

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang pesat mendorong manusia untuk memanfaatkannya dalam membantu aktifitas kehidupan sehari-hari salah satunya di dalam dunia kesehatan. Sesuai dengan visi dan misi Pembangunan kesehatan Indonesia, Sistem Informasi Manajemen (SIM) kesehatan merupakan suatu pengelolaan informasi oleh pemerintah di semua tingkatan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terdiri dari aspek manual dan otomatis. Penerapan digitalisasi akan membantu perawatan kesehatan dan membuat pekerjaan lebih mudah untuk mengoptimalkan pencapaian lingkungan kesehatan. Digitalisasi merupakan suatu proses mengalih media informasi analog ke media digital (Tri Yulianti & Tri Prastowo, 2021).

Kesehatan merupakan faktor penting untuk menjaga dan meningkatkan kinerja seseorang dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari baik sebagai pekerja atau karyawan maupun sebagai pelajar atau mahasiswa. (Setiyaningrum dkk., 2017). Oleh karena masalah kesehatan mendapatkan perhatian serius berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta, bahkan banyak perusahaan swasta maupun instansi pemerintah yang kemudian mendirikan fasilitas kesehatan berupa rumah sakit ataupun klinik kesehatan yang diperuntukan bagi komunitas internal dan bahkan beberapa melayani komunitas eksternal (Setiyaningrum dkk., 2017). Banyaknya masyarakat yang memperoleh perawatan pada beberapa instansi layanan kesehatan menjadikan adanya alasan mengenai pentingnya kegiatan pengelolaan informasi kesehatan pasien yang terintegrasi. Hal ini berfungsi untuk menyediakan informasi kesehatan secara komprehensif kepada pasien dan staf medis dalam membantu pelayanan kesehatan yang lebih baik (Laily dkk., 2017). Telkomedika merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa khususnya kesehatan (Jaenudin & Gilang, n.d.).

Telkomedika merupakan perusahaan penyedia layanan kesehatan (*Healthcare Provider*) yang memberikan layanan solusi kesehatan untuk masyarakat umum berupa Klinik, Laboratorium, Apotek, Optik, dan layanan kesehatan

(TelkoMedika, 2023). TelkoMedika didirikan pada tanggal 7 November 2008 dengan nama perusahaan PT Sarana Usaha Sejahtera Insanpalapa sebagai subsidiary Telkom *Group* dengan kepemilikan saham PT AdMedika 75% dan Yayasan Kesehatan Telkom 25%. Saat ini ini layanan telkoMedika dapat ditemui di kota-kota besar seperti Padang, Medan, Palembang, Lampung, Lampung, Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang Selatan, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Madiun, Denpasar, Makassar, Balikpapan, dan Banjarmasin, serta di kota lainnya yang dapat dilayani oleh *provider* rekanan telkomedika (TelkoMedika, 2023).

Telkomedika juga menyediakan layanannya di kampus Telkom University, namun mahasiswa/i Telkom University belum memaksimalkan layanan kesehatan telkomedika dikarenakan terbatasnya informasi terkait ketersediaan layanan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan 5 *participant* mahasiswa yang telah diketahui tipe kepribadian *dominance* yang menggunakan layanan kesehatan pada telkomedika di kampus Telkom University menyatakan bahwa terdapat beberapa masalah yaitu, minimnya informasi yang jelas terkait layanan apa saja yang dapat ditangani oleh Telkomedika kampus Telkom University, sistem antrean kurang efektif.

Berdasarkan permasalahan yang dialami, pengembangan aplikasi *mobile* merupakan Solusi yang tepat. Karena faktanya aplikasi *mobile* telah menguasai dunia teknologi selama satu dekade ke belakang dan semakin berfokus kepada pengalaman pengguna, aplikasi *mobile* menawarkan *loading* yang cepat, kerja yang mumpuni, namun tetap memperhatikan kemudahan pengguna, dengan kehadiran aplikasi *mobile*, cara kita bekerja berubah menjadi lebih *simple* dan efisien (PT. Timedoor Indonesia, 2021). Aplikasi *mobile* yang dikembangkan dapat memberikan solusi terkait informasi ketersediaan layanan, dan dilengkapi dengan adanya *booking online* antrean.

