

BOT PERCAKAPAN BERLANDASKAN EMPATI UNTUK MENGATASI KESEHATAN MENTAL



Kelompok Empati-ers (17)

Anggota Kelompok:

- | | |
|---------------------------------------|----------|
| 1. Aditya Prawira Nugroho | 16520287 |
| 2. Aldwin Hardi Swastia | 16520249 |
| 3. Bryan Amirul Husna | 16520172 |
| 4. Dewa Ayu Mutiara Kirana Praba Dewi | 16520485 |
| 5. Fitrah Ramadhani Nugroho | 16520207 |
| 6. I Gede Arya Raditya Parameswara | 16520073 |
| 7. Khafifanisa | 16520152 |
| 8. Muhammad Alif Putra Yasa | 16520301 |
| 9. Ng Kyle | 16520319 |
| 10. Tri Sulton Adila | 16520492 |

SPARTA 2020

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB 1	3
BAB 2	6
BAB 3	9
BAB 4	14
BAB 5	15
BAB 6	16
LAMPIRAN	17
DAFTAR PUSTAKA	18

BAB 1

LATAR BELAKANG

Menurut WHO (World Health Organization), kesehatan mental dapat diartikan sebagai suatu kondisi sejahtera yang setiap individunya dapat merealisasikan potensi yang dimilikinya. Dengan kata lain, individu tersebut dapat mengatasi berbagai tekanan kehidupan yang bersifat normal, dapat menjadi pribadi yang produktif dan bermanfaat, serta mampu memberikan kontribusi kepada komunitas mereka. Lingkungan atau peristiwa tertentu dapat memengaruhi kesehatan mental seseorang karena hal tersebut bisa berdampak pada kepribadian dan perilaku seseorang di lingkungannya. Jika terdapat gangguan pada kesehatan mental, penyakit mental akan timbul. Penyakit atau gangguan yang terjadi pada mental seseorang dapat memengaruhi atau bahkan mengubah cara seseorang dalam berhubungan dengan orang lain, menentukan pilihan dan membuat keputusan, serta dapat memicu rasa untuk menyakiti dirinya sendiri.

Di Indonesia, masalah kesehatan mental ini banyak dialami oleh remaja dan depresi merupakan salah satu bentuk gangguan mental. Remaja Indonesia (usia 15–24 tahun) memiliki persentase depresi sebesar 6,2%. Remaja yang mengidap depresi berat cenderung dapat melakukan tindakan dari menyakiti diri sendiri (*self-harm*) hingga bunuh diri. Depresi dan kecemasan mengambil andil sebesar 80–90% terhadap kasus bunuh diri yang terjadi di Indonesia. Di Indonesia, jumlah kasus bunuh diri bisa mencapai sepuluh ribu per tahun atau dengan kata lain setiap satu jam terdapat satu kasus bunuh diri. Menurut *suicidologist* (ahli seputar bunuh diri), siswa di Indonesia yang pernah berpikir bunuh diri ada sebanyak 4,2% siswa. Sebesar 6,9% di kalangan mahasiswa pernah mempunyai niatan untuk bunuh diri, sedangkan 3% lainnya pernah melakukan percobaan bunuh diri.

Masa remaja merupakan masa seseorang untuk mencari jati dirinya, melalui beberapa fase yang sangat dipengaruhi oleh lingkungan. Banyak terjadi perubahan biologis, psikologis, dan juga sosial. Namun, umumnya proses pematangan kejiwaan pada remaja (psikososial) terjadi lebih lambat dibandingkan dengan proses pematangan fisik. Ada banyak jenis gangguan jiwa yang dapat terjadi pada masa remaja. Berbagai stresor yang ada dapat menimbulkan berbagai kondisi negatif, seperti cemas, depresi, bahkan memicu munculnya gangguan psikotik. Kesehatan

jiwa remaja adalah hal yang sangat penting untuk dijaga karena remaja memiliki peran dalam menentukan kualitas bangsa. Remaja yang tumbuh dalam lingkungan kondusif dan mendukung merupakan sumber daya manusia yang dapat menjadi aset bangsa tidak ternilai, karena remaja Indonesia sekarang akan memegang tongkat estafet bangsa di masa depan.

