

# **BAB I PENDAHULUAN**

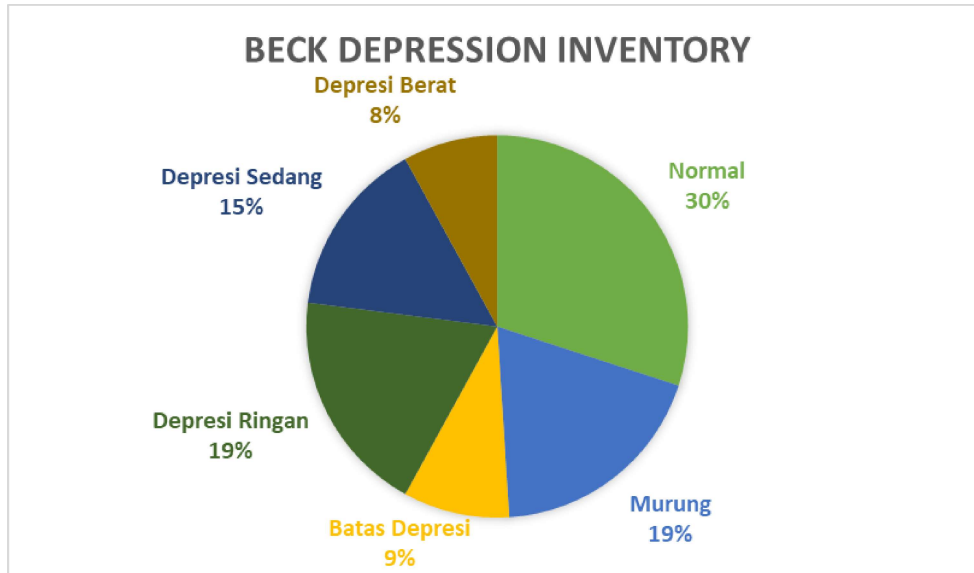
## **I.1 Latar Belakang**

Kesehatan mental merupakan hal yang sama pentingnya dengan kesehatan fisik. Walaupun begitu, orang yang memiliki masalah terkait mental seringkali terlihat baik-baik saja secara kasat mata. Individu yang dinilai sehat secara mental tidak semata-mata bebas dari gangguan kesehatan mental. Dalam mengawasi kesehatan mental, terdapat beberapa instansi yang memiliki peran penting. Pertama, World Health Organization (WHO) memiliki fokus global dalam mempromosikan kesehatan mental dan memberikan pedoman serta dukungan untuk negara-negara anggotanya dalam mengatasi masalah kesehatan mental. WHO memberikan panduan, riset, dan dukungan teknis untuk memperbaiki layanan kesehatan mental di seluruh dunia. *World Health Organization (2001)* berpendapat individu yang sehat secara mental ialah orang yang dapat menyadari setiap potensi yang dimiliki, mampu mengelola stres yang wajar, dapat bekerja secara produktif, serta mampu berperan dalam komunitasnya. Oleh karena itu, kesehatan dalam segi mental merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. World Health Organization (WHO) memiliki Program Aksi Kesenjangan Kesehatan Mental (mhGAP). Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan bagi setiap individu dengan permasalahan kesehatan mental di negara-negara tertinggal (WHO, 2020). Kesadaran mengenai pentingnya kesehatan mental di Indonesia masih sangat kurang. Hal ini dibuktikan dengan data dari Kemenkes hingga Juni 2020. Setidaknya terdapat 277 ribu kasus kesehatan jiwa di Indonesia. Angka tersebut meningkat pesat pada saat pandemi Covid-19 berlangsung di Indonesia. Instansi kedua yang bertanggung jawab mengenai kesehatan mental adalah Kementerian Kesehatan RI. Pada tingkat nasional, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) memiliki tanggung jawab untuk mengawasi, mengatur, dan mengembangkan kebijakan serta program-program terkait kesehatan mental di dalam negeri. Kemenkes berperan dalam menyusun rencana strategis, mengumpulkan data, serta

mengkoordinasikan pelaksanaan layanan kesehatan mental di berbagai daerah. Dengan tugas dan tanggung jawab yang ada, Kemenkes membentuk rencana aksi kegiatan tahun 2020-2024 untuk memberikan gambaran dan informasi mengenai tujuan, sasaran dan target indikator yang akan dicapai selama kurun waktu tersebut, serta kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan itu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Direktorat Pencegahan dan Pengendalian Masalah Kesehatan Jiwa dan Napza Kemenkes, 2020).

