

# Pengembangan Aplikasi *Mobile* untuk Pasien Telkomedika dengan Tipe Kepribadian *Influence* Menggunakan Metode *Design Thinking*

Ilham Syarief Roem Mohamad <sup>1\*</sup>, Ilham Perdana <sup>2</sup>, Hilda Nuraliza <sup>3</sup>

<sup>1\*,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

Email: [ilhamsyarief@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:ilhamsyarief@student.telkomuniversity.ac.id) <sup>1\*</sup>, [ilhamp@telkomuniversity.ac.id](mailto:ilhamp@telkomuniversity.ac.id) <sup>2</sup>, [hildaaliza@telkomuniversity.ac.id](mailto:hildaaliza@telkomuniversity.ac.id) <sup>3</sup>

## Histori Artikel:

*Dikirim* 18 Juli 2024; *Diterima dalam bentuk revisi* 2 Agustus 2024; *Diterima* 15 Agustus 2024; *Diterbitkan* 20 September 2024. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

## Abstrak

Digital layanan kesehatan telah mengubah industri kesehatan Indonesia secara signifikan, membuat pasien lebih mudah mendapatkan layanan kesehatan dan membantu mencapai tujuan optimalisasi layanan dan lingkungan medis. Namun, civitas akademika sering menghadapi masalah seperti kesulitan mengakses informasi kesehatan dengan cepat dan efektif melalui layanan Telkomedika. Akibatnya, upaya lebih lanjut diperlukan untuk memastikan bahwa platform ini memberikan pengalaman pengguna yang lancar dan efisien. Antarmuka pengguna yang lebih interaktif dapat membantu pengguna menemukan platform dengan lebih mudah. Ini memiliki desain responsif dan tata letak yang lebih bersih dan jelas sehingga pengguna dapat menikmati semua fitur Telkomedika tanpa hambatan. Untuk merancang antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi Telkomedika, penelitian ini menggunakan metode pikir-pikiran desain. Mereka juga menimbang tipe kepribadian influence. Tipe influence yang dibahas pada penelitian ini didasarkan pada model DISC yang menggambarkan individu sebagai orang yang suka bergaul, ekstrovert, dan senang dengan lingkaran pertemanan luas. Metode ini melibatkan empathize, define, ideate, prototype, test, dan implement. Hasilnya menunjukkan bahwa metode ini berhasil menyesuaikan kebutuhan dan preferensi pelanggan Telkomedika selama proses pengajuan sekaligus meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka.

**Kata Kunci:** Telkomedika; Industri Kesehatan di Indonesia; Pengalaman Pengguna; Disc; Design Thinking.

## Abstract

The digitalization of healthcare services has transformed the Indonesian healthcare business, making health services more accessible. Digitalization improves medical services and outcomes. However, the academic community frequently encounters challenges when using Telkomedika services or getting information fast. As a result, further efforts are needed to ensure that the platform provides a seamless and efficient user experience. One area that can be improved is the *User interface*. A more engaging design can help users navigate the site more easily. This incorporates a cleaner, clearer layout and a responsive design, allowing consumers to use all Telkomedika functions with ease. This study used a design thinking technique to develop the *User interface* and experience for the Telkomedika application, taking into account the Influence personality type. According to the DISC model, this type identifies people who are outgoing, extroverted, and prefer broad social circles. According to the findings, this technique efficiently meets patients' demands and preferences, resulting in increased comfort and pleasure.

**Keyword:** Telkomedika; Health Industry in Indonesia; User Experience; DISC; Design Thinking.

## 1. Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi layanan kesehatan telah mengubah industri kesehatan Indonesia secara signifikan. Hal ini menjadi hambatan untuk mendapatkan layanan kesehatan yang lebih mudah diakses. Penerapan digitalisasi dapat membantu meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menyediakan penggunaan sumber daya yang paling efisien di lingkungan medis. Dengan pendekatan yang lebih sistematis, perencanaan strategis dapat membantu dokter mengembangkan strategi yang lebih efektif. Ada hal lain yang perlu dipertimbangkan, seperti fakta bahwa organisasi yang menyediakan layanan kesehatan harus memiliki landasan teknologi dan seni yang kuat. Proses perpindahan informasi dari media analog ke media digital disebut digitalisasi (Yulianti & Prastowo, 2021).

Telkomedika merupakan layanan kesehatan yang disediakan oleh Telkom Group yang melengkapi layanan medis dan klinik lainnya. Telkomedika merupakan penyedia layanan kesehatan utama bagi karyawan Telkom Group dan bisnis afiliasinya. Tujuan dari Klinik Telkomedika Telkom University adalah untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan. Layanan medis yang diberikan Telkomedika meliputi konsultasi dokter umum, konsultasi polisi geriatri, dan layanan medis lainnya. Mahasiswa Telkom University juga dapat memanfaatkan layanan medis ini dengan meminimalkan gejala dan masalah yang sedang berlangsung. Namun kehidupan akademis seringkali menghadapi kesulitan ketika mencoba menggunakan layanan Telkomedika atau mengakses informasi yang diperlukan dengan cepat. Oleh karena itu, upaya tambahan diperlukan untuk memastikan bahwa platform memberikan pengalaman yang lancar dan efisien kepada pengguna. Salah satu aspek yang dapat ditingkatkan adalah toleransi antarmuka pengguna. Antarmuka yang lebih menarik dapat membantu pengguna menavigasi situs dengan lebih efektif. Tata letaknya juga lebih bersih dan jelas, serta desain responsif sehingga memungkinkan pengguna merasakan seluruh fitur Telkomedika dengan mudah (Huriyatunnisa, 2022).

