

PENGEMBANGAN APLIKASI *MOBILE* BAGI PASIEN TIPE KEPRIBADIAN *DOMINANCE* DI TELKOMEDIKA KAMPUS UNIVERSITAS TELKOM MENGGUNAKAN METODE *DESIGN THINKING*

1st Alif Fajar Maulana
Fakultas Rekayasa Industri
Telkom University
Bandung, Indonesia

aliffajar@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Ilham Perdana
Fakultas Rekayasa Industri
Telkom University
Bandung, Indonesia

ilhamp@telkomuniversity.ac.id

3rd Hilda Nuraliza
Fakultas Rekayasa Industri
Telkom University
Bandung, Indonesia

hildaaliza@telkomuniversity.ac.id

Abstrak —Telkomedika merupakan perusahaan penyedia layanan jasa Kesehatan yang memberikan layanan Kesehatan kepada Masyarakat. Saat ini layanan Kesehatan telkomedika dapat ditemui di kota-kota besar, salah satunya yang berada pada kampus Telkom university. Terdapat permasalahan yang dialami oleh pasien telkomedika yang bertipe kepribadian *dominance* sebanyak 5 orang, yaitu kurangnya informasi terkait layanan Kesehatan, pengalaman buruk dalam proses mengantre. Target penelitian pengembangan aplikasi ini untuk digunakan oleh pasien telkomedika khususnya mahasiswa/i Telkom university yang memiliki tipe kepribadian *dominance*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengembangkan aplikasi *mobile* telkomedika dengan mempertimbangkan aspek pengguna tipe kepribadian *dominance*. Pertimbangan aspek pengguna dalam pembuatan desain aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Pengembangan desain aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Pengembangan desain menggunakan metode *design thinking* bertujuan untuk menggali informasi yang dalam untuk menciptakan sebuah Solusi yang paling tepat bagi pengguna. Penelitian ini telah berhasil dalam meningkatkan kepuasan pengguna, hal ini didapatkan dari pengujian rancangan aplikasi menggunakan *Usability Testing* (UT) dan pengukuran *Single Ease Question* (SEQ) dengan mendapatkan skor akhir 6,76 yang memiliki arti rancangan aplikasi sangat mudah digunakan. Untuk pengujian implementasi menggunakan *User Acceptance Test* (UAT) dan pengukuran *System Usability Scale* (SUS) mendapatkan skor akhir 93 yang memiliki arti sangat baik dan sistem sangat mudah digunakan. Diharapkan bahwa aplikasi *mobile* telkomedika dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menggunakan layanan kesehatan telkomedika.

Kata kunci — Layanan Kesehatan, *Design Thinking*, Tipe Kepribadian, *Usability Test*, *User Acceptance Test*.

I. PENDAHULUAN

Kecepatan kemajuan teknologi mendorong orang untuk memanfaatkannya dalam mendukung aktivitas sehari-hari, termasuk di bidang kesehatan. Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIM) adalah pengelolaan informasi oleh pemerintah di berbagai tingkatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui proses manual dan otomatis, sesuai dengan visi dan misi pengembangan Kesehatan Indonesia. Digitalisasi akan meningkatkan perawatan kesehatan dan memudahkan pencapaian lingkungan Kesehatan. Digitalisasi merupakan suatu proses

mengalih media informasi analog ke media digital [1] Telkomedika adalah perusahaan yang beroperasi di sektor layanan, terutama di bidang kesehatan. adalah penyedia layanan kesehatan (healthcare provider) yang menyediakan klinik, lab, apotek, optik, dan layanan kesehatan. PT Sarana Usaha Sejahtera Insanpalapa, yang merupakan anak perusahaan dari Telkom Group, mendirikan TelkoMedika pada 7 November 2008. Kepemilikan saham TelkoMedika terdiri dari 75% milik PT AdMedika dan 25% milik Yayasan Kesehatan Telkom. TelkoMedika hadir di berbagai kota [2]. 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 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, selama sepuluh tahun terakhir, aplikasi *mobile* telah mendominasi dunia teknologi dan semakin berfokus pada pengalaman pengguna. ini menawarkan kecepatan loading yang cepat, fitur yang mumpuni, dan kemudahan pengguna, yang membuat pekerjaan kita lebih mudah dan efektif. [3] 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. DISC— Dominance, Influence, Steadiness, and Compliance— merupakan instrumen penilaian kepribadian yang digunakan untuk meningkatkan kinerja tim, produktivitas, dan komunikasi kerja.. Gaya seseorang dapat diprediksi melalui gambaran yang diberikan oleh alat ini. Hal ini dicapai dengan menilai komponen kepribadian utama seseorang. Empat faktor perilaku seseorang diukur oleh DISC: Dominance (D), Influence (I), Steadiness (S), dan Compliance (C). Penelitian ini berfokus kepada pengguna yang memiliki tipe kepribadian *dominance*. Karakteristik tipe *dominance* menggambarkan bagaimana seseorang merespons masalah

dengan menghadapi tantangan dan menggunakan kekuasaan. [4] 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 [5] David Kelley dan Tim Brown, pendiri IDEO, sebuah perusahaan konsultan desain yang berfokus pada inovasi produk, mempopulerkan pendekatan design thinking sebagai metode desain produk berbasis inovasi. Pendekatan ini berfokus pada menemukan solusi untuk masalah yang dihadapi dalam desain produk tertentu dengan menggunakan metode pemecahan masalah yang belum terdefinisi secara jelas dan berorientasi pada pengguna. Proses ini menghasilkan desain prototipe yang diuji coba, lalu diulang hingga desain prototipe tersebut optimal. memenuhi kebutuhan pengguna akhir. [6]