Menurut Fidiansjah (2022), pandemi COVID-19 merupakan pandemi yang berdimensi multisektor (Bio Psiko Sosial Spiritual) yang menyebabkan ketakutan dan kegelisahan karena banyaknya informasi bersifat asimetris dan *misleading* (Infodemi). Pandemi Covid-19 tidak hanya berefek pada kesehatan fisik, tetapi juga berpengaruh kepada kesehatan mental. Berbagai permasalahan yang terjadi karena COVID-19 sehingga dinilai sebagai sumber stress baru bagi masyarakat. Stress, depresi, dan kecemasan menjadi penyebab 80% hingga 90% kasus bunuh diri berdasarkan data dari Riskesdas pada tahun 2018.

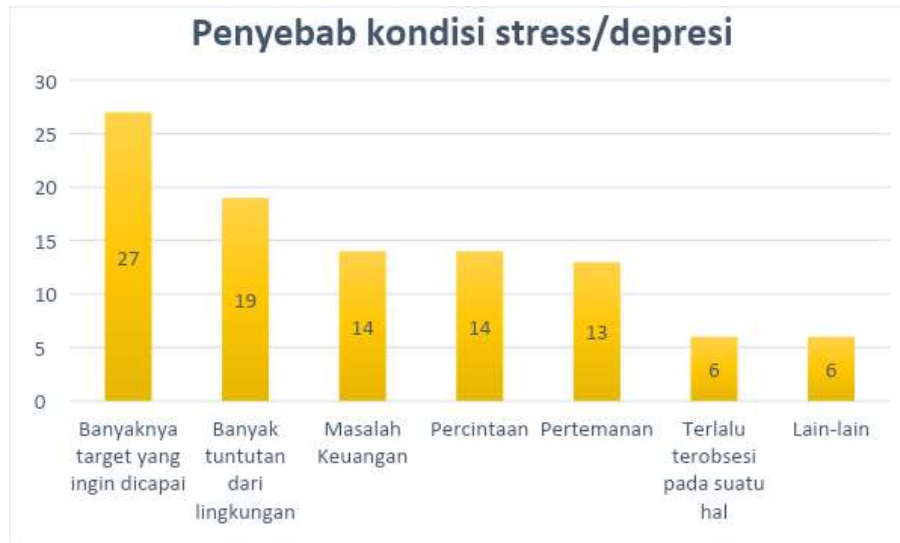
Salah satu kelompok yang paling terdampak psikologisnya akibat pandemi COVID-19 adalah remaja. Didukung oleh hasil penelitian dari *Indonesia National Adolescent Mental Health Survey (I-NAMHS)* di tahun 2021 yang mengatakan satu dari tiga remaja Indonesia mengalami masalah terkait dengan kesehatan mental dan satu dari 20 remaja di Indonesia memiliki masalah gangguan kejiwaan dalam 12 bulan terakhir. Selain itu, terdapat hasil penilaian kesehatan mental yang dilakukan oleh peneliti terhadap 100 responden remaja berdasarkan tingkat depresinya dengan alat ukur *Beck Depression Inventory* yang terdiri dari 21 butir pertanyaan. Tingkatan depresi dibagi menjadi 6 yakni suasana perasaan **normal**, perasaan **murung**, **batas depresi**, **depresi ringan**, **depresi sedang**, hingga **depresi berat**.



Gambar I.1 Hasil Tes Kesehatan Mental 100 Pengguna dengan Beck Depression Inventory (Sumber: Penelitian Internal Feelsbox)

Berdasarkan hasil diatas, sebanyak 30% remaja berada dalam kondisi **normal**, 19% dalam kondisi **murung**, 9% berada di kondisi **batas depresi**, 19% remaja mengalami **depresi ringan**, 15% dalam kondisi **depresi sedang**, sisanya berada dalam kondisi **depresi berat** (8%)

Beberapa dari mereka yang berada dalam kondisi **batas depresi** hingga **depresi berat** mengatakan bahwa penyebab kondisi mengapa mereka mengalami stress atau depresi adalah akibat dari banyaknya target yang ingin dicapai. Selain itu, berikut alasan mengapa remaja mengalami stress dan depresi



Gambar I.2 Penyebab kondisi stress ataupun depresi yang dialami (Sumber: Penelitian Internal Feelsbox)

Hasil dari beberapa penjabaran dan penelitian diatas menunjukkan bahwa kondisi kesehatan mental di Indonesia sudah harus menjadi *concern* bagi kita semua. Terlebih saat ini, pemerintah Indonesia berusaha untuk mewujudkan *Sustainable Development Goals* (SDGs) atau pembangunan berkelanjutan yang diresmikan oleh *United Nations* atau Perserikatan Bangsa-bangsa.

