

## PENERAPAN METODE *HUMAN CENTERED DESIGN* DALAM PERANCANGAN LAYANAN PSIKOLOGI BAGI MAHASISWA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Rahmat Ramadhan<sup>1</sup>, Faisal Akib<sup>2\*</sup>, Sri Wahyuni<sup>3</sup>

Jurusan Teknik Informatika, Universitas Islam Negeri Alauddin Makaassar  
e-mail: [rahmatramadhann261@gmail.com](mailto:rahmatramadhann261@gmail.com)<sup>1</sup>, [faisal@uin-alauddin.ac.id](mailto:faisal@uin-alauddin.ac.id)<sup>2</sup>, [sri.wahyuni@uin-alauddin.ac.id](mailto:sri.wahyuni@uin-alauddin.ac.id)<sup>3</sup>

**\*Koresponden Author:** Rahmat Ramadhan, [rahmatramadhann261@gmail.com](mailto:rahmatramadhann261@gmail.com)

Accepted: 08 30, 2024 ; Revised: 08 27, 2024; Published: 08 31, 2024

### Abstrak

*Metode Human Centered Design merupakan metode yang digunakan untuk lebih memahami kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan suatu layanan. Dalam penelitian ini, studi kasus untuk penerapan metode ini adalah layanan psikologi bagi Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi. Metode ini biasanya digunakan dalam pembuatan desain UI/UX untuk membantu desainer lebih mengenal dalam pengguna melalui tingkat kenyamanan dan kemudahan yang diinginkan oleh pengguna saat menggunakan layanan yang dibuat. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan sekaligus menguji metode Human Centered Design baik atau tidak dalam perancangan layanan psikologi yang dibuat. Implementasi dari metode Human Centered Design ini diharap mampu untuk menguji apakah metode ini cocok untuk digunakan dalam perancangan layanan psikologi bagi Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi pengetahuan baru dalam hal penerapan metode Human Centered Design dalam studi kasus layanan psikologi bagi Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi dan bisa diterapkan dalam studi kasus lainnya.*

**Kata kunci:** *Human Centered Design, Psikologi, Mahasiswa, Layanan*

### Abstract

**[IMPLEMENTATION OF THE HUMAN-CENTERED DESIGN METHOD IN DESIGNING PSYCHOLOGICAL SERVICES FOR STUDENTS OF THE FACULTY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY]** *The Human Centered Design method is a method used to better understand the user's comfort and convenience in using a service. In this research, the case study for applying this method is psychology services for students of the Faculty of Science and Technology. This method is usually used in creating UI/UX designs to help designers get to know users better through the level of comfort and convenience that users want when using the services they create. This research aims to apply and test whether the Human Centered Design method is good or not in designing psychological services. It is hoped that the implementation of the Human Centered Design method will be able to test whether this method is suitable for use in designing psychological services for Faculty of Science and Technology students. It is hoped that the results of this research will become new knowledge regarding the application of the Human Centered Design method in case studies of psychological services for students of the Faculty of Science and Technology and can be applied in other case studies.*

**Keywords:** *Human Centered Design, Psychologist, Student, Service*

## 1. PENDAHULUAN

Dewasa ini, kesehatan mental semakin diakui sebagai aspek yang cukup penting dalam kesejahteraan individu, di mana banyak orang yang membutuhkan pertolongan untuk masalah kesehatan mental yang menyerang psikologis di Dunia. Berdasarkan data WHO (*World Health Organization*) tahun 2019, prevalensi global gangguan mental adalah 264 juta orang menderita depresi, 45 juta orang menderita gangguan bipolar, 50 juta orang menderita demensia, 20 juta orang menderita skizofrenia. Hal ini menjadi salah satu fokus utama di Dunia dikarenakan masalah kesehatan mental telah banyak penderitanya dan perlu bantuan [1].

