

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perkembangan sistem informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan besar di berbagai bidang, mencakup berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor bisnis, pendidikan, dan kesehatan. Digitalisasi telah mengubah cara manusia berinteraksi, berbagi informasi, dan mengelola data, menciptakan dunia yang semakin terhubung dan berbasis data. Selain itu, pembaruan teknologi telah mengubah model tradisional menjadi lebih berbasis teknologi, menciptakan model yang lebih adaptif dan relevan dalam menghadapi tantangan era digital (Sinaga.,2024)

Di sektor kesehatan, digitalisasi tidak hanya digunakan untuk meningkatkan layanan kepada pasien, tetapi juga untuk mendukung efisiensi operasional, termasuk pengelolaan kehadiran karyawan. Penerapan teknologi digital yang dilengkapi dengan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang baik dapat mempermudah adaptasi staf terhadap sistem baru serta meningkatkan akurasi pencatatan data kehadiran (Bond et al., 2023). Pendekatan desain yang berpusat pada pengguna, seperti digital nudging, terbukti efektif dalam mendorong perubahan perilaku positif, termasuk dalam hal kedisiplinan dan penggunaan sistem secara konsisten (Meske et al., 2019). Dalam konteks klinik, antarmuka aplikasi yang intuitif sangat penting untuk memastikan sistem presensi dapat digunakan secara optimal dan mendukung transparansi pencatatan kehadiran staf. Klinik Pratama Dokter Yanti, sebagai institusi layanan kesehatan, berkomitmen untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusianya guna mencapai tujuan organisasi. Tingkat kehadiran pegawai menjadi indikator penting dalam pelaksanaan tugas yang konsisten, yang berdampak langsung pada efektivitas operasional dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti pada Klinik Pratama Dokter Yanti, saat ini Klinik pada cabang Eka Jaya sudah menggunakan mesin Fingerprint, sedangkan Klinik cabang Buluran dan juga Pattimura masih menerapkan sistem presensi secara manual dimana absensi di catat secara manual menggunakan buku. Sistem presensi berbasis mesin fingerprint dan secara manual memiliki beberapa kekurangan. Salah satu masalah utamanya adalah kesulitan dalam mengakses laporan presensi secara cepat. Selain itu, proses rekapitulasi data masih dilakukan secara manual oleh manajemen, yang menjadi tantangan karena

Klinik Pratama Dokter Yanti memiliki tiga cabang. Hal ini menyulitkan manajemen untuk memantau kehadiran pegawai di semua cabang secara efisien dan memakan banyak waktu. Dengan berbagai kendala tersebut, sistem presensi yang ada saat ini belum mampu memberikan efisiensi yang memadai untuk menunjang kegiatan operasional klinik secara optimal.

Solusi untuk permasalahan sistem presensi di Klinik Pratama Dokter Yanti adalah merancang UI/UX yang efektif untuk website dan aplikasi mobile. Website akan dirancang dengan antarmuka sederhana dan intuitif untuk membantu manajemen dan owner klinik dalam memantau serta mengelola data kehadiran secara efisien. Sementara itu, aplikasi mobile untuk pegawai akan memiliki UI/UX yang praktis dan user-friendly, memprioritaskan kemudahan dalam melakukan presensi melalui desain antarmuka yang minimalis dan proses interaksi yang cepat. Kedua platform ini akan dirancang agar saling terhubung, menciptakan sistem presensi yang terintegrasi, modern, dan mudah digunakan oleh semua pihak di klinik.

Dalam mengembangkan sistem presensi, penting untuk memilih pendekatan yang tepat agar hasil yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan pengguna. Beberapa metode yang dapat digunakan antara lain *Design Thinking*, *User-Centered Design (UCD)*, *Double Diamond*, yang masing-masing memiliki keunggulan dan kekurangannya. *Design Thinking* menawarkan proses iteratif yang membantu memahami kebutuhan pengguna secara mendalam melalui tahapan *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*, sedangkan *User-Centered Design (UCD)* menekankan keterlibatan berkelanjutan dari pengguna untuk memastikan solusi yang relevan. Sementara itu, *Double Diamond* mengutamakan eksplorasi masalah sebelum menentukan solusi terbaik. Karena sistem presensi yang akan dikembangkan belum memiliki kebutuhan yang jelas, *Design Thinking* menjadi pilihan terbaik karena kemampuannya mengidentifikasi kebutuhan tersembunyi dan menghasilkan solusi inovatif yang sepenuhnya berpusat pada pengguna.

