

BAB 3

METODOLOGI DESAIN

3.1 Sistematika Perancangan

Perancangan ini menggunakan metode design thinking dengan beberapa pendekatan yaitu *Human Centered Design*, *Usability testing*, dan *User experience*. Metode *Design Thinking* sendiri sebuah pendekatan atau sebuah metode pemecahan masalah yang berfokus kepada kebutuhan dan pengalaman pengguna (*user centered*). Pendekatan ini menekankan proses kreatif dan interaktif untuk menghasilkan sebuah solusi yang inovatif dan relevan. *Design thinking* merupakan sebuah pendekatan inovasi yang dimana menggunakan cara berpikir serta teknik desainer secara teknologi oleh para pengguna sehingga dapat dijadikan sebagai peluang bisnis (Woolery, *Design Thinking Handbook*, 2019). *Design Thinking* sendiri memiliki beberapa tahapan yaitu :

- Emphatize

Tahapan pertama dalam *design thinking* yang bertujuan untuk memahami kebutuhan, perasaan, dan cara berpikir pengguna secara mendalam. Tahapan ini menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan literatur untuk mengumpulkan data. Perancangan ini berfokus ke rumah sakit khususnya rumah sakit Permata Pamulang dan pasien yang berkunjung ke rumah sakit tersebut.

- Define

Tahapan ini menganalisis kembali pernyataan masalah yang terdapat pada tahapan pertama atau *empathize* secara tepat.

- Ideate

Tahap ini peneliti menghasilkan beberapa ide kreatif dan inovatif sebanyak mungkin sebagai solusi pemecahan masalah yang sesuai dengan kebutuhan

pengguna. Dalam tahapan ini peneliti mencari referensi dari berbagai aplikasi rumah sakit yang menjadi sebuah landasan aplikasi rumah sakit permata Pamulang.

- **Prototype**

Tahapan yang bertujuan untuk membuat ide yang sudah ditemukan menjadi sebuah prototipe aplikasi rumah sakit permata pamulang versi awal atau sederhana agar dapat diuji dan dievaluasi oleh pengguna.

- **Test**

Tahapan terakhir adalah tahapan uji coba dari prototipe rumah sakit permata pamulang, yang akan diuji dan dievaluasi oleh para pengguna serta mengalami peningkatan sesuai dengan kepuasan dan respon dari pengguna. Tahapan ini juga menjadi hasil akhir dari prototipe/produk yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3.2 Metode Pencarian Data

Penelitian ini menggunakan metode campuran yang berdasarkan pada metode kualitatif dan design thinking. Karena UI/UX itu erat kaitannya dengan persepsi, kepuasan, dan kenyamanan pengguna, pendekatan kualitatif sangat pas karena metodenya dengan cara wawancara, observasi langsung.

Metode pengumpulan yang peneliti pakai adalah :

- **Wawancara**

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang valid terkait dengan penggunaan website dan implementasi pengembangan website ke aplikasi serta apa saja yang menjadi fitur tambahan jika terealisasikan ke aplikasi layanan tersebut. Berdasarkan para pengguna atau pasien yang pernah mengunjungi Rumah Sakit Permata Pamulang

Tabel 3. 1 Hasil Wawancara

Nama	Rangkuman Inti Pertanyaan	Rangkuman Hasil Jawaban
------	---------------------------	-------------------------

<p>Giovanus</p>	<p>Seberapa Efisien Halaman Website RS Permata Pamulang untuk mendaftar ?</p> <p>Apakah Informasi seperti jadwal dokter dan lainnya mudah ditemukan dan selalu diperbaharui menurut anda ?</p>	<p>menurut saya sudah cukup efisien halaman website nya untuk mendaftar. Tersedia pilihan untuk dokter jenis apa dan spesialis apa</p> <p>informasi seperti jadwal dokter, mudah untuk ditemukan.</p> <p>Menurut saya dengan jadwal dokter seperti ini, sudah cukup jelas menggambarkan jam brapa dokter buka praktek dan saya asumsikan dia diperbaharui setiap saat</p>
<p>Nicolas</p>	<p>Seberapa Efisien Halaman Website RS Permata Pamulang untuk mendaftar ?</p> <p>Apakah Informasi seperti jadwal dokter dan lainnya mudah ditemukan dan selalu diperbaharui menurut anda ?</p>	<p>Tidak terlalu efisien, kenapa? karena untuk search bar tidak ada, padahal itu sangat penting untuk mencari informasi yang ada dihalaman web, belum lagi isi web yang singkat.</p> <p>Untuk jadwalnya sendiri sudah terjadwal dengan data terbaru, dan untuk dokternya sendiri juga sudah tertera diprofilnya</p>

- Kuesioner

Kuesioner disebarikan kepada pasien rumah sakit untuk menggali informasi mengenai pengalaman mereka saat mengakses layanan rumah sakit secara manual dan harapan terhadap aplikasi mobile.

Hasil kuesioner yang telah dikumpulkan berdasarkan umur masih terlihat lebih banyak anak muda yang menggunakan website untuk mendaftarkan keluarga atau dirinya sendiri. Untuk berdasarkan seberapa efisien terlihat rata antara efisien dan kurang efisien, karena tidak adanya fitur pencaharian yang terdapat di *website* RS Permata Pamulang sendiri mengakibatkan mencari informasi sendiri kurang efektif. Untuk fitur sendiri hanya ada fitur pendaftaran dokter saja.

Untuk beberapa tanggapan yang menggunakan lisan

Memiliki kesimpulan jawaban :

1. Menurut anda apakah ada kekurangan terkait RS Permata Pamulang ?
 - kurang dalam admin, informasi kurang atau lambat, dan perlu meningkatkan keaktifan dalam media sosial
2. Menurut anda, apa yang bisa membuat aplikasi rumah sakit lebih nyaman dan mudah digunakan ?
 - Aplikasi harus cepat diakses, respon cepat, memiliki rekam medis, dan navigasi yang jelas.
3. Jika tersedia aplikasi mobile dari rumah sakit Permata Pamulang ini, fitur apa yang paling anda harapkan?
 - Fitur pencarian, dan fitur antrian jika bisa, ada fitur pendaftaran online dan antrean digital, fitur konsultasi online
4. Apakah tanggapan anda jika RS Permata Pamulang mendapatkan aplikasi mobile sebagai pengganti website ?
 - dengan rata-rata jawaban setuju, tapi tetap harus pastikan aplikasinya ringan dan tidak ribet, dan semua informasi dan layanan yang ada di website juga tersedia di aplikasi.

- Observasi Lapangan

Pengamatan langsung terhadap alur pelayanan di Rumah Sakit Permata Pamulang dilakukan untuk memahami proses bisnis yang berjalan, terutama pada proses yang bisa diotomatisasi melalui aplikasi.

3.3 Analisis Data

Perancangan ini mengambil data dari berbagai sumber untuk mendukung hasil dari perancangan ini yaitu observasi, analisis komeptitor, dan ringkasan data.

3.3.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan mengunjungi beberapa rumah sakit yang sekaligus menjadi kompetitor dalam hal aplikasi layanannya. Observasi beberapa rumah sakit seperti Buah Hati Ciputat, RSUD Tangsel Pamulang, Rumah sakit Premiere Bintaro, dan Rumah sakit Vitalaya. Berdasarkan rumah sakit tersebut yang terdapat aplikasinya yaitu Rumah sakit Premier Bintaro, dan Rumah sakit Buah hati.



Gambar 3. 1 Rumah Sakit Permata Pamulang

Rumah Sakit Permata Pamulang sendiri terdapat di Pamulang kota Tangerang Selatan dengan fasilitas yang lumayan lengkap dan masuk

golongan menengah ke atas. Untuk golongan tersendiri RS Permata Pamulang mendapatkan golongan kelas C yang terdiri dari pelayanan spesialis dasar, rawat jalan, rawat inap, IGD 24 jam dan laboratorium, radiologi yang cocok sebagai rujukan setempat.

Dalam hal perbandingan layanan dengan RSUD Tangsel Pamulang sendiri memiliki golongan yang sama yaitu kelas C tetapi sedang dalam peningkatan ke B. Untuk fasilitas layanannya sendiri cukup lengkap seperti IGD & triase maternal 24 jam, poliklinik umum dan spesialis, rawat inap anak, ICU, PICU, penyakit dalam, nifas, isolasi COVID-19, laboratorium 24 jam, radiologi, dan farmasi. Untuk layanan sendiri kedua rumah sakit ini memadai walaupun hanya menggunakan website sebagai sarana pendaftaran dan tidak menggunakan aplikasi.

Untuk rumah sakit yang menggunakan aplikasi sebagai referensi dan kompetitornya rumah sakit premier Bintaro atau Buah hati sudah terprogram dengan baik dan bisa menghemat waktu dalam mendaftar dan registrasi dokter.

3.3.2 Analisis Kompetitor

Tabel 3. 2 analisis Aspek Rumah Sakit

Aspek	RSU Tangsel Pamulang	RSIA Vitalaya	Buah Hati	RS Premier Bintaro
Status & Kelas	Pemerintah, Tipe C, sedang upgrade ke B	Swasta, RSIA, C	Swasta, RSIA, BPJS	Swasta, Umum Tipe B
Poli Spesialis	29 poli + ICU/NICU/PICU	Umum, Anak, Kebidanan & Kandungan	Obgyn, Pediatri, THT, Bedah, Gigi	17+ spesialis termasuk Ortopedi, Kardiologi, Onkologi

IGD 24 Jam	lengkap & maternal triage	tersedia	tersedia + bedah kecil	tersedia
Penunjang Medis	Lab 24 jam, Radiologi, Farmasi, Cuci Darah	Lab, Radiologi, Apotek, USG, Ambulans	Lab, Radiologi, Apotek, HCU, USG	Lab, Radiologi (MRI, CT-Scan, Mammografi), Rehabilitasi
Kapasitas & Fasilitas	120–220+ kamar, target 700–1.000 pasien/hari, gedung baru 8 lantai	Kamar inap & pendaftaran online	Kamar rawat inap & ruang bersalin	VVIP/VIP/I/II/III, ICU, PICU, NICU, HCU
Asuransi/BPJS	BPJS & asuransi lain	BPJS & swasta	BPJS & swasta	BPJS, asuransi swasta, promo Mandiri/BCA
Pendaftaran Online	Sistem antrian online resmi menggunakan website	Booking via HelloSehat & Okadoc	Online + telekonsultasi	Booking telp/WA

Tabel 3. 3 Aspek UI/UX

Aspek	RSU Tangsel Pamulang	RSIA Vitalaya	Buah Hati	RS Premier Bintaro
Tampilan Visual	Sederhana, warna dominan biru-putih	Cukup modern tapi terkesan kaku	Sederhana, dominan warna pink/soft	Modern, profesional
Responsivitas	tidak ada aplikasi mobile	Website lambat	Website ringan	Sangat responsif, baik di desktop dan mobile

		diakses dari mobile		
Navigasi	Jelas, menu utama mudah ditemukan	Navigasi cukup rumit dan kurang intuitif	Navigasi sederhana tapi terbatas	Navigasi sangat baik, menu terstruktur jelas
Akses Informasi	Jadwal dokter tersedia, tapi tidak lengkap	Jadwal dan layanan kadang tidak update	Informasi dokter	Informasi lengkap dan terstruktur baik
Mobile APP	Sudah & Menggunakan WhatsApp	Tidak ada	Tidak ada	Tersedia & Menggunakan WhatsApp
UX	Dasar dan informatif	Kurang nyaman	Minimal dan cukup informatif	Lengkap, nyaman, user-centric

Tabel 3. 4 Analisis APP pembeding

Aspek	Halodoc	RS Premier Bintaro
Jenis Aplikasi	Platform layanan kesehatan umum	Aplikasi khusus RS Premier Bintaro
Cakupan Rumah Sakit	Banyak RS mitra	Hanya RS Premier Bintaro
Pendaftaran Rawat Jalan	Bisa booking ke RS mitra tertentu	Booking online dengan pilih dokter & waktu
Antrean Online	Untuk beberapa RS mitra	Nomor antrean langsung dari aplikasi

Konsultasi Online	Video call/chat dokter	Tidak tersedia karena menggunakan whatsapp
Hasil Lab & Radiologi	Tidak semua RS mitra	Cek hasil lab & resume medis
Pembayaran Online	Digital wallet, kartu, transfer	Transfer bank, e-payment
Info Jadwal Dokter	Ada untuk semua mitra RS	Update harian di aplikasi
Obat & Apotek Online	Pesan & antar obat ke rumah	Info obat & pembelian langsung ke RS

