

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuberkulosis (TB) adalah salah satu penyakit menular yang menjadi salah satu penyebab kematian terbesar di seluruh dunia dan merupakan penyebab utama kematian akibat agen infeksius, terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Berdasarkan *Global Tuberculosis Report* tahun 2023 yang dirilis oleh *World Health Organization* (WHO), Indonesia berada di peringkat kedua dengan jumlah kasus tuberkulosis yang paling banyak, setelah India. (*World Health Organization*, 2023). Tingginya angka ini menunjukkan perlunya sistem yang tanggap dan terintegrasi dalam mendeteksi, mencatat, serta melaporkan kasus TB secara cepat dan akurat (Ministry of Health Indonesia, 2022; Ismail dkk., 2023).

Sistem Informasi Tuberkulosis (SITB) adalah platform nasional Kementerian Kesehatan untuk pencatatan, pemantauan, dan pelaporan kasus TB secara *real-time*; penggunaannya diwajibkan bagi puskesmas atau rumah sakit dan menjadi tulang punggung integrasi data program TB (Kemenkes RI, 2021; 2023). SITB dikembangkan dalam kerangka transformasi digital kesehatan untuk membantu tenaga kesehatan pada proses pencatatan, pelaporan, dan pemantauan kasus secara elektronik, dan telah diterapkan luas terutama di Puskesmas sebagai lini terdepan layanan TB. Meski demikian, praktik di layanan primer masih menunjukkan kendala operasional (mis. alur finalisasi, integrasi data laboratorium, ketergantungan jaringan). Keberhasilan implementasi di sektor publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi sangat bergantung pada penerimaan dan efektivitas penggunaan oleh petugas. Dalam konteks ini, *User Experience* (UX) menjadi faktor krusial yang kerap terabaikan dalam evaluasi, padahal literatur menunjukkan pengaruh UX terhadap keberhasilan adopsi dan kinerja sistem (Zahra dkk., 2021a; Lestari dkk., 2022).

Dengan demikian meskipun SITB sudah ada dan dipakai secara nasional, evaluasi UX yang komprehensif khususnya pada konteks layanan primer masih terbatas dan perlu dilakukan. Berbeda dari studi terdahulu yang lebih menekankan aspek teknis dan integrasi, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menggabungkan UEQ (kuantitatif) dan *In-person Usability Testing* (kualitatif), sehingga memberikan gambaran UX SITB yang lebih utuh, serta menambahkan analisis faktor karakteristik responden.

Pengalaman pengguna yang buruk seperti tampilan antarmuka yang membingungkan, alur kerja digital yang tidak sesuai, atau sistem yang lambat, dapat menyebabkan resistensi penggunaan, rendahnya kualitas data, hingga penundaan pelaporan kasus. Hal ini berisiko menghambat laju deteksi dan intervensi kasus TB secara nasional (Ahmed dkk., 2019; Bernal dkk., 2018). Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap pengalaman dan efektivitas penggunaan SITB dari perspektif tenaga kesehatan, khususnya di level puskesmas. Sayangnya, evaluasi sistem informasi kesehatan di Indonesia masih banyak berfokus pada aspek teknis seperti kecepatan, infrastruktur, dan integrasi data. Belum banyak penelitian yang menelaah bagaimana sistem dirasakan dan digunakan oleh penggunanya secara nyata. Padahal, prinsip-prinsip *user-centered design* dan *human-centered evaluation* telah terbukti penting dalam meningkatkan efektivitas implementasi sistem kesehatan di berbagai negara (Candido dkk., 2019).

Dalam kerangka tersebut, *User Experience Questionnaire (UEQ)* hadir sebagai salah satu instrumen terstandarisasi secara internasional yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan enam dimensi utama: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* (Schrepp dkk., 2017; Hinderks dkk., 2019). Instrumen ini telah digunakan dalam berbagai studi evaluasi sistem informasi kesehatan secara kuantitatif karena mampu menangkap persepsi umum pengguna terhadap fungsionalitas, efisiensi, dan kesan emosional sistem (Ehmke dkk., 2020).