II. KAJIAN TEORI

A. Aplikasi *Mobile*

Kata “aplikasi” dan “mobile” membentuk istilah yang merujuk pada perangkat lunak telepon “Aplikasi” mengacu pada Solusi untuk masalah melalui Teknik pemrosesan data, biasanya berfokus pada pengguna komputasi yang spesifik dan pemrosesan data yang diharapkan. Sementara itu, “mobile” berarti mobilitas. Oleh karena itu, aplikasi yang dirancang untuk platform mobile, seperti IOS, Android, atau Windows Mobile, dikenal sebagai aplikasi mobile. Selain itu, aplikasi internet yang beroperasi di smartphone atau perangkat mobile lainnya juga sering disebut sebagai “aplikasi mobile”. [7]

B. *User Experience*

User Experience (UX) mengacu pada pengalaman pengguna yang mencakup reaksi, persepsi, perilaku, emosi, dan pemikiran saat berinteraksi dengan suatu sistem. UX berperan penting dalam menentukan apakah informasi yang diberikan cukup memadai dan diterima dengan baik oleh pengguna. UX merefleksikan perasaan subjektif pengguna terhadap produk yang mereka gunakan. Pengalaman pengguna bisa berbeda antara satu kelompok pengguna dengan kelompok lainnya meskipun menggunakan produk yang sama. Karena itu, pengukuran UX sering kali membutuhkan umpan balik dari berbagai kelompok pengguna yang lebih luas. [9]

C. *User Interface*

Dalam UI, sistem dan pengguna dapat berinteraksi satu sama lain melalui perintah, seperti mengakses konten dan memasukkan data. Pengalaman pelanggan dipengaruhi oleh antarmuka pengguna (UI), yang merujuk pada tampilan layanan yang dilihat pengguna saat berinteraksi dengan produk atau jasa. Sistem komputer terdiri dari tiga komponen yang saling terhubung: manusia (brainware), perangkat lunak (software), dan perangkat keras. Bagaimana program berinteraksi dengan pengguna dikenal sebagai user interface (UI). Semua aspek antarmuka pengguna (UI) berinteraksi satu sama lain, yang dikenal sebagai hubungan manusia-komputer (HCI). Sebagian besar, antarmuka pengguna atau UI terdiri dari tampilan grafis yang berinteraksi langsung

dengan pengguna dan merupakan bagian dari perangkat lunak serta komputer yang dapat disentuh, didengar, dilihat, atau dipahami oleh manusia. [11]

D. Kepribadian *DISC*

Banyak perusahaan di seluruh dunia menggunakan DISC sebagai alat pengukuran. Ini karena hasilnya akurat, mudah dipahami, dan mudah dipelajari. Secara umum, ada empat tipe kepribadian: dominasi, pengaruh, keteguhan, dan komitmen. [12]

1) *Dominance*

Untuk mendapatkan hasil dominasi, seseorang harus mandiri, tegas, tegas, ambisius, dan tegas. Karena mereka tertarik dengan tantangan untuk dilakukan dan suka berorientasi pada tujuan, tipe ini cocok untuk posisi pemimpin.

2) *Influence*

Mereka yang memiliki tipe kepribadian ini sering berkumpul, banyak bicara, dan lincah. Mereka juga terkenal, percaya diri, dan mudah didekati. Keunggulan orang seperti ini adalah mereka sangat empati dan mudah mempengaruhi orang lain. Tipe orang ini senang membantu orang lain dan sangat menikmati kegiatan bersosialisasi.

3) *Steadiness*

Steadiness dianggap sebagai penjaga keamanan di tempat kerja dan orang yang stabil. Mereka biasanya setia, mau membantu, dan tidak suka konflik. Menyatakan emosi atau gagasan dengan cara ini sulit. Kelebihan orang seperti ini adalah mereka mudah dibimbing, menjawab pertanyaan dengan sabar dan memahami, suka meminta umpan balik secara berkala, dan mengingat kebutuhan tim.

4) *Compliance*

Compliance adalah tipe orang yang berpikir logis, analitis, dan cenderung tertutup. Keunggulan dari tipe ini adalah mereka cenderung lebih banyak menghabiskan waktu dalam mengambil keputusan untuk menghindari kegagalan, menyediakan prosedur yang jelas saat memberikan instruksi, senang melakukan analisis, serta memberikan tugas secara tertulis dan meminta masukan. Keuntungan lainnya adalah mereka cenderung membuat keputusan lebih lambat karena berusaha mencari solusi yang paling sempurna. Mereka juga cenderung kritis terhadap orang yang tidak memenuhi standar kualitas yang mereka tetapkan.