Di Indonesia sendiri, masalah kesehatan mental juga menjadi salah satu penyakit yang memerlukan kesadaran dan perhatian penuh dari seluruh masyarakat Indonesia. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan RI pada tahun 2018 mengungkapkan 9,8% masyarakat Indonesia yang berumur di atas 15 tahun mengalami gangguan mental emosional. Angka tersebut meningkat cukup banyak jika dibandingkan laporan sebelumnya (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan RI, 2013) yang mengungkapkan persentase 6,0% masyarakat Indonesia yang berumur di atas 15 tahun mengalami gangguan mental emosional. Pada Maret 2022, Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia (PDSKJI) mengungkapkan 82,5% pengguna swa-periksa mengalami masalah psikologis. Persentase tersebut meningkat jika dibandingkan dengan data pada tahun 2020 sebesar 80,4% dan data pada tahun 2019 sebesar 70,7%. PDSKJI menguraikan masalah psikologis yang terdeteksi, diantaranya masalah cemas, depresi, trauma psikologis, dan bunuh diri. Mahasiswa menjadi salah satu penyumbang dari permasalahan kesehatan mental yang ada di Indonesia [2]

Sebagai masyarakat Indonesia yang memiliki kesadaran dan perhatian kepada sesamanya, sudah sepatutnya untuk saling membantu dan saling tolong menolong dalam permasalahan ini karena hal ini termasuk dalam kebaikan sesama manusia. Dalam permasalahan ini tentunya dibutuhkan solusi yang tepat untuk

membantu dan pastinya nyaman untuk digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna dalam suatu bentuk layanan. Salah satunya adalah dengan menerapkan metode *human centered design*. Metode *Human Centered Design* (HCD) merupakan sebuah metode di dalam pengembangan dan perancangan sebuah sistem yang sangat berfokus kepada pengguna. Dalam penerapan HCD seorang desainer diwajibkan memperhatikan aspek-aspek kebutuhan dan kebiasaan dari user yang menjadi fokus terciptanya produk. HCD dianggap tepat karena proses yang dilakukan melibatkan para pengguna dalam pengembangan suatu produk yang didasarkan pada pemahaman pengguna dan evaluasi yang dilakukan juga berpusat pada pengguna [3].

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang berfokus pada manusia atau pengguna (*human centered*) dalam pendekatan desainnya. Penelitian ini akan secara rinci menjelaskan konsep *human centered design* dalam pengembangan layanan. Pendekatan ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan tujuan pengguna, sebagaimana dijelaskan oleh peneliti dalam [4] dan [5], *Human Centered Design* adalah sebuah proses desain interface yang terfokus terhadap tujuan kegunaan, lingkungan, tugas, karakteristik pengguna dan alur kerja di dalam desainnya.



**Gambar 2.1** Alur Metode *Human Centered Design*

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa tahapan pada metode *human centered design*. Berikut penjelasan setiap tahapannya:

a. Memahami Spesifikasi Konteks Pengguna

Tahap ini merupakan tahap memahami dan menentukan konteks pengguna yang akan menggunakan layanan ini nantinya. Pada tahap ini, peneliti terjun langsung untuk melakukan wawancara dan observasi kepada narasumber untuk mengetahui calon pengguna dari layanan yang dibuat. Hasil dari tahap ini akan diketahui calon – calon dari pengguna layanan ini.

b. Menentukan Kebutuhan Pengguna

Tahap ini dilakukan untuk menentukan kebutuhan pengguna yang di mana pada penelitian ini dilakukan wawancara dan pemberian kuesioner. Tahap ini merupakan tahap lanjutan dari tahap memahami spesifikasi konteks pengguna. Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada calon – calon pengguna untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh calon pengguna dalam layanan yang akan dibuat. Hasil dari tahap ini adalah peneliti bisa mengetahui kebutuhan calon – calon pengguna berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan sebelumnya.

c. Membuat Desain

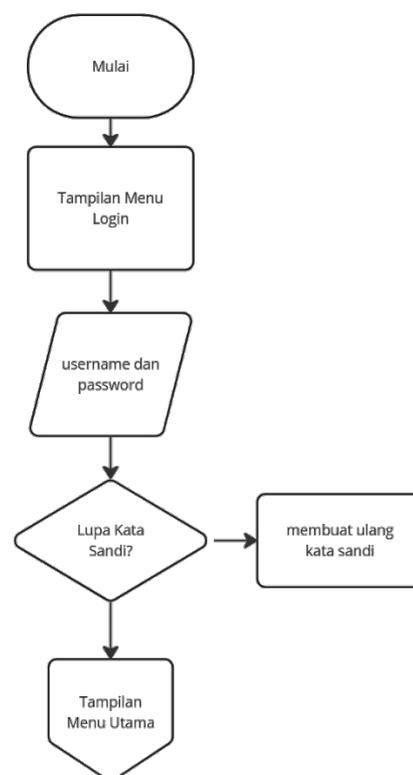
Pada tahap ini peneliti membuat solusi desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil dari tahapan ini adalah *prototype* desain antarmuka yang dibuat berdasarkan 2 tahapan sebelumnya untuk bisa diuji kepada calon pengguna untuk mengetahui apakah desain tersebut telah memenuhi kebutuhan pengguna agar pengguna merasa nyaman ketika menggunakan layanan psikologi ini.