Salah satu poin dalam pembangunan berkelanjutan adalah **menjamin kehidupan yang sehat dan mendorong kesejahteraan bagi semua orang di segala usia**. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah Indonesia menargetkan di tahun 2030 untuk mengurangi sepertiga dari kematian dini dan meningkatkan kesehatan mental. Pemerintah Indonesia telah meminta kerjasama antara IPK Indonesia (Ikatan Psikologi Klinis Indonesia) - suatu organisasi profesi yang memiliki peran dalam menetapkan standar, melakukan registrasi, dan mengawasi perkembangan profesi dalam bidang psikologi klinis di Indonesia - dengan Konsil Psikologi Klinis dan Kolegium Psikologi Klinis. Tujuan kerjasama ini adalah untuk mengatur dan mengembangkan praktik psikologi klinis di Indonesia. Sesuai dengan Pasal 1 Nomor 16 UU No. 36 Tahun 2014 tentang

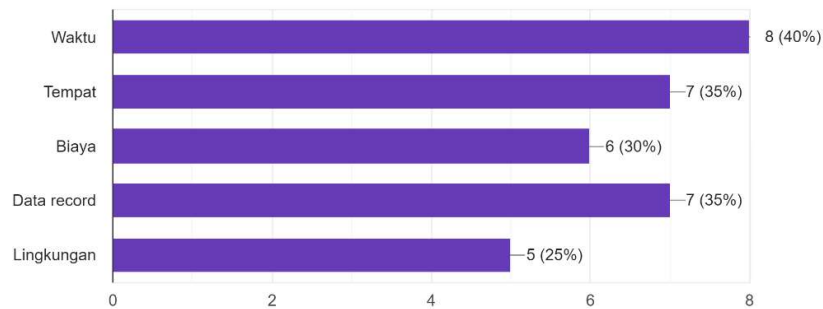
Tenaga Kesehatan disebutkan bahwa organisasi profesi adalah wadah berhimpunnya tenaga kesehatan satu profesi. Ikatan Psikolog Klinis (IP) Indonesia merupakan organisasi profesi dalam Konsil Psikologi Klinis sesuai dengan Undang-Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, Peraturan Presiden No. 90 Tahun 2017 Tentang Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia dan Peraturan Presiden No. 86 Tahun 2019 Tentang Perubahan Peraturan Presiden No. 90 Tahun 2017 Tentang Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia. Tugas dan wewenang Konsil Psikologi Klinis hampir sama dengan induk organisasi himpunan psikologi dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendidikan dan Layanan Psikologi.

Feelsbox hadir sebagai *startup* yang membantu penanganan terkait kesehatan mental dan juga ikut mendorong pemerintah Indonesia dalam melaksanakan pembangunan berkelanjutan. Salah satu cara yang dilakukan oleh Feelsbox dalam menangani masalah kesehatan mental ialah dengan melakukan konseling. Konseling merupakan suatu hubungan yang bersifat profesional antara klien dengan konselor yang telah memiliki jam terbang tinggi. Biasanya, hubungan ini dilakukan antar individu, meskipun kadangkala melibatkan lebih dari dua orang yang dirancang untuk membantu klien agar dapat memahami pandangan terhadap ruang lingkup yang dihadapinya sehingga dapat membuat pilihan yang terbaik untuk klien itu sendiri.

