

ABSTRAK

IMPLEMENTASI METODE *TELEHEALTH USABILITY QUESTIONNAIRE* (TUQ) PADA ANALISIS *USABILITY* LAYANAN *TELEMEDICINE* (STUDI KASUS: KABUPATEN BANYUMAS)

Oleh

Intan Pintaria Manalu

20103089

Telemedicine di Indonesia menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah rendahnya rasio dokter dan tenaga kesehatan terhadap jumlah penduduk. Berdasarkan Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2022 menyatakan bahwa rasio tenaga kesehatan di Kabupaten Banyumas dibawah target kementerian sehingga diperlukan teknologi penunjang seperti layanan *telemedicine*. Keberadaan *telemedicine* seharusnya dapat membantu permasalahan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang karena *telemedicine* dapat meningkatkan akses layanan kesehatan serta membantu proses pelayanan kesehatan. Pada layanan *telemedicine* terdapat beberapa permasalahan *usability* seperti pengguna tidak menerima pesan verifikasi, rumitnya proses pembayaran, sulitnya proses *refund*, serta tidak dapat mengubah identitas. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis *usability* layanan *telemedicine* yang digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Banyumas sehingga keberadaan *telemedicine* dapat membantu permasalahan akses terhadap fasilitas kesehatan di Kabupaten Banyumas. Metode yang digunakan dalam melakukan analisis *usability* pada penelitian ini adalah *Telehealth Usability Questionnaire* (TUQ). Metode ini memiliki 6 variabel yaitu *Usefulness*, *Ease of Use & Learnability*, *Interface Quality*, *Interaction Quality*, *Reliability* serta *Satisfaction Future Use*. Hasil dari penelitian ini adalah nilai rata-rata dari seluruh variabel sebesar 5,60 dari 7 skala likert. Hal ini berarti layanan *telemedicine* yang digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Banyumas mempunyai nilai *usability* yang baik. Walaupun demikian, terdapat 3 variabel yang nilai rata-ratanya dibawah 5,60 yaitu variabel *Interface Quality*, *Interaction Quality*, dan *Reliability* sehingga perlu adanya rekomendasi. Rekomendasi untuk variabel *Interface Quality* mengacu pada font yang mudah dibaca, tampilan gambar yang sesuai, elemen antarmuka yang mudah dipahami serta menggunakan ikon atau symbol yang mudah dikenali. Rekomendasi untuk variabel *Interaction Quality* yaitu memastikan kemudahan berkomunikasi antar penyedia layanan dan pengguna layanan, membangun reputasi layanan *telemedicine* yang baik serta memastikan keamanan data pribadi pengguna layanan. Rekomendasi untuk variabel *Reliability* adalah menyediakan fitur yang dapat membantu pengguna untuk memperbaiki kesalahan dan melakukan pengujian secara menyeluruh untuk memastikan layanan bebas dari *bug*.

Kata Kunci: Kabupaten Banyumas; Layanan *Telemedicine*; *Telehealth Usability Questionnaire*; *Usability*.