

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Aplikasi kesehatan seperti JakSehat dirancang untuk memberikan akses informasi kesehatan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Namun, dengan banyaknya aplikasi yang tersedia, penting untuk mengevaluasi seberapa baik aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna. Evaluasi ini tidak hanya mencakup aspek fungsionalitas, tetapi juga pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi.

Aplikasi JakSehat merupakan aplikasi layanan kesehatan digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memberikan kemudahan akses informasi kesehatan bagi masyarakat. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti informasi layanan kesehatan, jadwal imunisasi, dan konsultasi kesehatan online. Namun, evaluasi terhadap kepuasan pengguna masih diperlukan guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, baik dari segi layanan, tampilan antarmuka, maupun pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Penulis berfokus untuk meneliti pada Kecamatan Gambir, menurut data dari Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, Kecamatan Gambir dilengkapi dengan berbagai fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas dan rumah sakit. Sebagai pusat pemerintahan, Kecamatan Gambir juga menjadi lokasi bagi banyak pekerja administratif yang membutuhkan solusi kesehatan praktis di tengah kesibukan mereka. Wilayah perkotaan ini kerap menghadapi isu kesehatan terkait pola hidup perkotaan, seperti tekanan kerja dan polusi, sehingga aplikasi JakSehat berpotensi memberikan solusi dalam memantau dan meningkatkan kualitas kesehatan warga.

Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur kegunaan aplikasi adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS adalah alat yang sederhana dan efektif untuk menilai persepsi pengguna terhadap kegunaan suatu sistem. Metode ini terdiri dari sepuluh pertanyaan yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek kegunaan, seperti kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna (Brooke, 1995). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa SUS dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi dan area mana yang perlu diperbaiki (Bangor et al., 2009).

Selain itu, *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode lain yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi. EUCS menilai kepuasan pengguna berdasarkan beberapa dimensi, termasuk konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Fitriansyah & Harris, 2018). Dengan menggunakan kedua metode ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis yang komprehensif tentang interaksi pengguna dengan aplikasi JakSehat.

Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi JakSehat berdasarkan umpan balik pengguna. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan aplikasi JakSehat, tetapi juga memberikan wawasan yang lebih luas tentang pentingnya evaluasi kegunaan dalam aplikasi kesehatan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis *usability* aplikasi JakSehat dengan menggunakan metode *System Usability Scale*
2. Menganalisis tingkat kepuasan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Analisis tingkat *usability* dari aplikasi JakSehat menggunakan metode *System Usability Scale*
2. Menganalisis tingkat kepuasan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*

### 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada evaluasi kepuasan pengguna aplikasi JakSehat berdasarkan dua aspek utama:

1. *Usability* (Kegunaan): Pengukuran dilakukan menggunakan metode SUS untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi.
2. *Satisfaction* (Kepuasan Pengguna): Evaluasi dilakukan menggunakan metode EUCS yang mencakup dimensi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan terhadap pengguna aplikasi JakSehat yang berdomisili di Jakarta Pusat, Kecamatan Gambir.
2. Fokus evaluasi hanya pada fitur utama aplikasi, seperti pencarian informasi layanan kesehatan dan interaksi pengguna dengan antarmuka aplikasi

### 1.5 Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan dalam beberapa tahap sebagai berikut:

1. Studi Literatur: Mengumpulkan dan menganalisis literatur terkait mengenai kegunaan aplikasi, metode SUS, dan EUCS. (Minggu 1-2)
2. Pengembangan Kuesioner: Menyusun kuesioner untuk pengukuran SUS dan EUCS yang akan digunakan dalam penelitian. (Minggu 3)
3. Pengumpulan Data: Melakukan distribusi kuesioner kepada pengguna aplikasi JakSehat dan mengumpulkan data yang diperlukan. (Minggu 4-5)

4. Analisis Data: Menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner menggunakan metode statistik untuk mendapatkan skor SUS dan EUCS. (Minggu 6-7)
5. Pembahasan Hasil: Menyusun pembahasan mengenai hasil analisis, termasuk identifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi. (Minggu 8)
6. Penyusunan Laporan: Menyusun laporan penelitian yang mencakup semua temuan, analisis, dan rekomendasi. (Minggu 9-10)
7. Presentasi Hasil Penelitian: Menyampaikan hasil penelitian kepada dosen pembimbing dan pihak terkait. (Minggu 11)

## 1.6 Jadwal Kegiatan

Tabel 1.1. Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Kajian Pustaka						
Pengumpulan Data						
Rancangan Penelitian						
Pengolahan Data						
Penulisan Laporan						