

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Terdapat penelitian sebelumnya terkait penggunaan metode *Design Thinking* pada perancangan aplikasi kesehatan. Menurut penelitian dari Stola, penggunaan metode *design thinking* dapat membantu memecahkan masalah dalam hal aplikasi layanan kesehatan. Beberapa masalah yaitu dalam hal pembuatan produk, peningkatan layanan, perkembangan teknologi dan perbaikan manajemen. Dalam perancangan suatu desain aplikasi kesehatan, dibutuhkan pendekatan yang mementingkan kebutuhan pengguna, sehingga metode *Design Thinking dan User Experience* menjadi kebutuhan saat ini [12]

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Altman, penggunaan metode *Design Thinking* pada penelitian perancangan aplikasi kesehatan dapat menghasilkan produk yang dapat digunakan dan diterima dengan baik oleh pengguna. Hasil penelitian akan efektif digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi kesehatan [13].

Metode *Design Thinking* mempunyai peran dalam memberikan fasilitas komunikasi antara peneliti dan pengguna. Tujuan yang akan didapatkan dari komunikasi adalah untuk memberikan kepuasan sesuai yang diharapkan oleh pengguna aplikasi kesehatan [14]. Penggunaan metode *Design thinking* tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi dapat meningkatkan empati seseorang dalam

menghadapi masalah. Empati akan membantu dalam penentuan cara dalam merancang dan menghasilkan produk yang tepat [15]. Sedangkan Kwon memaparkan jika, proses empati yang dilakukan pada design thinking, dapat menemukan kebutuhan yang sesungguhnya dari pengguna [16]. Penyelesaian masalah akan lebih tepat sasaran jika kebutuhan sebenarnya dari pengguna dapat ditemukan.

Menurut penelitian oleh Leonard, metode *Design thinking* dapat digunakan untuk inovasi produk *intangibility*, termasuk dalam inovasi produk digital berupa aplikasi kesehatan [17]. Dalam pengujian kemampuan sistem pemesanan periksa di rumah sakit, dilakukan wawancara dengan pasien yang telah menggunakan aplikasi kesehatan, hasilnya secara efektif dapat memberikan kemudahan pada pasien [18]. Selain memberikan kemudahan, sistem aplikasi kesehatan pada rumah sakit juga mempengaruhi dalam meningkatkan pemasaran suatu rumah sakit[19] .

Pasien yang telah melakukan pemesanan jadwal periksa, terkadang tidak hadir dan tidak memberikan informasi ke pihak Rumah Sakit, menurut studi literatur yang dilakukan oleh Wilson pada tahun 2022, salah satu alasannya adalah pasien lupa jika telah melakukan pemesanan periksa, dan membutuhkan suatu pengingat [20].

Metode lain dalam perancangan suatu aplikasi kesehatan yang berfokus pada pengguna adalah metode UCD (User Centered Design). Menurut penelitian oleh Borosund, UCD memiliki kekurangan dalam efektivitas waktu yaitu lebih lama, dan membutuhkan biaya yang lebih mahal [21]. Metode UCD lebih boros waktu

dan biaya dikarenakan, jika ada masalah dalam salah satu prosesnya, maka akan dilakukan pembuatan ulang dari awal.

Tabel 2 1 Daftar Penelitian Terdahulu

No	Fokus	Metode	Hasil	Referensi
1	Berfokus membahas User experience dan design thinking pada aplikasi layanan kesehatan	<i>Design Thinking Review Paper</i>	Penggunaan Design Thinking pada layanan kesehatan adalah untuk memecahkan masalah dalam hal produk, layanan, teknologi, dan manajemen	(Stola, 2018) [12]
2	Berfokus untuk mengetahui seberapa efektif Design Thinking dapat digunakan pada aplikasi kesehatan	<i>Systematic Review</i>	Design Thinking dapat menghasilkan penelitian yang dapat digunakan, diterima, dan efektif	(Altman, 2018) [13]
3	Berfokus untuk mendapatkan <i>feedback</i> pada aplikasi kesehatan ECHR dengan metode design thinking	Design Thinking	Design Thinking memfasilitasi komunikasi antara pengguna dan peneliti yang bertujuan untuk kepuasan pengguna	(Busse, 2021)[14]
4	Berfokus membahas penggunaan design thinking dalam menyelesaikan masalah	<i>Design Thinking paper review</i>	Penggunaan <i>Design Thinking</i> dapat mengembangkan empati pada suatu masalah	(Elsback, 2018) [15]
5	Berfokus dalam perancangan aplikasi smartphone untuk aplikasi Kesehatan menggunakan metode Design Thinking	<i>Design Thinking</i>	Proses empati dalam design thinking dapat menemukan kebutuhan pengguna yang sebenarnya	Kwon, M., Lee, J., Lee, W., & Jung, H. (2020). [16]
6	Mengetahui efektivitas penggunaan metode <i>Design Thinking</i> pada produk <i>Intangibility</i>	Menggunakan metode <i>Critical Incident Technique (CIT)</i>	Metode design thinking dapat digunakan pada inovasi produk digital	Leonard Przybilla, Kai Klinker, Michael Lang, Maximilian Schreieck, Manuel Wiesche, and Helmut Kremer (2022) [17]
7	Berfokus untuk mengetahui kemampuan efektifitas pemesanan sistem rumah sakit dalam	Melakukan interview dengan pasien setelah periksa	Sistem dapat efektif membantu memprioritaskan pasien sesuai dengan urgensitas pasien	K. Booyse, O. Swart, J. Gouws, dan R. Duvenage (2020) [18]