Remaja Indonesia dikatakan darurat kesehatan mental karena banyak terjadi kasus gangguan mental yang menyerang para remaja Indonesia. Namun, kasus gangguan mental tersebut cenderung tidak ditangani dengan baik karena remaja merasa malu, berpikir bahwa ia akan mendapat stigma sebagai orang gila di lingkungan sosialnya. Hal itu lah yang menjadi penyebab kasus gangguan mental yang menyerang remaja Indonesia makin banyak. Remaja Indonesia merasa malu apabila mendapat stigma sebagai orang gila karena ia tidak mau mendapatkan komentar yang buruk dan takut apabila tidak memiliki teman ataupun mendapatkan perlakuan tidak baik dari orang tuanya. Remaja Indonesia takut tidak memiliki teman ataupun mendapatkan perlakuan tidak baik dari orang tuanya karena ia akan merasa tertekan apabila merasa kesepian. Ia akan merasa kesepian karena ia berpikir bahwa lingkungan sosial sangat penting bagi dirinya mendapat pengakuan sebagai manusia normal dan berguna. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa sebenarnya lingkungan sosial menjadi penyebab utama dan akar dari terjadinya darurat kesehatan mental pada remaja Indonesia.

Contoh nyata yang dapat diberikan adalah kehidupan remaja di era digitalisasi ini. Kehidupan remaja Indonesia saat ini yang sangat erat dengan media sosial membuat mereka ingin menjadi pusat perhatian. Akan tetapi, mungkin saja kepribadiannya yang asli tidak menginginkan hal tersebut. Dengan banyaknya tuntutan dari lingkungan, dirinya akan mengalami krisis kepercayaan diri. Pada akhirnya, akan timbul kondisi depresi yang apabila dibiarkan, dapat berkembang menjadi gangguan kepribadian atau gangguan mental.

Melihat kondisi yang memprihatinkan ini, kami memiliki sebuah solusi berupa aplikasi bot percakapan. Target sasaran dari produk ini adalah para remaja yang mengalami masalah gangguan mental. Masalah mental yang menyerang remaja dapat diminimalisasi dengan adanya percakapan positif yang dapat membangun keadaan remaja dari keterpurukan yang dialaminya. Oleh karena itu, kami membuat sebuah aplikasi bot percakapan sebagai alternatif untuk menjadi teman ngobrol yang positif sekaligus mengisi kekosongan yang dialami remaja dengan masalah gangguan

