

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan adalah salah satu elemen penting dalam masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan individu dan komunitas (Rohman dkk., 2024). Pelayanan kesehatan meliputi berbagai aktivitas, mulai dari identifikasi dan diagnosis penyakit hingga pengobatan dan penyediaan perawatan berkelanjutan. Ketersediaan layanan kesehatan yang efektif dan efisien sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, Universitas Telkom secara berkelanjutan mengevaluasi kualitas layanan kesehatan yang disediakan kepada seluruh mahasiswa dan civitas akademika. Salah satu langkah yang diambil oleh Universitas Telkom untuk meningkatkan layanan kesehatan adalah menjalin kerjasama dengan salah satu penyedia layanan kesehatan yaitu TelkoMedika, yang saat ini telah mendirikan cabang klinik kesehatan di lingkungan kampus Universitas Telkom.

TelkoMedika didirikan pada tanggal 7 November 2008 dengan nama perusahaan PT. Sarana Usaha Sejahtera Insan Palapa. Sebagai pusat layanan kesehatan utama di Universitas Telkom dan entitas yang tergabung dalam Telkom Group, TelkoMedika berkomitmen untuk menyediakan layanan kesehatan bagi seluruh mahasiswa dan civitas akademika. TelkoMedika menawarkan berbagai layanan, termasuk layanan rawat jalan dan rawat inap, perawatan gawat darurat, layanan diagnostik, perawatan mata, serta perawatan gigi. Selain itu, TelkoMedika juga memiliki misi untuk mewujudkan layanan kesehatan yang berbasis teknologi dan informasi serta mengintegrasikan seluruh layanan kesehatan secara digital.

TelkoMedika, walaupun telah menawarkan berbagai layanan kesehatan, namun saat ini belum memiliki aplikasi *mobile* yang secara khusus dikembangkan untuk mendukung layanan kesehatan di lingkungan kampus. Kekurangan ini dapat berpotensi menghambat efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan, serta berpengaruh pada penurunan tingkat kepuasan pasien. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakefektifan dan ketidakefisienan layanan kesehatan di TelkoMedika kampus. Pertama, aplikasi *mobile* TelkoMedika saat ini ditujukan untuk digunakan oleh masyarakat umum, namun masih terdapat kekurangan,

terutama dalam fitur-fitur yang masih bersifat statis, sehingga aplikasi *mobile* tersebut tidak efektif dalam menyampaikan informasi dinamis dan relevan kepada pasien. Kedua, sistem antrian di TelkoMedika kampus masih dilakukan secara manual, mengakibatkan waktu tunggu yang lama dan keterbatasan kapasitas ruang tunggu. Kondisi ini mengarah pada pengalaman layanan kesehatan yang kurang optimal dan membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi serta kepuasan pasien.

Berdasarkan wawancara dengan lima pasien yang memiliki tipe kepribadian Steadiness, diketahui bahwa mereka merasa kurang nyaman dengan antrian yang cukup panjang serta sulitnya mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi *mobile* yang dikembangkan khusus untuk di lingkungan kampus menjadi suatu kebutuhan yang penting. Aplikasi *mobile* ini perlu dikembangkan guna mengatasi berbagai permasalahan yang terdapat pada layanan kesehatan di TelkoMedika kampus dan pasien yang berobat. Diharapkan dengan adanya aplikasi *mobile* ini dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Aplikasi *mobile* memiliki potensi untuk memberikan peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan pasien (Surachman dkk., 2022). Kualitas aplikasi *mobile* dapat diperbaiki melalui penerapan metode *Design Thinking* dalam perancangan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX), yang memungkinkan pengembangan aplikasi *mobile* menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pasien serta menghasilkan solusi inovatif untuk memenuhi kebutuhan pasien (Alfarabi & Muhammad, 2024). Desain yang dirancang dengan baik berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan keterlibatan pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Wiwesa, 2021). *User Interface* atau antarmuka pengguna berfokus pada estetika dan desain yang menarik (Akbar dkk., 2023), sedangkan *User Experience* atau pengalaman pengguna mencakup aspek kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi (Ratna Nur Fadilah & Dhian Sweetania, 2023). Desain antarmuka pengguna yang baik dapat memperindah tampilan aplikasi dan menjadikannya lebih informatif, sementara pengalaman pengguna yang intuitif dapat

meningkatkan kenyamanan dan mempengaruhi keseluruhan pengalaman pengguna dengan aplikasi. Berdasarkan hal tersebut, pengembangan aplikasi *mobile* dalam penelitian ini akan mempertimbangkan tipe kepribadian *steadiness*.

Tipe kepribadian merupakan metode untuk mengelompokkan dan menggambarkan perbedaan dalam pola perilaku, preferensi, dan karakteristik individu. Tipe kepribadian menggambarkan cara individu memandang dan berinteraksi dengan dunia, serta dapat mempengaruhi cara individu berinteraksi dengan aplikasi dan merasakan keseluruhan pengalaman pengguna. Model yang digunakan untuk mengelompokkan tipe kepribadian individu adalah Model DISC. Model DISC (*Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness*) yang dikembangkan oleh Dr. William Moulton Marston pada tahun 1928 dalam bukunya "*The Emotion Of Normal People*", menyediakan kerangka kerja untuk memahami perbedaan kepribadian dengan mengelompokkan individu ke dalam empat tipe berdasarkan perilaku dan cara individu berinteraksi dengan individu yang lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Perdana dkk., (2021) menyatakan bahwa adanya kelayakan dengan memanfaatkan data *Visual Evoked Potential* (VEP) untuk mengevaluasi bagaimana individu merespon desain antarmuka pengguna pada perangkat lunak organisasi untuk memastikan bahwa tipe kepribadian individu sesuai dengan rencana penelitian yang telah disusun. *Visual Evoked Potential* (VEP) adalah respon elektrofisiologi yang ditimbulkan oleh berbagai rangsangan visual berbeda yang mengaktifkan korteks visual (Markand, 2020). Terdapat pola yang serupa dalam VEP antara individu yang memiliki tipe kepribadian yang sama. Analisis ini menggunakan korelasi *spearman*, yang menghasilkan tingkat akurasi yang relatif tinggi, yaitu 93,75 persen, dalam mengkonfirmasi hubungan antara VEP dan tipe kepribadian. Hasil ini mengindikasikan bahwa VEP dapat digunakan sebagai metode alternatif untuk mengkonfirmasi tipe kepribadian, yang dapat bermanfaat dalam tahap pengumpulan kebutuhan pengguna dalam pengembangan sistem informasi atau perangkat lunak pendukung kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi *mobile* bagi pasien TelkoMedika di lingkungan kampus Universitas Telkom, dengan

mempertimbangkan tipe kepribadian *steadiness* sebagai *user persona* dan menggunakan metode *Design Thinking*. Penelitian ini penting karena aplikasi *mobile* yang dikembangkan dengan pendekatan ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan layanan kesehatan. Aplikasi ini juga akan menyajikan antarmuka pengguna yang menarik dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih intuitif untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, solusi yang diusulkan diharapkan dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan karakteristik serta kebutuhan pasien.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana cara mengembangkan aplikasi *mobile* yang sesuai dengan karakteristik, kebutuhan, dan ekspektasi pasien dengan tipe kepribadian *steadiness* menggunakan metode *Design thinking*?
- b. Bagaimana hasil dari *Usability Testing* terhadap aplikasi *mobile* yang dikembangkan untuk pasien dengan tipe kepribadian *steadiness*?
- c. Bagaimana hasil dari pengujian *System Usability Scale* terhadap aplikasi *mobile* yang dikembangkan untuk pasien dengan tipe kepribadian *steadiness*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengembangkan aplikasi *mobile* yang sesuai dengan karakteristik, kebutuhan, dan ekspektasi pasien dengan tipe kepribadian *steadiness* menggunakan metode *Design Thinking*.
- b. Mengetahui hasil *Usability Testing* untuk menilai kemudahan penggunaan aplikasi dan melakukan perbaikan yang diperlukan berdasarkan umpan balik pasien dengan tipe kepribadian *steadiness*.
- c. Mengetahui hasil *System Usability Scale* untuk menilai kegunaan dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi *mobile* bagi pasien dengan tipe kepribadian *steadiness*.

I.4 Batasan Penelitian

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

1. Sasaran penggunaan aplikasi *mobile* ini adalah pasien TelkoMedika di kampus Universitas Telkom.
2. Alat yang digunakan untuk membuat desain antarmuka pengguna adalah aplikasi Figma.
3. Alat yang digunakan untuk mengubah desain antarmuka pengguna menjadi kode program adalah aplikasi Visual Studio Code.
4. *Framework* yang digunakan untuk pengembangan aplikasi *mobile* adalah *React Native*.
5. Implementasi dilakukan untuk mengubah prototipe menjadi kode program aplikasi *mobile* untuk keperluan pengujian, tidak sampai tahap peluncuran aplikasi *mobile*.
6. Bagian admin dan database hanya berfungsi sebagai pendukung aplikasi *mobile* yang akan dikembangkan, tidak dijelaskan secara rinci dalam penelitian ini. Fokus utama penelitian ini adalah pengembangan aplikasi *mobile* dengan fitur-fitur utama yang langsung digunakan oleh pasien.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi TelkoMedika, meningkatkan pelayanan kesehatan TelkoMedika dengan menyampaikan berbagai informasi melalui aplikasi *mobile* yang telah dikembangkan.
2. Bagi peneliti, dapat mengetahui bagaimana cara mengembangkan aplikasi *mobile* berdasarkan tipe kepribadian *steadiness* dengan menggunakan metode *Design Thinking*.
3. Bagi pasien, meningkatkan kepuasan pengguna dengan adanya aplikasi *mobile* yang dikembangkan berdasarkan tipe kepribadian *steadiness*.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan untuk memudahkan pembaca dalam memahami alur dan struktur dari penelitian ini. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini, membahas latar belakang yang menjelaskan konteks dan alasan mendasar di balik pelaksanaan penelitian, serta menyoroti pentingnya topik yang diteliti. Rumusan masalah mengidentifikasi masalah utama yang menjadi fokus penelitian dan merumuskan pertanyaan penelitian yang akan dijawab. Tujuan penelitian dirinci untuk menggambarkan apa yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Selanjutnya, manfaat penelitian diuraikan untuk menunjukkan kontribusi yang diharapkan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini, membahas teori-teori yang relevan dengan topik yang diteliti, serta bagaimana teori-teori tersebut mendukung dan memperkuat analisis data yang dilakukan. Penelitian terdahulu akan diulas untuk memberikan wawasan tentang penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan atau relevansi dengan topik penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini, membahas mengenai pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini. Rincian tentang kerangka berpikir, langkah-langkah penyelesaian masalah, strategi pengumpulan data, proses pengembangan produk, dan alasan di balik pemilihan metode yang akan dijelaskan secara detail.

Bab IV Analisis dan Perancangan

Pada bab ini, membahas tentang tahapan-tahapan metode *Design Thinking*. Tahapan pertama, *empathize* adalah tahapan di mana pelanggan mengungkapkan masalah-masalah yang pasien hadapi. Tahapan kedua, *define* adalah tahapan di mana semua informasi

diolah menjadi pemahaman lebih jelas tentang masalah yang sedang dihadapi. Tahapan ketiga, *ideate* adalah tahapan di mana masalah-masalah yang telah diidentifikasi pada tahap *define* diubah menjadi solusi.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Pada bab ini, membahas tentang tahapan-tahapan berikutnya pada metode *Design Thinking*. Tahapan keempat, *prototype* adalah tahapan di mana solusi yang dihasilkan dari *ideate* diubah menjadi sebuah *prototype* yang memuat fitur-fitur untuk merepresentasikan aplikasi. Tahapan kelima, *testing* adalah tahapan di mana *prototype* yang telah selesai diuji kepada pasien untuk mengidentifikasi kesalahan dengan tujuan untuk memperbaiki aplikasi menjadi lebih baik. Tahapan keenam, implementasi adalah tahapan di mana *prototype* diubah menjadi kode program untuk memastikan bahwa aplikasi berfungsi sesuai dengan desain dan kebutuhan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab terakhir ini, membahas kesimpulan yang diambil dari hasil analisis dan implementasi. Pada bab ini juga akan merangkum jawaban terhadap rumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Selain itu, akan disajikan saran-saran untuk penelitian atau pengembangan lebih lanjut yang dapat diambil oleh peneliti-peneliti berikutnya.