Penerapan digitalisasi dalam proses booking online di Telkomedika, Telkom University, didorong oleh beberapa alasan mendasar. Pertama, langkah ini diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, memastikan bahwa proses pendaftaran dan penjadwalan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Kedua, diperlukan peningkatan keterjangkauan layanan, sehingga seluruh anggota civitas Universitas dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Dengan menerapkan sistem penjadwalan online yang lebih canggih dan responsif, diharapkan anggota civitas Universitas dapat dengan mudah mengatur janji konsultasi dengan staf medis. Kelebihan utama dari digitalisasi ini adalah mempercepat seluruh proses, meminimalkan waktu tunggu, dan memberikan kemudahan akses kepada seluruh civitas akademika Telkom University. Selain itu, pendekatan ini juga mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Kemudahan akses ke layanan kesehatan secara online menciptakan lingkungan kampus yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan anggota civitas. Digitalisasi juga memungkinkan pengumpulan data yang lebih baik, membantu pengelola klinik untuk melakukan analisis, dan membuat perbaikan yang lebih baik pada layanan kesehatan kampus (Yulianti & Prastowo, 2021). Dengan demikian, alasan-alasan ini menjadi dasar untuk menerapkan digitalisasi dalam proses booking online di Telkomedika. Penting untuk dipahami bahwa digitalisasi proses pemesanan janji temu online merupakan langkah maju dalam menyediakan layanan kesehatan yang lebih modern dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi, Telkomedika dapat memastikan setiap kunjungan kesehatan civitas Telkom University dapat diselesaikan tepat waktu tanpa kendala.

Department of Trade and Industry, The Commission on Information and Communications Technology, dan Superius Corporation menyatakan bahwa layanan kesehatan adalah salah satu industri yang paling tertarik untuk pemasaran digital. Meskipun tidak setinggi sektor lain, seperti platform komersial yang mencapai 86% dan layanan perbankan yang mencapai 72%, permintaan layanan kesehatan digital terus meningkat. Permintaan ini dibagi menjadi beberapa kategori, seperti mencari resep sebesar 58%, olahraga dan gaya hidup sehat sebesar 32%, membayar biaya layanan kesehatan sebesar 31%, mencari masalah industri kesehatan sebesar 24%, asuransi kesehatan sebesar 18%, dan pengobatan alternatif sebesar 18% (Rahmawati Purwaningrum & Madrah, 2021).

Di era modern sekarang ini, mengalami perkembangan yang begitu pesat dalam beberapa tahun terakhir, yang telah menjadi bagian dari perkembangan sosial di segala bidang (Huriyatunnisa, 2022). Dengan adanya perkembangan ini dapat memberikan dampak positif bagi civitas Telkom nantinya dalam pelayanan kesehatan. Namun, penting bagi aplikasi layanan kesehatan untuk menyadari bahwa antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) sangat penting untuk kesuksesan berkelanjutan di dunia kesehatan. Antar muka pengguna (UI) merupakan tentang cara desain grafis diatur dalam tampilan aplikasi. Seorang desainer antarmuka pengguna bertanggung jawab untuk menyusun elemen teks, warna, garis, tombol, gambar, dan elemen lainnya, yang termasuk dalam tampilan aplikasi. UI lebih fokus pada tampilan yang indah (Jamilah & Padmasari, 2022).

Sementara User Experience (UX) adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pengguna berinteraksi dengan produk atau layanan, termasuk aplikasi, dan bagaimana mereka berinteraksi dengannya, UI lebih berfokus pada keindahan tampilan aplikasi. Seorang desainer UI bertanggung jawab untuk menyusun elemen seperti teks, warna, garis, tombol, gambar, dan elemen lainnya yang termasuk dalam tampilan aplikasi (Jamilah & Padmasari, 2022). *User interface* yang buruk dapat membuat pengguna merasa tidak nyaman dan tidak menggunakan perangkat lunak dengan benar (Kurnia & Pujiarti, 2022). Oleh karena itu, dalam merancang interface pengguna dan pengalaman pengguna, penting untuk mempertimbangkan kepribadian pengguna.

Menurut penelitian berjudul “Confirmation of Personality Types Using Visual Evoked Potential with *User interface* Design Stimulus” (Perdana *et al.*, 2021). Penelitian ini berfokus pada bagaimana respons otak individu terhadap stimulus visual, yang dihasilkan oleh desain antarmuka pengguna, dan dapat mencerminkan tipe kepribadian seseorang. Penelitian ini mengkaji bagaimana desain antarmuka pengguna (*User interface*) dalam aplikasi dapat mempengaruhi respons otak individu, yang kemudian digunakan untuk mengklasifikasikan tipe kepribadian seseorang. Hasil rekaman dari 20 peserta yang tipe kepribadiannya diketahui dari hasil tes kepribadian konvensional di organisasi menunjukkan bahwa 93,75% dari VEP dapat diklasifikasikan sesuai dengan tipe kepribadian. Sehingga, penelitian tersebut menjadi dasar penggunaan tipe kepribadian DISC (Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness), dimana pendekatan ini dapat membantu dalam memahami kebutuhan pengguna secara lebih jelas, mengingat setiap kepribadian memiliki gelombang otak yang berbeda. Diharapkan, dalam pengembangan aplikasi mobile menggunakan pendekatan DISC ini, dapat membantu pasien di klinik Telkomedika Telkom University mendapatkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna.

Sehingga DISC digunakan sebagai alat pengukur perilaku manusia yang dapat diamati. Oleh karena itu untuk membuat perancangan UI/UX, perlu mempertimbangkan dari segi aspek tipe kepribadian pengguna nantinya. DISC merupakan salah satu alat ukur asesmen kepribadian (Hidayat & Tanzikisma, 2021) yang menggunakan perilaku manusia dan dapat diamati sebagai dasar untuk mengukurnya. Metode DISC dikembangkan untuk mendukung perkembangan individu dalam mengoptimalkan potensi pribadi mereka dan juga dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif. Ini merupakan sebuah alat non-kritis yang bertujuan untuk memahami gaya perilaku seseorang. DISC dirancang dengan tujuan membantu individu dalam menggali dan memahami aspek kepribadian dan perilaku mereka, sehingga mereka dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang diri mereka sendiri dan orang lain (Wardy & Djamil, 2021). Ada empat tipe kepribadian DISC, dan dapat dipahami agar dapat membantu dalam bekerja dan berinteraksi dengan orang lain (Puspitaningrum *et al.*, 2023), yaitu:

- 1) *Dominance (D)*: Tipe yang cenderung berfokus pada hasil dan tantangan, dengan pendekatan langsung dan kompetitif.
- 2) *Influence (I)*: Tipe yang berbakat dalam berkomunikasi dan mempengaruhi orang lain, dengan energi dan antusiasme yang tinggi.
- 3) *Steadiness (S)*: Tipe yang stabil, dapat diandalkan, dan mendukung, dengan pendekatan yang penuh perhatian dan konsisten.
- 4) *Conscientiousness (C)*: Tipe yang teliti, sistematis, dan fokus pada detail, dengan pendekatan yang hati-hati dan terencana (Goni *et al.*, 2016).



