

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Digitalisasi layanan kesehatan merupakan upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan pelayanan dan tata kelola pemerintah di bidang kesehatan. Untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien melalui transformasi digital, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) RI telah menetapkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1559/2022 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Bidang Kesehatan dan Strategi Transformasi Digital Kesehatan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government* merupakan upaya Kemenkes dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan pelayanan dan tata kelola pemerintahan (Rokom, 2022).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)2009 tentang Pelayanan Publik memperkuat konsep pelayanan publik sebagai kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk. Pelayanan publik ini meliputi berbagai sektor penting, termasuk pendidikan, kesehatan, perhubungan, dan sektor strategis lainnya, serta menjadi bagian integral dari upaya transformasi digital yang telah diamanatkan oleh Kementerian Kesehatan.

Telkomedika merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan, jasa penyediaan dan jasa pelayanan klinik, atau layanan kesehatan pendukung lainnya. Telkomedika juga merupakan wujud nyata dari Telkom Group dalam mendukung program pemerintah. Dalam hal ini, Telkomedika memiliki hubungan dengan konsep pelayanan publik sebagai kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk. Saat ini, Telkomedika memiliki layanan yang berkualitas, harga yang kompetitif, *Integrated System Information, SDM Profesional & Expert, Quality*, sehingga perusahaan ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan

yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas.

Telkomedika memiliki komitmen untuk mewujudkan tingkat layanan kesehatan yang lebih baik bagi Masyarakat melalui penyediaan layanan *healthcare* terbaik dan penciptaan nilai bagi semua pemangku kepentingan. Visi mereka adalah untuk menjadi perusahaan pengelola layanan kesehatan pilihan utama untuk korporasi. Untuk mewujudkan visi tersebut, tentu diperlukan Langkah-langkah yang tepat, diantaranya yaitu menyediakan produk layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan harga yang bersaing, meningkatkan nilai tambah bagi pemegang saham melalui bisnis berkelanjutan, serta meningkatkan nilai tambah bagi pemegang saham melalui bisnis berkelanjutan.

Berdasarkan observasi penulis, ditemukan beberapa permasalahan selama kegiatan pelayanan berlangsung pada Klinik Telkomedika Telkom University. Permasalahan tersebut diantaranya yaitu; belum tersebarnya informasi yang jelas terkait bagaimana sistematisa penggunaan layanan pada klinik tersebut, tidak adanya informasi jadwal dokter yang bertugas setiap hari-nya, sistem antrian berulang yang membingungkan pasien, serta jangka waktu antrian yang cukup lama.

Sebagai bentuk upaya untuk mengoptimalkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Telkomedika, maka diperlukan adanya sebuah *platform* yang dapat mengintegrasikan sistem informasi pelayanan klinik Telkomedika Telkom University. Merujuk pada permasalahan yang dihadapi, *mobile application* menjadi solusi terbaik yang dapat digunakan oleh klinik Telkomedika Telkom University. *Mobile application* merupakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk digunakan pada perangkat kecil seperti *handphone* ataupun tablet. Di era modern ini tentu manusia membutuhkan mobilitas yang cepat, praktis serta efisien. Dengan adanya penggunaan *mobile app*, aplikasi dapat di akses darimanapun dan kapan pun melalui *handphone*, pengguna juga dapat mengakses lebih banyak fitur melalui *mobile app*. Dengan adanya *platform* berbasis *mobile app* untuk mengintegrasikan sistem informasi klinik Telkomedika, pasien dapat lebih mudah untuk mengakses layanan Telkomedika dimanapun dan kapanpun.

Perdana et al. (2021) pada “*Confirmation of Personality Types Using Visual Evoked Potential with User Interface Design Stimulus*” ditemukan bahwa terdapat pola VEP yang sama antara individu yang memiliki tipe kepribadian yang sama. Berdasarkan perekaman terhadap 20 partisipan yang telah diketahui tipe kepribadiannya, ditemukan bahwa 93,75% VEP diklasifikasikan menurut tipe kepribadian. Penggunaan tipe kepribadian *DISC (Dominance, Influence, Steadiness, Conscientious)* ini dapat membantu mengetahui secara jelas kebutuhan pengguna, karena setiap tipe kepribadian memiliki gelombang otak yang berbeda-beda.

