

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup dan sistematika penulisan dari penelitian yang akan dilakukan pada aplikasi KlikDokter.

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa dan sosial yang membuat semua orang hidup produktif secara sosial maupun ekonomis. Namun, pada saat keadaan pandemi COVID-19 melanda hingga sekarang, pemeliharaan kesehatan berupa usaha pemeriksaan, pengobatan dan perawatan semakin banyak dilakukan oleh masyarakat. Salah satu cara untuk menjaga kesehatan dengan sering berkonsultasi kepada dokter atau ahli kesehatan terkait kondisi tubuh. Mencari informasi kesehatan di internet sudah mejadi kebiasaan masyarakat saat ini, mengacu pada survei yang dilakukan oleh (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020) menyebutkan bahwa layanan kesehatan berada pada 6,3% untuk konten internet yang paling sering dikunjungi. Kemudian untuk kategori produk kesehatan berada pada 1,4% untuk produk yang sering dibeli secara *online*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes) bersama PT Medika Komunika Teknologi dan Iktan Dokter Indonesia (IDI) membangun teknologi yang menunjang kesehatan masyarakat Indonesia melalui situs resmi klikdokter.com. KlikDokter merupakan solusi kesehatan *online* dalam satu aplikasi. Berdiri sejak 2008, aplikasi *telemedicine* KlikDokter mempertemukan pengguna yaitu, pasien dengan para dokter dari setiap rumah sakit yang ada di setiap daerah. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pasien dalam berkonsultasi dengan dokter, membeli obat atau barang kesehatan, membaca artikel medis, hingga membuat janji pertemuan dengan rumah sakit atau klinik dan fitur-fitur kesehatan lainnya hanya dari sebuah *smartphone*.

*Telemedicine app* meningkat digunakan oleh masyarakat saat pandemi COVID-19, tetapi banyak juga masyarakat yang baru mengetahui dan menggunakan aplikasi layanan kesehatan tersebut, seperti aplikasi KlikDokter. Sehingga perlu mengetahui seberapa jauh informasi dan pengalaman yang telah diperoleh oleh masyarakat terhadap penggunaan

aplikasi layanan kesehatan tersebut. Identifikasi masyarakat yang baru menggunakan aplikasi KlikDokter dianggap sebagai pengguna baru.

Aplikasi KlikDokter mendapatkan rating 4,4 dari skala 5 dilihat dari *platform playstore* saat ini (17/05/2022). Rating tersebut masih di bawah aplikasi serupa yang berjenis *telemedicine app* seperti, Halodoc dengan rating 4,8, AloDokter dengan rating 4,6, dan SehatQ dengan rating 4,7. Dengan demikian, perlu adanya peningkatan kualitas agar aplikasi KlikDokter dapat bertahan dan bersaing dengan aplikasi serupa lainnya, salah satunya adalah pada aspek *usability*.

Menurut Wardani (2012), saat ini banyak terdapat sistem yang ditinggalkan oleh penggunanya karena pengguna merasa kurang nyaman dengan tampilan, tidak dapat menemukan yang diinginkan dan membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari menggunakan sistem. Hal ini bisa terjadi pada aplikasi KlikDokter yang juga belum diketahui tingkat kemudahan, tingkat efisiensi, kepuasan, dan persepsi dari pengguna baru dalam menggunakan aplikasi tersebut. Untuk menghindari hal tersebut, aplikasi KlikDokter perlu dievaluasi secara detail untuk mengukur tingkat *usability* dari aplikasi tersebut agar bertahan dan bersaing dengan aplikasi serupa lainnya.

Salah satu cara menguji aplikasi dengan menggunakan metode *usability testing*. *Usability Testing* adalah metode yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi *usability* sistem, yang mana metode ini memerlukan responden untuk menyelesaikan beberapa tugas yang ada ketika pengujian aplikasi berlangsung (Adhy et al., 2017).

Dari beberapa aspek *usability* yang ada, (ISO 9241-11, 1998) menjadi acuan proses evaluasi *usability* pada aplikasi KlikDokter, dengan tiga aspek pengukuran yaitu, *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*. ISO 9241-11 merupakan salah satu standar pengukuran *usability* yang diterima secara internasional dan telah banyak dirujuk pada penelitian, industri, dan standar internasional lainnya (Bevan et al., 2015). Dari perbandingan penelitian sekarang mengenai *usability*, ISO 9241-11 banyak digunakan sebagai pedoman, karena berhubungan dengan kemudahan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dilakukan *usability testing* pada aplikasi KlikDokter berdasarkan ISO 9241-11. Kekurangan yang ditemukan diidentifikasi dan dilakukan perbaikan rancangan antarmuka untuk mengatasi masalah tersebut. Perbaikan rancangan antarmuka yang telah disusun selanjutnya akan diuji lagi menggunakan metode yang sama pada pengujian sebelumnya. Hasil dari pengujian rekomendasi rancangan

antarmuka diharapkan dapat memberikan dampak lebih baik kepada pengguna dan meningkatnya nilai *usability* pada aplikasi KlikDokter.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi pada penelitian skripsi ini adalah bagaimana cara mengimplementasikan *usability testing* berdasarkan ISO 9241-11 untuk mengetahui apakah sistem tersebut sudah *usable* jika digunakan oleh pengguna baru dan bagaimana membuat rekomendasi rancangan antarmuka aplikasi KlikDokter sesuai hasil dari pengujian desain awal untuk meningkatkan nilai *usability*-nya.

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *usability* pada aplikasi KlikDokter dan menghasilkan perbaikan rancangan antarmuka pengguna pada aplikasi KlikDokter, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna pada saat menggunakan aplikasi tersebut.

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

### **1. Bagi Mahasiswa**

Mendapat pengetahuan dan pengalaman penerapan metode *usability testing* dan mengevaluasi desain antarmuka sebuah aplikasi.

### **2. Bagi Instansi**

Mendapat referensi desain rekomendasi pada aplikasi KlikDokter yang sudah dirancang dan sesuai dengan saran dan kebutuhan dari hasil pengujian yang telah dilakukan.

## **1.4. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dalam penelitian skripsi ini adalah :

1. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian adalah pengguna baru aplikasi KlikDokter.
2. Penelitian dilakukan pada masyarakat Kota Semarang dan Kabupaten Bogor.
3. Jenis kuesioner yang akan digunakan adalah SUS (*System Usability Scale*).

## 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memberikan gambaran mengenai laporan dari penelitian yang telah dilakukan secara urut. Berikut adalah sistematika laporan yang digunakan dalam penulisan laporan skripsi ini :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan ruang lingkup dari penelitian mengenai *usability testing* pada aplikasi *KlikDokter Mobile*.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka menyajikan studi literatur dan dasar teori yang berhubungan dengan penulisan dan penelitian yang digunakan sebagai landasan selama dilaksanakan penelitian ini.

### BAB III METODOLOGI

Bab ini menjelaskan tentang alur-alur penelitian yang dilakukan oleh penulis selama penelitian ini dilaksanakan seperti urutan atau tahapan penelitian, pembuatan rencana pengujian, hingga melaporkan hasil penelitian.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan, meliputi hasil pengujian *usability* aplikasi *KlikDokter*, hasil wawancara, dan rekomendasi dari pengguna.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan penjelasan yang terdapat pada bab-bab sebelumnya beserta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.