Gambar 1. Tipe Kepribadian DISC

Dengan demikian, jenis kepribadian pengguna dapat dijadikan sebagai *user persona* untuk mengklasifikasikan pengguna berdasarkan kebutuhan masing-masing individu. Metode *design thinking* terdiri dari berbagai teknik yang sederhana dan mudah dipahami, yang memungkinkan kita untuk memahami dan mengembangkan empati dengan target pengguna (Fatwa & Candra, 2022). Menurut Gibbons (2022), metode *design thinking* memiliki tiga elemen, yaitu *business* (viability), *people*

(desirability), dan *technology* (feasibility), yang digunakan untuk mempertimbangkan ide-ide yang telah diciptakan. Metode ini terdiri dari enam fase, yaitu: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, *test*, dan *implement*. Berdasarkan Gibbons (2022), terdapat enam tahap yang dapat dilakukan dalam *design thinking*, yaitu:

1) *Empathize*

Tahap *Empathize* dalam *Design Thinking* adalah fase awal di mana perancang memahami pengalaman dan kebutuhan pengguna secara mendalam melalui observasi dan interaksi langsung, untuk memastikan solusi yang dikembangkan benar-benar relevan dan bermanfaat.

2) *Define*

Tahap *Define* dalam *Design Thinking* adalah fase di mana masalah yang telah dipahami selama tahap *empathize* didefinisikan secara jelas dan terfokus. Pada tahap ini, tim merumuskan pernyataan masalah yang spesifik berdasarkan wawasan yang diperoleh dari pengguna, yang kemudian akan menjadi dasar untuk mengembangkan solusi yang efektif dan inovatif.

3) *Ideate*

Tahap *Ideate* dalam *Design Thinking* adalah fase di mana tim menghasilkan berbagai ide dan solusi potensial untuk masalah yang telah didefinisikan. Pada tahap ini, kreativitas didorong dengan brainstorming dan teknik lain untuk mengeksplorasi berbagai kemungkinan tanpa menghakimi. Tujuannya adalah untuk menghasilkan sebanyak mungkin ide, yang kemudian dapat dievaluasi dan dipilih untuk pengembangan lebih lanjut.

4) *Prototype*

Tahap *Prototype* dalam *Design Thinking* adalah fase di mana ide-ide yang telah dipilih dikembangkan menjadi model atau versi awal dari solusi. Prototipe ini bisa berupa sketsa, mockup, atau versi sederhana dari produk akhir. Tahap ini bertujuan untuk menguji dan mengevaluasi ide secara praktis, memungkinkan tim untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan serta melakukan iterasi berdasarkan umpan balik sebelum melanjutkan ke solusi final.

5) *Test*

Tahap *Test* dalam *Design Thinking* adalah fase di mana prototipe diuji dengan pengguna untuk mengumpulkan umpan balik langsung. Pada tahap ini, tim mengamati bagaimana pengguna berinteraksi dengan prototipe, mengevaluasi efektivitas solusi, dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Umpan balik ini digunakan untuk melakukan iterasi dan perbaikan, sehingga solusi yang dikembangkan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

6) *Implement*

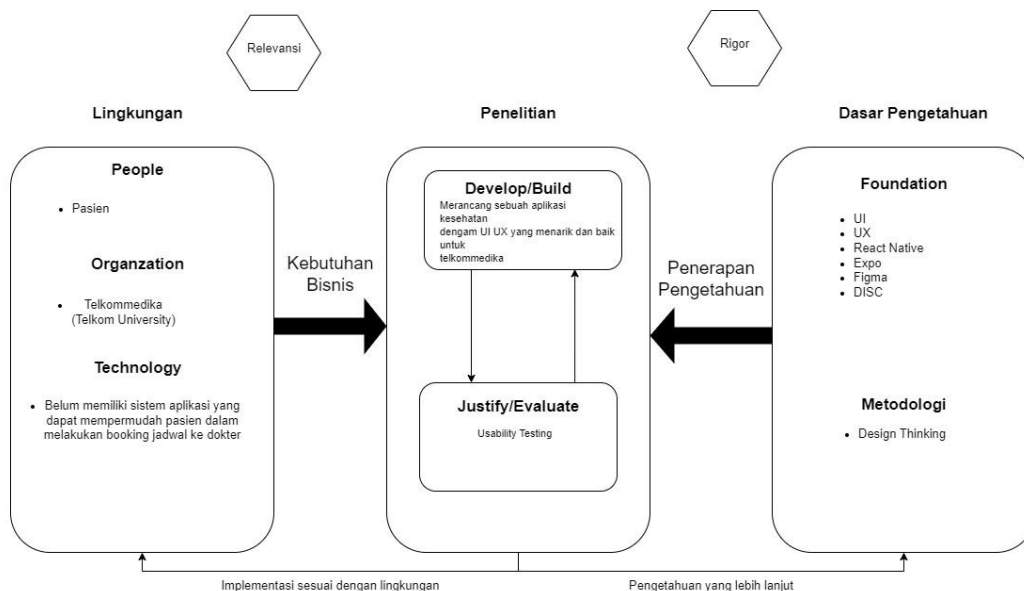
Tahap *Implement* adalah fase terakhir di *Design Thinking* di mana solusi akhir yang telah dikembangkan dan diuji diterapkan secara nyata. Pada tahap ini, solusi diimplementasikan dalam skala penuh, termasuk produksi, distribusi, dan peluncuran. Tim juga memantau penerapan solusi untuk memastikan bahwa ia bekerja seperti yang diharapkan dan membuat penyesuaian jika diperlukan berdasarkan umpan balik dan hasil dari pengguna di dunia nyata.

Dengan menggunakan pendekatan design thinking, diharapkan bahwa desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi akan lebih fokus pada kebutuhan dan keinginan pengguna serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih intuitif dan menyenangkan (Salim, 2023). Tahap awal dalam desain berpikir, yaitu "*Empathize*," bertujuan untuk mendalami penggunaan, merasakan pengalaman yang dialami oleh pengguna, dan memetakan permasalahan dengan lebih mendalam dari perspektif pengguna, yang dibantu dengan memfokuskan tipe kepribadian DISC pada tipe *Influence* pada hasil aplikasinya nanti, yang diharapkan dapat menjadi solusi dari permasalahan yang terjadi.

