

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi di sektor kesehatan, atau yang dikenal dengan istilah teknologi kesehatan (*health technology*), kini menjadi fondasi utama dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia. Teknologi kesehatan mencakup berbagai inovasi seperti sistem informasi, aplikasi digital, serta perangkat mobile yang berfungsi untuk mengelola data kesehatan, memantau kondisi pasien, dan meningkatkan efisiensi layanan medis. Melalui penerapan teknologi ini, proses pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terintegrasi, sehingga memberikan kemudahan baik bagi tenaga medis maupun masyarakat sebagai penerima layanan[1].

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah pengembangan aplikasi kesehatan digital yang memudahkan masyarakat mengakses layanan secara daring. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia meluncurkan SATUSEHAT Mobile pada 28 Februari 2023 sebagai pengganti PeduliLindungi, dengan cakupan yang lebih luas meliputi rekam medis elektronik, hasil laboratorium, status imunisasi, catatan vaksinasi, dan informasi fasilitas kesehatan. Aplikasi ini berperan penting dalam mendukung transformasi digital sektor kesehatan di Indonesia[2]. Hingga kini, SATUSEHAT Mobile telah diunduh lebih dari 50 juta kali di *Google Play Store* dengan rating 3,3 dari sekitar 1 juta ulasan pengguna. Namun, ulasan tersebut menunjukkan adanya kendala seperti kesulitan verifikasi akun, kegagalan mengunduh sertifikat vaksin, dan gangguan teknis lainnya yang mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap pengalaman pengguna[3].

Dalam konteks sistem berbasis teknologi informasi, pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan aspek penting yang memengaruhi keberhasilan suatu aplikasi. Konsep ini merupakan bagian dari bidang *Human-Computer Interaction* (HCI) yang diperkenalkan oleh Don Norman pada pertengahan tahun 1990-an. *User experience* (UX) mencakup seluruh persepsi, perasaan, dan reaksi pengguna selama berinteraksi dengan produk atau layanan digital. Secara luas, UX tidak hanya berfokus pada aspek *usability* (kemudahan penggunaan), tetapi juga mencakup emosi, kepuasan, kepercayaan, dan nilai manfaat yang dirasakan pengguna selama menggunakan sistem. Pengalaman pengguna yang baik menunjukkan bahwa

aplikasi mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan dalam mencapai tujuan pengguna[4].

Metode UEQ+ merupakan pengembangan dari kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) versi klasik yang dirancang dengan struktur yang lebih modular dan fleksibel. Setiap modul dalam UEQ+ terdiri dari sekumpulan skala penilaian yang dapat dipilih sesuai dengan karakteristik aplikasi atau sistem yang diteliti. Dengan daftar skala UX yang cukup luas, peneliti dapat mengkombinasikan skala-skala tersebut untuk menghasilkan instrumen penilaian yang relevan dan tepat sasaran dengan kebutuhan penelitian. Hal ini menjadikan UEQ+ lebih adaptif dalam mengevaluasi berbagai jenis aplikasi[4]. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Z. Salsabila dkk. (2023), Dalam menentukan variabel penelitian menggunakan UEQ+, pemilihan skala perlu disesuaikan dengan karakteristik produk yang akan dievaluasi. Oleh karena itu, skala yang dipilih pada penelitian ini difokuskan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, keandalan sistem, efisiensi, nilai manfaat, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dan informasi yang disajikan. Aspek-aspek tersebut dinilai relevan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi layanan kesehatan digital, karena pengguna membutuhkan informasi yang akurat, layanan yang mudah diakses, proses yang efisien, serta sistem yang dapat dipercaya[5]. Mengacu pada karakteristik tersebut, Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: *Trust* (Kepercayaan), *Dependability* (Keandalan), *Quality of Content* (Kualitas Konten), *Trustworthiness of Content* (Keandalan Konten), *Clarity* (Kejelasan), *Intuitive Use* (Kemudahan Penggunaan Secara Intuitif), *Efficiency* (Efisiensi), *Value* (Nilai Manfaat), *Usefulness* (Kegunaan). Skala-skala tersebut secara langsung berhubungan dengan kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, navigasi yang mudah dipahami, proses layanan yang efisien, serta manfaat yang nyata dalam penggunaan aplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Huda, dkk. Menunjukkan bahwa UEQ+ sebagai ekstensi modular memiliki kemampuan adaptif yang tinggi dalam menyesuaikan dimensi evaluasi terhadap karakteristik dan kebutuhan aplikasi mobile. Pada penelitian tersebut, UEQ+ diterapkan untuk mengukur pengalaman pengguna pada aplikasi *Kernwerk* dengan skala penilaian *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Stimulation*, *Novelty*, *Aesthetics*, *Adaptability*, *Usefulness*, *Intuitive Use*, *Value*, *Trustworthiness of Content*, *Quality of Content*, *Trust*, *Acoustics*, dan *Clarity*, dan hasilnya menunjukkan bahwa aspek *Attractiveness*, *Efficiency*, *Value*, *Usefulness*, *Trust*, dan *Quality of Content* dinilai penting oleh pengguna, meskipun beberapa aspek seperti *Perspicuity* dan *Dependability* masih memerlukan perbaikan[6]. Penelitian selanjutnya oleh Salsabila, dkk. Penelitian ini mengevaluasi

