

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi PeduliLindungi merupakan salah contoh bentuk pemanfaatan teknologi informasi di bidang kesehatan. Aplikasi PeduliLindungi ini digunakan oleh pemerintah sebagai bentuk upaya penanganan penyebaran COVID-19 di Indonesia. Fakhri et.al (2023) melakukan penelitian mengenai analisis *usability* aplikasi PeduliLindungi dengan menggunakan *Use Questionnaire* yang menghasilkan nilai analisis *usability* sebesar 74,68%, dimana aplikasi PeduliLindungi dinyatakan memiliki nilai *usability* yang layak (Fakhri et al., 2023). Husaen dan Widodo (2022) melakukan penelitian untuk mengukur *usability* pada aplikasi PeduliLindungi versi 4 dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, aplikasi PeduliLindungi memiliki skor rata-rata *System Usability Scale* (SUS) sebesar 70,8 yang menggambarkan bahwa aplikasi PeduliLindungi versi 4 dapat diterima oleh masyarakat (Husaen & Widodo, 2022).

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai *usability* pada aplikasi PeduliLindungi menghasilkan kesimpulan bahwa aplikasi PeduliLindungi tersebut memiliki *usability* yang sudah layak sehingga dapat diterima dan mudah digunakan oleh masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya pengguna aplikasi PeduliLindungi tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh dari situs resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kominfo), ada tahun 2021, sekitar 32,8 juta pengguna telah menggunakan aplikasi PeduliLindungi, dengan penambahan pengguna rata-rata sekitar 500.000 setiap hari..

Pada tanggal 1 Maret 2023, aplikasi PeduliLindungi bertransformasi menjadi aplikasi kesehatan masyarakat SatuSehat *Mobile*. Berdasarkan keterangan yang dikemukakan oleh Setiaji selaku Staf Ahli Teknologi Kesehatan sekaligus *Chief*

Digital Transformation Kemenkes menyatakan bahwa aplikasi PeduliLindungi akan mengalami perubahan besar. Perbedaan utama dari aplikasi PeduliLindungi dan SatuSehat adalah aplikasi SatuSehat dirancang untuk dapat mengintegrasikan sistem informasi kesehatan yang ada di Indonesia, serta terdapat penambahan fitur yang lebih lengkap dan dipersonalisasi secara bertahap. Dengan adanya transformasi aplikasi PeduliLindungi menjadi SatuSehat tersebut maka dapat dijadikan suatu peluang permasalahan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa jauh aplikasi dapat digunakan dan tingkat kesesuaian aplikasi SatuSehat dengan kebutuhan pengguna serta untuk mengetahui apakah aplikasi SatuSehat sudah layak dan dapat diterima pengguna seperti aplikasi PeduliLindungi sebelumnya.

Menurut ISO 9241-11 pengujian *usability* bertujuan untuk menilai tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dari kinerja suatu aplikasi (Lund, 2001). Jakob Nielsen mendefinisikan *usability* berdasarkan lima komponen, diantaranya adalah *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* (Saputra et al., 2014).

Pengujian *usability* dapat dilakukan dengan berbagai metode, pemilihan metode disesuaikan dengan kebutuhan dan kegunaan produk yang akan diuji. Pada penelitian ini menggunakan metode *Usefull, Satisfaction and Ease of Use (USE) Questionnaire* dalam melakukan pengujian *usability* pada aplikasi SatuSehat. Metode *USE Questionnaire* dipilih karena memiliki parameter yang lebih lengkap dibandingkan dengan *System Usability Scale (SUS)*. Selain itu metode *USE Questionnaire* memiliki nilai reabilitas yang lebih tinggi daripada kuesioner *SUS*. *USE Questionnaire* memiliki nilai reabilitas sebesar 0,967 sedangkan kuesioner *SUS* memiliki nilai reabilitas sebesar 0,634 (Purnamasari et al., 2021).

Pada penelitian sebelumnya mengenai pengujian *usability* pada aplikasi PeduliLindungi, tidak mengidentifikasi dan mengurutkan atribut-atribut yang memiliki kualitas baik atau yang perlu diperbaiki. Ali & Ahmad (2019) melakukan penelitian mengenai perbandingan antara metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dalam evaluasi *usability*.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode IPA lebih cocok digunakan untuk melakukan identifikasi aspek produk atau layanan yang perlu diperbaiki, sedangkan CSI lebih cocok digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (Ali & Ahmad, 2019). Maka dari itu pada penelitian yang akan dilakukan ini menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diprioritaskan dalam evaluasi kualitasnya.

Dipadukannya kedua metode tersebut diharapkan dapat memberikan solusi mengenai *usability* secara lebih mendalam dari sebuah produk aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi terkait permasalahan kegunaan dan mengidentifikasi atribut mana yang perlu diprioritaskan dalam evaluasi. Hal ini diharapkan dapat membantu aplikasi SatuSehat untuk menyediakan layanan yang lebih baik di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah aplikasi SatuSehat memiliki tingkat *usability* yang layak diterima oleh pengguna?
2. Apakah terdapat peningkatan atau penurunan tingkat *usability* aplikasi SatuSehat jika dibandingkan dengan aplikasi PeduliLindungi?
3. Apakah ada atribut yang perlu diperbaiki atau dipertahankan dari aplikasi SatuSehat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat *usability* aplikasi SatuSehat berdasarkan metode *USE Questionnaire*
2. Membandingkan hasil analisis tingkat *usability* antara aplikasi SatuSehat dengan aplikasi PeduliLindungi

3. Menganalisis atribut apa saja yang sudah memiliki kualitas baik dan atribut yang perlu diperbaiki kualitasnya

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap tingkat *usability* pada aplikasi SatuSehat versi 5.9.0 dengan menggunakan *USE Questionnaire*
2. Analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*
3. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Simpel Random Sampling*
4. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat umum pengguna aplikasi SatuSehat serta menggunakan rumus Cochran dalam menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan
5. Penyebaran kuesioner dilaksanakan secara daring dengan menggunakan *platform* Google Form

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap tingkat *usability* dari aplikasi SatuSehat agar kualitas aplikasi tersebut dapat meningkat menjadi lebih baik
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian terkait selanjutnya