Akan tetapi, saat ini proses konseling yang ada di *startup* Feelsbox masih berjalan secara konvensional atau tatap muka. Banyak masalah yang dialami oleh klien dalam melakukan konseling tatap muka. Berikut merupakan masalah yang dialami oleh klien ketika melakukan konseling secara konvensional:

### Kendala utama ketika melakukan konseling secara konvensional

20 responses



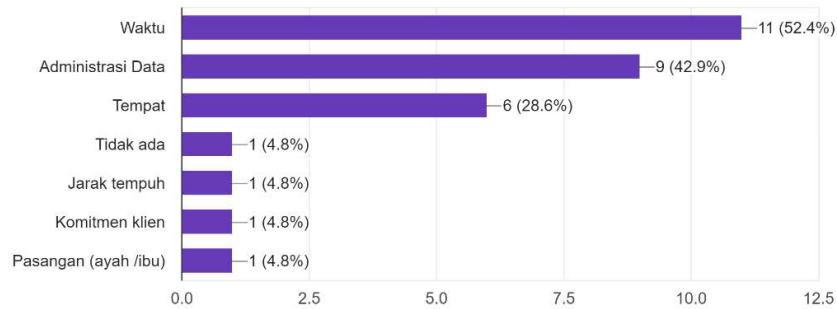
Gambar I.3 Kendala yang dialami klien ketika melakukan konseling (Sumber: Penelitian Internal Feelsbox)

Dapat dilihat bahwa dari hasil survey diatas. **waktu**, **tempat**, **biaya**, serta **data record** merupakan kendala utama klien ketika melakukan konseling tatap muka. Dari segi **waktu**, seringkali klien terbentur dengan kegiatan sehari-hari serta tidak menemukan jadwal yang cocok untuk melakukan konseling dengan konselor. Selanjutnya dari **tempat** dan **data record**, tempat yang sulit ditentukan dan kurang nyaman serta catatan progress selama konseling hilang karena berceceran sehingga menyulitkan untuk melakukan konseling di sesi berikutnya. Kemudian dari segi **biaya**, harga yang mahal menjadi menjadi masalah tersendiri untuk klien. Faktor lainnya ialah **lingkungan**, stigma negatif akan kesehatan mental menambah masalah yang dialami klien sehingga takut untuk segera mendapatkan penanganan (Hidayati, 2022), terlebih pengetahuan terkait dengan masalah kesehatan mental masih tabu di masyarakat Indonesia.

Ternyata, kendala yang dialami oleh klien untuk melakukan konseling secara konvensional juga dialami konselor. Dibawah ini merupakan faktor yang menghambat konselor dalam melakukan konseling:

#### Kendala yang dihadapi ketika melakukan konseling secara konvensional

21 responses



Gambar I.4 Kendala konselor ketika melakukan konseling tatap muka (Sumber: Penelitian Internal Feelsbox)

Dapat dilihat disini, **waktu**, **administrasi data**, serta **tempat** menjadi 3 kendala utama yang dihadapi oleh konselor ketika melakukan konseling secara konvensional. Dari segi **waktu**, masalah terkait ketidaksesuaian jadwal antara klien dengan konselor, klien yang berbicara lebih lama melebihi durasi sesi konseling, dan faktor eksternal seperti kesibukan yang padat. Kemudian dari segi **administrasi data**, faktor pencatatan yang masih manual, tak ada orang atau *admin* yang membantu pencatatan, kumpulan data yang berceceran, serta *human error* seperti lupa mencatat. Selanjutnya dari segi **tempat**, tak ada ruangan fisik serta lokasi yang jauh dari tempat konselor. Terakhir, faktor **lainnya** seperti stigma sosial menambah kendala konselor dalam melakukan proses konseling secara konvensional.

Berdasarkan dari kedua hasil survei tersebut, peneliti merencanakan untuk mengubah alur konseling konvensional pada *startup* Feelsbox menjadi *online*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 mengenai Rencana Strategis Kementerian Kesehatan untuk periode 2020-2024 telah menekankan perlunya langkah-langkah transformasi dalam pengaturan