E. *Design Thinking*



GAMBAR 1 DESIGN THINKING

Metode ini dikenal sebagai suatu proses berpikir secara menyeluruh yang berfokus pada penciptaan solusi. Ini dimulai dengan proses empati terhadap kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia (Human-Centered), yang mengarah pada inovasi berkelanjutan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Lebih lanjut disebutkan bahwa pada awalnya ada tiga tahapan. Ini terdiri dari inspirasi, yaitu masalah atau kebutuhan yang mendorong untuk mencari solusi atau inovasi; ideation, yaitu proses menghasilkan ide, pengembangan, dan pengujian ide; dan implementasi, yaitu finalisasi penerapan ide ke pengguna. Pada akhirnya, ketiga tahapan tersebut berkembang menjadi lima tahapan yang pada dasarnya sama, tetapi berfokus pada aspek tertentu untuk mengembangkan prosedur yang lebih rinci. [13]

1) *Empathize*

Metode ini dianggap sebagai inti dari proses perancangan yang berpusat pada manusia (Human-centered design). Metode ini berusaha untuk memahami bagaimana konsumen menggunakan produk yang dirancang dengan melakukan observasi dan wawancara, dan menggabungkan temuan ini dengan scenario yang telah diberikan sebelumnya.

2) *Define*

Tujuan ini adalah proses menganalisis dan memahami berbagai wawasan yang diperoleh melalui empati. Tujuannya adalah untuk menentukan pernyataan masalah sebagai perspektif atau fokus utama penelitian..

3) *Ideate*

Dalam tahapan ini, kita beralih dari rumusan masalah ke penyelesaian masalah. Fokus dari proses idealisasi ini adalah untuk menghasilkan gagasan atau ide yang akan digunakan sebagai landasan untuk membuat prototipe rancangan yang akan dibuat.

4) *Prototype*

Proses ini adalah tahap perancangan awal produk yang bertujuan untuk mendeteksi kesalahan sejak dini dan menemukan berbagai kemungkinan baru. Dalam pelaksanaannya, perancangan awal diuji coba kepada pengguna untuk mendapatkan masukan yang relevan, yang akan membantu memperbaiki dan menyempurnakan desain tersebut.

5) *Test*

Tahap ini merupakan proses pengujian yang dilakukan untuk mengumpulkan berbagai feedback pengguna dari berbagai rancangan akhir yang telah dirumuskan dalam proses prototipe sebelumnya. Proses ini merupakan tahap akhir namun bersifat life cycle sehingga memungkinkan perulangan dan kembali pada tahap perancangan sebelumnya apabila terdapat kesalahan.

6) *Implement*

Tahapan ini menjadikan solusi menjadi kenyataan, dan memastikan solusi terwujud dan berdampak pada kehidupan end-user. Ini adalah bagian terpenting dari design thinking. Hal ini mewujudkan sebuah ide dan mengubah ide tersebut menjadi sesuatu yang nyata. Hal ini merupakan faktor keberhasilan dari design thinking itu sendiri.

F. *Usability Testing*

Bagian dari pengalaman pengguna adalah usability, yang berasal Kata "usable" merujuk pada kualitas produk yang mudah digunakan, mudah dipelajari, dan mendorong pengguna untuk memanfaatkannya sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tugas. Usability testing adalah metode evaluasi yang digunakan untuk menilai sebuah produk dengan mengujinya langsung pada pengguna. Tujuan dari usability testing adalah untuk menemukan masalah terkait kegunaan, mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif, serta mengevaluasi kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap produk tersebut. [14]

G. *Single Ease Question*

Single Ease Question (SEQ) adalah kuesioner pasca-tugas yang berisi pertanyaan tunggal yang mengukur persepsi pengguna tentang kegunaan berdasarkan percobaan tugas akhir. Karena tugas tersebut masih segar dalam ingatan peserta, jawaban mereka memberikan penilaian yang berguna atas pengalaman tugas tersebut [15]

Overall, this task was?

Very Difficult 1 2 3 4 5 6 7 Very Easy

GAMBAR 2
SINGLE EASE QUESTION

H. *User Acceptance Testing*

Metode UAT menggunakan Angket Skala Likert, yang biasa digunakan dalam penelitian survei, untuk mengetahui tanggapan user terhadap sistem yang telah dibangun. Pertanyaan diberikan kepada responden (user) dengan jawaban terdiri dari tingkatan yang dapat dipilih [16.]

I. *System Usability Scale*

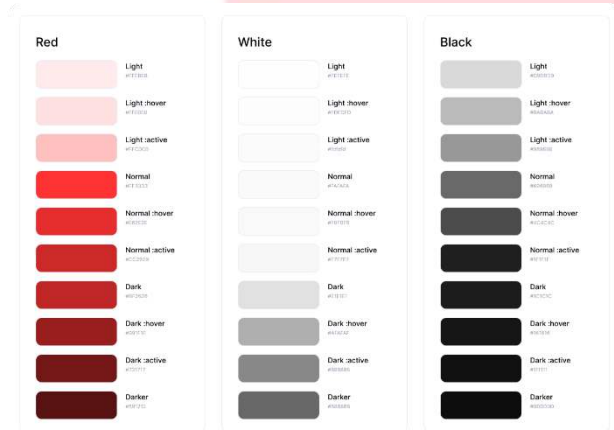
SUS adalah alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi kemudahan pengguna suatu produk. SUS memiliki beberapa keunggulan unik dibandingkan kuesioner lainnya. Pertama, SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan, sehingga mudah dan cepat diisi oleh peserta. Kedua, SUS bersifat teknologi agnostik, yang artinya dapat diterapkan pada hampir semua jenis antarmuka, seperti smartphone, situs web, sistem suara interaktif, sistem sentuh dan suara, televisi, dan lainnya. Ketiga, SUS menghasilkan skor tunggal dari 0 hingga 100 yang dapat dipahami oleh individu dan kelompok dari berbagai latar belakang disiplin ilmu[17].

