

## BAB III

### METODOLOGI PERANCANGAN

#### 3.1 Subjek Perancangan

Berikut hasil subjek perancangan yang dilakukan oleh penulis agar sesuai dengan segmentasi sebagai berikut:

##### 1) Geografis:

- Primer : Kota Depok
- Sekunder : Jakarta Selatan & Jakarta Timur.

Pemilihan wilayah primer berdasarkan lokasi klinik yang berada di Margonda, Depok, dengan cakupan pelayanan di sekitar pusat kota. Wilayah sekunder mencakup area yang masih terjangkau agar pasien memiliki fleksibilitas untuk datang ke lokasi sesuai kebutuhan.

##### 2) Demografis:

- Usia : 18-40 tahun.
- Status Economy Social (SES) : B-A
- Pendidikan : SMA-Pekerja.

Berdasarkan observasi di lapangan, mayoritas pasien klinik berusia antara 18 hingga 40 tahun. Kelompok di luar rentang ini masuk dalam kategori sekunder. Penentuan *Status Economy Social* menengah hingga atas dikarenakan penulis menentukan pada rentang umur yang sudah memiliki kartu tanda penduduk atau kartu identitas saat mendaftarkan diri sebagai pasien.

Serta harga yang ditawarkan pada pelayanan klinik selaras dengan *Status Economy Social* menyesuaikan dengan jenis pelayanan yang ditawarkan oleh klinik adalah layanan poli unggulan seperti, Poli Gigi, Poli Radiologi, Poli Fisioterapi serta Poli Umum adalah yang sering dikunjungi oleh pasien. Segmentasi ini memastikan aplikasi dapat memenuhi kebutuhan utama target pengguna, baik dari segi kemudahan akses maupun efektivitas pelayanan.

## 3.2 Metode dan Prosedur Perancangan

Dalam merancang Aplikasi UI/UX untuk Klinik Raditya Medical Center, penulis menggunakan pendekatan *Design Thinking*, sebagaimana dijelaskan dalam buku "*Change by Design*" oleh Tim Brown (2009), adalah sebuah pendekatan inovatif untuk memecahkan masalah utama dengan berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengguna dan iterasi desain yang berkelanjutan.

Proses *Design Thinking* terbagi menjadi lima tahapan utama yaitu *Empathize*, dimana penulis akan melakukan wawancara serta pembagian kuesioner kepada pasien & calon pasien. *Define* membuat perencanaan fitur dan kegunaan pada aplikasi. *Ideate* memasuki tahap *brainstorming* untuk mengumpulkan ide-ide baru. *Prototype* dilakukannya perancangan pada aplikasi serta pembentukannya fitur. dan *Test* dilaksanakannya uji coba secara public dan inti.

Hasil perancangan diintegrasikan dengan sistem klinik yang ada, termasuk memastikan kompatibilitas dengan platform SatuSehat demi mematuhi regulasi Kementerian Kesehatan, seperti yang diatur dalam Permenkes No. 20 Tahun 2019 dan Surat Edaran No. HK.02.01/MENKES/1030/2023 mengenai penerapan Rekam Medis Elektronik dan *Telemedicine*. Metodologi ini memastikan bahwa desain aplikasi tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga intuitif, efisien, serta dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Klinik Raditya Medical Center. Berikut tahapan Design Thinking yang dijabarkan.

### 3.2.1 *Empathize*

Tahap ke-1 yaitu melakukan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada wawancara narasumber dan observasi langsung ke klinik untuk mengumpulkan fakta & data lapangan. Penulis melakukan ini untuk mencari masalah dari klinik saat menangani pasien baik secara langsung maupun melalui *telemedicine*. Di sini, penulis mencoba memahami perasaan dan kebutuhan pasien & tim medis.

### **3.2.2 Define**

Setelah mengumpulkan Data Kualitatif & Kuantitatif, Tahap kedua dilakukan oleh penulis adalah menentukan masalah utama yang harus dilakukan. Dengan menggunakan data kuantitatif dari kuesioner, penulis bisa merumuskan masalah yang lebih detail, seperti cara membuat pendaftaran *online* atau meningkatkan pengalaman pengguna dengan fitur konsultasi jarak jauh.