## 2. Metode Penelitian

Model konseptual yaitu kerangka kerja terstruktur yang membantu pemodel menemukan, memahami, dan menggambarkan suatu sistem serta memberikan solusi dari perspektif pemodel.

Kerangka ini menghubungkan berbagai konsep dan terdiri dari tiga komponen utama: lingkungan, penelitian, dan dasar pengetahuan.

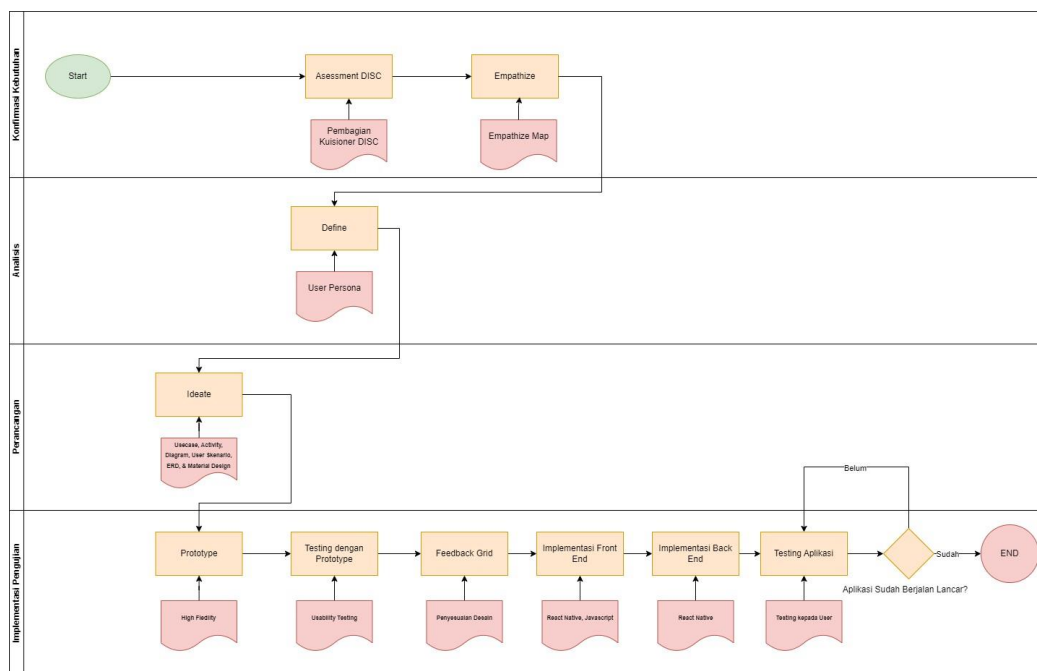


Gambar 2. Model Konseptual

Gambar 2 menyajikan tiga komponen kunci dalam perancangan aplikasi Telkomedika: lingkungan, penelitian, dan dasar pengetahuan. Komponen lingkungan terdiri dari tiga poin utama: *people*, *organization*, dan *technology*. *People* merujuk kepada aktor yang terlibat dalam penelitian ini, *organization* merujuk pada lokasi atau entitas yang menjadi fokus penelitian, sementara *technology* mengacu pada informasi tentang teknologi yang relevan untuk pengembangan aplikasi. Komponen penelitian, seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 1, terbagi menjadi dua bagian yang saling terkait: *Develop/Build* dan *Evaluate*. *Develop/Build* merupakan hasil dari perancangan dan pengembangan aplikasi Telkomedika. Evaluasi, di sisi lain, adalah proses penilaian terhadap hasil pengembangan untuk menentukan kesiapan sebagai solusi dari permasalahan yang dihadapi. Komponen dasar pengetahuan terdiri dari dua bagian penting: landasan dan metodologi. Landasan menjelaskan teori-teori yang mendukung perencanaan dan pengembangan aplikasi, sementara metodologi membahas langkah-langkah dan teknik yang digunakan dalam menjalankan penelitian tersebut secara efektif.

### 2.1 Sistematika Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah dalam penelitian ini menggunakan empat langkah penting: tahap konfirmasi kebutuhan, analisis, perancangan, dan implementasi serta pengujian. Pada tahap konfirmasi kebutuhan, pendistribusian kuesioner kepada pasien Telkomedika dilakukan untuk menentukan responden yang memiliki tipe kepribadian DISC dengan fokus pada pengaruh. Tahap analisis terdiri dari dua langkah, yaitu memahami (*Empathize*) dan menetapkan (*Define*). Pada tahap perancangan, terdapat langkah *Ideate*. Tahapan akhir meliputi implementasi dan pengujian, yang melibatkan serangkaian langkah seperti pembuatan prototipe, pengujian desain prototipe, pengumpulan umpan balik melalui *grid*, implementasi bagian depan (*front end*) dan bagian belakang (*back end*), serta pengujian aplikasi *mobile*. Apabila ada perlu pengujian ulang pada aplikasi *mobile*, maka akan dilakukan kembali, dan pengujian/testing pada aplikasi selesai setelah selesai dilakukan pengujian kembali.



Gambar 3. Sistematika Penyelesaian Masalah

## 2.2 Metode Pengumpulan data

Data diperoleh dari penulis dikumpulkan melalui pendekatan *Design Thinking*, dengan langkah-langkah berikut digunakan untuk pengumpulan data:

Tabel 1. Metode Pengumpulan Data

No	Tahapan	Tujuan	Peralatan
1.	Survei kepada <i>User</i> (Tahap Pendahuluan)	Mengidentifikasi, memahami, dan mengatasi permasalahan pengguna, serta merancang solusi yang ideal berdasarkan perspektif pengguna di Telkommedika.	Laptop Handphone
2.	Rumusan Masalah (Tahap Pendahuluan)	Mendapatkan rumusan masalah berdasarkan hasil identifikasi yang dilakukan oleh pengguna Telkommedika.	Laptop
3.	<i>Assesment</i> DISC	Mendapatkan <i>user</i> dari hasil survei, untuk melakukan penelitian lebih lanjut.	Excel Laptop Handphone
4.	Wawancara <i>User</i>	Memahami permasalahan yang ada pada <i>User</i> dengan berdasarkan tipe kepribadian <i>Influence</i> pada aplikasi <i>mobile</i> .	Laptop
5.	<i>Usability Testing</i>	Melakukan <i>testing</i> kepada <i>user</i>	Maze