d. Evaluasi

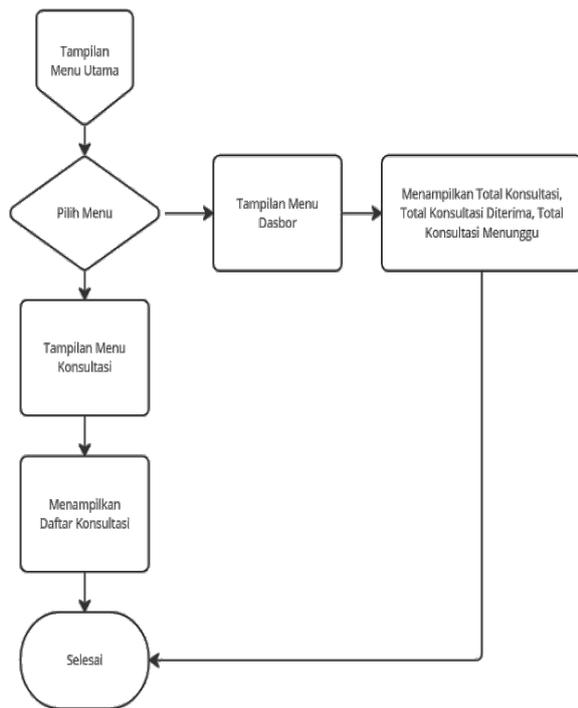
Setelah tahap membuat desain selesai, peneliti akan melakukan evaluasi dengan melakukan pengujian menggunakan teknik pengujian *usability testing*. Hasil desain dipresentasikan kepada calon pengguna untuk melihat apakah telah memenuhi kebutuhan mereka. Jika belum, maka akan terjadi pengulangan di tahap – tahap sebelumnya sampai pengguna merasa telah terpenuhi kebutuhannya. Hasil dari tahapan ini merupakan saran dan kritikan dari calon pengguna yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk mengulang kembali tahapan–tahapan sebelumnya agar bisa

mendapatkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

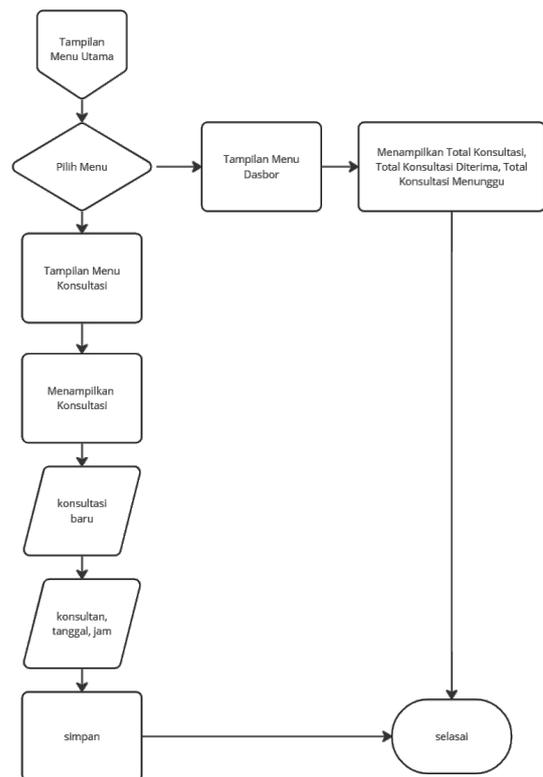
Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sebuah layanan yang memberikan manfaat kepada penggunanya, dan tentunya memberikan kenyamanan kepada pengguna saat menggunakan layanan ini. Kenyamanan pengguna menggunakan sebuah layanan bergantung dari desain sistem pembuatan layanan tersebut, berikut desain sistem dari layanan yang dibuat oleh peneliti:



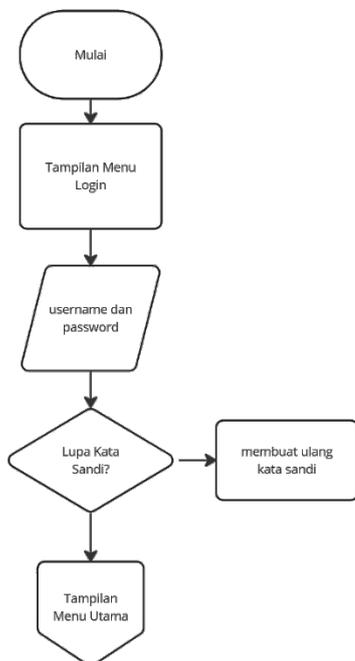
**Gambar 2.2.** Desain Sistem Layanan Psikologi Pengguna Psikolog



**Gambar 2.3.** Lanjutan Desain Sistem Layanan Psikologi Pengguna Psikolog



**Gambar 2.5.** Lanjutan Desain Sistem Layanan Psikologi Pengguna Mahasiswa



**Gambar 2.4.** Desain Sistem Layanan Psikologi Pengguna Mahasiswa

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Penerapan Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode HCD yang di mana metode ini memiliki beberapa komponen, yakni:

##### 1. Memahami Spesifikasi Pengguna

Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada calon pengguna yang akan menggunakan layanan psikologi yang dibuat. Dalam tahap ini, peneliti turun langsung untuk observasi dan mewawancarai Mahasiswa dan Ahli Psikologi yang memiliki potensi untuk menjadi calon pengguna layanan psikologi yang dibuat.

##### 2. Menentukan Kebutuhan Pengguna

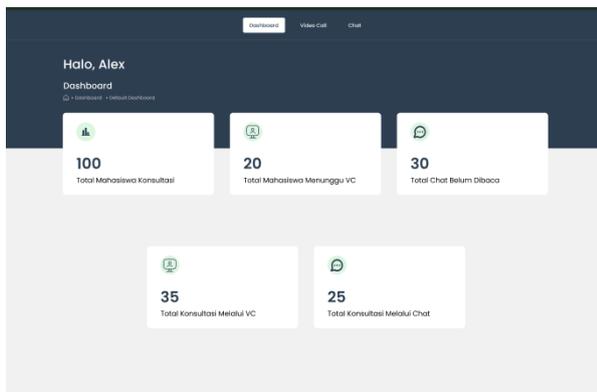
Pada tahap ini, peneliti kembali melakukan wawancara kepada pengguna untuk mengetahui kebutuhan dari para

pengguna tentang layanan yang akan dibuat nantinya. Peneliti terjun langsung untuk melakukan wawancara kepada pengguna, dalam hal ini adalah Mahasiswa dan Ahli Psikologi.

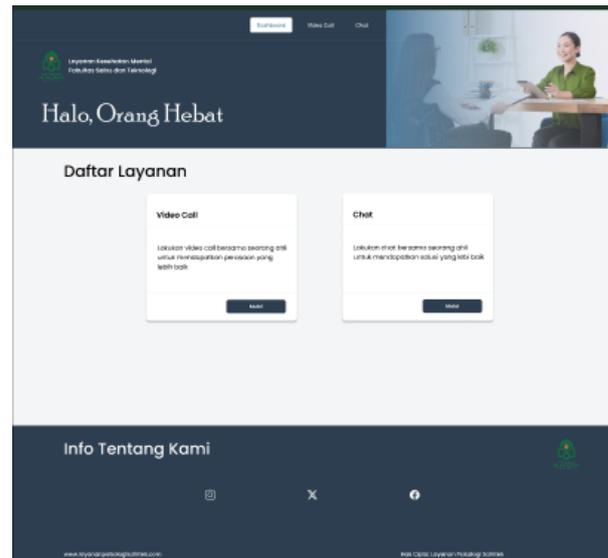
Pada tahap wawancara kedua, peneliti memberikan masing – masing satu pertanyaan kepada Mahasiswa dan Ahli Psikologi yang akan menggunakan layanan psikologi nantinya. Hal ini dilakukan juga untuk mendapatkan saran dari Mahasiswa dan Ahli Psikologi sebagai hal yang membuat Mahasiswa dan Ahli Psikologi mudah dan nyaman untuk menggunakan layanan psikologi yang akan dibuat.