Strongly Disagree 1	2	3	4	Strongly Agree 5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

GAMBAR 3
SYSTEM USABILITY SCALE

J. Warna

Rancangan *prototype* aplikasi yang dihasilkan akan menggunakan 3 warna. Adapun warna yang digunakan dalam pembuatan *prototype* adalah merah, putih, dan hitam. Warna merah memiliki efek pada produk menjadi dominan yang memancarkan kecepatan dan aksi, serta dapat meningkatkan detak jantung, pernapasan, dan nafsu makan. Merah juga membuat objek atau orang tampak lebih besar. Putih melambangkan cahaya dan kemurnian, serta berfungsi sebagai warna yang menyeimbangkan. Hitam sering di, memberikan efek meningkatkan kepercayaan diri [18] Hal ini berhubungan dengan orang yang memiliki tipe kepribadian *dominance* dikarenakan memiliki sifat berorientasi pada tugas, menanamkan standar tinggi dalam hasil kerja, memiliki kemampuan memimpin, serta memiliki pemikiran yang logis, analitis, dan kreatif dalam memecahkan masalah.



GAMBAR 4 WARNA

K. Typography

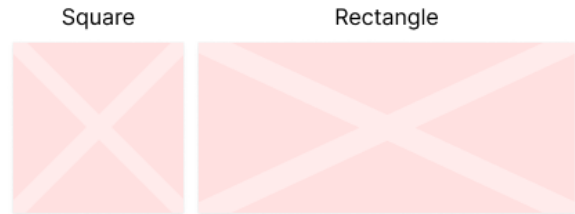
Jenis *font* yang dipilih adalah *inter*, dikarenakan *font inter* masuk kedalam kategori *sans-serif*, yang mana *sans-serif* merupakan kategori *font* yang memiliki tipikal tampilan yang bersih, kejelasan, modern, efisien, dan kesederhanaan [19] dalam hal ini *dominance* adalah persona pengguna yang dijadikan landasan dan tipe *dominance* cocok untuk jenis *font sans-serif* karena persona pengguna *dominance* memiliki karakteristik tegas, percaya diri, dan berorientasi pada hasil.



GAMBAR 5 FONT

L. Shapes

Bentuk dapat memengaruhi kepribadian setiap orang yang melihat karena setiap bentuk memiliki makna dan pengaruh yang berbeda terhadap pikiran orang yang melihatnya. Hal ini tidak terjadi secara kebetulan, hal ini disebut psikologi bentuk [19]



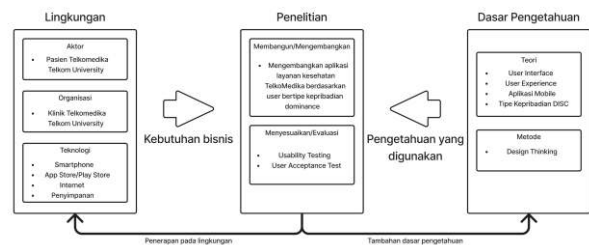
GAMBAR 6 SHAPE

Kedua bentuk ini dianggap paling umum digunakan. Kami melihatnya berkali-kali dalam sehari. Dinding dan furnitur, buku atau monitor, ponsel dan kamera serta banyak benda sehari-hari lainnya berbentuk persegi atau persegi panjang. Garus lurus dan sudut siku-siku pada kedua bentuk ini memberikan kesan kehandalan dan keamanan. Orang-orang sangat mengasosiasikan persegi dan persegi panjang dengan bangunan, itulah sebabnya mereka menghadirkan rasa percaya dan otoritas. Kedua bentuk ini memiliki arti ; *Discipline, Strenght, Courage, Security, Reliability* [20]

III. METODE

A. Model Konseptual

Kerangka konseptual yang digunakan berdasarkan Hevner dkk. Kerangka konseptual dalam penelitian memiliki peran yang sangat penting. Ketidakjelasan konsep dalam penelitian dapat menyebabkan pemahaman perbedaan pandangan dapat muncul dari interpretasi yang tidak sesuai dengan maksud peneliti. Oleh karena itu, memiliki konsep yang jelas sangat penting dalam penelitian. Konsep penelitian adalah pemahaman terpadu mengenai topik atau masalah yang perlu dijelaskan. [21].

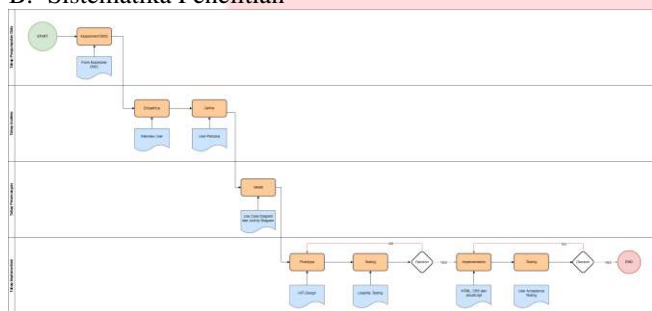


GAMBAR 7 MODEL KONSEPTUAL

Pada gambar model konseptual tersebut dapat disimpulkan ada tiga instrument untuk mewujudkan mobile app ini, terdapat elemen lingkungan, penelitian, dan dasar pengetahuan. Instrument pertama terdapat lingkungan yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu people, organization, dan

technology. People merupakan siapa saja yang akan berperan untuk penelitian. Organization merupakan organisasi yang sangat berpengaruh ke dalam penelitian yang dibuat. Technology merupakan informasi tentang teknologi yang digunakan dan berada pada subjek penelitian. Instrument kedua terdapat penelitian yang terbagi menjadi dua yaitu Develop/Build dan Justify/Evaluate. Develop/Build merupakan hasil dari perencanaan rancangan dari penelitian. Justify/Evaluate merupakan proses pemeriksaan atau penentuan hasil dari perencanaan rancangan. Instrument ketiga terdapat pengetahuan yang terbagi menjadi dua yaitu foundation dan methodologies. Foundation merupakan penjelasan terkait teori apa saja yang diperlukan untuk pelaksanaan dari perancangan penelitian. Methodologies merupakan penjelasan metode apa yang akan digunakan atau dibutuhkan untuk melakukan penelitian.

B. Sistematika Penelitian



GAMBAR 8 SISTEMATIKA PENELITIAN

Ada empat tahapan penting yaitu tahap pengumpulan data, tahap analisis, tahap perancangan, tahap implementasi. Tahapan pengumpulan data melakukan pembagian kuisioner kepada pasien TelkoMedika Telkom University untuk menentukan responden bertipe kepribadian DISC yang berfokus pada *Dominance*. Tahapan analisis memiliki dua tahapan yaitu *Empathize* dan *Define*. Di tahapan perancangan memiliki tahap *Ideate*. Tahapan implementasi memiliki tahapan *Prototype*, *testing design prototype*, *implementation*, *testing application*. Krulik dan Rudnik mendefinisikan heuristik sebagai lima tahapan pemecahan masalah. Heuristik adalah kumpulan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan tugas tertentu tanpa mengikuti langkah-langkah tertentu. Dalam bukunya "Mengajarkan Reasoning dan Penyelesaian masalah di Sekolah Dasar" [22].

C. Alasan Pemilihan Metode

Dalam proses pengerjaan, tentunya peneliti menggunakan metode, terdapat berbagai macam metode. Tentunya peneliti memilih metode yang baik dan paling cocok untuk menyelesaikan penelitian ini. Berikut merupakan perbandingan dalam pemilihan metode.

TABEL 1 ALASAN PEMILIHAN METODE

Metode	<i>Design Thinking</i>	<i>User Centered Design</i>
Tahapan	1. <i>Empathize</i> 2. <i>Define</i> 3. <i>Ideate</i> 4. <i>Prototype</i> 5. <i>Test</i>	1. <i>Inspiration</i> 2. <i>Ideation</i> 3. <i>Implementation</i>
Kelebihan	1. Menghasilkan ide baru yang inovatif	1. Mendorong inovasi dan kreatifitas.

	2. Memiliki fokus terhadap pengguna. 3. Mengedepankan kolaborasi.	2. Dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas. 3. Menghasilkan produk dan layanan yang efektif.
Fokus	Lebih menekankan pada proses kreatif dan kolaboratif yang	Menempatkan pengguna sebagai pusat pengembangan produk dan
	melibatkan identifikasi masalah, <i>ideate</i> , <i>prototyping</i> , dan <i>testing</i> . Memiliki fokus terhadap pengembangan Solusi yang inovatif.	menekankan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, preferensi, dan pengalaman pengguna.
Siklus	Bersifat iterative dan tidak memiliki struktur tahap yang ketat. Prosesnya dapat berubah dan dapat disesuaikan berdasarkan <i>feedback</i> dan <i>testing</i> .	Mengikuti tahapan yang lebih terstruktur yang meliputi analisis pengguna, perancangan, pengembangan, dan evaluasi.
Sumber	Bersifat pada keberanian untuk berfikir diluar kebiasaan, menjelajah ide-ide yang berbeda, dan menghadirkan sumber daya kreatif.	Memiliki fokus pada merancang produk yang memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Hal ini lebih terpusat dan memastikan kegunaan produk.
Empati	Menempatkan kepentingan perasaan pengguna hal ini menjadi kunci dalam mengidentifikasi masalah dan merancang solusi yang relevan.	Lebih fokus kepada analisis dan evaluasi yang terkait pengalaman pengguna.
Tujuan	Digunakan untuk merespon tantangan kompleks atau memecahkan masalah	Umumnya digunakan untuk merancang dan mengoptimalkan produk atau sistem
Metode	<i>Design Thinking</i>	<i>User Centered Design</i>
	besar. Fokusnya adalah pada menghasilkan Solusi inovatif.	agar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Usability Testing*

Tujuan dari uji ketergunaan adalah untuk menemukan kuantitatif dan kualitatif, mengevaluasi kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pelanggan dengan produk.

TABEL 2 *USABILITY TESTING 1*

Goal Task	Menilai tingkat kemudahan untuk membuat akun dan masuk kedalam akun
Skenario	Ingin menggunakan aplikasi <i>mobile telkomedika</i> namun belum memiliki akun
Task	Melakukan pembuatan akun, kemudian masuk menggunakan akun yang telah dibuat
Sukses Metrik	Pengguna berhasil membuat akun dan berhasil untuk masuk kedalam aplikasi menggunakan akun yang telah dibuat

TABEL 3 *USABILITY TESTING 2*

Goal Task	Menilai tingkat kemudahan melakukan reservasi <i>online</i>
Skenario	Ingin menggunakan layanan kesehatan <i>telkomedika</i> .