### **3.2.3 Ideate**

Pada Tahap ke-3, penulis melakukan *brainstorming* untuk berbagai solusi potensial untuk masalah yang telah ditentukan. Oleh karena itulah *Telemedicine* yang dirancang dalam bentuk aplikasi dapat memanfaatkan gagasan ini untuk membangun fitur pendaftaran digital yang lebih cepat, sistem pengingat obat, atau antarmuka yang mudah digunakan untuk konsultasi jarak jauh.

### **3.2.4 Prototype**

Selanjutnya di Tahap ke-4, Hasil ide yang telah dibentuk menjadi konsep besar dibuatlah menjadi *Prototype*. Sebuah *wireframe* aplikasi *UI/UX* dibuat untuk mengintegrasikan fitur yang diinginkan, seperti sistem perjanjian konsultasi *online*, rekam medis *digital*, dan fitur lainnya. Lalu, akan di uji coba pada pengguna awal untuk memastikan bahwa solusi yang dibuat dapat memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.

### **3.2.5 Testing**

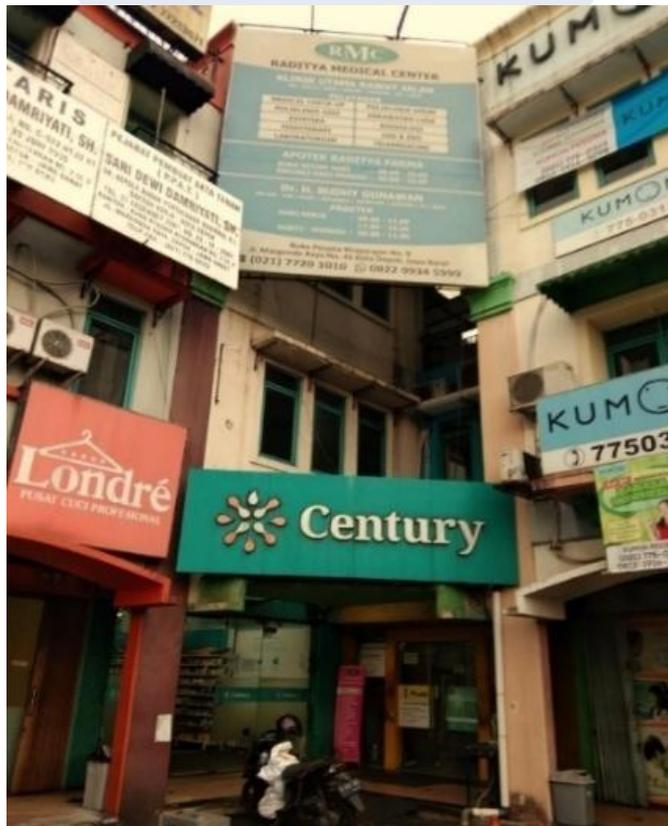
Pada tahap terakhir, pengujian *Prototype* dilakukan oleh pengguna dan mereka memberikan *feedback*. Uji Coba yang dilakukan berawal dari mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif dari pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi. *Feedback* ini digunakan untuk memperbaiki desain dan mengulangi proses iterasi hingga aplikasi memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

### 3.3 Teknik dan Prosedur Perancangan

Langkah yang dilakukan saat merancang Aplikasi UI/UX yaitu meneliti permasalahan pada klinik serta mengumpulkan data secara bertahap mulai dari Observasi ke Klinik, melakukan Wawancara untuk mengetahui permasalahan inti dari topik yang dibawa, dilanjutkan dengan Kuesioner untuk mengetahui seberapa banyak pasien yang mempunyai faktor kendala saat ingin melakukan konsultasi.

#### 3.3.1 Observasi

Pada tahap awal yang dilakukan oleh penulis adalah mengunjungi Klinik Raditya Medical Center yang berlokasi di Margonda, Depok, Jawa Barat. Hal ini dilakukan sebagai penelitian awal mengenai masalah pasien dan juga rekam medis yang dilakukan oleh tenaga medis di Raditya Medical Center.