Metode *Design Thinking* telah terbukti efektif dalam menciptakan solusi yang berpusat pada pengguna melalui proses iteratif yang melibatkan lima tahapan, *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Penerapan metode ini pada aplikasi kesehatan telah membantu meningkatkan aksesibilitas layanan serta pengalaman pengguna yang lebih baik (Kharisma, A.P, et al., 2022). Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pengguna secara mendalam, proses ini dimulai dengan menggali wawasan tentang pengalaman, masalah, dan harapan pengguna agar solusi yang dihasilkan tepat sasaran. Pendekatan iteratif ini diterapkan melalui berbagai tahap, seperti empati, ideasi, pembuatan prototipe,

dan pengujian, sehingga desain UI/UX tidak hanya fungsional tetapi juga intuitif dan memuaskan bagi pengguna (Sari et al., 2020).

Penerapan *Design Thinking* tidak hanya berkontribusi dalam menciptakan solusi yang memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga meningkatkan kemudahan penggunaan dan efektivitas sistem melalui desain yang relevan dan navigasi yang jelas (Dwi Saputra., 2024). Dengan menyesuaikan kebutuhan fungsional dan pengalaman pengguna yang optimal, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas serta memastikan transisi ke teknologi baru berjalan lancar tanpa mengurangi kenyamanan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka penelitian ini mengangkat judul **“PENERAPAN METODE DESIGN THINKING DALAM PENGEMBANGAN ANTARMUKA PENGGUNA APLIKASI PRESENSI KLINIK BERBASIS WEB MOBILE (STUDI KASUS: KLINIK PRATAMA DOKTER YANTI)”**. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat tercipta rancangan sistem yang efektif untuk mendukung pengelolaan manajemen presensi di klinik Pratama Dokter Yanti. Proses yang dilakukan ini merupakan langkah awal dalam keseluruhan proses perancangan sistem.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini berfokus pada perancangan desain UI/UX untuk sistem presensi berbasis mobile dan website yang dapat memenuhi kebutuhan Klinik Pratama Dokter Yanti. Adapun pokok permasalahan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menerapkan tahapan *Design Thinking* secara efektif dalam pengembangan antarmuka pengguna untuk aplikasi presensi berbasis mobile dan website yang sesuai dengan kebutuhan pengguna di Klinik Pratama Dokter Yanti?
2. Bagaimana mengevaluasi rancangan UI/UX dari sistem presensi yang dikembangkan untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan klinik?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendukung pengembangan aplikasi presensi berbasis mobile untuk Klinik Pratama Dokter Yanti. Fokus penelitian ini adalah merancang dan mengevaluasi desain antarmuka pengguna (UI/UX) yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Merancang antarmuka pengguna (UI/UX) yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan pengguna menggunakan metode *Design Thinking* sebagai tahap awal pengembangan aplikasi mobile dan Website.

2. Mengetahui hasil evaluasi desain yang telah dibuat menggunakan tools Maze dan metode *System Usability Scale* untuk memastikan kualitas dan kegunaannya.

1.4. Batasan Masalah

Agar proses analisis dan perancangan dalam penelitian ini dapat terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada pengembangan desain antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) untuk aplikasi presensi yang digunakan di Klinik Pratama Dokter Yanti. Penelitian tidak mencakup implementasi sistem secara teknis menyeluruh maupun integrasi aplikasi ke dalam infrastruktur klinik pada tahap akhir.
2. Evaluasi desain yang dikembangkan dilakukan melalui metode usability testing dengan Maze dan juga menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). Tujuan pengujian ini adalah untuk mengukur efektivitas antarmuka serta memperoleh masukan dari pengguna sebagai dasar perbaikan dan penyempurnaan desain selanjutnya.

1.5. Manfaat Penelitian

Seiring dengan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penerapannya, berikut manfaat penelitian ini:

1. Manfaat akademik
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai penerapan metode *Design Thinking* dalam pengembangan antarmuka pengguna (UI/UX) khususnya untuk aplikasi mobile di bidang kesehatan
2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

 - b. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan desain UI aplikasi presensi berbasis web-mobile yang lebih *user friendly*, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna (user experience)
 - c. Pada kebutuhan pengguna diharapkan dapat mempermudah interaksi karyawan dengan aplikasi presensi, mendukung efisiensi kerja, serta

menjadi dasar untuk pengembangan fitur pemantauan kehadiran staf secara real-time oleh manajemen klinik di masa depan