OPEN COURSE INSPIRA

Design Thinking for Innovation

Memahami pengguna dan merumuskan masalah

Dr. dr. Arif Rahman Nurdianto, M.Imun., S.H., M.H.

NIP 198704162011011007 • RSUD Sidoarjo Barat

HUMAN-CENTERED | EVIDENCE | ITERATIVE

Fokus sesi: belajar melihat masalah dari perspektif manusia, mengubah observasi menjadi insight, lalu merumuskannya menjadi challenge yang dapat dirancang.

Kerangka design thinking dipakai sebagai pendekatan pemecahan masalah yang iteratif, bukan resep linear tunggal. (Stanford d.school, 2025; Design Council, 2025)

Learning outcomes

Tujuan Pembelajaran

01 — Melihat pengguna

Peserta mampu membedakan asumsi internal dari bukti pengalaman pengguna melalui observasi, wawancara, dan artefak layanan. (ISO, 2019; Altman, Huang & Breland, 2018)

02 — Menemukan pola

Peserta mampu mengelompokkan data kualitatif menjadi tema dan insight yang dapat dipertanggungjawabkan. (Stanford d.school, 2025; Stickdorn et al., 2018)

03 — Merumuskan masalah

Peserta mampu mengubah temuan menjadi Point of View, problem statement, dan How Might We yang terarah. (Stanford d.school, 2025)

04 — Menjaga keterukuran

Rumusan masalah harus mempunyai pengguna, konteks, kebutuhan/gap, dan bukti sehingga dapat diuji kembali. (ISO, 2019; Leary et al., 2022)

05 — Menyiapkan inovasi

Hasil akhir tahap ini bukan “ ide solusi” , melainkan masalah terdefinisi baik yang siap memasuki ideasi dan eksperimen. (Design Council, 2025; Altman, Huang & Breland, 2018)

OUTPUT SESI

Empathy evidence → Insight → Reframed problem → HMW challenge

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. Geneva: International Organization for Standardization. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117, doi:10.5888/pcd15.180128. • Design Council (n.d.) The Double Diamond / Framework for Innovation. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. O’ Reilly.

Healthcare

Mengapa Design Thinking Relevan untuk Rumah Sakit?

Kompleksitas layanan

Pasien berinteraksi dengan banyak profesi, unit, teknologi, aturan, dan keputusan yang saling bergantung; pengalaman pengguna muncul dari keseluruhan sistem, bukan satu titik layanan. (ISO, 2019; Rowe & Knox, 2023)

Variasi perspektif

Pasien, keluarga, dokter, perawat, tenaga kesehatan lain, administrasi, manajemen, dan mitra dapat melihat “ masalah yang sama” secara berbeda. Pendekatan human-centred menuntut keterlibatan kelompok pengguna dan stakeholder yang relevan. (ISO, 2019; Leary et al., 2022)

Risiko solusi terlalu cepat

Dalam kesehatan, memulai dari solusi tanpa memahami konteks berisiko menghasilkan intervensi yang tidak cocok dengan alur kerja, beban pengguna, atau kebutuhan nyata. (Altman, Huang & Breland, 2018; ISO, 2019)

PROBLEM SPACE → USER EXPERIENCE → INNOVATION

Pertanyaan kunci: **“ Apa yang sebenarnya dialami, dibutuhkan, dan diupayakan pengguna— dan bukti apa yang mendukungnya?”**

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Design Thinking in Health Care. Prev Chronic Dis, 15:E117. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Leary M. et al. (2022) An integrative review of human-centered design and design thinking for health interventions. Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • Rowe A. & Knox M. (2023) HERD, 16(2), 310– 329, doi:10.1177/19375867221137097.

Reframe

Mindset: Jangan Jatuh Cinta pada Solusi

MODE LAMA

“ Kita butuh aplikasi.”
“ Pasien tidak patuh.”
“ Petugas kurang disiplin.”

Bahasa ini sudah mengandung asumsi tentang solusi atau penyebab. (Altman, Huang & Breland, 2018)

MODE DESIGN THINKING

“ Apa yang terjadi?”
“ Siapa yang paling terdampak?”
“ Kapan dan mengapa friksi muncul?”

Pertanyaan diarahkan pada konteks, perilaku, kebutuhan, dan pengalaman sebelum solusi ditetapkan. (ISO, 2019; Stanford d.school, 2025)

HASIL

Problem terdefinisi → ruang solusi terbuka

Rumusan masalah yang baik menjaga beberapa opsi intervensi tetap mungkin. (Design Council, 2025)

ATURAN EMAS: Pahami → definisikan → baru rancang

Pendekatan ini konsisten dengan prinsip HCD bahwa desain harus berangkat dari pemahaman eksplisit terhadap pengguna, tugas, dan lingkungan serta dievaluasi secara berulang. (ISO, 2019)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation. • Stanford d.school (2025) Let’ s Stop Talking About THE Design Process; Ethnography Expedition. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117.

ISO 9241-210

Prinsip Human-Centred Design

01 **Eksplisitkan pengguna, tugas, lingkungan**

(ISO, 2019)

02 **Libatkan pengguna sepanjang proses**

(ISO, 2019)

03 **Gunakan evaluasi berpusat pada pengguna**

(ISO, 2019)

04 **Iteratif— belajar dan memperbaiki**

(ISO, 2019)

05 **Perhatikan keseluruhan user experience**

(ISO, 2019)

06 **Gunakan tim multidisiplin**

(ISO, 2019)

Implikasi untuk inovasi rumah sakit

Jangan hanya bertanya “ apa yang mau dibuat?” , tetapi “ siapa yang menggunakannya, dalam konteks apa, untuk tugas apa, dengan hambatan apa, dan bagaimana kita akan menilai apakah pengalaman mereka membaik?” (ISO, 2019)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019, Human-centred design for interactive systems. International Organization for Standardization. • ISO (2019) current edition confirmed 2025.