	memprioritaskan pasien	(<i>retrospective analysis</i>)		
8	Berfokus mengetahui pengaruh aplikasi kesehatan dalam pemasaran	Perancangan aplikasi mobile rumah sakit	Adanya aplikasi pemesanan periksa secara online memberikan keuntungan secara <i>marketing</i>	T. F. B. Fernandes dan A. Vasconcelos (2020) [19]
9	Berfokus pada penanganan pasien yang tidak datang setelah pemesanan jadwal periksa	Studi Literatur	Pasien membutuhkan suatu pengingat sebelum jadwal periksa	Wilson R, Winnard Y(2022) [20]
10	Berfokus pada desain dan evaluasi aplikasi kesehatan	UCD, Interviews, usability testing, Think aloud	Metode UCD pemborosan waktu dan biaya yang mahal	(Borosund E, 2018) [21]

2.2. Penolokukuran / *Benchmarking*

Aplikasi *mobile* pemesanan periksa Rumah Sakit lainnya ada pada Rumah Sakit Panti Rapih yang masih satu grup manajemen dengan RSSE. Aplikasi ini memiliki fitur pemesanan rawat jalan dan informasi ketersediaan kamar rawat inap[22]. Aplikasi lainnya adalah Aplikasi mySiloam yaitu aplikasi dari Rumah Sakit Siloam, yang dapat digunakan pada seluruh grup Rumah Sakit Siloam di Indonesia. MySiloam memiliki fitur pendaftaran pasien baru, sehingga bagi pasien yang belum memiliki Rekam Medis (RM) cukup melakukan pendaftaran pada aplikasi ini saja[23].

Aplikasi *healthcare* lainnya adalah Halodoc, aplikasi ini tidak terafiliasi pada rumah sakit tertentu saja, tetapi bisa berkerjasama dengan Rumah Sakit Swasta maupun Pemerintah. Aplikasi ini bisa mencari lokasi Rumah Sakit terdekat dari pengguna dan melakukan pendaftaran. Pengguna juga bisa mengetahui perkiraan biaya sebelum memilih untuk mendaftar periksa[24]. RSUP dr. Sardjito memiliki

portal web dan aplikasi yang cukup informatif, pasien bisa mengetahui jumlah pendaftar dan nomor antrian secara realtime. Fitur ini dapat membantu pasien supaya tidak terlalu lama menunggu antrian di rumah sakit, dan bisa mengetahui jadwal periksa dengan pasien yang tidak banyak [25].



Gambar 2 ITampilan pada aplikasi Pantirapihku, MySiloam, dan Halodoc

Sesuai dengan referensi di atas maka dapat disimpulkan jika penggunaan aplikasi mobile pada pemesanan rawat jalan dan rawat inap sudah banyak diimplementasikan oleh Rumah Sakit dan pihak ketiga seperti Halodoc. Penggunaan aplikasi ini dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran, karena dimudahkan maka kepuasan pasien akan meningkat dan ada kemungkinan untuk melakukan periksa ulang ke Rumah Sakit tersebut. Desain aplikasi yang akan dirancang menekankan pada *user experience* sehingga dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Fitur yang dirancang akan memiliki kebaruan seperti fitur alur periksa, fitur antrian, fitur tagihan, dan fitur pengingat minum obat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka penggunaan metode Design Thinking dalam perancangan suatu desain aplikasi menjadi hal yang penting. Design Thinking tidak hanya berfokus pada pengguna, tetapi juga kemampuan dari penyedia layanan.