Gambar 3.1 Raditya Medical Center

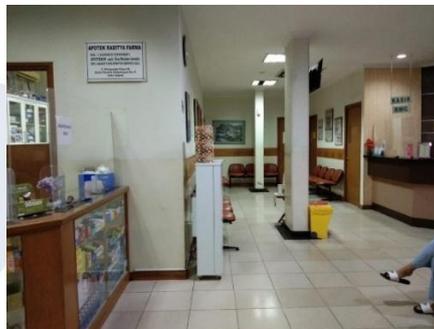
### 3.3.1.1 Pengamatan Berperan Serta

Penulis akan melakukan pendaftaran ke resepsionis yang dimana akan diminta data pribadi saat ingin mendaftarkan diri menjadi pasien Raditya Medical Center, setelah melakukan pendaftaran penulis akan diarahkan ke Ruang Dokter.



Gambar 3.2 Ruang Antri & Ruang Dokter Raditya Medical Center

Lalu akan dilakukanlah sesi konsultasi secara tatap muka, dokter akan menganalisa penyakit berdasarkan beberapa pertanyaan. Setelah sesi konsultasi berakhir, penulis akan diberi selembar kertas detail obat-obat apa saja yang dibutuhkan.



Gambar 3.3 Apotek Raditya Medical Center

Oleh karena itu, penulis mendatangi resepsionis obat dan memberi ke tim medis pengelola obat, dan dilanjutkan dengan transaksi pembayaran melalui resepsionis utama. Setelah menunggu 15 menit, penulis akan dipanggil oleh salah satu karyawan dan obat sudah diterima dengan baik. Hal ini dilakukan agar seluruh peristiwa yang terjadi diamati dengan baik dan diperoleh data sebanyak mungkin.

### 3.3.1.2 Pengamatan Deskriptif

Penulis sudah mengunjungi klinik dengan tujuan menganalisis suasana tempat, alur kerja tim medis dan interaksi antar pasien ke tenaga medis dan juga dokter. Tujuan pada pengamatan yaitu mengenal lebih tentang klinik serta hal yang dihadapi pengguna seperti pasien & tim medis. Oleh karena itu, penulis harus mengenali tempat serta tim medis & pasien agar sesuai arah tujuan dalam melakukan Perancangan Aplikasi UI/UX untuk Klinik Raditya Medical Center.

### 3.3.2 Wawancara

Tahap kedua yang dilakukan oleh penulis yaitu melakukan wawancara kepada tim medis, hal ini dilakukan dengan mengenal Klinik Raditya Medical Center secara deskriptif dan juga berpengalaman. Penulis sudah melakukan temu janji serta mendapatkan pemahaman mengenai *Telemedicine* sebagai landasan utama dengan dirancangnya sebuah Aplikasi UI/UX.

#### 3.3.3.1 Wawancara Kepada Kepala Bidang Pelayanan Medis

Narasumber dari tujuannya perancangan Aplikasi UI/UX berbasis *Telemedicine* ini adalah Ns. Nila Indrayati, M.Kep., ETN. yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pelayanan Medis. Dalam proses wawancara penulis menyediakan pertanyaan yang terkait pada topik yang dibawah yaitu:

1. Apa yang melatarbelakangi kebutuhan akan media informasi interaktif di Klinik Raditya Medical Center?
2. Fitur atau fungsi apa yang dokter harapkan ada dalam media informasi ini untuk mempermudah pelayanan bagi pasien?
3. Menurut Dokter, bagaimana cara terbaik untuk menyajikan informasi yang mudah dipahami oleh semua pasien, terlepas dari latar belakang pendidikan atau usia?

4. Apakah Dokter memiliki preferensi teknologi tertentu yang harus digunakan dalam perancangan media ini?
5. Apa manfaat jangka panjang yang Dokter harapkan dari penerapan media informasi interaktif ini bagi Klinik?

### 3.3.3.2 Wawancara Kepada Ahli UI/UX

Tujuan dari wawancara yang dilakukan adalah sebagai petunjuk saat merancang tampilan aplikasi serta menentukan kebutuhan pengguna. Narasumber dari wawancara ini adalah Johanna Philisca C. S., S.Ds. yang merupakan seorang ahli Desainer yang berfokus di UI/UX. Dalam proses wawancara penulis menyediakan pertanyaan yang terkait pada topik yang dibawah yaitu:

1. Bagaimana cara untuk merancang desain agar sesuai dengan kebutuhan pasien dari berbagai usia?
2. Elemen apa yang paling penting dalam meningkatkan user experience pada aplikasi *telemedicine*?
3. Bagaimana prinsip UI yang bagus? serta bisa diterapkan untuk aplikasi yang ramah pengguna bagi kalangan pasien. Terutama belum terbiasa dengan teknologi?
4. Bagaimana cara terbaik untuk mengumpulkan dan menerapkan *feedback* dari pengguna dalam aplikasi kesehatan?