Task	Melakukan reservasi <i>online</i> dengan memilih layanan reservasi, kemudian memilih tanggal yang diinginkan
Sukses Metrik	Pengguna berhasil untuk mengakses layanan reservasi dan berhasil untuk melakukan reservasi

TABEL 4
USABILITY TESTING 3

Goal Task	Menilai tingkat kemudahan untuk melihat riwayat reservasi yang telah dilakukan
Skenario	Ingin melihat informasi detail dari reservasi yang telah dilakukan
Task	Mengakses menu riwayat dan memilih riwayat reservasi yang telah dilakukan
Sukses Metrik	Pengguna berhasil melihat informasi reservasi yang telah dilakukan

TABEL 5
USABILITY TESTING 4

Goal Task	Menilai tingkat kemudahan untuk melihat riwayat reservasi yang telah dilakukan
Skenario	Ingin melihat informasi detail dari reservasi yang telah dilakukan
Task	Mengakses menu riwayat dan memilih riwayat reservasi yang telah dilakukan
Sukses Metrik	Pengguna berhasil melihat informasi reservasi yang telah dilakukan

TABEL 6
USABILITY TESTING 5

Goal Task	Menilai tingkat kemudahan untuk melakukan penilaian terhadap layanan kesehatan yang didapatkan dari telkomedika ketika melakukan pemeriksaan
Skenario	Ingin melakukan penilaian layanan yang diberikan oleh telkomedika
Task	Mengakses menu penilaian dan mengisi penilaian terhadap layanan yang didapat dari pemeriksaan
Sukses Metrik	Pengguna berhasil memberikan penilaian terhadap layanan yang didapatkan ketika melakukan pemeriksaan

TABEL 7
USABILITY TESTING 5

Goal Task	Menilai tingkat kemudahan untuk mengakses informasi yang disediakan didalam aplikasi <i>mobile</i> telkomedika
Skenario	Membutuhkan informasi layanan telkomedika
Task	Mengakses informasi yang ditawarkan dalam aplikasi Task Details: <ul style="list-style-type: none"> - Mengakses informasi layanan yang disediakan - Mengakses penawaran yang ditawarkan oleh telkomedika - Mengakses artikel kesehatan yang disediakan
Sukses Metrik	Pengguna berhasil mengakses informasi yang disediakan oleh aplikasi <i>mobile</i> telkomedika

TABEL 8
USABILITY TESTING 6

Goal Task	Menilai tingkat kemudahan untuk mengakses menu akun
Skenario	Ingin mengubah informasi akun yang dimiliki, dan ingin melakukan <i>logout</i> dari akun yang sedang digunakan
Task	Melakukan perubahan informasi akun, dan <i>logout</i> dari akun yang sedang digunakan

Sukses Metrik	Pengguna berhasil mengubah informasi akun yang dimiliki dan berhasil untuk melakukan <i>logout</i> dari akun yang sedang digunakan
----------------------	--

B. Hasil Usability Testing

TABEL 9
USABILITY TESTING 7

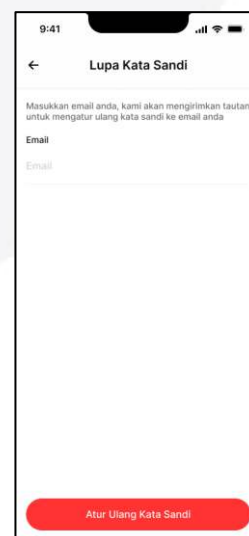
	User 1	User 2	User 3	User 4	User 5
Skor Rata-rata	6,83	6,83	6,66	7	6,5
Total Skor SEQ	6,764				

Hasil dari pengujian Single Ease Question (SEQ) pada kalimat pengguna mendapatkan nilai 6,7. Nilai tersebut memiliki arti sangat mudah, dan menunjukkan bahwa para pengguna cenderung puas terhadap flow dan design aplikasi mobile telkomedika. Nilai tersebut juga menandakan penggunaan ui style guideline sudah tepat sesuai dengan tipe kepribadian yang dimiliki oleh masing masing pengguna yang memiliki tipe kepribadian dominance.

C. Hasil Implementasi



GAMBAR 9
HALAMAN LOGIN



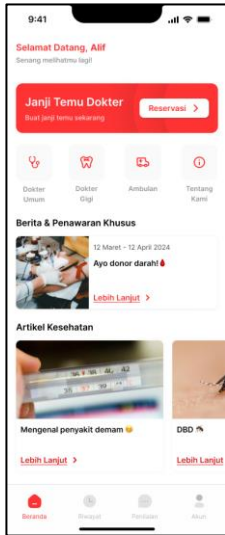
GAMBAR 10
HALAMAN LUPA KATASANDI



GAMBAR 11
HALAMAN REGISTRASI



GAMBAR 14
HALAMAN ARTIKEL KESEHATAN



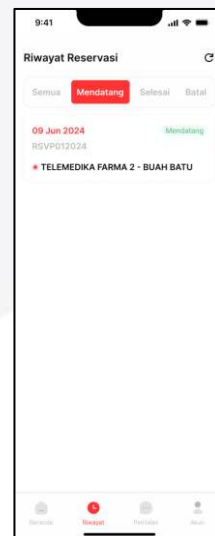
GAMBAR 12
HALAMAN BERANDA



GAMBAR 15
HALAMAN RESERVASI



GAMBAR 13
HALAMAN INFORMASI LAYANAN



GAMBAR 16
HALAMAN RIWAYAT RESERVASI



GAMBAR 17 HALAMAN PENILAIAN



GAMBAR 18 HALAMAN AKUN

D. User Acceptance Testing

Melakukan pengujian *user acceptance testing* (UAT) bertujuan untuk memastikan kesamaan dengan *task flow* yang sudah dibuat.

