

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Tidak dipungkiri lagi bahwa kesehatan adalah hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Untuk meningkatkan taraf kesehatan maka diperlukan literasi kesehatan yang baik. Literasi kesehatan meliputi di mana seseorang memiliki kemampuan untuk mendapatkan, mengolah, dan memahami informasi kesehatan dan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang tepat terkait kesehatannya [1]. Indonesia sendiri masih dikategorikan rendah dalam kesadaran tentang kesehatan. Seorang peneliti telah melakukan survei literasi kesehatan di Semarang yang merupakan penelitian literasi kesehatan pertama di Indonesia, dengan 1029 responden, yang menjadi bagian dari studi perbandingan literasi kesehatan Asia. Hasilnya sangat buruk, yaitu 65% responden memiliki tingkat melek kesehatan yang rendah (tidak memadai dan bermasalah).

Seseorang dengan literasi kesehatan yang rendah akan mengalami tantangan yang lebih banyak saat menggunakan atau mengakses sistem pelayanan kesehatan. Tingkat literasi kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama adalah faktor personal yang meliputi usia, jenis kelamin, ras, status sosial ekonomi, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Kedua yaitu faktor masyarakat dan lingkungan meliputi, kondisi demografi, kebudayaan, bahasa dan sistem masyarakat) dan ketiga adalah faktor sosial (dukungan keluarga maupun relasi).

Selain ketiga faktor tersebut ada faktor lain yang dapat mempengaruhi literasi kesehatan yaitu faktor lingkungan. Kemampuan masyarakat untuk dapat mengakses informasi saja masih belum merata antara masyarakat yang tinggal di perkotaan dengan masyarakat yang tinggal di pedesaan. Kemampuan mengakses informasi adalah pintu awal yang harus terbuka untuk dapat mengolah dan memahami informasi, khususnya dalam hal ini adalah informasi kesehatan.

Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa solusi untuk meningkatkan literasi kesehatan di Indonesia, salah satunya dengan aplikasi tentang kesehatan. Di Indonesia sudah terdapat beberapa aplikasi baik website maupun mobile yang membahas tentang kesehatan untuk kebutuhan kesehatan seperti aplikasi konsultasi elektronik. Aplikasi tersebut bertujuan agar pengguna dapat berkonsultasi secara daring tanpa harus mengunjungi dokter yang bersangkutan di tempat kerjanya. Hal tersebut baik untuk meningkatkan kepedulian dan tingkat literasi kesehatan di Indonesia. Tetapi tetap saja aplikasi di bidang kesehatan masih sedikit digunakan oleh orang Indonesia karena ketidakmauannya untuk sadar tentang kesehatan. Selain itu, faktor pengguna tidak ingin menggunakan aplikasi kesehatan adalah salah satunya

tentang *User Experience* (UX) yang masih belum optimal. Tentunya *feedback* pengguna tentang penggunaan aplikasi masih banyak, seperti fitur dan *user experience* yang masih belum memuaskan dan belum optimal.

Pada zaman modern ini, teknologi sudah berkembang sangat pesat, yang artinya seluruh bidang disiplin ilmu yang dapat diterapkan di kehidupan manusia dapat diakses seluruhnya menggunakan teknologi terkini seperti *website* dan *mobile application* untuk membantu pengguna memecahkan masalah, termasuk pada bidang kesehatan. Terkadang pengembang aplikasi lupa untuk peduli dengan pengalaman pengguna, sehingga pengalaman pengguna menjadi kurang atau bahkan tidak berkesan sama sekali sehingga pengguna tidak betah menggunakan aplikasi yang digunakannya bahkan berpikir untuk menghapusnya. UX dapat sangat berpengaruh pada *website* dan *mobile application*.

Pada pengembangan aplikasi seperti menggunakan System Development Lifecycle (SDLC) terdapat suatu tahap yang penting, yaitu tahap perancangan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan UX sebagai pendekatan dan User Centered Design (UCD) sebagai metode dalam tahap perancangan. UX adalah tentang merancang pengalaman pengguna yang ideal menggunakan layanan atau produk [2]. UX adalah bagaimana mendesain suatu aplikasi dengan bagus dan indah, tetapi tidak melupakan aspek kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. UX pada saat ini menjadi hal yang penting karena selain untuk membuat desain aplikasi yang bagus dan nyaman, hal tersebut juga dapat berpengaruh terhadap identitas suatu perusahaan (*brand*) yang nantinya dapat mempengaruhi keberhasilan penjualan suatu produk (keuntungan perusahaan). Dan menggunakan UCD sebagai metode perancangan. UCD adalah metode perancangan yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem atau pada penelitian ini perancangan sebuah aplikasi. Pada dasarnya, UCD membantu dalam pembuatan aplikasi yang memenuhi kebutuhan penggunanya. Dengan menempatkan pengguna di pusat proses pengembangan, dapat menghapus ambiguitas dan mencapai inti dari apa yang mereka butuhkan.

Penulis akan menerapkan UX pada aplikasi berbasis konsultasi elektronik. Konsultasi elektronik (e-konsultasi) adalah mekanisme yang memungkinkan pasien untuk mendapatkan saran dari spesialis atau konsultan, sehingga pasien tidak harus pergi ke kunjungan atau pemeriksaan rutin dengan tatap muka. Konsultasi elektronik ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada pasien dimana spesialis atau konsultan dapat berkomunikasi dan memberikan informasi dan solusi tentang masalah pasien.

I.2 Rumusan Masalah

Didapatkan beberapa rumusan masalah yang berdasarkan latar belakang pada penelitian ini seperti diantaranya:

1. Literasi kesehatan pada masyarakat Indonesia tergolong masih rendah, oleh karena itu perlu adanya solusi seperti aplikasi di bidang kesehatan. Aplikasi di bidang kesehatan ini contohnya adalah aplikasi konsultasi elektronik. Tetapi aplikasi konsultasi elektronik pada bidang kesehatan di Indonesia masih belum menerapkan User Experience secara optimal.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Merancang desain aplikasi konsultasi elektronik di bidang kesehatan
2. Menguji perancangan desain menggunakan *usability testing* dan *System Usability Scale*

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah diantaranya:

1. Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan atau saran bagi penelitian tentang bagaimana merancang sebuah aplikasi dengan menggunakan pendekatan UX dengan baik dan benar, dan dalam pengembangan aplikasi e-consultation di bidang kesehatan

2. Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan oleh Program Studi S1 Sistem Informasi di Universitas Telkom untuk merancang sebuah aplikasi dengan menggunakan pendekatan UX dengan baik dan benar, dan dalam pengembangan aplikasi e-consultation di kesehatan

I.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat batasan-batasan yang perlu diperhatikan agar nantinya tidak keluar dari topik yang dibahas, berikut diantaranya:

1. Pengujian yang dilakukan hanya dengan 5 tester
2. Perancangan hanya sampai tahap prototyping

3. Rancangan yang dibuat mirip atau mendekati dengan aplikasi konsultasi elektronik
4. Rancangan memberikan jawaban untuk permasalahan kesadaran tentang kesehatan di Indonesia yang masih tergolong rendah