

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran besar pada kehidupan manusia, salah satunya dalam meningkatkan layanan kesehatan. Teknologi Informasi berkembang begitu pesat telah mempengaruhi banyak bidang kehidupan termasuk bidang kesehatan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat mendorong munculnya berbagai layanan kesehatan berbasis digital seperti layanan *telemedicine*[1].

Menurut *World Health Organization* (WHO), *telemedicine* (atau dikenal sebagai *telehealth*) adalah penyedia layanan kesehatan yang memperhitungkan faktor jarak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. *Telehealth* adalah bagian dari *e-health* dan merupakan penggunaan teknologi telekomunikasi dalam penyampaian layanan kesehatan, informasi dan pendidikan. *Telemedicine* merupakan bagian dari *telehealth*. *Telehealth* dan *telemedicine* memiliki layanan serupa seperti pendidikan kedokteran, pemantauan pasien jarak jauh, konsultasi pasien melalui konferensi video, aplikasi kesehatan nirkabel, dan laporan medis[2].

Telemedicine di Indonesia menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah rendahnya rasio dokter dan tenaga kesehatan terhadap jumlah penduduk yang dapat membatasi akses layanan *telemedicine*[3]. Berdasarkan Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2022 rasio beberapa tenaga kesehatan tidak memenuhi target Kementerian Kesehatan Republik Indonesia seperti dokter umum, dokter gigi, bidan dan kefarmasian masih dibawah target Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Rasio tenaga Dokter

Umum per 100.000 penduduk mencapai 32,0 tetapi masih dibawah sasaran yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI yakni sebesar 43,0 per 100.000 penduduk. Begitu juga dengan rasio tenaga Dokter Gigi per 100.00 penduduk mencapai 8,4 namun tetap berada dibawah target Kementerian Kesehatan RI yaitu sebesar 12,6 per 100.000 penduduk. Selanjutnya, rasio tenaga Bidan per 100.000 penduduk sebesar 72,4 tetapi masih dibawah target Kementerian Kesehatan RI yaitu sebesar 100 per 100.000 penduduk. Terakhir, rasio tenaga Kefarmasian per 100.000 penduduk tahun 2022 sebesar 30,4 tetapi masih dibawah target Kementerian Kesehatan RI yaitu sebesar 40 per 100.000 penduduk [4]. Pada Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 menyatakan bahwa berdasarkan persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan selama sebulan terakhir dan tidak berobat jalan menurut kabupaten/kota dan alasan utama tidak boleh berobat jalan di Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Banyumas memiliki 90,74% untuk alasan mengobati sendiri atau *self treatment* dan 0,13% untuk alasan waktu tunggu pelayanan yang lama[5].

Kabupaten Banyumas merupakan kabupaten yang mendukung perkembangan layanan *telemedicine*. Hal ini dibuktikan dengan Pemerintah Kabupaten Banyumas bekerja sama dengan Grab untuk mengembangkan layanan *telemedicine* dan pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)[6]. Keberadaan *telemedicine* seharusnya dapat membantu permasalahan Sumber Daya Manusia yang kurang karena *telemedicine* dapat meningkatkan akses layanan kesehatan serta membantu proses pelayanan kesehatan. Selain itu, *telemedicine* juga dapat mengurangi tantangan atau permasalahan yang dihadapi oleh pasien, seperti transportasi, pemantauan ketepatan waktu, dan komunikasi dalam sistem layanan kesehatan[7].

Permasalahan pada layanan *telemedicine* seperti Halodoc, Alodokter, KlikDokter, GoodDoctor dan YesDok berdasarkan ulasan dari *Play Store* dan

Appstore terkait *usability* adalah beberapa pengguna tidak menerima pesan verifikasi ketika ingin membuat akun baru, dokter gagal melakukan panggilan, rumitnya proses pembayaran, dokter tidak membalas pesan ketika sesi konsultasi, tidak dapat mengubah identitas seperti *email* dan nomor *handphone*, proses pengiriman obat yang lama, dan proses *refund* yang terlalu sulit [8].