Penelitian ini berfokus pada kepribadian *Conscientiousness* yang memiliki karakteristik berorientasi pada detail, terorganisir, disiplin, serta lebih analitis dibandingkan dengan tiga kepribadian lainnya. Pengembangan *mobile application* dengan memperhatikan karakteristik dan preferensi pasien bertipe kepribadian *Conscientiousness*, diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada klinik Telkomedika Telkom University.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana cara merancang dan mengembangkan *mobile application* klinik Telkomedika Telkom University berdasarkan tipe kepribadian *Conscientious* dengan menggunakan metode *design thinking*?
- b. Bagaimana hasil *Usability Testing* pada *prototype design mobile application* klinik Telkomedika Telkom University dengan menggunakan metode *Single Ease Question (SEQ)*?
- c. Bagaimana hasil *User Acceptance Testing* pada aplikasi Telkomedika Telkom University dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini diantaranya yaitu:

- a. Merancang dan mengembangkan *interface mobile application* klinik Telkomedika Telkom University bagi pasien dengan menggunakan metode *design thinking*.
- b. Mengidentifikasi dan mengimplementasi *interface mobile application* klinik Telkomedika Telkom University bagi pasien sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan tipe kepribadian *Conscientious* dengan menggunakan metode *design thinking*.
- c. Menganalisis pengaruh penggunaan *prototype design mobile application* klinik Telkomedika Telkom University dengan tipe kepribadian *Conscientious* dengan menggunakan metode *Single Ease Question* (SEQ) untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi.
- d. Menganalisis pengaruh penggunaan *mobile application* klinik Telkomedika Telkom University dengan tipe kepribadian *Conscientious* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan dan tingkat efektivitas penggunaan aplikasi.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini tidak keluar dari topik rumusan masalah yang dibahas, maka penelitian ini dibatasi untuk berfokus pada:

- a. Sasaran pengguna *mobile application* Telkomedika Telkom University adalah pasien Telkomedika Telkom University yang berstatus sebagai mahasiswa Telkom University.
- b. Pengembangan *design mobile application* ini menggunakan pendekatan tipe kepribadian *Conscientious*.
- c. Pengembangan *mobile application* ini berfokus pada tampilan *user* pasien Telkomedika.
- d. Pengembangan *mobile application* pada admin hanya terbatas dalam penginputan data yang dapat diakses oleh pasien saja, untuk tampilan admin tidak dijabarkan pada laporan penelitian ini.

- e. Pengembangan *mobile application* ini menggunakan metode *Design thinking* dengan enam tahap (*emphatize, define, ideate, prototype, testing, dan implementation*).
- f. Pengembangan *mobile application* ini dibatasi pada implementasi hasil akhir system dan tidak mencakup tahap peluncuran aplikasi (*launching*).

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Bagi klinik Telkomedika, penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dan referensi dalam mengembangkan *mobile application* Telkomedika baik itu pada lingkungan kampus Telkom University maupun lingkungan Telkom Group.
2. Bagi pasien klinik Telkomedika Telkom University, penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan klinik Telkomedika Telkom University.
3. Bagi Telkom University, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih dalam terkait pengembangan *mobile application* dengan tipe kepribadian *user Conscientious*.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan dari penelitian yang berjudul “Pengembangan Aplikasi *Mobile* Bagi Pasien Bertipe Kepribadian *Conscientiousness* Di Telkomedika Kampus Universitas Telkom Menggunakan Metode *Design thinking*”

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan penelitian yang menjadi dasar dan referensi penelitian. Literatur dapat berupa penelitian

terdahulu, teori-teori yang mendasari penelitian, serta metodologi yang digunakan dalam penelitian

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dipaparkan strategi dan langkah-langkah yang diterapkan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu kerangka berpikir, sistematika penyelesaian masalah, strategi pengumpulan data, tahapan dalam pengolahan data atau pengembangan produk, alasan pemilihan metode, serta rencana jadwal kegiatan penelitian.

### **Bab IV Analisis dan Perancangan**

Pada bab ini, akan diuraikan hasil analisis terhadap data yang telah ditemukan serta perancangan desain yang menjadi dasar untuk pengimplementasian ide.

### **Bab V Implementasi dan Pengujian**

Pada bab ini akan dipaparkan proses implementasi perancangan yang telah dikerjakan sebelumnya berdasarkan hasil analisis. Bab ini juga membahas terkait pengujian dan penyesuaian yang dilakukan terhadap *prototype mobile application* Telkomedika Telkom University.