Selain itu, peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner *testing* DISC untuk mengumpulkan informasi tambahan mengenai kepribadian pengguna dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi penggunaan aplikasi. Berikut adalah lampiran hasil DISC yang menunjukkan tipe kepribadian pengguna berdasarkan hasil *assessment* DISC:

Tabel 2. Hasil Assessment DISC

No	Nama	Tipe Kepribadian	Deskripsi
1	Tsania	<i>Influence</i>	Merupakan seorang pemimpin yang bekerja secara kolaboratif dan memanfaatkan interaksi dengan orang lain. Ia memiliki sifat ramah dan perhatian yang tinggi terhadap orang-orang di sekelilingnya serta mampu mendapat pengakuan dan penghargaan dari berbagai jenis orang. Ia menyelesaikan tugasnya dengan pendekatan yang ramah, mampu mencapai ujuan maupun dalam meyakinkan orang lain tentang pandangannya. Ia cenderung mengabaikan detail kecil dan sering bertindak berdasarkan insting, dengan antusiasme yang tinggi dan banyak bicara. Ia mungkin terlalu percaya diri dalam kemampuannya memotivasi atau mempengaruhi orang lain. Ia mencari kebebasan dari kebiasaan, ingin kekuasaan dan prestise, dan lebih suka aktivitas yang bervariasi. Ia bekerja lebih efektif jika data analitis disediakan oleh orang lain, dan ia lebih suka tugas yang melibatkan mobilitas dan tantangan.
2	Adam	<i>Influence</i>	Adalah seorang individu yang berfokus pada hubungan <i>interpersonal</i> , menggabungkan ketepatan dan loyalitas. Ia sensitif dan memiliki standar tinggi, berorientasi pada pencapaian tujuan, dan mencari stabilitas. Ia ramah, antusias, informal, dan banyak bicara, dan mungkin sangat khawatir tentang pendapat orang lain. Dia juga menginginkan pengakuan sosial dan perhatian pribadi. Ia menghindari konflik dan mengharapkan suasana yang harmonis. Cenderung cerdas dan terampil dalam mencari informasi, ia membuat keputusan yang baik setelah mengumpulkan fakta dan data yang relevan.
3	Mima	<i>Influence</i>	Sangat berfokus pada tugas sambil juga menyukai interaksi sosial. Ia ahli dalam merekrut dan membangun hubungan, namun ia cenderung mengutamakan penyelesaian tugas dengan benar. Pada saat-saat tertentu, ia tampak otoriter dan sangat fokus pada tugasnya sehingga mengabaikan orang lain. Ia mengharapkan keterlibatan orang lain dalam proyeknya, tetapi sering kali tidak mempertimbangkan keinginan mereka. Ia perlu lebih memperhatikan dan memahami keinginan orang lain, serta memberikan kesempatan untuk berpartisipasi. Sangat membutuhkan persetujuan sosial dan cenderung terlalu mempercayai orang lain, sehingga terkadang menilai kemampuan orang dan diri sendiri secara berlebihan. Ia bisa tampak tidak konsisten karena kesulitan dalam berkonsentrasi dalam jangka waktu lama. Perlu belajar untuk mendengarkan orang lain secara lebih serius daripada hanya fokus pada apa yang ingin disampaikan. Memiliki kemampuan logika yang tinggi jika mau menggunakannya.
4	AA Bagus	<i>Influence</i>	Merupakan seseorang yang ramah dan sosial, merasa nyaman berinteraksi dengan orang asing. Ia mudah membangun hubungan baru dan umumnya dapat mengendalikan diri sehingga jarang menyinggung perasaan orang lain. Sangat sosial, ia menunjukkan kepedulian dan persahabatan saat menjalankan tugas. Secara alami perfeksionis, ia tidak ragu mengisolasi diri jika

		diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Ia ingin mempromosikan tugas orang lain serta tugasnya sendiri, meskipun kadang-kadang menilai kemampuan orang lain secara optimis.
5	Akhdiyat <i>Influence</i>	Merupakan individu yang antusias dan optimis, lebih suka mencapai tujuannya melalui interaksi dengan orang lain. Ia senang berhubungan dan sering mengadakan acara sosial, menunjukkan kepribadian yang ramah. Tidak suka bekerja sendirian, ia cenderung menyelesaikan proyek bersama orang lain. Perhatian dan fokusnya tidak selalu optimal, sehingga memerlukan energi besar untuk berpindah dari satu tugas ke tugas lain tanpa penundaan. Terampil dalam komunikasi, ia sering memanfaatkan kemampuannya untuk memotivasi dan memberi semangat, dikenal sebagai individu yang inspiratif Saat harus fokus pada tugas, ia bisa menjadi tidak akurat dan kurang terorganisir, tetapi akan tetap berusaha menyenangkan orang lain karena enggan menolak. Ia mudah dalam menemukan pertemanan dan dapat membuat suasana yang menyenangkan karena keinginan untuk pengakuan sosial dan takut akan penolakan. Ia membutuhkan pimpinan yang menetapkan tenggat waktu yang jelas dan mengutamakan pendekatan manajemen partisipatif yang didasarkan pada hubungan yang kuat.