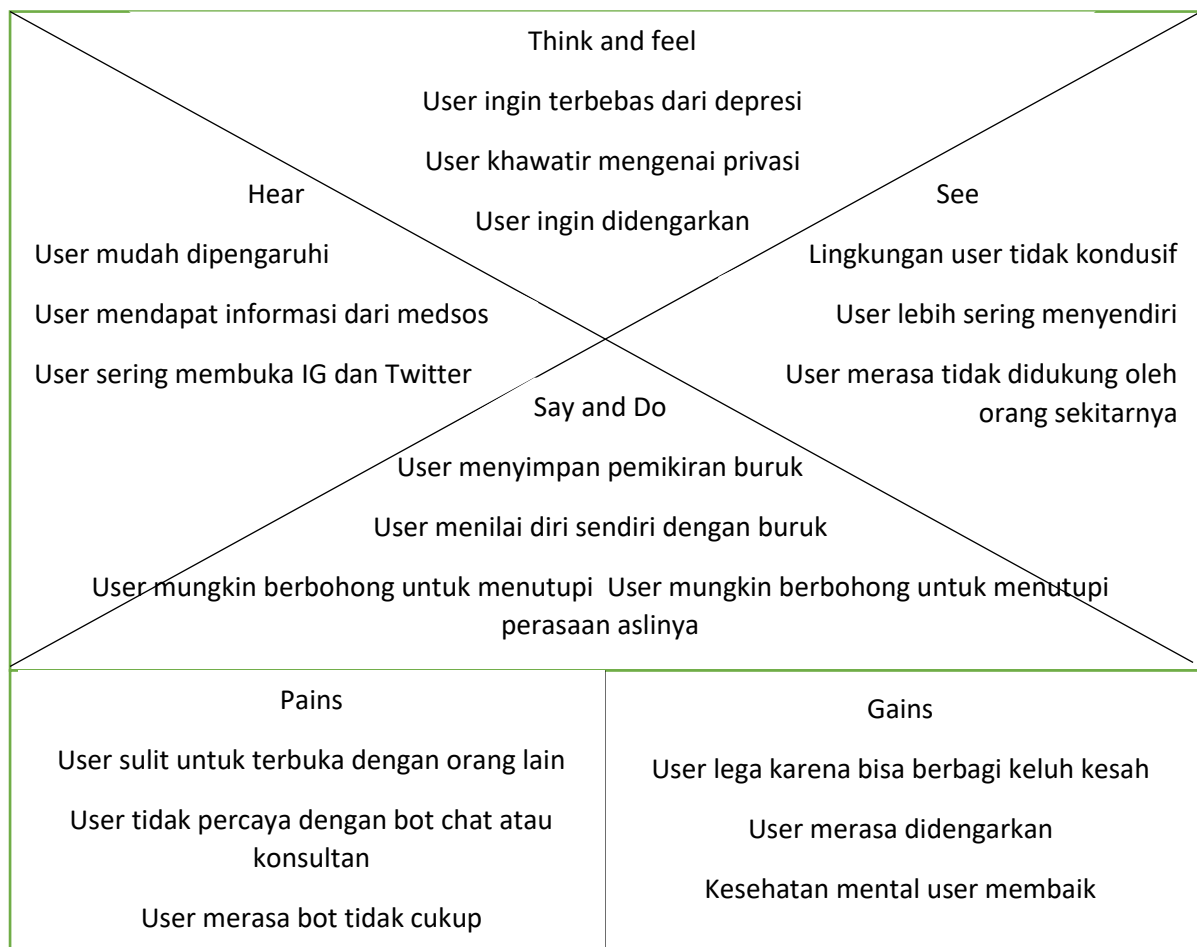
mental. Selain itu, remaja menjadi target sasaran yang tepat karena remaja saat ini sangat familiar dan cakap dengan penggunaan teknologi sehingga produk yang kami buat ini sekiranya dapat digunakan secara maksimal dalam mengatasi gangguan mental yang dialami oleh remaja.

BAB 2

TAHAPAN DESIGN THINKING

Aplikasi bot percakapan ini didapatkan berdasarkan proses-proses pemikiran, berikut merupakan alur pikir yang digunakan dalam pemodelan aplikasi tersebut.

A. Empathy Maps



Untuk menentukan hal yang perlu dikaji dan diberikan solusinya dalam permasalahan, digunakan metode 5 Whys untuk mencari akar masalah dari permasalahan *mental health*. Metode 5 Whys Analysis ini menekankan pendalaman suatu subjek permasalahan sehingga melihat subjek permasalahan tersebut hingga ke akar masalah.

B. 5 Whys Analysis

1. Mengapa *mental health* merupakan isu yang perlu diberikan solusi/memiliki urgensi?

Permasalahan *mental health* merupakan isu yang urgen dalam kalangan remaja khususnya dan masyarakat pada umumnya. Persentase depresi pada remaja sangat tinggi, yaitu lebih dari 1 dari 20 remaja di Indonesia. Depresi tersebut dapat berujung pada *self-harm* bahkan suatu pemikiran untuk bunuh diri yang sangat banyak timbul pada pemikiran mahasiswa dan remaja di Indonesia.