Process

Design Thinking: Bukan Satu Resep Linear



Namun praktik nyata bergerak maju–mundur.

Kembali ke lapangan

Insight baru dapat membuat tim kembali melakukan observasi atau mengubah definisi masalah. (Design Council, 2025; Stanford d.school, 2025)

Iterasi sebagai pembelajaran

Prototipe dan tes digunakan untuk belajar, bukan sekadar membuktikan bahwa ide awal benar. (Stanford d.school, 2025)

Konteks menentukan metode

Tidak semua proyek memerlukan semua aktivitas dengan bobot sama; metode harus disesuaikan konteks. (Design Council, 2025; Leary et al., 2022)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stanford d.school (2025) Let’ s Stop Talking About THE Design Process; An Introduction to Design Thinking. • Design Council (n.d.) The Double Diamond / Framework for Innovation. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152.

Discover → Define

Double Diamond: Memperluas lalu Memfokuskan

DISCOVER

Membuka ruang pertanyaan, mengamati, berbicara dengan pihak yang terdampak, mencari bukti dan konteks. (Design Council, 2025)

DEFINE

Mensintesis temuan, menemukan pola, memperjelas challenge dan menyusun design brief yang terfokus. (Design Council, 2025)

DIVERGENT → CONVERGENT

Pertanyaan Discover

“ Apa yang terjadi sebenarnya?” “ Siapa yang terdampak?” “ Kapan friksi terjadi?” (Design Council, 2025)

Produk Define

Tema → insight → point of view → problem statement. (Stanford d.school, 2025)

Catatan penting

Discover tidak sama dengan survei besar; Define tidak sama dengan langsung memilih solusi. (Design Council, 2025)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Design Council (n.d.) The Double Diamond; Framework for Innovation. • Stanford d.school (2025) Let’ s Stop Talking About THE Design Process.

Stanford d.school

Lima Mode Praktik yang Sering Dipakai

1 **EMPATHIZE**

Belajar dari manusia dan konteks nyata.

2 **DEFINE**

Mensintesis informasi menjadi fokus masalah.

3 **IDEATE**

Menghasilkan banyak kemungkinan.

4 **PROTOTYPE**

Membuat representasi agar dapat dipelajari.

5 **TEST**

Mencari bukti dan umpan balik untuk memperbaiki.

Untuk sesi ini kita sengaja “ tinggal” di Empathize + Define

Karena inovasi yang baik tidak dapat memperbaiki masalah yang belum dipahami dengan baik. Pada layanan kesehatan, needfinding, contextual inquiry, dan keterlibatan pengguna menjadi bagian penting dari design work. (Altman, Huang & Breland, 2018; Leary et al., 2022)

EMPATHY ≠ MENYETUJUI • EMPATHY = MEMAHAMI DARI PERSPEKTIF PENGGUNA

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stanford d.school (2025) An Introduction to Design Thinking; Let’ s Stop Talking About THE Design Process. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152.

Needfinding

Empathize = Needfinding yang Sistematis

Observe

Lihat apa yang dilakukan, bukan hanya apa yang dikatakan. Perhatikan urutan kerja, workaround, jeda, kebingungan, dan interaksi antaraktor. (Stanford d.school, 2025; ISO, 2019)

Ask / Interview

Gunakan pertanyaan terbuka untuk memahami tujuan, hambatan, keputusan, emosi, dan strategi pengguna menyelesaikan pekerjaan. (Stanford d.school, 2025; Stickdorn et al., 2018)

Contextualize

Tempat, waktu, alat, beban kerja, aturan, dan orang lain dapat mengubah pengalaman pengguna. (ISO, 2019; Rowe & Knox, 2023)

DATA PRIMER | ARTEFAK & DOKUMEN | OBSERVASI | INTERVIEW | SHADOWING

Tujuan needfinding bukan “ mencari keluhan” , melainkan membangun gambaran yang kaya tentang tujuan, konteks, perilaku, friksi, kebutuhan, dan adaptasi pengguna. (Leary et al., 2022; Stanford d.school, 2025)