### 2.3 Pengembangan Produk

Pengembangan aplikasi mobile Telkomedika di Telkom *University* dengan tipe kepribadian DISC (*Influence*) menggunakan metode *design thinking* dalam desainnya. Tahapan tersebut meliputi:

Tabel 3. Pengembangan Produk

No	Tahapan	Tujuan	Peralatan
1.	Analisa (Define)	Mengevaluasi dan mendefinisikan masalah yang terkait dengan kepribadian pengguna pada aplikasi ponsel Telkommedika.	Laptop
2.	Penyusunan solusi (Ideate)	Mencari solusi yang tepat dalam merancang <i>mobile apps</i> agar dapat teratasi masalah yang ada di Telkommedika	Laptop Figma
3.	<i>Prototype</i>	Mengimplementasikan hasil desain dari solusi dan ide yang telah di buat dan dimasukkan ke dalam tampilan <i>User interface dan User experience</i>	Laptop Figma
4.	<i>Usability (Test)</i>	Memahami permasalahan yang ada pada User dengan berdasarkan tipe kepribadian <i>influence</i> pada aplikasi <i>mobile</i> .	Laptop Figma Maze
5.	<i>Implementasi (Implementasi Hasil Design)</i>	Melakukan <i>testing</i> kepada <i>user</i>	Laptop Visual Studio Code

### 3. Hasil dan Pembahasan

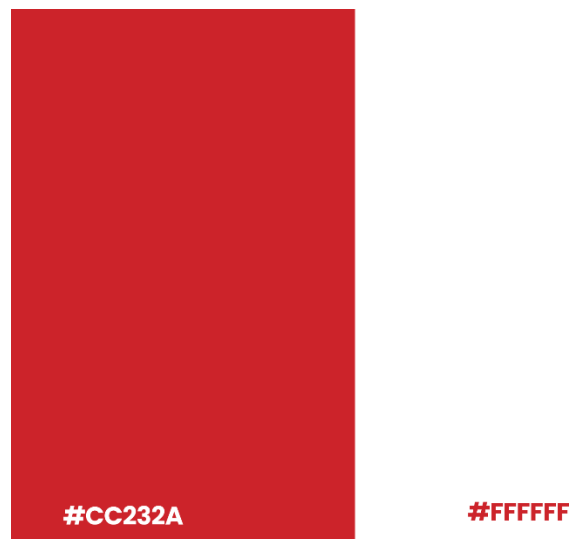
#### 3.1 Hasil

##### 3.1.1 UI Style Guideline

Dalam merancang UI Style Guideline, terdapat beberapa elemen penting yang harus diperhatikan, seperti palet warna, typography, iconography, dan tata letak. Color palette bertujuan untuk menciptakan harmoni visual dan memperkuat identitas merk, sedangkan typography memastikan konsistensi teks di seluruh UI. Iconography berfungsi sebagai penunjuk visual yang mempermudah navigasi dan interaksi pengguna. Tata letak membantu dalam menyusun elemen-elemen UI dengan cara yang rapi dan terstruktur. Tujuan utama dari UI Style Guideline ini adalah untuk menciptakan pengalaman pengguna yang intuitif, konsisten, dan estetis, sehingga mempermudah proses desain dan pengembangan aplikasi.

##### 3.1.2 Color Palette

Seseorang dengan tipe kepribadian *Influence* adalah orang yang senang membuat orang lain merasa senang, aktif dalam kegiatan sosial, penuh optimisme, dan memiliki kemampuan untuk memotivasi orang lain. Oleh karena itu, warna-warna yang cocok untuk tipe kepribadian ini adalah warna yang cerah, ramah, dan memberikan energi positif.



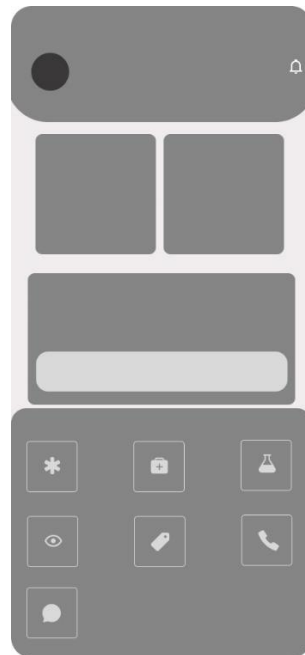
Gambar 4. Color Palette

Warna merah sering dikaitkan dengan energi, keberanian, gairah, dan keputusan cepat. Warna merah juga dapat memberikan kesan yang kuat, membangkitkan perhatian, dan meningkatkan aktivitas. Dalam konteks desain, merah sering digunakan untuk menarik perhatian pengguna (Cerrato, 2012). Warna merah juga digunakan karena identitas dari Telkomedika. Warna putih sering dikaitkan dengan kesucian, kebaikan, dan kebersihan. Warna ini juga sering dianggap sebagai warna yang melambangkan kesempurnaan dan keselamatan. Dalam beberapa konteks, warna putih juga dapat melambangkan awal yang sukses, kepercayaan, dan kejujuran. Secara umum, warna putih sering digunakan untuk menciptakan kesan yang bersih, sederhana, dan netral. Dalam dunia pemasaran, warna putih sering digunakan untuk menunjukkan kesegaran, kebersihan, dan kesederhanaan (Cerrato, 2012).



Gambar 5. *Typography*

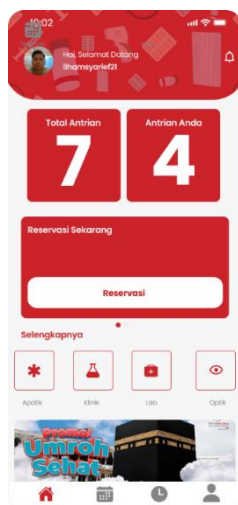
Font Poppins adalah jenis font serif yang modern, bersih, dan mudah dibaca. Dengan bentuk font yang bulat dan ramah, memberikan kesan ceria dan bersahabat. Sehingga tipe kepribadian *influence* cenderung ceria dan gemar bersosialisasi (Maharani *et al.*, 2022).



Gambar 6. Shape

Bentuk *shape* yang digunakan dalam perancangan aplikasi *mobile* Telkomedika sesuai untuk tipe kepribadian *influence* karena bentuk ini fleksibel dan tidak memiliki ujung sudut, mencerminkan sikap yang suka berinteraksi dengan banyak orang dan ramah dalam menyambut orang lain. Bentuk lingkaran yang digunakan dalam perancangan aplikasi *mobile* Telkomedika sesuai untuk tipe kepribadian *influence* karena bentuk ini fleksibel dan tidak memiliki ujung sudut, mencerminkan sikap yang suka berinteraksi dengan banyak orang dan ramah dalam menyambut orang lain.