Meskipun demikian pengukuran kuantitatif saja belum cukup, karena tidak selalu mampu menjelaskan penyebab masalah yang spesifik dan signifikan. Oleh karena itu, *In-person Usability testing* digunakan sebagai metode pelengkap untuk mengevaluasi sejauh mana sistem benar-benar usable saat digunakan langsung oleh tenaga kesehatan. Metode ini melibatkan pengamatan langsung terhadap pengguna saat menyelesaikan tugas tertentu dengan sistem, dan terbukti mampu mengungkap masalah *usability* yang tidak dapat dideteksi hanya melalui kuesioner (Preece dkk., 2019; Lal dkk., 2021).

Kombinasi antara metode UEQ dan *In-person Usability testing* memberikan pendekatan evaluasi yang lebih holistik, karena mampu menggambarkan persepsi umum sekaligus perilaku pengguna dalam interaksi nyata dengan sistem. Evaluasi ini penting bukan hanya sebagai masukan teknis bagi pengembang sistem, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan bagi pemangku kebijakan dalam meningkatkan mutu layanan digital dan keberhasilan program kesehatan masyarakat. Pendekatan kuantitatif melalui UEQ menjadi landasan awal untuk membaca temuan observasi pada pengujian tatap muka, sehingga rekomendasi perbaikan lebih terarah. Pendekatan kuantitatif melalui UEQ menjadi landasan awal untuk membaca temuan observasi pada pengujian tatap muka, sehingga rekomendasi perbaikan lebih terarah.

Lebih lanjut, penelitian ini juga menganalisis sejauh mana karakteristik individu pengguna seperti usia, jenis kelamin, lama bekerja, dan lama penggunaan sistem berpengaruh terhadap persepsi dan cara mereka menggunakan SITB. Aspek ini penting untuk mengidentifikasi apakah terdapat pola perbedaan perilaku penggunaan berdasarkan faktor karakteristik tertentu. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran lebih mendalam mengenai profil pengguna SITB, serta mendukung pengembangan sistem yang lebih adaptif dan inklusif terhadap keberagaman pengguna.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan pendekatan yang berbeda dan lebih komprehensif. Penelitian ini memiliki kontribusi dalam mengintegrasikan dua pendekatan evaluasi, yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *In-person Usability Testing*, untuk memperoleh gambaran menyeluruh

mengenai kualitas penggunaan SITB. UEQ digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap enam dimensi pengalaman, sedangkan *usability testing* memetakan hambatan nyata yang muncul saat pengguna menjalankan tugas operasional. Integrasi kedua metode ini memberikan temuan yang lebih kuat karena menghubungkan persepsi pengguna dengan performa pengguna secara langsung. Penelitian ini juga menyajikan rekomendasi perbaikan yang dirumuskan berdasarkan *task* yang terbukti bermasalah, sehingga rekomendasi yang dihasilkan bersifat lebih terarah dan relevan dengan alur kerja lapangan. Pendekatan ini menjadi kebaruan penelitian karena belum banyak studi sebelumnya yang menilai SITB dengan menggabungkan metode perseptual dan observasional secara bersamaan.

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengalaman pengguna (UX) SITB di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama melalui kombinasi *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *In-person Usability Testing*. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna, performa sistem, serta hambatan yang muncul dalam alur kerja. Hasil evaluasi menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang relevan dan berbasis bukti. Adapun tujuan khusus penelitian ini yaitu:

1. Mengukur pengalaman pengguna SITB pada enam dimensi UEQ untuk mengidentifikasi aspek yang sudah baik maupun yang perlu ditingkatkan.
2. Mengidentifikasi masalah *usability* yang muncul saat pengguna menjalankan tugas inti melalui *In-person Usability Testing*.
3. Menganalisis pengaruh karakteristik responden (usia, jenis kelamin, lama bekerja, lama menggunakan SITB) terhadap skor UX.
4. Merumuskan rekomendasi perbaikan SITB berdasarkan integrasi temuan UEQ dan *Usability Testing* agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna di lapangan.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas penggunaan SITB melalui evaluasi berbasis pengalaman pengguna. Temuan dari UEQ dan *In-person Usability testing* dapat menjadi dasar bagi pengembang untuk melakukan perbaikan sistem yang lebih ramah dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kesehatan. Di sisi lain analisis terhadap faktor usia, jenis kelamin, lama kerja, dan lama penggunaan diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang bagaimana karakteristik individu memengaruhi interaksi pengguna dengan sistem. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan dalam mengembangkan sistem informasi kesehatan yang lebih inklusif dan adaptif.



SEKOLAH PASCASARJANA