Etika lapangan

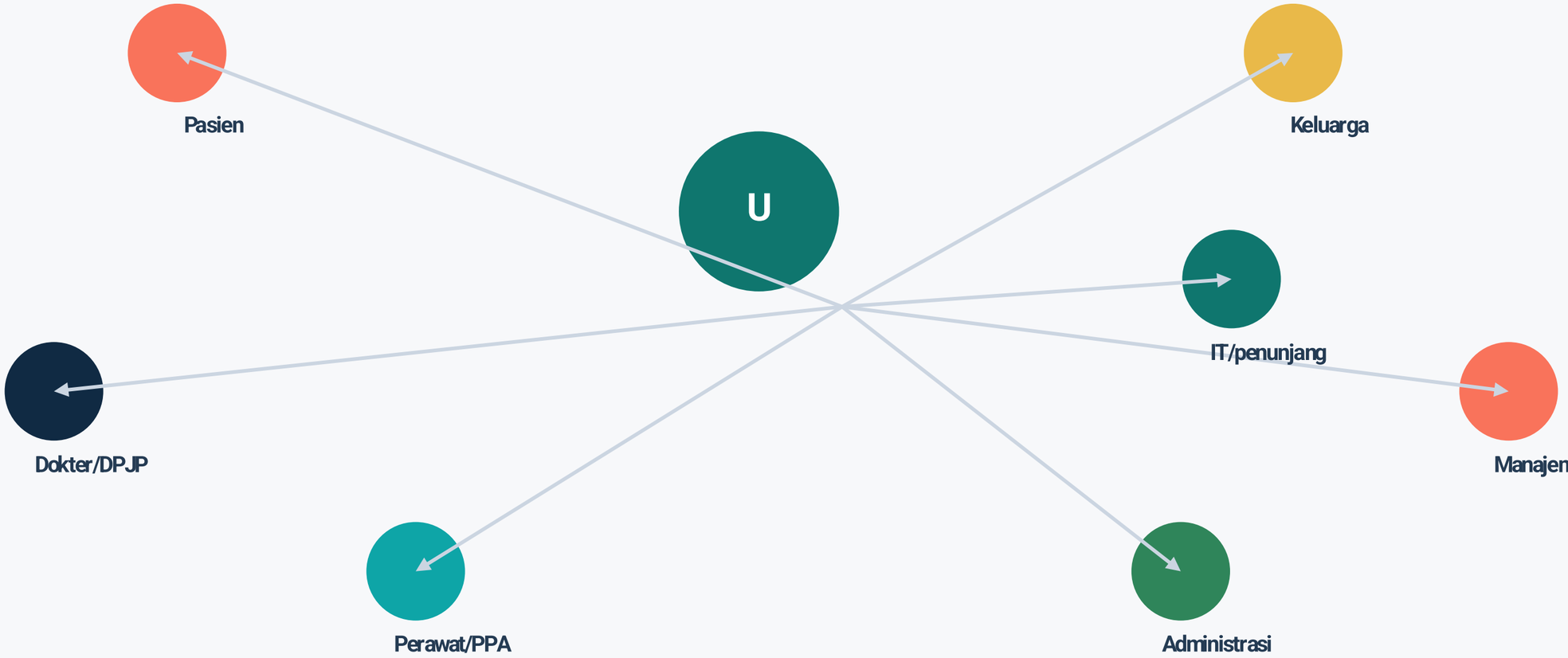
Di rumah sakit, minimalkan gangguan layanan dan lindungi kerahasiaan informasi; bila kegiatan merupakan penelitian dengan manusia/data teridentifikasi, tata kelola etik, persetujuan, privasi, dan kerahasiaan mengikuti ketentuan yang berlaku. (WMA, 2024; ISO, 2019)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • Rowe A. & Knox M. (2023) HERD, 16(2), 310– 329. • WMA (2024) World Medical Association Declaration of Helsinki: Ethical Principles for Medical Research Involving Human Participants.

Ecosystem

Siapa “ Pengguna” Kita?



Prinsip sampling

Tidak harus mewawancarai semua orang; pilih pengguna dan stakeholder yang mewakili variasi konteks, pengalaman, dan peran yang relevan terhadap challenge. (ISO, 2019; Leary et al., 2022)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing.

User + task + environment

Context of Use: 4 Pertanyaan Dasar

WHO?

Siapa yang melakukan / terdampak?
Karakteristik, peran, kemampuan, pengalaman, kebutuhan akses. (ISO, 2019)

WHAT?

Tugas apa yang hendak diselesaikan?
Tujuan, langkah kerja, keputusan, hasil yang diharapkan. (ISO, 2019)

WHERE / WHEN?

Dalam lingkungan apa?
Ruang, waktu, tekanan, perangkat, orang sekitar, interupsi. (ISO, 2019; Rowe & Knox, 2023)

WHY / WITH WHAT?

Mengapa dan dengan sumber daya apa?
Motivasi, aturan, data, alat, workaround, batasan sistem. (ISO, 2019)

CONTEXTUAL INQUIRY = MEMAHAMI PEKERJAAN DI TEMPAT KERJA, BUKAN HANYA DI RUANG RAPAT

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Rowe A. & Knox M. (2023) HERD, 16(2), 310– 329. • Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition.

Observation

Observasi: Cari “ Work-as-Done” , Bukan Hanya “ Work-as-Imagined”

1. Tetapkan fokus

Contoh: waktu tunggu, handoff, pencarian informasi, dokumentasi, edukasi pasien, koordinasi lintas unit. (Stickdorn et al., 2018)

2. Catat perilaku

Tuliskan apa yang benar-benar terlihat: tindakan, urutan, alat yang digunakan, interupsi, komunikasi, dan workaround. (ISO, 2019)

3. Tunda interpretasi

Pisahkan “ data” dari “ dugaan sebab” . Misalnya: “ petugas membuka 3 sumber data” adalah observasi; “ petugas malas” adalah interpretasi. (Altman, Huang & Breland, 2018)

OBSERVASI → CATATAN → POLA → INSIGHT

Template catatan lapangan

Waktu/Tempat	Apa yang terjadi?	Apa yang pengguna lakukan?	Apa yang tampak sulit?	Pertanyaan lanjutan

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117. • Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition.