pengalaman pengguna aplikasi PLN Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berada pada kategori positif dengan menggunakan skala *Intuitive Use*, *Dependability*, *Trust*, *Trustworthiness of Content*, *Quality of Content*, *Clarity*, *Visual Aesthetics*, dan *Value*. Selain itu, hasil Importance Rating menegaskan bahwa seluruh skala dianggap penting oleh pengguna, sehingga UEQ+ mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap kualitas pengalaman pengguna serta mendukung peningkatan kepuasan penggunaan aplikasi tersebut[7]. Penelitian berikutnya oleh Salsabila, dkk. Penelitian ini melakukan evaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi JKN Mobile. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dengan skala penilaian *Trust*, *Dependability*, *Quality of Content*, *Trustworthiness of Content*, *Efficiency*, *Clarity*, *Intuitive Use*, *Value*, dan *Usefulness*. Penggunaan UEQ+ dipilih karena metode ini memiliki keunggulan dalam fleksibilitas pemilihan dimensi penilaian, sehingga aspek UX yang dievaluasi dapat disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan aplikasi[5]. Berdasarkan hasil temuan dari penelitian pada aplikasi Kernwerk, PLN Mobile, dan JKN Mobile, dapat disimpulkan bahwa UEQ+ merupakan metode evaluasi pengalaman pengguna yang relevan dan efektif digunakan, terutama pada aplikasi layanan digital yang memiliki karakteristik dan tujuan penggunaan yang berbeda. UEQ+ memiliki keunggulan utama berupa fleksibilitas dalam pemilihan kategori evaluasi, sehingga skala penilaian dapat disesuaikan dengan konteks aplikasi.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dalam tugas akhir ini penulis mengangkat topik **“Pengukuran Pengalaman Pengguna Aplikasi SATUSEHAT Mobile Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah tugas akhir ini adalah Bagaimana tingkat pengalaman pengguna terhadap aplikasi SATUSEHAT Mobile berdasarkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ+)?

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi SATUSEHAT Mobile menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ+).

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penerapan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) untuk mengukur pengalaman pengguna pada aplikasi digital, khususnya di bidang layanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model evaluasi pengalaman pengguna maupun melakukan analisis terhadap aplikasi sejenis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat pengalaman pengguna aplikasi SATUSEHAT Mobile berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang aplikasi dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta aspek-aspek pengalaman pengguna lainnya agar aplikasi dapat memberikan layanan yang lebih efektif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka ruang lingkup dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi SATUSEHAT Mobile.
2. Penelitian ini diukur menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dengan terdiri dari skala penilaian, yaitu *Trust* (Kepercayaan), *Dependability* (Keandalan), *Quality of Content* (Kualitas Konten), *Trustworthiness of Content* (Keandalan Konten), *Value* (Nilai Manfaat), *Clarity* (Kejelasan), *Intuitive Use* (Kemudahan Penggunaan Secara Intuitif), *Efficiency* (Efisiensi), dan *Usefulness* (Kegunaan).
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi SATUSEHAT Mobile yang. Untuk Jumlah sample yang digunakan pada penelitian ini ialah minimal 400 responden. Jumlah sample ditentukan menggunakan rumus *Lameshow* dengan *margin of error* sebesar 5%.

4. Kuesioner dibuat dengan menggunakan *Google Forms*. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner akan diolah dan dianalisis menggunakan alat bantu dan *Microsoft Excel*.
5. Teknik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling*.