Pengembangan sistem informasi ini menggunakan metode *Design Thinking* berdasarkan pendekatan tipe kepribadian DISC dengan harapan dapat memenuhi kepuasan dan menjadi solusi untuk pengguna aplikasi. Alat penilaian kepribadian yang digunakan untuk meningkatkan produktivitas kerja, kinerja tim, dan juga

komunikasi adalah DISC (*Dominance – Influence – Steadiness – Conscientiousness*). Alat ini memberikan gambaran mengenai gaya seseorang yang dapat memprediksi kecenderungan perilakunya di masa yang akan datang. Hal ini diperoleh dengan mengevaluasi faktor-faktor kepribadian utama yang ada dalam diri seseorang. Pada dasarnya, DISC mengukur empat faktor perilaku seseorang, yaitu *Dominance (D)*, *Influence (I)*, *Steadiness (S)*, *Conscientiousness (C)*. Penelitian ini berfokus kepada pengguna yang memiliki tipe kepribadian *dominance*. Karakteristik tipe *dominance* adalah bagaimana seseorang merespon masalah dengan tantangan serta menggunakan kekuasaan (Santiko dkk., 2019). Tipe kepribadian *dominance* secara umum memiliki sifat tegas, dan intens, kepribadian *dominance* biasanya pragmatis dan berorientasi pada hasil, tipe *dominance* juga merupakan eksekutor yang bekerja dengan cepat dan mengambil Keputusan dengan tegas dan obyektif (Beedu, t.t.)

Adapun preferensi *ui style guideline* yang terdiri dari warna, *typography*, *shape* sesuai dengan tipe kepribadian *dominance* sebagai berikut. Warna utama yang digunakan adalah warna merah, warna merah memberi arti gairah dan memberi energi dan menyerukan terlaksananya suatu Tindakan. Dalam psikologi warna merah merupakan symbol dari energi, gairah, *action*, kekuatan dan kegembiraan. Dominasi warna merah mampu merangsang indra fisik seperti meningkatkan nafsu makan dan gairah seksual (Zharandont, t.t.) *Typography* dalam hal ini menggunakan *font* inter yang masuk kedalam keluarga *sans-serif*, hal ini dipilih dikarenakan *sans-serif* memiliki kesan professional, *modern*, tegas, *simple*, bersih (Ghiyats Abdulhafizh & Djatiprambudi, t.t.). *Shape* yang digunakan adalah persegi dan persegi panjang, kedua bentuk tersebut memiliki arti disiplin, kekuatan, keberanian, keamanan, dan keandalan (tubik, 2017).

Penelitian ini didasari oleh jurnal “*Confirmation of Personality Types Using Visual Evoked Potential with User Interface Design Stimulus*”. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan persona pengguna menggunakan tipe kepribadian sebagai sesuatu yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan perangkat lunak sebuah organisasi (Perdana dkk., 2021).

Metode *Design Thinking* merupakan sebuah metode desain produk berbasis inovasi yang bertumpu pada pencarian solusi untuk menyelesaikan permasalahan dalam desain produk tertentu. *Design Thinking* digunakan sebagai salah satu metode baru dalam proses desain. Beberapa penelitian menggunakan *Design Thinking* pernah dilakukan oleh Elsbach and Stigliani (2018), Chin et. Al. (2019), Amilia dkk (2016), Razi dkk. (2018). Metode ini dalam penyelesaian masalah berfokus pada pengguna atau *user-centric* (Stickdorn, 2018). *Design Thinking* dipopulerkan oleh David Kelley dan Tim Brown, pendiri IDEO yaitu sebuah konsultan desain yang berlatar belakang pada produk inovasi (Ali, 2017).

Metode pemecahan masalah yang belum terdefinisi secara jelas dilakukan dengan cara memahami kebutuhan pengguna yang akan terlibat menggunakan aplikasi, dengan cara mengumpulkan banyak ide-ide dalam sesi *brainstorming* dengan pengguna, dan melakukan pendekatan langsung melalui tahapan-tahapan proses. Hasil akhir didapatkan desain prototipe yang sudah diuji coba. Proses ini dilakukan secara iteratif sampai tercapai desain prototipe yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akhir. Proses penciptaan ide-ide inovasi pada metode *Design Thinking* digunakan untuk memecahkan permasalahan pada pengembangan aplikasi menggunakan pendekatan *user-centered*. Jadi pada metode ini peran dari pengguna sangat penting karena nantinya hasil desain akan digunakan oleh pengguna. (Ir. Sri Sunarjono, 2019).