Qualitative interview

Wawancara: Jangan Bertanya untuk Membenarkan Asumsi

- Mulai dari cerita konkret: “ Ceritakan terakhir kali… ” (Stickdorn et al., 2018)
- Gali urutan: “ Apa yang terjadi setelah itu?” (Stanford d.school, 2025)
- Gali alasan: “ Mengapa langkah itu penting bagi Anda?” (Stanford d.school, 2025)
- Gali workaround: “ Biasanya Anda mengatasinya bagaimana?” (Altman, Huang & Breland, 2018)

Hindari leading question

“ Apakah aplikasi ini lebih mudah?” dapat memaksa jawaban ke arah solusi. Lebih netral: “ Bagaimana Anda melakukan proses ini sekarang? Bagian mana yang paling merepotkan?” (Stanford d.school, 2025)

Cari “ desired state” dari pengguna

Tanyakan apa yang ingin dapat dilakukan, bukan aplikasi apa yang ingin dibuat. Kebutuhan harus dihubungkan dengan tugas, konteks, dan hasil yang diharapkan. (ISO, 2019)

LISTEN FOR NEEDS, NOT FEATURE REQUESTS

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition; Let’ s Stop Talking About THE Design Process. • Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15: E117.

Needfinding

Mendengar “ Need” di Balik Keluhan

KELUHAN → NEED

“ Saya harus menunggu lama.”

Need yang mungkin: kepastian waktu, transparansi status, koordinasi, atau pengurangan langkah yang tidak bernilai.

(Stanford d.school, 2025; Stickdorn et al., 2018)

KELUHAN → NEED

“ Saya harus bertanya berulang kali.”

Need yang mungkin: informasi konsisten, akses informasi, bahasa yang mudah dipahami, atau single source of truth.

(ISO, 2019; Leary et al., 2022)

KELUHAN → NEED

“ Saya sering membuka tiga sistem.”

Need yang mungkin: integrasi informasi, pengurangan switching cost, atau dukungan alur kerja.

(ISO, 2019; Altman, Huang & Breland, 2018)

JANGAN MENYIMPULKAN NEED DARI SATU KUTIPAN SAJA

Need sebaiknya diuji terhadap beberapa observasi, pengguna, atau sumber data sehingga insight tidak sekadar menjadi opini tim. (Leary et al., 2022; Design Council, 2025)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition. • Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117.

Empathy map

Empathy Map: Menyatukan Perspektif Pengguna

SAYS

Apa yang diucapkan / dikutip langsung?
“ Saya tidak tahu statusnya.” (data primer)

THINKS

Apa yang tampaknya dipikirkan / dikhawatirkan?
“ Apakah saya akan terlambat?” (harus divalidasi)

DOES

Apa yang benar-benar dilakukan?
Bertanya ke petugas → membuka chat → menunggu. (observasi)

FEELS

Emosi yang muncul dalam konteks?
Cemas / bingung / lega / frustrasi; jangan dianggap fakta tanpa bukti.

Aturan evidensi

“ Thinks/Feels” adalah hipotesis hingga didukung oleh ucapan, perilaku, atau konteks. Empathy map dipakai untuk sintesis, bukan untuk menebak isi kepala pengguna. (Stickdorn et al., 2018; ISO, 2019)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. O’ Reilly. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition.

Persona

Persona: Gunakan untuk Fokus, Bukan untuk Stereotip

PERSONA

Persona merangkum pola pengguna yang relevan terhadap challenge— tujuannya membantu tim mempertahankan fokus pada manusia tertentu. (Stickdorn et al., 2018)

Strategi

Workaround yang dilakukan? (Stanford d.school, 2025)

Bukti

Apa sumber data yang mendasari? (Leary et al., 2022)

Konteks

Di mana/kapan? Dengan siapa? (ISO, 2019)

CONTOH DI RUMAH SAKIT

“ Pasien rawat jalan dengan jadwal pemeriksaan berulang, harus berpindah titik layanan, cenderung menilai pengalaman berdasarkan kepastian informasi dan kemudahan navigasi.”

Contoh ini adalah hipotesis persona; harus dikonstruksi dari data, bukan karangan tim. (ISO, 2019; Stickdorn et al., 2018)

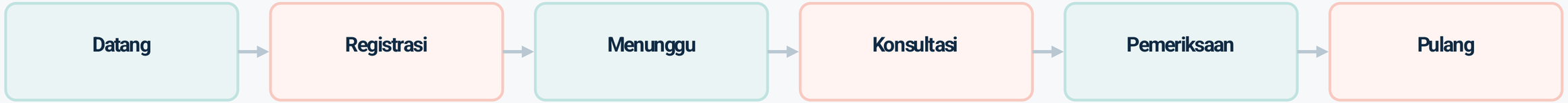
PERSONA = DATA YANG DIKONDISIKAN MENJADI CERITA YANG BERGUNA

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152.

Journey mapping

Patient Journey Map: Melihat Pengalaman sebagai Rangkaian



Touchpoint	Loket / CS	Nomor antrean	Panggilan	DPJP	Lab / Radiologi	Farmasi / Edukasi
Pain point	Tidak tahu alur	Tidak pasti	Waktu terasa lama	Informasi terburu	Antar-unit tidak sinkron	Instruksi kurang jelas
Need	Orientasi	Kepastian waktu	Transparansi status	Pemahaman	Koordinasi	Kepercayaan

Insight

Journey map membantu tim melihat pengalaman lintas touchpoint dan menghubungkan proses, emosi, kanal, stakeholder, serta backstage process. (Stickdorn et al., 2018; Bulto et al., 2024)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stickdorn M., Hormess M.E., Lawrence A.D. & Schneider J. (2018) This Is Service Design Doing. O' Reilly. • Bulto L.N. et al. (2024) Patient journey mapping: emerging methods for understanding and improving patient experiences. European Journal of Cardiovascular Nursing, 23(4), 429– 433. • Source application example: Using journey mapping in pharmacy services (2021), doi:10.1016/j.rcsop.2021.100006.