2. Mengapa sering timbulnya depresi pada remaja di Indonesia?

Depresi timbul pada remaja-remaja di Indonesia yang sedang dalam pertumbuhan secara psikososial yang tidak stabil (produksi hormone, kehidupan sosial baru, dan lainnya) dan ditambahnya pengaruh stressor eksternal menimbulkan depresi pada kalangan remaja. Stressor tersebut juga tidak hanya terjadi pada remaja saja, namun masyarakat pada umumnya dalam kehidup bersosialisasi dan bermasyarakat.

3. Mengapa stressor eksternal dapat mempengaruhi terhadap kesehatan mental?

Stressor yang berlebih tanpa suatu hal yang dapat menangani stress dan distress akan menimbulkan beban negatif terhadap mental seseorang. Stress yang berkelanjutan dan berat (*overwhelming*) menimbulkan permasalahan mental seperti depresi, kecemasan, penggunaan obat-obatan, kesulitan tidur, dan bahkan *self-harm*. Perlu adanya tindakan preventif dan tindakan manajemen kesehatan mental untuk mengatasi isu kesehatan mental.

4. Mengapa perlunya tindakan preventif dalam mengatasi stress dan menjaga kesehatan mental?

Tindakan preventif dan rekreasional diperlukan untuk mengimbangi stressor yang ada dari eksternal. Penanganan stress tersebut dapat dilakukan dengan menjaga hubungan yang baik dengan orang lain, aktif berkegiatan, mengelola stress, makan makanan yang sehat, tidur yang cukup, dan menemukan tujuan hidup. Selain itu dapat juga dilakukan preventif maupun penanganan seperti interaksi sosial yang dapat berbentuk curhat dan bincang ringan, namun dapat juga bersifat konsultasi dengan teman dan psikolog pada khususnya yang merupakan solusi yang kurang umum di Indonesia.

5. Mengapa konsultasi masih jarang menjadi pilihan bagi penyandang masalah mental?

Konsultasi masih tidak umum karena kurangnya media yang tersedia untuk umum. Konsultasi masih bersifat eksklusif dan pertemuan dengan psikolog terkadang bersifat tidak normal. Selain itu media selain tatap muka untuk melakukan konsultasi yang umum adalah *call center* yang jarang digunakan oleh remaja sekarang yang lebih memilih menggunakan media sosial chat seperti line, whatsapp, dan telegram.

C. Design Thinking

Design thinking adalah metodologi desain yang memberikan pendekatan berbasis solusi untuk memecahkan masalah.

1. **Emphatize**

Melihat banyak masalah kesehatan mental yang dialami, banyak sekali masyarakat khususnya remaja usia 15-24 tahun dirasa memprihatinkan. Mereka yang akan menjadi penerus bangsa, membuat hal ini menjadi suatu urgensi yang perlu diselesaikan yang mengalami depresi. Penderita depresi

2. **Define**

Melihat parahnya kasus kesehatan mental, hal ini membuktikan kurangnya wadah bagi para penderita masalah kesehatan mental. Hal ini diperparah dengan fasilitas/wadah kesehatan mental yang saat ini tidak tersedia bagi semua orang. Selain itu, stigma buruk orang terhadap kesehatan mental juga membuat para penderita menjadi segan untuk meminta pertolongan dari orang disekitarnya.

3. **Ideate**

Melalui chatbot, fasilitas yang terbatas dapat meluas. Chatbot juga dapat memberikan pertolongan pertama bagi yang membutuhkan dan juga memberikan referensi-referensi berkaitan dengan masalah kesehatan mental yang diderita.

