

ABSTRAK

Telkomedika merupakan perusahaan penyedia layanan 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. 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 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 testing*, *single ease question*, *user acceptance test*, *system usability scale*.**