

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kesehatan mental dapat digunakan sebagai salah satu kriteria kesejahteraan masyarakat, yang tentunya bersinergi dengan kesehatan fisik. Hanya saja, literasi kesehatan mental pada tenaga kesehatan masih rendah. Kondisi tersebut berpengaruh pada proses diagnosis, pelayanan dan penanganan pasien, serta pemahaman keluarga tentang kondisi, dan cara memperlakukan pasien (Anis Afifah, 2016). Kesehatan mental merupakan komponen mendasar dari definisi kesehatan. Kesehatan mental yang baik memungkinkan orang untuk menyadari potensi mereka, mengatasi tekanan kehidupan yang normal, bekerja secara produktif, dan berkontribusi pada komunitas mereka (WHO (World Health Organization), 2020). Kesehatan mental mengacu pada kesehatan keseluruhan aspek dalam perkembangan seseorang, baik fisik maupun psikis. Setiap individu memiliki perbedaan kesehatan mental dan mengalami dinamisasi dalam perkembangannya. Karena pada hakikatnya manusia selalu dihadapkan pada keadaan yang dimana ia harus memiliki alternatif pemecahan masalah yang sedang dihadapinya (Fakhriyani, 2019). Kesehatan mental atau kesehatan jiwa menjadi aspek penting dalam mewujudkan kesehatan secara menyeluruh.

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. Meskipun prevalensi skizofrenia relatif lebih rendah

Dalam beberapa tahun terakhir, proporsi orang dengan penyakit mental telah meningkat. Kementerian Sosial saat ini mencatat kurang lebih ada 11.500 jumlah psikolog dari ikatan psikolog indonesia. Jumlah tersebut jauh dari standar yang ditetapkan oleh WHO (World Health Organization) bahwa perbandingan jumlah psikolog dengan jumlah penduduk adalah 1:30 ribu orang, atau 0,03 untuk 100.000 penduduk (Duriana Wijaya et al., 2019).

Untuk mendorong masyarakat yang memiliki kesadaran baik mengenai kesehatan mental juga sangat bergantung pada perilaku individu masyarakatnya,

perilaku mencari bantuan dalam konteks kesehatan mental didefinisikan sebagai suatu proses koping adaptif yang bertujuan untuk mencari pendampingan dari luar untuk menyelesaikan masalah terkait kesehatan mental seseorang (Novianty & Rochman Hadjam, 2017). Dalam hal ini adapun hubungan yang terjalin antara individu dengan waktu yang relatif lama akan membentuk suatu pola (Wa Ode Umi, 2019). Menurut Cohen konstruk relasi sosial merupakan aktivitas dalam menjalin hubungan dengan orang lain, yang disadari atas *sense of communality* (keinginan untuk bergabung dengan komunitas) dan mengidentifikasi diri dengan aturan sosial yang dimiliki orang lain. Sehingga relasi sosial dapat disimpulkan sebagai aktivitas seseorang dalam menjalin hubungan dengan orang lain (Urbach dkk., 2023).

Relasi memiliki hubungan yang sangat luas. Bisa dengan keluarga di rumah, teman, kekasih bahkan rekan kerja. Berdasarkan penelitian berjudul *Indonesia-National Adolescent Mental Health Survey (I-NAMHS)* ada 4 domain yang menjadi masalah mayoritas dewasa awal sampai dewasa akhir yaitu keluarga (83,9 %), teman sebaya (62,1%), lingkup kampus atau pekerjaan (58,1%), atau distress personal (46%) (rasa bersalah atau rasa sedih berkepanjangan). Berbagai masalah akan bersiko tinggi menjadi lebih buruk dikemudian hari apabila jika tidak ditangani dengan optimal (Carol A. Ford, 2023).

Dalam relasi banyak terjadi permasalahan seperti dalam hubungan berpasangan terdapat permasalahan berupa *toxic relationship* dalam bentuk kekerasan fisik, kekerasan mental, kekerasan seksual, dan kekerasan ekonomi (Christina Pattiradjawane, 2019). Adapun permasalahan dalam segi relasi seperti salah satunya *equality gender*. Kemenkeu mengatakan berbagai isu gender dijumpai di berbagai dimensi kehidupan, mulai dari ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan politik. Dari sisi partisipasi ekonomi dan kesempatan berusaha, Indonesia menempati posisi ke-68 dari 153 negara berdasarkan laporan indeks kesenjangan *gender global (Global Gender Gap Indeks Report)* tahun 2020 yang dirilis oleh *World Economic Forum*.

Dengan adanya permasalahan diatas dibutuhkan platform berbasis website yang berfokus pada pemberian pelayanan konsultasi *mental health* relasi. Afeksi merupakan platform berbasis website yang memberikan pelayanan konsultasi *mental health* relasi di Indonesia.

Afeksi merupakan platform berbasis website satu- satunya yang berfokus di bidang *mental health* relasi di Indonesia. Hadirnya Afeksi dikarenakan hanya ada sekitar 0.29 psikiater dan 0.18 psikolog Per 100.000 penduduk, belum begitu familiar dan terbatasnya *Coach Relationship*, konselor kesetaraan gender, dan konselor *pre\_marriage* (Kaligis et al., 2021).