proses pembangunan di sektor kesehatan. Transformasi ini mencakup menggabungkan sistem informasi, penelitian, serta pengembangan dalam bidang kesehatan atau disebut dengan digitalisasi kesehatan yang termasuk didalamnya kesehatan jiwa. Pembuatan Feelsbox menjadi *online* menggunakan metode *scrum* dengan *framework Laravel* dalam pembangunan *website*. Framework *Laravel* adalah sebuah kerangka kerja yang bersifat open source. *Laravel* dikenal karena bundel, migrasi, dan perintah artisan yang berfungsi sebagai Command Line Interface (CLI). Perintah artisan merupakan kumpulan alat dan arsitektur perangkat lunak yang menggabungkan berbagai fungsi dan fitur terbaik dari kerangka kerja *Laravel*. Kerangka kerja ini memiliki banyak fitur yang kaya dan dapat meningkatkan kecepatan serta efektivitas dalam pengembangan web. *Laravel* membantu pengembang *website* dengan mempermudah dan mempersingkat pemenuhan kebutuhan pengembangan, sehingga proses pengembangan menjadi lebih efisien daripada hanya menggunakan bahasa pemrograman PHP murni. *Laravel* telah mendukung Model-View-Controller (MVC) dan berorientasi objek serta mendukung berbagai jenis database (Luthfi, 2017). Salah satu fitur yang ditawarkan oleh *Laravel* adalah migration. Dengan migration, pengembang dapat dengan efisien melakukan perubahan pada database secara independen pada platform tertentu, karena skema basis data dapat diwakili dalam bentuk kelas (Handika, 2018). Metode *scrum* dianggap dapat menghasilkan perangkat lunak berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Metode ini memiliki keunggulan dalam implementasi pada proyek berbagai skala, baik kecil maupun besar, dan dapat dengan mudah menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi. Pengimplementasian ini dimulai dari pendaftaran, pencatatan jadwal, memilih jadwal, memilih konselor, proses pembayaran, konseling secara *online*, hingga pencatatan data klien. Data-data yang ada telah dijamin keamanannya dimana terdapat Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik (Indonesia), Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik, Peraturan Badan



Siber dan Sandi Negara Nomor 8 Tahun 2020 tentang Sistem Pengamanan dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik.

Nantinya pengujian *website* akan dilakukan dengan cara *blackbox testing*. Diharapkan dengan adanya *website* Feelsbox maka pengguna dapat melakukan konsultasi dengan jauh lebih nyaman, waktu yang fleksibel, serta mendapatkan harga yang lebih murah. Sama halnya dengan konselor yang mendapatkan manfaat dalam pencatatan data klien dan jadwal sehingga konselor dapat melakukan proses konseling dengan jauh lebih baik serta efisien.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, berikut merupakan rumusan masalah yang dibahas pada penelitian kali ini:

- a. Bagaimana proses bisnis modul konseling pada *platform* Feelsbox dapat diubah dari model konvensional menjadi digital melalui penggunaan *website*?
- b. Bagaimana analisis dan perancangan modul konseling pada *website* Feelsbox dapat mengatasi kendala yang dihadapi oleh *user* dan konselor dalam model konseling konvensional?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan akhir dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Menganalisis dan merancang proses bisnis modul konseling dalam penggunaan *website* Feelsbox agar dapat menggantikan model konvensional, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan bagi pengguna (*user*) dan konselor.
- b. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pengguna dan konselor dalam model konseling konvensional, serta mengembangkan solusi melalui analisis dan perancangan modul konseling pada *website* Feelsbox

untuk mengoptimalkan pengalaman dan kualitas layanan kesehatan mental.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian kali ini:

- a. *Website* hanya digunakan untuk implementasi fitur konseling.
- b. Hanya berfokus pada *website*, tidak ada aplikasi *mobile*.
- c. Analisis *website* dibatasi dengan pembuatan dokumen hasil analisis wawancara untuk mengetahui permasalahan calon pengguna, *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*.
- d. Pengujian *website* dilakukan dengan metode *blackbox testing* dan *stress test*.
- e. Tidak ada fitur *chat* antara klien dengan konselor pada *website* Feelsbox.
- f. Implementasi dilakukan dengan *framework Laravel* versi 10..
- g. Menggunakan *platform* pihak ke-3 seperti *google meet* dengan *API* sebagai perantaranya.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

##### 1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan saran untuk penelitian tentang perancangan fitur konseling pada *website* Feelsbox

##### 2. Praktis

- a. Memberikan rekomendasi terkait penerapan konseling pada *website startup* Feelsbox.
- b. Memudahkan konselor serta *user* dalam melaksanakan proses konseling.
- c. Membantu salah satu target pembangunan berkelanjutan yang diusung oleh pemerintah Indonesia, yakni mensejahterakan kesehatan mental di masyarakat Indonesia.

- d. Memberikan gambaran kepada peneliti lain terhadap salah satu pendekatan yang paling efektif dalam merancang *website* di bidang kesehatan mental, terkhususnya di bagian konseling.