### 3.1.3 High Fidelity Design



Gambar 7. Contoh *Design Targeting High Fidelity* Halaman Home

### 3.1.4 Testing

Pada tahap pengujian setelah pembuatan desain UI *high fidelity* aplikasi *mobile apps* Telkomedika, prototype diuji dengan menggunakan alat pengujian seperti maze dengan metode *Single Ease Question*. Tujuan utama adalah untuk mengetahui seberapa mudah dan intuitif aplikasi bagi pengguna. Metode *Single Ease Question*, di sisi lain, membantu dalam menilai tingkat kesulitan atau kemudahan penggunaan aplikasi dengan memberikan pertanyaan sederhana kepada pengguna setelah mereka mengikuti simulasi dalam aplikasi.

Tabel 4. *Tabel Usability Testing*

No	Task	Status Penyelesaian	Waktu	Skor SEQ
1.	Register	Selesai	30.1s	6.6
2.	Login	Selesai	10.99s	6.4
3.	Reset Password	Selesai	8.4s	7
4.	Melihat Informasi	Selesai	18.4s	6.2
5.	Reservasi Online	Selesai	28.8s	6.4
6.	Riwayat Reservasi	Selesai	8.8s	6.4
7.	Notifikasi	Selesai	2.3s	6.4
8.	Feedback	Selesai	19.6s	6.4

### 3.1.5 User Acceptance Testing (UAT)

Setelah melakukan usability testing, untuk memastikan hasil implementasi desain yang sudah dibuat menjadi aplikasi, dilakukan penelitian *user acceptance testing* agar dapat memastikan *task flow* yang sudah dibuat. Tahap testing ini dilakukan terhadap hasil implementasi aplikasi yang sudah dibuat.

Tabel 5. *Tabel Hasil User Acceptance Testing (UAT)*

Task	Flow	Hasil Pengujian	
		Accept	Reject
Melakukan registrasi akun	Melakukan registrasi akun dihalaman registrasi	✓	
Melakukan login	Melakukan login dihalaman login	✓	
Melakukan reset password	Melakukan reset password dihalaman reset password	✓	
Masuk ke halaman home	Klik tombol yang memuat informasi yang dibutuhkan	✓	

Melakukan reservasi <i>online</i>	Klik tombol reservasi <i>online</i>	✓
	Mengisi <i>form</i> reservasi <i>online</i>	✓
Melihat riwayat reservasi	Klik navbar riwayat pada halamann <i>home</i>	✓
	Klik <i>card</i> riwayat untuk menampilkan detail reservasi	✓
Melihat notifikasi	Klik <i>icon</i> notifikasi pada halaman <i>home</i>	✓
Melakukan <i>feedback</i>	Klik selengkapnya pada halaman <i>home</i>	✓
	Klik <i>icon feedback</i>	✓
	Mengisi <i>form feedback</i> dan <i>upload</i> foto obat pada halaman <i>feedback</i>	✓

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil yang diperoleh, perancangan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi Telkomedika telah memenuhi kriteria yang diharapkan. UI *Style Guideline* yang meliputi palet warna, tipografi, ikonografi, serta tata letak, dirancang untuk menciptakan kesan yang konsisten, intuitif, dan estetis. Hal ini sesuai dengan temuan Huang (2023) yang menunjukkan bahwa pendekatan *design thinking* dapat menghasilkan antarmuka pengguna yang efektif dengan fokus pada kebutuhan pengguna. Perancangan ini memastikan pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi secara nyaman, serta sesuai dengan karakteristik kepribadian *Influence* yang diidentifikasi melalui model DISC. Pemilihan warna memainkan peran penting dalam menciptakan kesan positif terhadap pengguna. Warna merah yang digunakan dalam aplikasi diasosiasikan dengan energi, keberanian, dan pengambilan keputusan cepat, yang memperkuat identitas Telkomedika sebagai layanan kesehatan yang profesional dan dinamis. Penggunaan warna putih, yang melambangkan kesucian dan kebersihan, memperkuat suasana tenang dan nyaman selama interaksi pengguna dengan aplikasi, seperti yang disarankan oleh Cerrato (2012). Tipografi yang dipilih, seperti font *Poppins*, berfungsi untuk menciptakan kesan ramah dan ceria, mendukung karakteristik pengguna *Influence* yang ceria dan mudah bersosialisasi. Penelitian oleh Qi & Xue (2020) mendukung pentingnya elemen visual seperti tipografi dalam menciptakan pengalaman emosional yang lebih baik bagi pengguna.

Bentuk yang digunakan dalam aplikasi, seperti lingkaran tanpa sudut tajam, memberikan kesan fleksibilitas dan keterbukaan. Desain ini mencerminkan tipe kepribadian *Influence* yang ramah dan suka berinteraksi. Penelitian oleh Sarsam & Al-Samarraie (2018) menekankan bahwa mempertimbangkan kepribadian pengguna dalam desain antarmuka dapat meningkatkan efektivitas interaksi. Bentuk yang ramah dan tata letak yang terstruktur dengan baik memudahkan pengguna untuk bernavigasi di aplikasi, meminimalkan kebingungan, dan meningkatkan efisiensi penggunaan. Tata letak yang bersih dan rapi juga mendukung pengguna dalam menemukan fitur yang mereka butuhkan dengan cepat, selaras dengan prinsip *user-centered design* yang direkomendasikan oleh Huang (2023).

Pengujian *high fidelity* yang dilakukan menggunakan alat seperti *maze* dengan metode *Single Ease Question* menunjukkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan intuitif. Hasil uji coba menunjukkan bahwa mayoritas tugas dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat, dengan skor SEQ yang memadai. Proses ini membuktikan bahwa pengguna dapat dengan cepat mendaftar akun, login, reset password, hingga melakukan reservasi dan memberikan umpan balik. Studi oleh Fang *et al.* (2017) juga menekankan pentingnya daya tarik visual dan kemudahan penggunaan untuk meningkatkan keterlibatan pengguna pada aplikasi *mobile*. Hasil pengujian *User Acceptance Testing* (UAT) menunjukkan bahwa pengguna menerima implementasi fitur-fitur utama aplikasi, seperti registrasi akun, login, reset password, dan reservasi. Tidak ada alur tugas yang ditolak oleh pengguna, menandakan bahwa aplikasi Telkomedika siap untuk diterapkan dalam skala yang lebih luas. Hal ini sejalan dengan penelitian Sarsam & Al-Samarraie (2018) yang menunjukkan bahwa desain antarmuka yang disesuaikan dengan kepribadian pengguna dapat meningkatkan penerimaan dan interaksi yang lebih efektif.