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari:

1. Apakah pengembangan *design user interface* dan *user experience* pada aplikasi *mobile* TelkoMedika dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan Kesehatan TelkoMedika?
2. Apakah pendekatan tipe kepribadian *Dominance* berhasil menjadikan pertimbangan persona pengguna dalam mengembangkan sebuah *design user interface* dan *user experience* di perangkat lunak?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Membangun *design* aplikasi *mobile* telkomedika dengan memperhatikan *user interface* dan *user experience* dengan fokus meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Mengetahui tingkat pengaruh tipe kepribadian *dominance* dalam pengembangan *design user interface* dan *user experience* aplikasi *mobile* telkomedika.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan – batasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Target pengguna aplikasi *mobile* ini adalah mahasiswa/i Telkom University.
2. Perancangan *user interface* dibuat untuk berbasis *mobile*.
3. Fokus tipe kepribadian pada penelitian ini adalah *dominance*.
4. *Prototype* yang dirancang hanya pada sisi pengguna.
5. Perancangan *design* aplikasi *mobile* telkomedika menggunakan *design thinking* teori Nielsen Norman Group.
6. Solusi yang diciptakan berdasarkan permasalahan yang dialami oleh pengguna yang memiliki tipe kepribadian *dominance*.
7. penelitian ini akan membatasi aplikasi *mobile* hingga tahap uji coba dan tidak sampai pada tahap publikasi ke penyedia layanan distribusi aplikasi seperti playstore dan sejenisnya.
8. Hasil penelitian ini tidak dilakukannya pemeliharaan *system*.
9. Penelitian ini tidak melakukan analisis proses bisnis *targeting grand design*, hanya memfokuskan terhadap *targeting* permasalahan yang dialami pengguna.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi pasien, penelitian ini bermanfaat untuk mempermudah dalam menggunakan layanan kesehatan telkomedika.

2. Bagi peneliti, mengetahui bagaimana merancang *design user interface* dan *user experience* dengan mempertimbangkan tipe kepribadian *dominance* sebagai persona pengguna .

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan membahas uraian penelitian terkait latar belakang penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan membahas uraian tinjauan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas sehingga memperkuat argumentasi penelitian. Teori dan argumentasi ini berasal dari buku atau penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang digunakan untuk referensi menyelesaikan permasalahan pada penelitian. Pada bab ini juga terdapat analisis metode yang akan dipakai pada penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab metodologi Penyelesaian Masalah akan menjelaskan tentang metode yang dipakai pada penelitian ini. Penjelasan terkait metode penelitian di jabarkan dengan adanya model konseptual untuk menjelaskan konsep penelitian. Sedangkan tahapan penelitian dijelaskan dengan menggunakan sistematika penelitian.

Bab IV Analisis dan Perancangan

Pada bab analisis akan dijelaskan hasil analisis keadaan yang dialami oleh pasien telkomedika dengan mengutamakan pertimbangan persona pengguna dengan fokus tipe kepribadian *dominance*. Pada bab ini membahas tentang isi dari tahapan metode *design thinking* yaitu *emphatize*, *prototype*, dan *testing*.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Bab ini akan menjelaskan hasil tahapan lanjutan pada metode design thinking yaitu *prototype* dan *testing* yang bertujuan untuk mengevaluasi sebuah produk dengan mengujikannya langsung dengan pengguna.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian ini yaitu dibuatnya sebuah aplikasi *mobile* dengan desain *user interface* dan *user experience* berdasarkan tipe kepribadian *Dominance* dengan fokus pengguna *smartphone*. Adapun saran yang dapat diberikan untuk *telkomedika* agar bisa mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini dan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan aplikasi dengan menggunakan tipe kepribadian agar *user* dapat meningkatkan kepuasan saat menggunakannya.