3.3.3 Ringkasan Data

Berdasarkan analisis dari studi literatur, observasi, wawancara dan kuesioner, beberapa hal terkait dengan layanan beberapa kali muncul khususnya dalam hal efisiensi dan implementasi dari website ke aplikasi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa RS Permata Pamulang dan RSU Tangsel belum memiliki aplikasi mobile, meski fasilitasnya cukup lengkap. Sebaliknya, RS Buah Hati dan RS Premier Bintaro sudah menggunakan aplikasi untuk pendaftaran dan layanan digital lainnya. Wawancara dengan pengguna menyatakan website RS Permata cukup informatif, namun desainnya masih bisa disederhanakan. Mereka menyambut baik jika RS Permata mengembangkan aplikasi mobile. Oleh karena itu, pengembangan UI/UX aplikasi mobile untuk RS Permata menjadi penting agar pelayanan lebih efisien dan dapat bersaing secara digital.

3.4 Kesimpulan Hasil Analisis

RS Permata Pamulang berpotensi besar untuk melakukan transformasi digital melalui pengembangan aplikasi mobile dengan fokus pada UI/UX yang tepat. Meskipun sudah memiliki fasilitas dasar yang memadai (IGD 24 jam, rawat inap,

laboratorium, dan spesialis dasar), digitalisasi layanan seperti pendaftaran dokter, antrean online, informasi jadwal, dan notifikasi medis akan sangat meningkatkan nilai tambah rumah sakit.

Saat ini, RS Permata Pamulang, yang setara dengan RSU Tangsel (keduanya kelas C), tertinggal dalam hal fasilitas tambahan dan digitalisasi layanan dibandingkan kompetitornya. RS Buah Hati telah menyediakan pendaftaran digital, dan RS Premier Bintaro bahkan menawarkan layanan eksklusif serta aplikasi modern yang terintegrasi penuh dengan sistem rumah sakit. Ini menempatkan RS Permata Pamulang di posisi yang mengharuskan mereka untuk segera beradaptasi; para pesaingnya sudah lebih maju secara digital, dan pengguna pun semakin mengharapkan layanan berbasis aplikasi.

Berdasarkan wawancara dan observasi, pengguna RS Permata Pamulang sudah melek digital dan terbiasa menggunakan website. Mereka mengharapkan kecepatan dan kemudahan akses informasi. Meskipun fitur pencarian dan jadwal dokter sudah cukup membantu, ada masukan mengenai tombol "fix button" yang dianggap kurang intuitif. Ini menunjukkan bahwa prioritas utama pengguna adalah antarmuka yang sederhana, cepat diakses, dan tidak membingungkan. Ada juga harapan besar untuk memiliki aplikasi mobile agar proses pendaftaran dan informasi layanan menjadi lebih efisien, terutama bagi pasien tetap atau rujukan lokal.

RS Permata Pamulang dapat meningkatkan daya saingnya melalui transformasi digital. Pengembangan UI/UX aplikasi mobile yang berdasarkan pendekatan Design Thinking adalah solusi strategis untuk memenuhi kebutuhan pengguna, mengurangi kesenjangan digital dengan pesaing, dan memperkuat posisi rumah sakit di era layanan kesehatan yang semakin mengandalkan teknologi.

3.5 Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah yang dihadapi RS Permata Pamulang terletak pada perlunya transformasi digital melalui pengembangan aplikasi mobile dengan pendekatan UI/UX yang tepat. Meskipun memiliki fasilitas dasar yang memadai seperti IGD 24 jam, rawat inap, laboratorium, dan layanan spesialis, RS Permata masih tertinggal dalam hal digitalisasi dibandingkan dengan kompetitornya seperti

RS Buah Hati dan RS Premier Bintaro yang telah menyediakan aplikasi pendaftaran dan informasi layanan secara digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa RS Permata berada dalam posisi yang kritis, karena di satu sisi berada di kelas rumah sakit yang sama dengan RSU Tangel, namun belum mampu mengimbangi perkembangan teknologi layanan rumah sakit lainnya.

Solusi utama adalah membuat aplikasi mobile berbasis Android/iOS yang didesain dengan prinsip UI/UX modern. Aplikasi ini dapat mencakup fitur:

- Pendaftaran pasien secara online
- Jadwal dokter secara objektif dan dapat dilihat dengan mudah
- Terdapat riwayat otomatis untuk antrian, obat, atau hasil lab
- Profil pasien & histori kunjungan yang berkaitan dengan antrian, obat, hasil lab
- Live chat atau konsultasi online ringan