### 3. Membuat Desain dan Implementasi

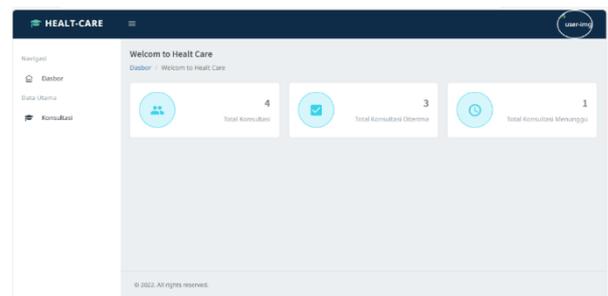
Pada tahap ini, peneliti melakukan pembuatan desain berdasarkan hasil dari saran dan kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini dilakukan iterasi sebanyak tiga kali untuk mendapatkan hasil yang diinginkan oleh pengguna. Berikut tampilannya:



**Gambar 3.1** Tampilan Iterasi Pertama Layanan Psikologi Pengguna Psikolog



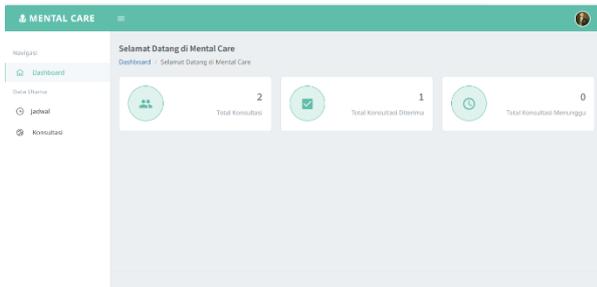
**Gambar 3.2.** Tampilan Iterasi Pertama Layanan Psikologi Pengguna Mahasiswa



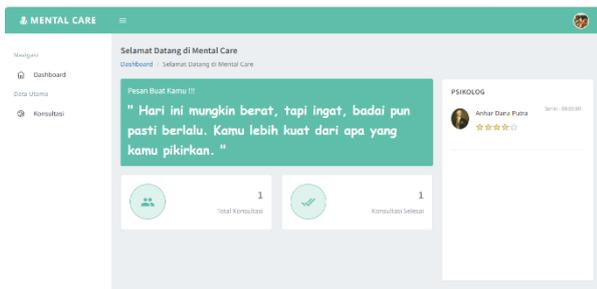
**Gambar 3.3.** Tampilan Iterasi Kedua Layanan Psikologi Pengguna Psikolog



**Gambar 3.4.** Tampilan Iterasi Kedua Layanan Psikologi Pengguna Mahasiswa



**Gambar 3.5.** Tampilan Iterasi Ketiga Layanan Psikologi Pengguna Psikolog



**Gambar 3.6.** Tampilan Iterasi Ketiga Layanan Psikologi Pengguna Mahasiswa

### B. Pengujian Sistem

Berikut merupakan beberapa pertanyaan yang dibuat untuk para pengguna layanan psikologi yang dibuat:

**Tabel 1.** Pertanyaan yang diberikan Kepada Pengguna

| Usability    | No Soal | Kode Soal | Pertanyaan  |
|--------------|---------|-----------|---|
| Learnability | 1       | L1        | Saya merasa mudah untuk memahami cara menggunakan layanan psikologi ini |
|              | 2       | L2        | Saya dapat dengan mudah memahami fitur-fitur yang ada                   |
| Efficiency   | 3       | E1        | Saya dapat dengan cepat menemukan fitur-fitur dalam layanan ini         |
|              | 4       | E2        | Saya merasa dapat dengan cepat menggunakan fungsi pada layanan ini      |

|              |    |     |   |
|--------------|----|-----|---|
| Memorability | 5  | M1  | Tampilan dalam layanan ini mudah untuk dipahami dengan cepat              |
|              | 6  | M2  | Saya tidak perlu memerlukan petunjuk apapun untuk menggunakan layanan ini |
| Errors       | 7  | ER1 | Saya mengalami kesalahan teknis saat menggunakan layanan ini              |
|              | 8  | ER2 | Fitur-fitur dalam layanan ini tidak berfungsi sesuai dengan harapan saya  |
| Satisfaction | 9  | S1  | Layanan ini membantu untuk mengatasi masalah psikologi untuk mahasiswa    |
|              | 10 | S2  | Saya akan merekomendasikan layanan ini kepada orang lain                  |

