

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Klinik Telkomedika Telkom University untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui pengembangan aplikasi *mobile* yang disesuaikan dengan tipe kepribadian pengguna *conscientiousness*. Aplikasi ini dikembangkan untuk kebutuhan pasien terhadap informasi layanan yang jelas dan proses antrian yang efisien. Penelitian ini didasari pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya gelombang otak yang sama antara individu dengan tipe kepribadian yang serupa. Dengan menggunakan pendekatan tipe kepribadian DISC ((*Dominance, Influence, Steadiness, Conscientious*)), pengembangan aplikasi *mobile* ini memperhatikan preferensi dan karakteristik pasien *Conscientiousness* sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *design thinking*, yang berfokus kepada pemahaman kebiasaan, perilaku dan karakteristik pasien. Pengguna dengan tipe kepribadian *conscientious* cenderung teliti, sistematis, dan terstruktur, sehingga desain antarmuka aplikasi harus mencerminkan sifat-sifat ini. Desain yang terstruktur dan *task flow* yang mudah dipahami akan membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi secara efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam merancang aplikasi *mobile* Telmed 2.0, pemahaman terhadap preferensi pengguna sangat penting. *Usability Testing* pada prototipe aplikasi Telmed 2.0 menghasilkan skor *Single Ease Question* (SEQ) sebesar 6,88, yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan. Selain itu, berdasarkan *User Acceptance Testing* ditemukan bahwa semua fitur aplikasi berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna, dengan skor 91,5 pada *System Usability Scale* (SUS), yang menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan aplikasi yang sangat baik.

Kata kunci—**Tipe Kepribadian DISC, Design thinking, Mobile Application, Usability Testing, User Acceptance Testing**