### 3.3.3 Kuesioner

Tahap ke-3 yang dilakukan oleh penulis adalah menyediakan Kuesioner menggunakan Metode *Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2020). teknik ini memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel, tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut serta Metode *Random Sampling* juga diketahui sebagai teknik pengambilan sampel secara acak tanpa melihat strata yang terdapat dalam populasi yang ditujukan kepada masyarakat Depok & Jakarta.

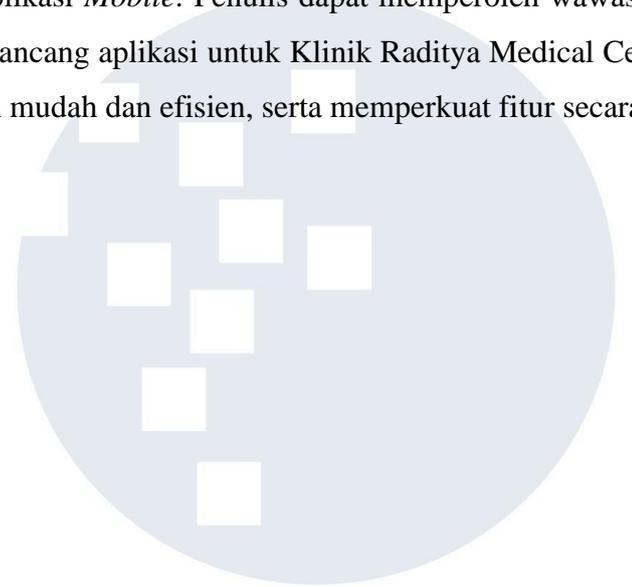
Kuesioner ini disebarluaskan kepada pasien yang berusia 18 hingga 40 tahun yang sudah memiliki identitas dan pernah melakukan konsultasi klinik serta kendala pasien saat mengunjungi klinik. Tujuan utama dari pengumpulan data yang dilakukan, adalah untuk mengetahui keberadaan pasien saat membeli obat, berapa lama saat melakukan konsultasi serta konsumsi obat, dan kendala apa saja saat ingin mengunjungi klinik.

Berikut pertanyaan yang penulis sediakan di dalam kuesioner:

1. Nama
2. Usia
3. Domisili
4. Pekerjaan
5. Total pengeluaran untuk sekali pengobatan
6. Pernah Mendengar atau Mengetahui Raditya Medical Center?
7. Dari Mana mengetahui atau mendengar mengenai klinik ini?
8. Seberapa rutin melakukan berobat ke Klinik?
9. Penyakit apa yang sering di derita?
10. Berapa banyak obat yang dibutuhkan setelah pengecekan oleh Dokter?
11. Media apa yang sering dijumpai, jika ingin berkonsultasi?
12. Media apa yang digunakan saat Konsultasi?
13. Seberapa lama sesi Konsultasi dilakukan?
14. Faktor apa yang menjadi kendala saat ingin melakukan konsultasi?
15. Media apa yang biasanya anda gunakan untuk keseharian?
16. Dimana anda mencari informasi tentang kesehatan?
17. Apakah bersedia untuk di hubungi lebih lanjut? Terutama untuk kepentingan Akademis penulis?

### 3.3.4 Studi Referensi

Hal ini dilakukan untuk pemahaman lebih dalam saat menjalankan rancangan aplikasi UI/UX dari sebuah Klinik Rawat Jalan Umum. Penulis menjalankan studi dengan analisis berbagai *provider telemedicine* yang tersedia di seluruh Indonesia dan juga aplikasi sebagai gambaran utama dalam bentuk Aplikasi *Mobile*. Penulis dapat memperoleh wawasan yang berguna untuk merancang aplikasi untuk Klinik Raditya Medical Center dengan fitur yang lebih mudah dan efisien, serta memperkuat fitur secara keseluruhan.



UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA