

ABSTRAK

Peningkatan kebutuhan akan layanan kesehatan mental yang inklusif dan mudah diakses menjadi tantangan global, termasuk di Indonesia, seiring meningkatnya prevalensi masalah psikologis. Ibunda.id, sebagai penyedia layanan kesehatan mental terkemuka, merespons kebutuhan ini dengan mengembangkan aplikasi *WellMe by Ibunda.id*. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan pendekatan *Design Thinking* guna memahami kebutuhan pengguna secara mendalam, merancang solusi inovatif, dan menciptakan prototipe aplikasi berbasis teknologi yang efektif.

Pendekatan *Design Thinking* dalam penelitian ini melibatkan lima tahapan utama: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Pada tahap *empathize*, alat seperti *Customer Journey Mapping* (CJM) dan *Empathy Maps* digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, mengungkap kendala seperti kurangnya promosi digital dan keterbatasan fitur notifikasi *real-time*, serta menyusun solusi strategis yang terfokus. Tahap *define* menghasilkan prioritas strategis, seperti pengembangan fitur *push notification real-time*, konten edukasi, dan personalisasi layanan yang mencakup profil psikolog lengkap dengan ulasan. Pada tahap *ideate*, metode *brainstorming 2x2* menghasilkan ide utama, termasuk penggunaan Flutter untuk pengembangan *multiplatform*, *integrasi video call*, dan modul edukasi interaktif.

Hasil prototyping menunjukkan keberhasilan implementasi fitur utama seperti antarmuka intuitif, konseling personal, dan notifikasi terintegrasi. Pengujian usability menggunakan *System Usability Scale* (SUS) mencatat skor 81,5 ("excellent"), mengindikasikan tingkat kenyamanan dan manfaat aplikasi yang tinggi. Dari aspek *desirability*, fitur seperti *push real-time notification* dan personalisasi profil psikolog diapresiasi karena memenuhi kebutuhan emosional pengguna. Aspek *viability* menunjukkan potensi peningkatan pengguna aktif dengan 100% responden menyatakan keyakinan aplikasi ini dapat menarik lebih banyak pengguna dibandingkan platform web. Dari sisi *feasibility*, penggunaan teknologi Flutter diapresiasi oleh 93,2% tim pengembang karena efisiensinya

dalam pengembangan *multiplatform*, memungkinkan produktivitas tinggi dan pengurangan biaya pengembangan.

Penelitian ini memberikan kontribusi akademis dengan menambah literatur mengenai penerapan Design Thinking dalam pengembangan aplikasi kesehatan mental. Secara praktis, hasil ini menawarkan panduan strategis bagi inovasi layanan berbasis teknologi yang berpusat pada pengguna, sekaligus mendukung tujuan Ibunda.id untuk memperluas aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan mental di Indonesia.

Katakunci: *Design Thinking, Kesehatan Mental, Aplikasi Mobile, Startup, Ibunda.id*