempengaruhi perkembangan social didalam segala bidang (Huriyatunnisa, 2022). Dengan adanya perkembangan ini dapat memberikan dampak positif bagi civitas Telkom nantinya dalam pelayanan kesehatan. Namun, penting bagi aplikasi layanan kesehatan untuk menyadari bahwa antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) sangat penting untuk kesuksesan berkelanjutan di dunia kesehatan.

User Interface adalah ilmu yang mempelajari tentang tata letak desain grafis pada tampilan sebuah aplikasi. UI lebih berfokus pada keindahan tampilan sebuah aplikasi. Seorang desainer UI bertugas untuk menyusun elemen teks, warna, garis, tombol, gambar, dan semua elemen di dalam tampilan aplikasi (Jamilah & Padmasari, 2022). Sedangkan *User Experience* (UX) adalah ilmu yang mempelajari tentang interaksi antara pengguna dengan produk atau layanan,

termasuk aplikasi. UX bertujuan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan memuaskan dengan memperhatikan aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan (Jamilah & Padmasari, 2022). Jika *interface* pengguna dan pengalaman pengguna dirancang dengan buruk, maka penggunaan tidak akan merasa puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, dalam merancang *interface* pengguna dan pengalaman pengguna, penting untuk mempertimbangkan kepribadian pengguna. Salah satu alat pengukuran yang dapat digunakan adalah DISC, yang mengukur perilaku manusia yang dapat diamati. Oleh karena itu untuk membuat perancangan UI UX, perlu mempertimbangkan dari segi aspek tipe kepribadian pengguna nantinya. DISC adalah alat pengukuran yang menggunakan perilaku manusia dan dapat diamati sebagai dasar untuk mengukurnya. Metode DISC dikembangkan untuk mendukung perkembangan individu dalam mengoptimalkan potensi pribadi mereka dan juga dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif. Ini merupakan sebuah alat non-kritis yang bertujuan untuk memahami gaya perilaku seseorang. DISC dirancang dengan tujuan membantu individu dalam menggali dan memahami aspek kepribadian dan perilaku mereka, sehingga mereka dapat lebih memahami diri sendiri dan orang lain dengan lebih baik (Wardy dkk., 2018). Dengan demikian, jenis kepribadian pengguna dapat dijadikan sebagai *User persona* untuk mengklasifikasikan pengguna berdasarkan kebutuhan masing-masing individu.

Pada penelitian berjudul “*A Study on the Effectiveness of DISC Personality Test*”, Tipe dengan berkepribadian *Influence (I Style)* dalam model DISC dikenal dengan sifatnya yang ekstrover, antusias, dan optimis. *Influence* dengan tipe ini sangat menikmati sosial berada di sekitar orang lain dan sering kali berperan sebagai motivator dalam kelompok. Mereka cenderung menginspirasi orang lain melalui cara berbicara yang penuh energi dan kemampuannya untuk menciptakan hubungan yang positif. Sifat mereka yang ramah dan senang berinteraksi membuat mereka sering menjadi pusat perhatian, dan mereka merasa nyaman ketika menjadi sorotan (Beedu, 2021). Warna merah, yang sering dikaitkan dengan keberanian, semangat, dan energi, secara alami cocok untuk

menggambarkan karakteristik dari tipe *Influence* ini. Merah adalah warna yang mencolok dan penuh gairah, sering digunakan untuk menarik perhatian dan mengekspresikan perasaan yang kuat. Sama seperti merah yang memancarkan kekuatan dan individu dengan kepribadian *Influence* memiliki kemampuan untuk membawa kehidupan dan kegembiraan dalam setiap interaksi sosial, membuat mereka menonjol di tengah kerumunan.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa warna merah mencerminkan banyak aspek dari kepribadian *Influence* dalam model DISC. Baik merah maupun tipe *Influence* berbagi karakteristik inti yang sama yaitu keberanian, energi, dan kemampuan untuk menarik perhatian. Warna ini bukan hanya mewakili kepribadian mereka yang dinamis dan persuasif, tetapi juga menekankan semangat hidup dan kegembiraan yang mereka bawa ke dalam setiap hubungan. Kombinasi ini menunjukkan bagaimana warna merah dan tipe kepribadian *Influence* saling melengkapi dalam menciptakan citra yang kuat dan berpengaruh.

Hubungan antara *font* dan tipe kepribadian, seperti tipe *Influence* dalam model DISC, bisa dilihat dari bagaimana *font* mencerminkan karakteristik emosional tertentu. Pada artikel berjudul "*Font Personality: How to Choose Your Best*" menjelaskan bahwa *font Poppins*, sebagai *font sans-serif* yang modern, bersih, dan mudah diakses (Louise Myers, 2022). Sehingga cocok dengan tipe kepribadian yang ramah, energik, dan komunikatif, mirip dengan tipe *Influence* yang biasanya optimis, antusias, dan suka berinteraksi. Penggunaan *font* seperti *Poppins* membantu menciptakan kesan visual yang mendukung sifat kepribadian ini, memperkuat citra yang ingin ditampilkan dalam desain, baik dalam konteks pribadi maupun profesional.

Font yang bersih dan modern seperti *Poppins* memberikan kesan keterbukaan, keteraturan, dan kehangatan, yang sesuai dengan sifat *Influence* yang ingin terlihat positif dan dapat diandalkan. Dalam dunia desain, memilih *font* yang tepat adalah bagian penting dalam komunikasi visual, dan *Poppins* menjadi pilihan yang efektif untuk mencerminkan karakteristik yang ceria dan mudah didekati, yang merupakan inti dari tipe kepribadian *Influence*.

Berdasarkan penelitian berjudul “*The Influence of User Emotion on Design Preference Based on Personality Type*”, pada penelitian ini, pengguna dengan tipe kepribadian *Influence* cenderung menyukai desain UI/UX yang menarik secara visual dan interaktif. Mereka lebih tertarik pada antarmuka yang dinamis dan dapat memfasilitasi keterlibatan sosial serta interaksi yang lebih hidup (Shiyuan Zhu dkk., 2023).

Menurut penelitian berjudul “*Confirmation of Personality Types Using Visual Evoked Potential with User Interface Design Stimulus*” yang dilakukan oleh (Perdana dkk., 2021), bertujuan untuk mengonfirmasi tipe kepribadian individu berdasarkan respons otak yang diukur melalui potensi yang dipicu secara visual (*Visual Evoked Potential - VEP*). Penelitian ini menunjukkan bahwa setiap tipe kepribadian dapat memiliki pola gelombang otak yang berbeda, yang diukur melalui *Visual Evoked Potential (VEP)*. Penelitian ini berfokus pada bagaimana respons otak individu terhadap stimulus visual, yang dihasilkan oleh desain antarmuka pengguna, dapat mencerminkan tipe kepribadian mereka. Penelitian ini mengkaji bagaimana desain antarmuka pengguna (*user interface*) dalam aplikasi dapat mempengaruhi respons otak individu, yang kemudian digunakan untuk mengklasifikasikan tipe kepribadian seseorang. Hasil rekaman dari 20 peserta yang tipe kepribadiannya diketahui dari hasil tes kepribadian konvensional di organisasi menunjukkan bahwa 93,75% dari VEP dapat diklasifikasikan sesuai dengan tipe kepribadian. Sehingga, penelitian tersebut menjadi dasar penggunaan tipe kepribadian DISC (*Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness*), dimana pendekatan ini dapat membantu dalam memahami kebutuhan pengguna secara lebih jelas, mengingat setiap kepribadian memiliki gelombang otak yang berbeda. Diharapkan, dalam pengembangan aplikasi *mobile* menggunakan pendekatan DISC ini, dapat membantu pasien di klinik Telkomedika Telkom *University* mendapatkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna.

Dengan menerapkan pendekatan *design thinking*, pengembang dapat memiliki kemampuan untuk memahami preferensi serta kecenderungan perilaku dari

beragam pengguna. Tahap awal dalam desain berpikir, yaitu "*Empathize*," bertujuan untuk mendalami penggunaan, merasakan pengalaman yang dialami oleh pengguna, dan memetakan permasalahan dengan lebih mendalam dari perspektif pengguna, yang dimana dibantu dengan memfokuskan tipe kepribadian DISC pada tipe *Influence* pada hasil aplikasinya nanti, yang dimana nantinya diharapkan dengan tipe tersebut dapat menjadi solusi dari permasalahan yang terjadi.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana cara mengidentifikasi dan memahami karakteristik serta kebutuhan pengguna dengan tipe kepribadian *Influence* untuk mengembangkan metode dan proses yang sesuai dalam pembuatan aplikasi *mobile* Telkomedika?
- b. Apa saja strategi desain yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan tipe kepribadian *Influence*, dan bagaimana cara mengukur keberhasilan penerapan strategi tersebut dalam aplikasi *mobile* Telkomedika?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengembangkan metode dan proses pembuatan/membangun aplikasi *mobile* Telkommedika yang sesuai dengan karakteristik tipe kepribadian *Influence*.
- b. Mengidentifikasi dan menerapkan strategi desain yang sesuai untuk setiap tipe kepribadian *Influence*, guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun hal-hal yang menjadi batasan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Sasaran pengguna aplikasi ini adalah pasien Telkomedika Telkom *University*.

2. Pengembangan aplikasi menggunakan metode design thinking..
3. Pengguna dapat melakukan pengecekan jadwal dokter, reservasi *online*, dan dapat melihat informasi layanan
4. Desain aplikasi bagi pasien ini dirancang berdasarkan tipe kepribadian *Influence*
5. Hasil akhir penelitian nantinya dalam berbentuk aplikasi yang sudah bisa digunakan secara *local*

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Mahasiswa, dapat mengetahui bagaimana perancangan *User Interface & User Experience* pada Aplikasi Telkomedika menggunakan Design Thinking.
2. Bagi Pengguna, dapat menggunakan aplikasi ini dengan tidak memiliki kendala dan sesuai dengan tipe kepribadiannya.
3. Bagi Telkommedika, dapat menyampaikan berbagai informasi terkait layanan kesehatan melalui aplikasi yang sudah dibuat, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien.
4. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi proses bisnisnya sehingga mahasiswa dan dosen dapat lebih produktif dalam kegiatan akademis.

I.6 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini terdiri dari enam bab yang membahas pembahasan sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang permasalahan yang ada di Telkommedika yang dimana layanan di Telkommedika belum sepenuhnya terdigitalisasi. Setelah itu di bab 1 terdapat Latar belakang, Tujuan Penelitian, Batasan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang tinjauan Pustaka, yang tujuannya untuk dapat menemukan solusi permasalahan pada bab sebelumnya. Pada bab ini juga peneliti menjelaskan tentang pengembangan dari aplikasi yang digunakan untuk merancang solusi dari penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas metodologi penelitian dengan menggunakan metode *design thinking*.

BAB IV Analisis dan Perancangan

Bab ini membahas mengenai tentang isi dari tahapan dari metode *design thinking*.

BAB V Implementasi dan Pengujian

Bab ini membahas tentang implementasi dari metode yang digunakan yaitu metode *design thinking*.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta usulan saran aspek akademis dan praktis.