BAB 3

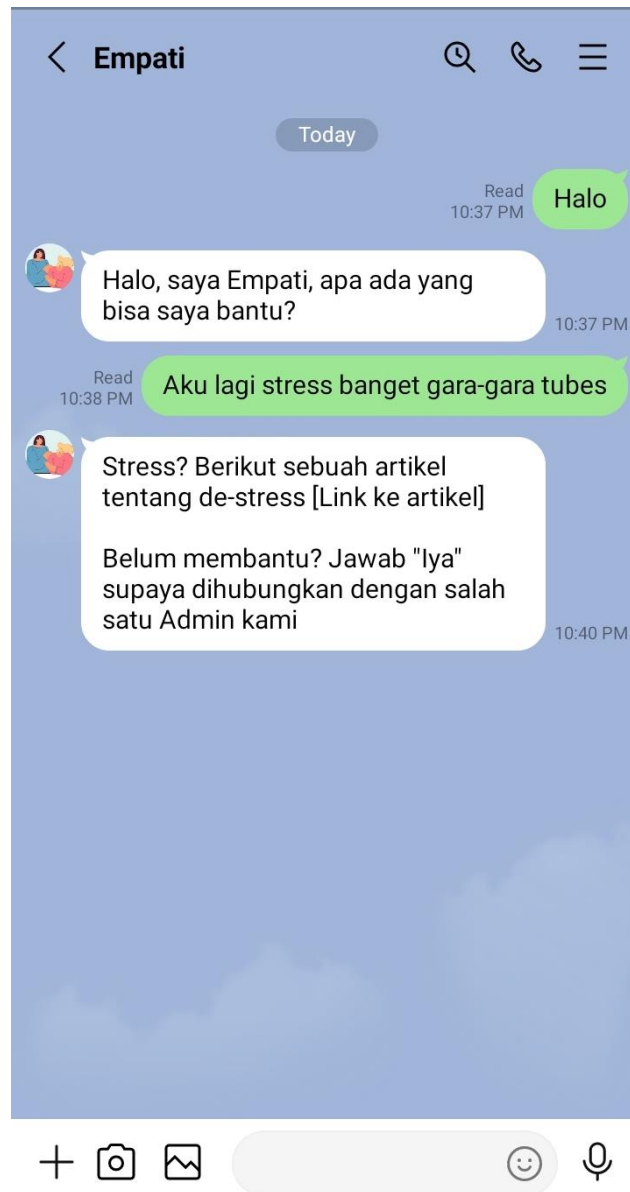
DETAIL SOLUSI

Solusi yang didapatkan dari proses design thinking adalah untuk membuat chat bot yang dapat digunakan di platform chat seperti Line atau Telegram. Chat bot tersebut diimplementasikan dalam bentuk seperti Official Account. Chat bot tersebut akan memiliki diberikan kemampuan untuk membalas chat-chat sebagai wadah curhat, selain itu bot tersebut dapat diimplementasikan untuk konsultasi ringan mengenai Mental Health dan diberikan kontak untuk menghubungi langsung pihak yang ahli dalam bidang Mental Health (nomor darurat atau lainnya). Berikut merupakan beberapa fitur yang dimiliki Chatbot,

A. Menjawab curhatan Pendek

Ini merupakan kasus dimana pengguna mencurahkan isi hatinya dengan kata-kata singkat, dimana bot bisa mendeteksi kata-kata tersebut dan memberi solusi singkat seperti link artikel kepada pengguna.

Contoh *mock-up*:

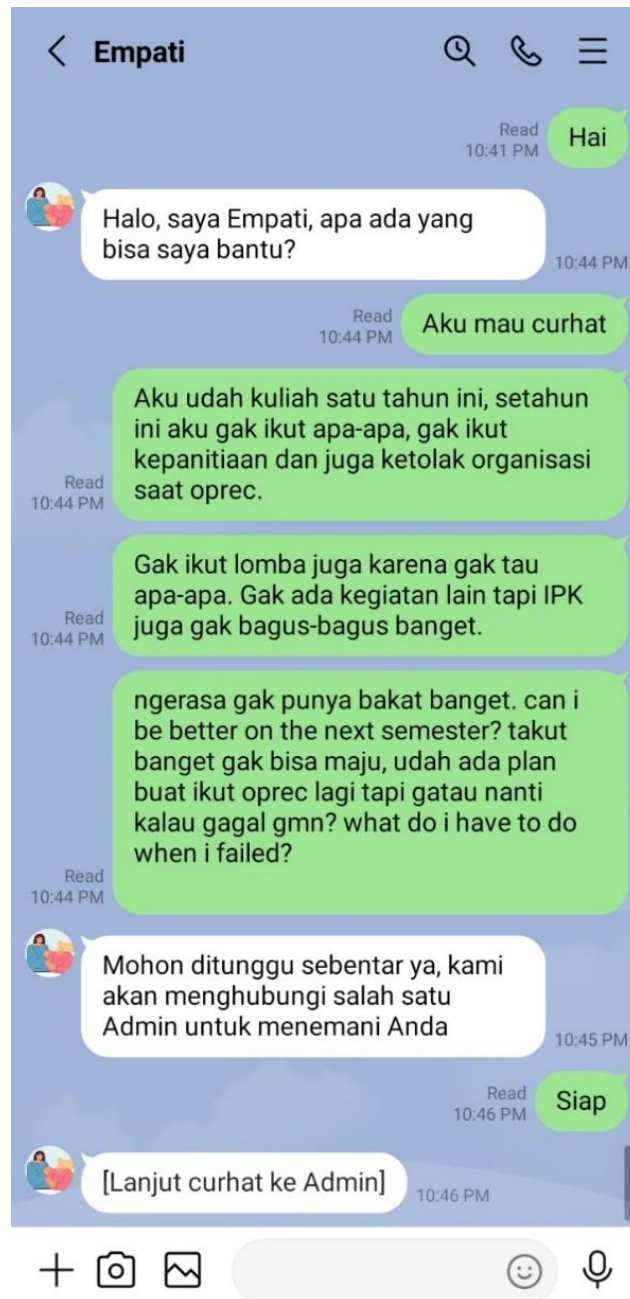


Fitur ini berguna jika User hanya ingin melampiaskan kekesalan sesaatnya. Bisa juga dibuat sehingga input tertentu dapat men-trigger fitur lain, misalnya jika User meng-input sesuatu yang berbau *suicidal*, bot akan memberikan Hotline Suicide Indonesia dan langsung menghubungi Admin.

B. Menjawab curhatan Panjang

Fitur ini mirip dengan fitur sebelumnya, dimana User mencurahkan isi hatinya kepada bot. Namun, karena kemampuan bot terbatas, User akan dihubungkan dengan admin untuk percakapan selanjutnya

Contoh *mock-up*:



Karena keterbatasan teknologi dan waktu, bot tidak memiliki kemampuan untuk memproses pesan curhat yang panjang. Oleh karena itu, bot akan menghubungkan User dengan Admin untuk memproses pesan tersebut dan pesan-pesan setelahnya.

C. Memberi kontak Admin

Fitur ini berguna jika ingin dihubungkan dan berbicara langsung dengan Admin. Contoh mock-up:



Fungsi ini relatif simple, tetapi sangat berguna jika user bosan atau kesepian dan ingin berbicara dengan orang. Fungsi ini juga bisa diimplementasikan dengan memberi list kontak admin. Kelebihan dari memberikan list admin secara langsung salah satunya adalah jika ingin mengontak Admin yang pernah membantu proses konsultasi sebelumnya, sehingga user dapat merasa lebih dekat dengan Admin. Kelebihan menggunakan bot sebagai perantara adalah anonimitas user karena proses chatnya akan menjadi seperti [Pengguna >> Bot >> Admin >> Bot >> Pengguna] sehingga lebih anonim.

D. Minta Disemangatin

Fitur ini merupakan fitur yang juga relative simpel, bot hanya perlu memberi kata-kata motivasi ke user.

Contoh mock-up:



BAB 4

ANALISIS SWOT

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai analisis SWOT, yaitu dengan mengevaluasi *strengths* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman) terhadap produk bot percakapan berlandaskan empati untuk mengatasi kesehatan mental.

