

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era digital memiliki dampak yang signifikan dan memudahkan kita dalam melakukan berbagai aktivitas melalui internet yang menyediakan berbagai informasi dengan mudah dan cepat. Perkembangan era digital memberikan manfaat di seluruh sektor salah satunya bagi dunia kesehatan, kemajuan teknologi memudahkan proses integrasi data dalam mewujudkan transformasi digital(1). Transformasi digital merupakan proses penyesuaian yang terus dilakukan oleh pemerintah terutama di sektor pelayanan publik. Tujuannya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat.

Perkembangan digital di Indonesia mengalami kemajuan yang signifikan salah satunya pada bidang kesehatan, Kementerian Komunikasi dan Informatika terus melakukan pengembangan aplikasi digital di bidang kesehatan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1559/2022 tentang penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik bidang kesehatan dan strategi transformasi digital kesehatan menjadi landasan bagi Kementerian Kesehatan untuk menyelenggarakan transformasi digital di bidang kesehatan melalui Satu Data Kesehatan dalam mendukung pengambilan kebijakan kesehatan yang adil(2).

Seiring dengan perkembangan digital, Kementerian Kesehatan melakukan transformasi aplikasi PeduliLindungi menjadi SATUSEHAT pada 1 Maret 2022 sebagai kanal integrasi data kesehatan nasional dengan berlandaskan keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/133/2023 tentang Integrasi Data Kesehatan Nasional. Aplikasi SATUSEHAT dibuat untuk memberikan pelayanan kesehatan dan rujukan pasien/klien, memberikan informasi kesehatan kepada pasien/klien, mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam membuat kebijakan bidang kesehatan, melaksanakan *surveilans* untuk menanggulangi penyakit menular dan tidak menular, wabah dan potensi wabah, kejadian luar biasa dan potensi kejadian luar biasa, memberikan upaya kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif serta tujuan lainnya selama diizinkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan(2).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh perusahaan riset *We Are Social*, didapatkan bahwa hampir seluruh penduduk Indonesia telah terhubung internet. Dikutip dari datareportal.com pada 7 Agustus 2023 terdapat 212,9 juta pengguna internet serta 167,0 juta pengguna media sosial atau setara dengan 60,4% dari total populasi penduduk di Indonesia pada Januari 2023. Media sosial yang digunakan oleh penduduk Indonesia di antaranya Twitter, Facebook, Instagram, TikTok, Snapchat, Messenger, LinkedIn, Pinterest, Youtube(3).

Tingginya tingkat penggunaan media sosial di Indonesia dalam memanfaatkan pelayanan *online*, baik dalam hal pengaduan pelayanan maupun proses pelayanan membuat pengguna aplikasi memberikan tanggapan yang beragam mengenai aplikasi SATUSEHAT. Dilansir dari laman Appfollow.io sejak resmi di luncurkan pada 1 Maret 2022 aplikasi SATUSEHAT sudah mendapat ribuan ulasan yang terdapat di *AppStore/Playstore*. Penilaian aplikasi SATUSEHAT di *AppStore* sebesar 2,6 dari 5 bintang, dan penilaian aplikasi SATUSEHAT di *PlayStore* sebesar 3,7 dari 5 bintang. Pengguna aplikasi SATUSEHAT juga melakukan pengaduan pelayanan aplikasi SATUSEHAT pada akun resmi aplikasi SATUSEHAT di Twitter dengan akun @SATUSEHAT.

Permasalahan yang sering di alami oleh pengguna aplikasi SATUSEHAT di antaranya aplikasi SATUSEHAT hanya mementingkan tampilan aplikasi saja, aplikasi sering *logout* apabila tidak digunakan dalam beberapa hari, sertifikat vaksin pengguna tidak muncul padahal pengguna sudah melakukan *update*, pengguna tidak mendapatkan kode OTP dari Kemenkes sehingga pengguna tidak bisa *log in* pada aplikasi, seharusnya pengembang aplikasi SATUSEHAT memperhatikan hal yang lebih penting seperti membenahan fitur supaya dapat digunakan dengan baik. Platform WhatsApp yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan sebagai salah satu media untuk mengaspirasikan keluhan dan permasalahan pengguna kenyataannya tidak pernah membantu pengguna dalam menemukan solusi khusus.