System view

Service Blueprint: Hubungkan Frontstage dan Backstage

USER ACTION	Pasien menunggu → bertanya → berpindah titik
FRONTSTAGE	Petugas memberi informasi / memanggil / memvalidasi
BACKSTAGE	Penyiapan data, koordinasi unit, sistem antrean, handoff
SUPPORT	IT, kebijakan, SDM, logistik, vendor, data
EVIDENCE	Nomor antrean, layar, rekam medis, formulir, pesan digital

PROBLEM BISA BERADA DI ANTARMUKA SISTEM

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Rowe A. & Knox M. (2023) HERD, 16(2), 310– 329.

Evidence quality

Triangulasi: Jangan Bangun Insight dari Satu Sumber

OBSERVASI

Apa yang terjadi?

Work-as-done

(Stanford d.school, 2025)

WAWANCARA

Apa yang dirasakan/diupayakan?

Perspective

(Stanford d.school, 2025)

DATA PROSES

Seberapa sering/berapa lama?

Pattern

(IHI, 2025)

DOKUMEN

Apa aturan/standar yang seharusnya?

Work-as-designed

(ISO, 2019)

Insight kuat muncul ketika beberapa sumber saling memperkuat, melengkapi, atau justru menunjukkan ketidaksesuaian yang perlu ditelusuri lebih lanjut. (Leary et al., 2022; Design Council, 2025)

CONVERGENCE = BUKAN MEMAKSA DATA AGAR SESUAI ASUMSI

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • IHI (2025) Quality Improvement Essentials Toolkit. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation.

Insight

Dari Raw Data ke Insight

RAW DATA

“ Pada jam 10.15 pasien menanyakan status pemeriksaan tiga kali.”

(observasi)

PATTERN

Perulangan pertanyaan muncul saat status tidak terlihat jelas.

(sintesis)

INSIGHT

Ketidakpastian status menciptakan kebutuhan akan kepastian dan orientasi.

(interpretasi berbasis bukti)

DESIGN IMPLICATION

Buka status proses secara real-time / jelaskan kapan pengguna memperoleh kepastian.

(ruang desain, bukan solusi final)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition; Synthesize Information. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152.

Affinity map

Affinity Clustering: Temukan Tema dari Banyak Potongan

CLUSTER 1

- “ Tidak tahu kapan dipanggil”
- “ Harus bertanya ke 2 loket”

CLUSTER 2

- “ Info berbeda antarpetugas”
- “ WhatsApp membantu”

CLUSTER 3

- “ Dokumen dicari ulang”
- “ Nama sistem berbeda”

CLUSTER 4

- “ Pasien tidak memahami istilah”
- “ Keluarga ikut menjelaskan”

Teknik

Kelompokkan berdasarkan makna/perilaku, bukan berdasarkan unit organisasi semata; satu problem pengalaman dapat melintasi banyak unit. (Stickdorn et al., 2018; Design Council, 2025)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation. • Stanford d.school (2025) Synthesize Information.

Quality test

Insight yang Baik: Spesifik, Kontekstual, Dapat Dipertanggungjawabkan

SPESIFIK

Siapa + kapan + konteks + perilaku? (ISO, 2019)

Contoh: “ Ketika informasi status tersebar, pengguna mengembangkan workaround dengan bertanya berulang.”

BERPOLA

Muncul pada lebih dari satu kejadian / sumber? (Leary et al., 2022)

Contoh: “ Ketika informasi status tersebar, pengguna mengembangkan workaround dengan bertanya berulang.”

BERMAKNA

Menjelaskan kebutuhan atau friksi yang penting bagi pengguna? (Altman, Huang & Breland, 2018)

Contoh: “ Ketika informasi status tersebar, pengguna mengembangkan workaround dengan bertanya berulang.”

ACTIONABLE

Membuka ruang desain tanpa mengunci satu solusi? (Stanford d.school, 2025)

Contoh: “ Ketika informasi status tersebar, pengguna mengembangkan workaround dengan bertanya berulang.”

TES SEBELUM DEFINE: Apakah tim bisa menunjukkan bukti untuk kalimat ini?

Insight bukan sekadar kalimat yang terdengar cerdas; insight adalah interpretasi yang membantu menjelaskan pola pengalaman pengguna dan mengarahkan perhatian desain. (Design Council, 2025; Stanford d.school, 2025)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117. • Stanford d.school (2025) Synthesize Information. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation.

Problem framing

Define: Mengubah Temuan Menjadi Fokus Masalah

EMPATHY EVIDENCE

“ Pasien bingung saat status pemeriksaan berpindah antarunit.” (contoh sintesis)

INSIGHT

Ketidakpastian muncul ketika status dan ekspektasi waktu tidak terlihat jelas. (ISO, 2019; Bulto et al., 2024)

PROBLEM FOCUS

Pengguna membutuhkan kepastian dan orientasi sepanjang perjalanan layanan— bukan sekadar “ aplikasi antrean” . (Design Council, 2025)

3 pertanyaan Define

(1) Siapa yang kita fokuskan? (2) Kebutuhan / gap apa yang paling penting? (3) Dalam konteks apa masalah itu muncul? (ISO, 2019)

3 larangan Define

Jangan memasukkan solusi final; jangan membuat klaim sebab tanpa bukti; jangan memperluas problem sampai tidak dapat dikerjakan. (Stanford d.school, 2025; Design Council, 2025)

GOOD DEFINITION = FOKUS YANG TAJAM, BUKAN JAWABAN YANG SUDAH JADI

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Design Council (n.d.) The Double Diamond. • Stanford d.school (2025) Let’ s Stop Talking About THE Design Process. • Bulto L.N. et al. (2024) European Journal of Cardiovascular Nursing, 23(4), 429– 433.

Problem statement

Anatomi Problem Statement

USER

Siapa yang mengalami?

[pengguna spesifik]

(ISO, 2019)

NEED

Apa yang dibutuhkan?

[kebutuhan / desired outcome]

(ISO, 2019)

CONTEXT

Di mana / kapan?

[situasi nyata]

(ISO, 2019)

GAP

Apa hambatan / friksi?

[evidence-based gap]

(Altman, Huang & Breland, 2018)

Template:

“ [USER] membutuhkan [NEED] ketika [CONTEXT], karena [GAP] yang didukung oleh [BUKTI].”

Contoh RSUD

“ Pasien rawat jalan yang berpindah beberapa titik layanan membutuhkan kepastian langkah dan waktu ketika status proses tidak mudah terlihat, karena ketidakpastian mendorong pertanyaan berulang dan workaround.” (contoh pedagogis; harus divalidasi dengan data lapangan)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117. • Stanford d.school (2025) Define / Synthesize Information.

Point of View

Point of View (POV): Menyatukan User + Need + Insight

USER

Siapa?

Pasien rawat jalan dengan pemeriksaan berurutan. (ISO, 2019)

NEED

Apa yang dibutuhkan?

Orientasi: tahu langkah berikut, status, dan ekspektasi waktu. (ISO, 2019; Bulto et al., 2024)

INSIGHT

Mengapa?

Ketidakpastian status membuat pengguna menciptakan workaround berupa pertanyaan berulang. (contoh sintesis)

POV: Pasien rawat jalan dengan pemeriksaan berurutan membutuhkan orientasi yang dapat dipercaya, karena ketidakpastian status proses mendorong workaround dan mengganggu pengalaman layanan. (ISO, 2019; Bulto et al., 2024)

POV MEMPERSEMPIT FOKUS TANPA MENGUNCI SOLUSI

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Bulto L.N. et al. (2024) European Journal of Cardiovascular Nursing, 23(4), 429– 433. • Stanford d.school (2025) Define / Synthesize Information.

Reframing

Reframing: Ubah “ Masalah” Menjadi Peluang yang Tepat

Terlalu solution-led	“ Bagaimana membuat aplikasi antrean?”	*(solusi sudah dipilih)*
Terlalu menyalahkan	“ Mengapa petugas tidak disiplin?”	*(belum berbasis sistem / konteks)*
Terlalu luas	“ Bagaimana meningkatkan mutu rumah sakit?”	*(ruang masalah terlalu besar)*
Reframed	**“ Bagaimana membantu pasien memperoleh kepastian status dan langkah berikut selama perjalanan layanan?”**	*(need + context + ruang solusi)*

REFRAME = MENGUBAH SUDUT PANDANG, BUKAN MENGUBAH FAKTA

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stanford d.school (2025) “ How Might We” Questions; Ethnography Expedition. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019.

Problem analysis

5 Whys & Fishbone: Dipakai Setelah Masalah Terlihat

5 Whys

Mulai dari kejadian/defisiensi yang spesifik, lalu tanyakan “ mengapa?” berulang sampai menemukan penyebab yang dapat ditindaklanjuti. Jangan menganggap selalu ada satu akar masalah. (IHI, 2025)

Fishbone / Cause– Effect

Petakan kemungkinan penyebab menurut manusia, metode, alat, material, lingkungan, dan/atau kategori yang sesuai proses. Gunanya untuk memperluas eksplorasi sebab. (IHI, 2025)

DESIGN THINKING ≠ RCA, TETAPI KEDUANYA BISA SALING MELENGKAPI

Urutan yang sehat: pahami pengalaman → rumuskan problem → analisis sebab bila diperlukan → baru masuk ke ruang solusi. Analisis akar masalah tidak menggantikan needfinding pengguna. (IHI, 2025; Altman, Huang & Breland, 2018)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Institute for Healthcare Improvement (2025) 5 Whys: Finding the Root Cause; Cause and Effect Diagram; Quality Improvement Essentials Toolkit. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117.

HMW

How Might We (HMW): Mengubah Problem Menjadi Challenge

Terlalu sempit

“ Bagaimana membuat tombol hijau di aplikasi?”

Mengunci solusi. (Stanford d.school, 2025)

Terlalu luas

“ Bagaimana membuat pasien bahagia?”

Tidak punya batas desain. (Stanford d.school, 2025)

Tepat guna

“ Bagaimana membantu pasien memahami status dan langkah berikut tanpa harus bertanya berulang?”

Cukup luas untuk beberapa solusi, tetapi cukup fokus untuk diuji. (Stanford d.school, 2025)

HMW YANG BAIK: MEANINGFUL + NUANCED + OPEN TO ALTERNATIVES

Amplify the good | Question an assumption | Explore the opposite | Create an analogy | Change the status quo

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stanford d.school (2025) “ How Might We” Questions; Idea Expedition. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation.