Afeksi hadir dengan fokus memperbaiki hubungan dan memberikan edukasi dan layanan konsultasi tentang kesehatan relasi, Afeksi dapat membantu menciptakan hubungan keluarga, masyarakat, teman sampai rekan kerja yang harmonis, serta meningkatkan kesejahteraan mental individu dengan cara kampanye, edukasi, artikel dan acara pendidikan seperti webinar.

Selama ini proses pelayanan konseling dan mentoring Afeksi masih secara konvensional melalui *social media* dengan proses pencatatan secara manual tentunya memakan waktu yang lama dan tidak efisien.

Pengembangan aplikasi dengan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang baik diperlukan untuk mempercepat proses interaksi pengguna dengan produk atau layanan, menghemat waktu dan upaya pengguna dalam mencapai tujuan mereka dengan cara yang begitu efisien (Einfeldt & Degbelo, 2021). Agar mendapatkan hasil desain sebagai solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, dibutuhkan metode yang sesuai (Pramawati dkk., 2020). Salah satu metode dalam perancangan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna website afeksi yaitu dengan menerapkan metode *Lean UX* pada pengembangannya. Hal ini untuk memastikan bahwa produk yang diperoleh sesuai dengan harapan dan preferensi pengguna (Isya dkk., 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan layanan Afeksi yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi lebih *modern* dengan menggunakan website Afeksi sebagai platform layanan edukasi dan konsultasi kesehatan relasi. Agar mendapatkan hasil desain solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, dibutuhkan metode yang tepat, salah satu metode yang tepat dalam perancangan *User Experience* yaitu dengan menerapkan metode *Lean UX* yang berfokus pada pengalaman desain dengan membutuhkan tingkat kolaborasi yang lebih besar. Tujuannya yaitu fokus memperoleh hasil umpan balik untuk mendapatkan keputusan cepat dan efisien (Gothelf dkk., 2022). Penerapan metode

ini dalam perancangan yaitu agar memenuhi kebutuhan target pengguna apabila aplikasi ini sudah dikembangkan lebih lanjut, sehingga pada setiap fungsionalitas dalam sistem dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya (Isya dkk., 2022). Peneliti melakukan evaluasi pada aplikasi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah alat yang mudah digunakan dan andal yang mengukur penilaian kualitas subjektif pengguna atas pengalaman pengguna produk (Schrepp dkk., 2017). UEQ menawarkan keunggulan lebih dalam perancangan aplikasi ini karena dapat memberikan pengukuran pengalaman pengguna yang menyeluruh.

Dengan demikian, dalam pengembangan desain *website* Afeksi dibutuhkan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang intuitif agar dapat digunakan oleh pengguna dengan mudah dan nyaman. Tentunya selain merancang dan mengimplementasikan desain, pada penelitian ini juga akan dilakukan pengujian secara langsung kepada pengguna.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari paparan latar belakang tersebut, peneliti merumuskan permasalahan seperti berikut:

1. Bagaimana mengembangkan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna pada *website* Afeksi sebagai *platform* layanan edukasi dan konsultasi *mental health* relasi secara cepat dan efisien dalam proses pengembangan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna?
2. Bagaimana penilaian daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan pada antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna *website* afeksi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Bergayut pada masalah yang telah diuraikan tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengembangkan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna pada *website* Afeksi sebagai *platform* layanan edukasi dan konsultasi *mental health* relasi dengan menggunakan metode *Lean UX*.
2. Melakukan pengujian *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada *website* Afeksi untuk penilaian daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

#### 1.4 Batasan Masalah

Guna memfokuskan topik penelitian, maka dibuat pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Platform yang digunakan berupa *website* Afeksi.
2. Penelitian ini berfokus pada pengembangan antarmuka pengguna.
3. Hasil penilaian dari pengujian *User Experience Questionnaire* berfokus pada penilaian daya tarik, kejelasan, efisiensi dan stimulasi.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Memberikan informasi, dukungan serta panduan yang diperlukan oleh pengguna pada *website* Afeksi.
2. Meningkatkan pengalaman pengguna saat menggunakan *website* Afeksi.
3. Dapat menjadi acuan dan bahan referensi bagi pihak yang memilih masalah yang sama untuk penelitian selanjutnya.
4. Dapat menerapkan desain yang berfokus pada daya tarik, kejelasan, efisiensi dan stimulasi dengan melakukan pengujian *User Experience Questionnaire*.
5. Dapat menerapkan desain yang melibatkan pengguna dalam setiap prosesnya dengan menerapkan metode *Lean UX*.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Peneliti menyusun tulisan ini menjadi lima bab sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian yang berisikan hal yang melatarbelakangi topik penelitian, rumusan dan batasan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penelitian.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini menjelaskan filosofi yang berkaitan dengan konseptual dan hal dasar terkait penelitian yang diteliti guna menyusun skripsi.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini berisikan penjelasan cara-cara dalam menyusun dan mengembangkan penelitian, seperti metode, teknik, dan cara analisis.

#### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan temuan penelitian, baik evaluasi, hasil kerja, maupun analisis dalam penelitian yang sudah dijalani.

#### **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan hasil singkat temuan penelitian, penarikan simpulan, dan saran yang dapat diberikan bagi *software* ini agar dapat dapat dikembangkan.