Banyaknya aduan yang dilakukan oleh pengguna aplikasi SATUSEHAT menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum maksimal khususnya dalam hal kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, aplikasi SATUSEHAT tidak mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Padahal semakin baik kualitas

yang diberikan, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi(1). Kepuasan pengguna merupakan evaluasi yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Menurut DeLone & McLean (2003) terdapat tiga indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna di antaranya kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Faktor penting dalam menentukan kesuksesan aplikasi adalah kepuasan dari penggunanya itu sendiri. Kepuasan pengguna merupakan pengukuran terpenting dalam melihat keberhasilan suatu sistem. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna, dibutuhkan keterlibatan pengguna dalam mendapatkan kesenangan dan kenyamanan dalam menggunakan teknologi tersebut(4). Dalam mengimplementasikan sistem informasi selalu terdapat kemungkinan sukses ataupun gagal. Hal ini memerlukan pengukuran dan evaluasi dari pengimplementasian suatu sistem informasi tersebut dengan menggunakan model yang dibuat khusus untuk meneliti kesuksesan dan kegagalan sebuah sistem informasi oleh DeLone & McLean (2003).

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Rusdiyanto (2014) dengan judul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi klinik didapatkan hasil bahwa diperoleh nilai diperoleh nilai *adjusted r square* sebesar 0,765 hal ini menandakan bahwa Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 70,22%, Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 67,40%, Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 63,52%(5).

Penelitian yang dilakukan oleh Khotimah (2022) dengan judul pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi pada aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan di wilayah Jabodetabek di dapatkan hasil bahwa penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN. Dapat terlihat pula bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan peserta BPJS

kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN adalah variabel kualitas sistem, serta diperoleh nilai *adjusted r square* sebesar 0,724 yang berarti bahwa variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN sebesar 72% dan 28% variabel kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas di dalam penelitian ini(6).

Peneliti menemukan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Pada penelitian Khotimah (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sig sebesar $0,03 < 0,05$ (6). Hal tersebut tidak konsisten dengan hasil penelitian Tan, et al (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sig sebesar $2,91 > 0,05$ (7). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Azmia (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sig sebesar $0,67 > 0,05$ (8). Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian Yasa & Ariyanto (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna dengan nilai sig sebesar $-0,103$ (9).

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan ini layak diteliti lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SATUSEHAT dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SATUSEHAT”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SATUSEHAT”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SATUSEHAT.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan kualitas informasi aplikasi SATUSEHAT.
2. Mendeskripsikan kualitas sistem aplikasi SATUSEHAT.
3. Mendeskripsikan kualitas layanan aplikasi SATUSEHAT.
4. Menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SATUSEHAT.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen informasi kesehatan. Menjadi bahan kajian dan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam mengembangkan penelitian tentang pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi atau sistem informasi.

1.4.2 Bagi Kementerian Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan kepada Kementerian Kesehatan untuk melakukan perbaikan pada aplikasi SATUSEHAT.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SATUSEHAT. Penelitian ini dilakukan karena aplikasi SATUSEHAT menjadi aplikasi kesehatan yang menyediakan berbagai layanan kesehatan penggunanya dan akan digunakan sebagai aplikasi terintegrasi yang akan yang menaungi lebih dari 400 sistem internal berbeda di bawah kementerian kesehatan agar menghasilkan kecepatan, akurasi dan keamanan dalam melakukan

pertukaran data, namun penggunaannya masih belum maksimal. Terdapat pengguna yang masih kesulitan dalam mengakses aplikasi SATUSEHAT. Penelitian ini dilakukan di media sosial yang dimulai pada bulan Oktober 2023 – Januari 2024. Adapun subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi SATUSEHAT sebanyak 106 orang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.