Decision criteria

Memilih Fokus Masalah: Prioritaskan Secara Transparan

USER VALUE

Seberapa penting bagi pengguna?
(ISO, 2019)

IMPACT

Seberapa besar dampaknya terhadap mutu, keselamatan, pengalaman, waktu, biaya?
(IHI, 2025)

FEASIBILITY

Apakah ada kapasitas, data, SDM, kewenangan, dan waktu untuk mengerjakan?
(Design Council, 2025)

EVIDENCE

Seberapa kuat bukti bahwa problem benar terjadi?
(Leary et al., 2022)

Metode skor dapat berbeda— yang penting transparan

AKPL, USG, McNamara, matriks impact– effort, atau kriteria lokal dapat dipakai sebagai alat bantu keputusan; jangan membiarkan angka menggantikan penalaran berbasis bukti. (IHI, 2025; Design Council, 2025)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation. • IHI (2025) Quality Improvement Essentials Toolkit. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152.

INSPIRA

Studi Kasus Kontekstual: INSPIRA di RSUD Sidoarjo Barat

Konteks organisasi

INSPIRA dikembangkan sebagai Inkubator Inovasi Prima untuk mempercepat pemecahan masalah dan menjaga keberlanjutan inovasi di RSUD Sidoarjo Barat. (Nurdianto et al., 2025; Klinik INSPIRA, 2026)

Masalah yang dipetakan

Publikasi INSPIRA melaporkan tantangan pola pikir pemecahan masalah lama dan kebutuhan akan mekanisme sistematis untuk mendorong problem-solving berbasis inovasi. (Nurdianto et al. , 2025)

Relevansi sesi ini

Design Thinking memberi “ bahasa kerja” untuk memulai dari pengalaman pengguna, menguji asumsi, dan menghasilkan problem framing sebelum solusi dipilih. (Altman, Huang & Breland, 2018; Leary et al., 2022)

DISCOVER → DEFINE → DEVELOP → DELIVER

Pelajaran untuk peserta

Jangan mulai dengan “ inovasi apa yang akan kita buat?” Mulailah dengan “ masalah apa yang layak diselesaikan, siapa yang paling terdampak, dan bukti apa yang menunjukkan kebutuhan tersebut?” (Design Council, 2025; Nurdianto et al., 2025)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Nurdianto A.R. et al. (2025) “ Penerapan INSPIRA Inkubator Inovasi Prima dalam Menyelesaikan Masalah Pelayanan di RSUD Sidoarjo Barat” , SADEWA Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3(2), 162– 172. • Klinik INSPIRA (2026) Inkubator Inovasi Prima (INSPIRA). • Design Council (n.d.) The Double Diamond. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152.

Hands-on

Praktik Mini: Customer Journey 15 Menit

1

Pilih satu perjalanan nyata

Contoh: rawat jalan, admisi, farmasi, laboratorium, edukasi pasien, atau pelaporan internal. (Stickdorn et al., 2018)

2

Pilih 1 pengguna utama

Buat peran + konteks; jangan langsung membuat persona fiktif. (ISO, 2019)

3

Petakan 5– 7 langkah

Tuliskan touchpoint, pain point, workaround, dan momen penting. (Bulto et al., 2024)

4

Tarik 1– 2 insight

Gunakan kalimat: “ Ketika... , pengguna... ” dan dukung dengan bukti. (Stanford d.school, 2025)

5

Tulis 2 HMW

Satu normal, satu reframing ekstrem. (Stanford d.school, 2025)

OUTPUT: 1 JOURNEY MAP + 2 INSIGHT + 2 HMW

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Stickdorn M. et al. (2018) This Is Service Design Doing. • ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Bulto L.N. et al. (2024) European Journal of Cardiovascular Nursing, 23(4), 429– 433. • Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition; “ How Might We” Questions.

Canvas

INSPIRA Problem Framing Canvas

USER / STAKEHOLDER

Siapa pengguna utama + siapa yang terdampak? (ISO, 2019)

CONTEXT

Kapan, di mana, dalam proses apa? (ISO, 2019)

EVIDENCE

Observasi, kutipan, data proses, dokumen. (Leary et al., 2022)

FRICTION

Di titik mana pengalaman/proses gagal memenuhi kebutuhan? (Bulto et al., 2024)

INSIGHT

Pola apa yang menjelaskan mengapa friksi penting? (Stanford d.school, 2025)

PROBLEM STATEMENT

User + need + context + gap + evidence. (ISO, 2019)

REFRAME

Apa sudut pandang alternatif yang membuka ruang? (Stanford d.school, 2025)

HMW

Pertanyaan challenge yang tepat ukuran. (Stanford d.school, 2025)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition; Synthesize Information; “How Might We” Questions. • Bulto L.N. et al. (2024) European Journal of Cardiovascular Nursing, 23(4), 429– 433. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152.

Gate

Kriteria “ Ready for Ideation”

- ✓ Pengguna dan stakeholder utama sudah jelas. (ISO, 2019)
- ✓ Konteks penggunaan telah dideskripsikan. (ISO, 2019)
- ✓ Bukti primer mendukung masalah— bukan hanya opini internal. (Stanford d.school, 2025)
- ✓ Insight dapat ditelusuri kembali ke data. (Leary et al., 2022)
- ✓ Problem statement tidak mengunci solusi tertentu. (Design Council, 2025)
- ✓ Problem cukup spesifik untuk diuji, tetapi tidak terlalu sempit untuk eksplorasi. (Stanford d.school, 2025)
- ✓ Ada alasan mengapa problem layak dikerjakan dari sudut pandang pengguna dan organisasi. (IHI, 2025)

LULUS GATE → MASUK IDEATION / PROTOTYPING

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Stanford d.school (2025) Ethnography Expedition; Synthesize Information; “ How Might We” Questions. • Design Council (n.d.) Framework for Innovation. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • IHI (2025) Quality Improvement Essentials Toolkit.