TABEL 10 USER ACCEPTANCE TESTING

Task	Flow	Hasil Pengujian	
		Accept	Reject
Melakukan login kedalam aplikasi	Mengisi form login	✓	
	Klik tombol masuk	✓	
Melakukan aktivitas lupa kata sandi	Klik link lupa kata sandi	✓	
	Memasukan email	✓	
	Memasukan password baru	✓	
	Konfirmasi password baru	✓	
Melakukan registrasi pembuatan akun	Mengisi form registrasi	✓	

	Klik tombol daftar	✓	
Melihat halaman beranda	Melakukan login	✓	
Melihat informasi layanan yang disediakan	Klik Informasi yang ingin dilihat pada menu beranda	✓	
Melihat informasi artikel kesehatan	Mengakses bagian artikel kesehatan	✓	
	Klik pada card penyakit yang ingin dilihat	✓	
Melakukan reservasi janji temu dokter	Klik tombol reservasi pada beranda	✓	
	Memilih tanggal reservasi	✓	
	Klik tombol reservasi	✓	
Melihat riwayat reservasi	Klik menu riwayat	✓	
	Klik pada card riwayat reservasi yang telah dilakukan	✓	
Task	Flow	Hasil Pengujian	
Melakukan penilaian layanan	Klik meni penilaian	✓	
	Klik pada <i>crad</i> yang ingin dinilai	✓	
Melakukan edit profile	Klik menu akun	✓	
	Klik pilihan profil saya	✓	
	Melakukan perubahan informasi akun	✓	
	Klik simpan	✓	
Melakukan <i>logout</i> dari aplikasi	Klik menu akun	✓	
	Klik pilihan keluar	✓	
	Klik pilihan <i>logout</i>	✓	

Dari pengujian *user acceptance testing* (UAT) yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi telah sesuai dengan aspek pengguna tipe kepribadian dominance, hal ini dikarenakan memperhatikan *ui style guideline* yang disesuaikan dengan aspek pengguna.

E. System Usability Scale

Pengujian *system usability scale* (SUS) dilakukan untuk mengevaluasi kegunaan dari sebuah aplikasi. *System usability scale* (SUS) terdiri dari sepuluh pertanyaan yang dirancng untuk mengukur kemudahan penggunaan aplikasi, dan outout dari *system usability scale* (SUS) dapat memberikan masukan apakah aplikasi yang dibuat sudah mudah digunakan atau tidak. Berikut hasil dari pengukuran *system usability test* (SUS) terhadap lima pengguna.

TABEL 11 USER ACCEPTANCE TESTING

Pasi en	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	Jum lah	Sk or SUS
Pasi en 1	4	1	5	2	5	2	5	1	5	2	36	90
Pasi en 2	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	39	97,5
Pasi en 3	5	2	5	2	5	1	5	1	5	1	38	95

Pasi en 4	5	1	5	2	5	1	5	1	5	1	39	97,5
Pasi en 5	4	1	5	2	5	2	4	1	4	2	34	85
Total Skor SUS												93

Berdasarkan dari total skor system usability scale (SUS) yang telah dilakukan mendapat skor 93, yang mana hal tersebut dikategorikan kedalam sangat baik, sistem sangat mudah digunakan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dengan mempertimbangkan aspek pengguna *dominance* dengan menggunakan metode *design thinking* menunjukkan bahwa dengan mendalami dan memahami aspek pengguna dan diimplementasikan kedalam *ui style guideline* aplikasi *mobile* telkomedika dapat menghasilkan preferensi pengguna yang sesuai dengan tipe kepribadian *dominance*. Hal ini didapat berdasarkan hasil pengujian *usability testing* dan menggunakan pengukuran *single ease question* (SEQ) mendapatkan total skor 6,7. Nilai skor tersebut memiliki arti sangat mudah, dan menunjukkan bahwa para pengguna cenderung puas terhadap *flow* dan *design* aplikasi *mobile* telkomedika

