

USER EXPERIENCE OF EMERGING ADULT TELEMENTAL HEALTH CLIENTS IN INDONESIA: A QUALITATIVE STUDY

Ailsa Nabiilah Larasati¹, Restu Tri Handoyo²

^{1,2}Faculty of Psychology, Universitas Gadjah Mada

e-mail: 1ailsanabiilah@mail.ugm.ac.id, 2restu.tri.handoyo@ugm.ac.id

Abstract. Telemental health, also known as online mental health services, has experienced changes of context twice within the past five years, namely the COVID-19 pandemic era, which made usage of the services rapidly increase, and post-pandemic era, where offline services have returned to normalcy. Despite that, telemental health is still widely used in Indonesia. Combined with the lack of previous studies regarding telemental health user experience, it is evident that more research is needed to update and enrich what is already known. The approach used in this study is a qualitative descriptive approach with online qualitative survey used as the data collection method and thematic analysis as the data analysis methodology. It was found that the majority of the participants would continue using telemental health, this decision affected by several factors such as user expectations, user characteristics, context, and system. The participants also shared their impressions of the service alongside the roles they assigned to it. Lastly, the participants hoped for telemental health to continue existing and improving, as well as maintaining the favorable qualities it already has. As such, the results of this research can be used by service providers to improve the quality of their services.

Keywords: *user experience, telemental health, client perspective*

Abstrak. *Telemental health*, yang juga disebut sebagai layanan kesehatan mental daring, telah mengalami pergantian konteks sebanyak dua kali dalam lima tahun terakhir, yaitu era pandemi COVID-19 yang membuat penggunaan *telemental health* meningkat pesat dan era pasca-pandemi dimana layanan tatap muka kembali dijalankan. Meski demikian, *telemental health* masih marak digunakan di Indonesia. Dibarengi dengan kurangnya penelitian terdahulu mengenai pengalaman pengguna, dapat disimpulkan bahwa penelitian lebih lanjut dibutuhkan untuk memperbarui dan memperkaya informasi yang telah diketahui mengenai topik ini. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan survei daring sebagai alat pengumpulan data dan *thematic analysis* sebagai metode analisis datanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan tertarik untuk melanjutkan menggunakan *telemental health*, dimana keputusan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti ekspektasi pengguna, karakteristik pengguna, konteks, dan sistem. Para partisipan juga membagikan pandangan mereka terkait layanan kesehatan mental daring serta peran yang mereka asosiasikan dengannya. Selain itu, para partisipan berharap agar *telemental health* tetap hadir bagi mereka dan terus bertambah baik kedepannya, serta mempertahankan hal-hal yang sudah dianggap memuaskan. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh penyedia layanan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Keywords: *pengalaman pengguna, layanan kesehatan mental daring, perspektif klien*