1. Strengths (Kekuatan)

- a. Bot berjalan 24 jam sehingga kapan pun penderita penyakit mental membutuhkan pertolongan, bot mampu menanggapi mereka
- b. Tidak ada biaya untuk menjalankan bot ini bagi pengguna
- c. Bot dapat menjawab dengan cepat tanpa bertele-tele

2. Weakness (Kelemahan)

- a. Kurang interaktif karena balasan hanya berupa teks, gambar, atau audio
- b. Tidak mampu menjawab semua keluhan atau permintaan yang diajukan pengguna

3. Opportunities (Peluang)

- a. Indonesia merupakan negara dengan jumlah remaja berusia 15–24 tahun yang mengalami depresi sebesar 6,2%
- b. Akses internet yang sudah meluas memudahkan dalam penyebaran bot

4. Threats (Ancaman)

- a. Terbatas hanya pada pengguna Line sehingga bisa kalah bersaing dengan produk sejenis yang menggunakan platform lain
- b. Teknologi AI yang dimiliki produk lain

BAB 5

KESIMPULAN

Untuk mengatasi permasalahan kesehatan mental di Indonesia, kelompok kami merancang sebuah solusi dalam bentuk bot percakapan. Bot percakapan ini berupa akun resmi untuk platform Line atau berupa bot untuk platform Telegram. Bot percakapan ini akan memiliki beberapa fitur seperti membalas pesan pengguna secara otomatis sesuai dengan kata kunci yang sudah ditentukan. Bot percakapan ini juga bisa menjadi wadah curhat pengguna untuk sementara, sebelum menghubungkan pengguna dengan tenaga ahli. Bot percakapan ini juga akan memberikan kata-kata semangat setiap harinya kepada pengguna bot.

BAB 6
PEMBAGIAN TUGAS

Nama	Pembagian Tugas
Aditya Prawira Nugroho	Finishing laporan, membuat bab 6, membuat bab 5
Aldwin Hardi Swastia	Membuat bab 2
Bryan Amirul Husna	Membuat bab 1
Dewa Ayu Mutiara Kirana Praba Dewi	Membuat bab 1
Fitrah Ramadhani Nugroho	Membuat bab 2
I Gede Arya Raditya Parameswara	
Khafifanisa	Finishing laporan
Muhammad Alif Putra Yasa	Membuat bab 3
Ng Kyle	Membuat bab 2
Tri Sulton Adila	Membuat bab 4

LAMPIRAN

A. Notulensi Rapat 26 Juli 2021; Pk 12.00-13.20

1. PENENTUAN TOPIK

Pengajuan topik dan brainstorming dari topik tugas Medium masing-masing anggota kelompok dan menentukan solusi yang mungkin dapat dilakukan dari masing-masing topik. Terpilih 2 buah topik dengan solusi sebagai berikut:

- a. Mental Health issues; Solusi: Membuat media percakapan untuk penyandang Mental Health
- b. Pelestarian budaya Indonesia; Solusi: Membuat katalog budaya dalam bentuk aplikasi atau web

Berdasarkan voting pemilihan topik, didapatkan hasil vote topik mental health secara mayoritas. Mental Health dipilih karena lebih mungkin dikerjakan dalam waktu yang terbatas. Kelompok kami berfokus pada 2 solusi untuk topik mental health yaitu:

- a. Menyediakan layanan berupa bot percakapan kepada orang yang membutuhkan teman berbicara dan pendengar masalah mereka
- b. Menyediakan platform media sosial (akun media sosial) sebagai wadah curhat maupun konsultasi bagi penyandang mental health

2. RANCANGAN SOLUSI

Membuat chat bot yang dapat digunakan di platform chat seperti Line atau Telegram. Chat bot tersebut diimplementasikan dalam bentuk Official Account atau bot. Chat bot tersebut akan memiliki diberikan kemampuan untuk membalas chat-chat sebagai wadah curhat, selain itu bot tersebut dapat diimplementasikan untuk konsultasi ringan mengenai Mental Health dan diberikan kontak untuk menghubungi langsung pihak yang ahli dalam bidang Mental Health (nomor darurat atau lainnya).

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, Dewa Ayu M. K. P. 2021. "Remaja Indonesia Darurat Kesehatan Mental", <https://medium.com/@mutiarakirana21/remaja-indonesia-darurat-kesehatan-mental-5533b1fc34cf>, diakses pada 31 Juli 2021 pukul 16.20.