Key takeaways

Tiga Kalimat yang Perlu Dibawa Pulang

01

Jangan mulai dari solusi; mulai dari manusia, konteks, dan bukti. (ISO, 2019; Altman, Huang & Breland, 2018)

02

Insight adalah jembatan antara apa yang kita amati dan masalah yang layak kita definisikan. (Stanford d.school, 2025; Leary et al., 2022)

03

Problem statement yang baik membuka ruang solusi— dan membuat inovasi dapat diuji, dipelajari, serta diperbaiki. (Design Council, 2025; Stanford d.school, 2025)

“ Find the right problem before trying to build the right solution.”

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

ISO (2019) ISO 9241-210:2019. • Altman M., Huang T.T.K. & Breland J.Y. (2018) Prev Chronic Dis, 15:E117. • Leary M. et al. (2022) Nursing Outlook, 57(6), 1137– 1152. • Stanford d.school (2025) Let’ s Stop Talking About THE Design Process; Ethnography Expedition; “ How Might We” Questions. • Design Council (n.d.) The Double Diamond.

Harvard style

Daftar Pustaka Utama (1/2)

1. Altman, M., Huang, T.T.K. & Breland, J.Y. (2018) ‘ Design Thinking in Health Care’ , Preventing Chronic Disease, 15, E117. doi:10.5888/pcd15.180128.

2. Bulto, L.N., Davies, E., Kelly, J. & Hendriks, J. (2024) ‘ Patient journey mapping: emerging methods for understanding and improving patient experiences of health systems and services’ , European Journal of Cardiovascular Nursing, 23(4), pp.429– 433. doi:10.1093/eurjcn/zvae012.

3. Design Council (n.d.) The Double Diamond. Available at: designcouncil.org.uk/resources/the-double-diamond/ (Accessed: 29 September 2026).

4. Design Council (n.d.) Framework for Innovation. Available at: designcouncil.org.uk/resources/framework-for-innovation/ (Accessed: 29 September 2026).

5. Institute for Healthcare Improvement (IHI) (2025) 5 Whys: Finding the Root Cause; Cause and Effect Diagram; Quality Improvement Essentials Toolkit. Available at: ihi.org (Accessed: 29 September 2026).

6. ISO (2019) ISO 9241-210:2019 Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems. Geneva: International Organization for Standardization.

7. Klinik INSPIRA (2026) Inkubator Inovasi Prima (INSPIRA). RSUD Sidoarjo Barat. Available at: klinikinspira.com/inovasi/inkubator-inovasi-prima-inspira (Accessed: 29 September 2026).

8. Leary, M., Cacchione, P.Z., Demiris, G., Carthon, J.M.B. & Bauermeister, J.A. (2022) ‘ An integrative review of human-centered design and design thinking for the creation of health interventions’ , Nursing Outlook, 57(6), pp.1137– 1152. doi:10.1111/nuf.12805.

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Harvard style consolidated reference list. URLs are included where the source is a web publication. Access date reflects preparation date of this deck.

Harvard style

Daftar Pustaka Utama (2/2)

1. Nurdianto, A.R., Alit, D.K., Sulasmijati & Pamuji, E. (2025) ‘ Penerapan INSPIRA Inkubator Inovasi Prima dalam Menyelesaikan Masalah Pelayanan di RSUD Sidoarjo Barat’ , SADEWA Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3(2), pp.162– 172.

2. Rowe, A. & Knox, M. (2023) ‘ The impact of the healthcare environment on patient experience in the emergency department: a systematic review to understand the implications for patient-centered design’ , HERD, 16(2), pp.310– 329. doi:10.1177/19375867221137097.

3. Stanford d.school (2025) An Introduction to Design Thinking; Ethnography Expedition; Experiment Expedition; ‘ How Might We’ Questions; Let’ s Stop Talking About THE Design Process. Available at: dschool.stanford.edu (Accessed: 29 September 2026).

4. Stickdorn, M., Hormess, M.E., Lawrence, A.D. & Schneider, J. (2018) This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World. Sebastopol, CA: O’ Reilly Media.

5. Using journey mapping to understand the patient experience with selecting a Medicare Part D plan using a pharmacy consultation service (2021) Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy, 1, 100006. doi:10.1016/j.rcsop.2021.100006.

6. World Health Organization (WHO) (2021) Ethics and governance of artificial intelligence for health. Geneva: WHO.

7. WHO / relevant human-centred service-design literature should be complemented with local policy, patient-safety standards, and site-specific data before operational implementation. (WHO, 2021; ISO, 2019).

Catatan akademik

Artikel/jurnal dan sumber institusional digunakan sesuai klaim yang dirujuk; contoh RSUD/INSPIRA diperlakukan sebagai studi kontekstual, sedangkan generalisasi memerlukan evaluasi lokal. (Altman, Huang & Breland, 2018; Leary et al., 2022)

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA SLIDE

Referensi konsolidasi. Sitasi inline pada slide menjadi rujukan utama; daftar ini memberi metadata bibliografis lengkap untuk kebutuhan akademik/pengajaran.