REFERENSI

- [1] D. Tri Yulianti and A. Tri Prastowo, "PENGEMBANGAN DIGITALISASI PERAWATAN KESEHATAN PADA KLINIK PRATAMA SUMBER MITRA BANDAR LAMPUNG," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTISI)*, vol. 2, no. 2, pp. 32–39, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- [2] TelkoMedika, "TelkoMedika," TelkoMedika. Accessed: Oct. 28, 2023. [Online]. Available: <https://telkomedika.co.id/index.php/who-we-are/our-company/about-us>
- [3] PT. Timedoor Indonesia, "Website VS Aplikasi Mobile: Mana yang lebih baik ketika memulai bisnis?" Accessed: May 13, 2024. [Online]. Available: <https://id.timedoor.net/blogs/Website-VS-Aplikasi-Mobile-Mana-yang-lebih-baik-ketika-memulai-bisnis/>
- [4] I. Santiko, A. Prasetyo, and P. Novianthy, "Implementasi DISC Pada Sistem Psikotest Seleksi Peserta KKL STMIK Amikom Purwokerto," *Jurnal IT CIDA*, vol. 5, no. 1, 2019.
- [5] I. Perdana, P. I. Santosa, N. A. Setiawan, and S. Wimbari, "Confirmation of Personality Types Using Visual Evoked Potential with User Interface Design Stimulus," *Journal of Computer Science*, vol. 17, no. 11, pp. 1138–1146, 2021, doi: 10.3844/JCSSP.2021.1138.1146.
- [6] M. T. , Ph. D. Ir. Sri Sunarjono, "BUKU PROGRAM SIMPOSIUM NASIONAL REKAYASA APLIKASI PERANCANGAN DAN INDUSTRI (RAPI) XVIII TAHUN 2019," *Simposium Nasional RAPI XVIII Tahun 2019 FT UMS*, 2019.
- [7] A. Novianti, P. Raya Jl Yos Sudarso, K. Jekan Raya, and K. Palangka Raya, "LITERATURE REVIEW : ANALISIS METODOLOGI DAN BIDANG PENERAPAN DALAM PERANCANGAN APLIKASI MOBILE." M. Siregar et al., "RANCANG BANGUN APLIKASI BERBASIS MOBILE UNTUK NAVIGASI KE ALAMAT PELANGGAN TV BERBAYAR (Studi Kasus: Indovision Cabang Pekanbaru) 1," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, 2016, [Online]. Available: www.hostinger.co.id
- [9] R. A. Yudarmawan, A. A. Kompiani, O. Sudana, D. Made, and S. Arsa, "Perancangan User Interface dan User Experience SIMRS pada Bagian Layanan," 2020.
- [10] "View of Perancangan User Interface dan User Experience pada Placeplus menggunakan pendekatan User Centered Design".
- [11] J. Sosial Humaniora Terapan *Jurnal Sosial Humaniora Terapan* and K. PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN Ngruh Rangga Wiwesa, "USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN," 2021.
- [12] Habib Hidayat, "DISC Test: Jenis Kepribadian, Sejarah, dan Fungsinya untuk Perekrutan." Accessed: Nov. 17, 2023. [Online]. Available: <https://myrobin.id/untuk-pekerja/disc-test/#:~:text=Tipe%20kepribadian%20DISC%201%201.%20Dominance%20Seseorang%20yang,orang%20yang%20stabil.%20...%204%204.%20Conscientiousness%20>
- [13] A. Ar Razi et al., "PENERAPAN METODE DESIGN THINKING PADA MODEL PERANCANGAN UI/UX APLIKASI PENANGANAN LAPORAN KEHILANGAN DAN TEMUAN BARANG TERCECER," *Jurnal Desain Komunikasi Visual*, vol. 03, no. 02, 2018, [Online]. Available: <http://bit.do/demandia>
- [14] N. L. Putri, A. Wedayanti, N. Kadek, A. Wirdiani, I. Ketut, and A. Purnawan, "Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing," vol. 7, no. 2.
- [15] Laubheimer, "World Leaders in Research-Based User Experience." Accessed: Dec. 30, 2023. [Online]. Available: *World Leaders in Research-Based User Experience*. (n.d.). *Beyond the NPS: Measuring Perceived Usability with the*

- SUS, NASA-TLX, and the Single Ease Question After Tasks and Usability Tests. Retrieved from <https://www.nngroup.com/articles/measuring-perceived-usability/>
- [16] B. Priyatna, A. Lia Hananto, M. Nova, P. Studi Sistem Informasi, and U. Buana Perjuangan Karawang, "Application of UAT (User Acceptance Test) Evaluation Model in Minggon E-Meeting Software Development," 2020.
- [17] A. Sidik, S. Sn, M. Ds, U. Islam, K. Muhammad, and A. Al-Banjari, "Penggunaan System Usability Scale (SUS) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile." [Online]. Available: <http://m.detik.com>
- [18] M. ; Laura and C. Luzar, "EFEK WARNA DALAM DUNIA DESAIN DAN PERIKLANAN," 2011.
- [19] Gert Svaiko, "Font Psychology: Here's Everything You Need to Know About Fonts." Accessed: Nov. 17, 2023. [Online]. Available: <https://designmodo.com/font-psychology/#:~:text=Sans%20serif%20font%2C%20such%20as,mi>
- [20] tubik, "Knock Design Into Shape. Psychology of Shapes." Accessed: May 24, 2024. [Online]. Available: <https://uxplanet.org/knock-design-into-shape-psychology-of-shapes-6e43c6e59955>
- [21] P. Belajar dan Staf Administrasi Balai Pengembangan Kelompok Belajar Sumatera Barat, M. sd, O. Tjetjep Samsuri, and Mp. BALAI PENGEMBANGAN KELOMPOK BELAJAR, "KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS DALAM PENELITIAN MAKALAH Disampaikan Pada Semiloka Penyusunan Program PLSP," 2003.
- [22] O. : Dindin and A. M. Lidinillah, "STRATEGI PEMBELAJARAN PEMECAHAN MASALAH DI SEKOLAH DASAR."