Usability testing adalah metode untuk mengevaluasi *usability* suatu produk dengan menguji pengguna asli dalam menggunakan suatu produk. Tujuan dari *usability testing* adalah untuk memastikan bahwa produk yang dikembangkan dapat digunakan dengan mudah, efektif, dan memuaskan bagi pengguna. *Usability testing* penting dilakukan karena dapat membantu mengidentifikasi masalah dan kendala penggunaan produk, serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan[9]. Analisis *usability* layanan *telemedicine* perlu dilakukan untuk mengevaluasi keterjangkauan, efektivitas, dan kepuasan pengguna sehingga dapat memastikan bahwa layanan *telemedicine* tidak hanya dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai kelompok pengguna, tetapi juga memberikan pengalaman yang optimal dalam mendukung interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan[10]

Metode yang dapat digunakan dalam menguji *usability* suatu sistem layanan ada banyak seperti *System Usability Scale* (SUS) yang dapat memberikan pandangan subjektif tentang *usability* dari suatu sistem [11]. Metode lainnya yaitu *USE Questionnaire* yang digunakan untuk mengukur *usability* suatu sistem informasi. *USE Questionnaire* terdiri dari empat variabel yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*. *Telehealth Usability Questionnaire* (TUQ) dikembangkan untuk mengevaluasi kegunaan (*usability*) implementasi dan layanan *telehealth*. TUQ menggabungkan item kuisioner *telehealth* dengan kuisioner *usability* komputer,

dan dirancang untuk menjadi kuisioner komprehensif yang mencakup semua faktor *usability*[12]. TUQ dapat digunakan untuk mengevaluasi beberapa jenis sistem *telehealth* karena TUQ cukup komprehensif jika dibandingkan dengan kuisioner lain[13]. Berdasarkan permasalahan yang ada, penelitian ini akan membahas tentang “Implementasi Metode *Telehealth Usability Questionnaire* Pada Analisis *Usability* Layanan *Telemedicine* Studi Kasus: Kabupaten Banyumas”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah adanya permasalahan *usability* pada layanan *telemedicine* seperti pengguna tidak menerima pesan verifikasi, dokter gagal melakukan panggilan, rumitnya proses pembayaran, dokter tidak membalas pesan ketika sesi konsultasi, tidak dapat mengubah identitas seperti *email* dan nomor *handphone*, proses pengiriman obat yang lama, dan proses *refund* yang terlalu sulit.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, yang menjadi pertanyaan penelitian adalah:

1. Bagaimana hasil pengujian *usability* pada layanan *telemedicine* di Kabupaten Banyumas melalui metode *Telehealth Usability Questionnaire*?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil pengujian *usability* layanan *telemedicine* di Kabupaten Banyumas melalui metode *Telehealth Usability Questionnaire*?

1.4 Batasan Masalah

Untuk mewujudkan penelitian yang terfokus pada masalah yang ada, perlu adanya batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Pengujian *usability* terbatas pada layanan *telemedicine* yang digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Banyumas
2. Studi penelitian ini berfokus pada metode *Telehealth Usability Questionnaire*
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Banyumas yang menggunakan layanan *telemedicine*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hasil pengujian *usability* pada layanan *telemedicine* yang digunakan oleh masyarakat Banyumas melalui metode *Telehealth Usability Questionnaire* (TUQ)
2. Memberikan rekomendasi berdasarkan hasil pengujian *usability* pada layanan *telemedicine* yang digunakan oleh masyarakat Banyumas melalui metode *Telehealth Usability Questionnaire* (TUQ)

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat penelitian, yaitu:

1. Memberikan ilmu pengetahuan yang baru mengenai *usability* penggunaan layanan *telehealth* di Kabupaten Banyumas.
2. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang *usability* dan *telehealth* atau *telemedicine*.
3. Menyediakan informasi yang berguna bagi penyedia layanan *telehealth* untuk meningkatkan kualitas layanan.