Dari hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perancangan UI dan UX aplikasi Telkomedika menggunakan metode *design thinking* dan mempertimbangkan tipe kepribadian *Influence* dari model

DISC terbukti efektif dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Pemilihan warna, tipografi, bentuk, dan tata letak yang sesuai telah mendukung interaksi yang ramah dan intuitif. Hasil pengujian *high fidelity* dan UAT menunjukkan bahwa aplikasi ini siap untuk diterapkan secara lebih luas, memenuhi kebutuhan pengguna, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka. Penelitian oleh Huang (2023), Qi & Xue (2020), serta Sarsam & Al-Samarraie (2018) menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan pengguna tidak lepas dari penerapan *design thinking* yang berfokus pada empati pengguna dan penggunaan elemen visual yang efektif. Hasil ini memberikan dasar yang kuat bagi Telkomedika untuk terus berkembang dan meningkatkan pengalaman pengguna lebih lanjut di masa mendatang.

#### 4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, perancangan Aplikasi Telkomedika dengan mempertimbangkan tipe kepribadian DISC yang merupakan tipe *Influence* menggunakan metode design thinking menunjukkan bahwa pemahaman mendalam terhadap karakteristik pengguna dan penerapan style guideline yang sesuai dapat menghasilkan desain yang cocok dengan preferensi pengguna yang memiliki tipe kepribadian *influence*. Hasil pengujian terhadap *prototype* desain menunjukkan bahwa setelah penyesuaian dengan tipe kepribadian *influence* dan menggunakan metode usability testing dengan pengukuran SEQ, aplikasi mendapatkan skor 6,45, mengindikasikan bahwa pengguna dapat dengan mudah memahami tampilan desain dan alur tugas yang disediakan.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Saya menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua dan saudara-saudara, serta untuk dosen pembimbing, keluarga, dan teman-teman yang sudah membantu, mendoakan, mendorong, dan bekerja sama dengan saya dalam penelitian ini. Dukungan ini sangat berarti dalam memudahkan perjalanan dan mencapai hasil yang signifikan.

#### 6. Daftar Pustaka

- Cerrato, H. (2012). *Triad color scheme: The meaning of colors*.
- Fang, J., Zhao, Z., Wen, C., & Wang, R. (2017). Design and performance attributes driving mobile travel application engagement. *International Journal of Information Management*, 37, 269–283. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.003>
- Fatwa, A., & Candra, M. (2022). Penerapan metode design thinking dalam rancang prototipe aplikasi berbasis web sistem peminjaman dokumen arsip di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.
- Gibbons, S. (2022). Design thinking 101. Retrieved from <https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>
- Goni, C. K. E., Opod, H., & David, L. (2016). Gambaran kepribadian berdasarkan tes DISC mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado semester 1 tahun 2016.
- Hidayat, R., & Tanzikisma, N. (2022). Behavior Counseling Application Design Using Disc Method (Dominant, Influence, Steady, Compliance) Web-Based In Bandung's Holistic Development Community. *RISTEC: Research in Information Systems and Technology*, 3(2), 100-125.

- Huang, C. (2023). Effects of design thinking on learning user experience and *User interface design. Usability and User Experience*. <https://doi.org/10.54941/ahfe1003198>
- Huriyatunnisa, A. (2022). Penerapan adaptasi teknologi bagi guru sekolah dasar dalam menunjang pembelajaran dalam jaringan (daring) di masa pandemi. *Jurnal Basicedu*, 6(2), 3163–3173. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i2.2548>
- Jamilah, Y. S., & Padmasari, A. C. (n.d.). Perancangan user interface dan user experience aplikasi Say.co. Retrieved from <https://ojs.unm.ac.id/tanra/>
- Kurnia, R. S., & Pujiarti, B. (2022). Perancangan user interface dan user experience adaptive mobile learning untuk siswa sekolah menengah. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 3(4), 430–437. <https://doi.org/10.47065/josyc.v3i4.2085>
- Maharani, L., Adriyanto, A. R., & Utama, J. (n.d.). Jurnal Desain Komunikasi Kreatif Media Edukasi sebagai pengenalan tentang Domba Garut. <https://doi.org/10.35134/judikatif.v4i2>
- Perdana, I., Santosa, P. I., Setiawan, N. A., & Wimbari, S. (2021). Confirmation of personality types using visual evoked potential with user interface design stimulus. *Journal of Computer Science*, 17(11), 1138–1146. <https://doi.org/10.3844/JCSSP.2021.1138.1146>
- Puspitaningrum, D. N., Perdana, I., & Utama, N. I. (2023). Redesign UI/UX website Open Library Telkom University berdasarkan tipe kepribadian Influence dengan metode design thinking. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 4(3), 1874–1886. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.425>
- Qi, W., & Xue, J. (2020). Visual design of smartphone app interface based on user experience. *Computer-aided Design and Applications*, 17, 89–99. <https://doi.org/10.14733/cadaps.2020.s2.89-99>
- Rahmawati Purwaningrum, A., & Yastuti Madrah, M. (2021). Digitalisasi layanan kesehatan dalam perspektif Islam. Retrieved from <https://www.beritasatu.com>
- Salim, F. (2024). Perancangan UI/UX Aplikasi Pencari Tempat Gym Berbasis Mobile dengan Menggunakan Metode Design Thinking. *Informatech: Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer*, 1(2), 1-11. <https://doi.org/10.69533/d18sf726>
- Sarsam, S., & Al-Samarraie, H. (2018). Towards incorporating personality into the design of an interface: A method for facilitating users' interaction with the display. *User Modeling and User-Adapted Interaction*, 28, 75–96. <https://doi.org/10.1007/s11257-018-9201-1>
- Yulianti, D. T., Damayanti, D., & Prastowo, A. T. (2021). Pengembangan Digitalisasi Perawatan Kesehatan Pada Klinik Pratama Sumber Mitra Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 32-39. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v2i2.837>
- Wardy, A., & Djamil, M. (2019). Analisis Profile Kepribadian Menggunakan Disc Yang Mempengaruhi Penyelesaian Studi Mahasiswa Magister Manajemen Umb Kampus Kranggan. *Indikator*, 3(1), 78-90.