**Tabel 2.** Respon dari Pengguna untuk Pertanyaan yang Diberikan

| Respon den | Jenis Usability |    |            |    |               |    |        |     |               |    |
|------------|-----------------|----|------------|----|---------------|----|--------|-----|---------------|----|
|            | Learn ability   |    | Efficiency |    | Memor ability |    | Errors |     | Satisf action |    |
|            | L1              | L2 | E1         | E2 | M1            | M2 | ER1    | ER2 | S1            | S2 |
| R1         | 3               | 3  | 4          | 3  | 4             | 3  | 2      | 2   | 4             | 4  |
| R2         | 3               | 3  | 4          | 4  | 4             | 3  | 2      | 2   | 4             | 4  |
| R3         | 3               | 4  | 4          | 3  | 4             | 3  | 2      | 2   | 4             | 4  |

Adapun analisis dari hasil pengujian layanan kepada pengguna di atas sebagai berikut:

- a) *Learnability*: Analisis dari *learnability* yaitu, para pengguna terlihat mudah memahami dalam menggunakan layanan ini,
- b) *Efficiency*: Analisis dari *efficiency* yaitu, para pengguna tidak merasa menemukan kesulitan dalam menggunakan fitur – fitur yang ada pada layanan ini,
- c) *Memorability*: Analisis dari *memorability* yakni, para pengguna paham cara penggunaan fitur dan fungsinya tanpa perlu menggunakan petunjuk apapun,
- d) *Errors*: Analisis dari *errors* yaitu, para pengguna tidak menemukan kesalahan ataupun tidak berfungsinya fitur – fitur yang ada pada layanan ini,
- e) *Satisfaction*: Analisis dari *satisfaction* yaitu, para pengguna merasa bahwa layanan ini cukup untuk digunakan sebagai layanan psikologi dan juga para pengguna memiliki ketertarikan untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa metode *Human Centered Design* berfungsi dengan baik dalam perancangan layanan psikologi. Hal ini ditandai dari hasil pengujian yang dilakukan dan hasilnya para pengguna mendapatkan kemudahan dan kenyamanan saat menggunakan layanan psikologi ini dengan memberikan banyak respon setuju dan sangat setuju pada pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Mubarak *et al.*, “Perancangan Ui / Ux Website Menggunakan Metode,” vol. 1, no. 2, pp. 59–64, 2023.
- [2] G. K. Yusrani, N. Aini, S. A. Maghfiroh, and N. D. Istanti, “Tinjauan Kebijakan Kesehatan Mental di Indonesia: Menuju Pencapaian Sustainable Development Goals dan Universal Health Coverage,” *J. Med. Nusant.*, vol. 1, no. 2, pp. 89–107, 2023.
- [3] Ellyana Dwi Farisandy, Azzahra Asihputri, and Jennifer Shalom Pontoh, “Peningkatan Pengetahuan Dan Kesadaran Masyarakat Mengenai Kesehatan Mental,” *Disem. J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 5, no. 1, pp. 81–90, 2023, doi: 10.33830/diseminasiabdimas.v5i1.5037
- [4] G. Putu, A. P. Wulantari, N. Kadek, A. Wirdiani, and P. Wira Buana, “Penerapan Metode Human Centered Design Dalam Perancangan User Interface (Studi Kasus: PT.X),” *JITTER J. Ilm. Teknol. dan Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 459–470, 2021, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jitter/article/view/77839>
- [5] D. Saepul, “Penerapan Metode Human Centered Design (HCD) Untuk Perancangan UI/UX Aplikasi Smart Desa Subang,” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 3, pp. 311–318, 2023.