

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah telah menetapkan wabah *COVID-19*, juga dikenal sebagai virus corona, sebagai Bencana Nasional. Status tersebut diumumkan oleh Presiden melalui Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Doni Monardo di Gedung BNPB kemarin sore, Sabtu (14/3) Jubir Pemerintah untuk *COVID-19* dr. Achmad Yurianto menyatakan Minggu (15/3) di Komplek Istana Negara 1 bahwa "Sekarang statusnya bencana, undang-undang bencana nomor 24/2007 menyatakan 3 jenis bencana, Bencana Alam, Non Alam, dan Sosial". Pemerintah Indonesia menghadapi tantangan besar dalam menghentikan penyebaran *COVID-19* selama pandemi sekolah diliburkan untuk sementara, aktivitas masyarakat yang berkerumun dibatasi, dan tempat hiburan umum ditutup. Pemerintah mengambil tindakan untuk mencegah virus *COVID-19* menyebar di masyarakat. Di seluruh dunia, pandemi ini mengubah cara hidup masyarakat. Metode interaksi yang biasanya dilakukan secara tatap muka mulai dilakukan penyesuaian dengan menggunakan platform digital. Penggunaan teknologi informatika menjadi hal yang mutlak diperlukan untuk menyikapi kondisi pandemi *COVID-19*. Berbagai pendekatan dilakukan guna mengatasi laju penyebaran virus *COVID-19*, salah satu cara yang paling dominan ialah dengan pendekatan teknologi (Indra Tektona et al., n.d.).

Salah satu terobosan dari pemerintah adalah dengan membuat aplikasi Peduli Lindungi, aplikasi ini diharapkan mampu untuk memberikan peringatan kepada masyarakat apabila memasuki area terdampak *COVID-19*, lokasi fasilitas kesehatan dan melakukan pelacakan apabila ada orang-orang yang berpotensi terinfeksi virus covid-19 (Sudiarsa & Wiraditya, 2020). Aplikasi PeduliLindungi diresmikan pada tahun 2020 yang lalu. Tujuannya dibuat aplikasi tersebut untuk membantu dalam pengamanan pandemic *COVID-19* melalui pelacak kontak, gangguan gejala, dan memudahkan aksesn informasi terkait *COVID-19* bagi Masyarakat. Pada tanggal 28 Febuari 2023 lalu Kementrian Kesehatan (Kemenkes) telah resmi mentransformasikan aplikasi PeduliLindungi menjadi aplikasi kesehatan Masyarakat bernama SATUSEHAT mobile.

Aplikasi *mobile* SATUSEHAT adalah salah satu aplikasi *mobile* kesehatan yang menjadi solusi penting untuk mempermudah akses layanan kesehatan yang inovativ dan beragam seperti informasi kesehatan, layanan konsultasi dengan dokter, pelacak kesehatan, dan sebagainya. Aplikasi SATUSEHAT yang bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan saat pandemi dan juga

digunakan sebagai akses bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan publik dan fasilitas publik di Indonesia (Albantani, 2023).

Dalam menghadapi persaingan ketat pada aplikasi kesehatan pengembang SATUSEHAT harus memahami dan mengoptimalkan pengalaman pengguna agar dapat bersaing dengan aplikasi sejenis di pasar aplikasi kesehatan yang kompetitif. Pengalaman pengguna yang baik menjadi faktor kunci yang membedakan aplikasi-aplikasi sejenis. Memastikan pengguna merasa puas dengan fitur dan performa aplikasi adalah hal penting untuk mempertahankan basis pengguna yang ada dan menarik pengguna baru. Pengalaman pengguna yang baik dalam aplikasi *mobile* mencakup berbagai aspek, termasuk desain antarmuka yang intuitif, keterjangkauan, kinerja aplikasi yang responsif, kemudahan navigasi, serta kualitas konten dan layanan yang disediakan. Meningkatkan aspek-aspek ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan aplikasi tetap relevan dan berdaya saing di pasar.

Evaluasi *User Experience* menjadi pendekatan yang penting dalam mengukur dan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi *user experience* pada aplikasi *mobile* SATUSEHAT menggunakan metode *Heart Metrics*. Metode ini akan membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi persepsi dan emosi pengguna ketika menggunakan aplikasi, sehingga dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan interaksi pengguna.

Dari hasil permasalahan diatas, maka hasil akhir dari penelitian ini adalah sebuah hasil dari Pengolahan data *HEART Metrics* yang digunakan untuk mengetahui tingkat *user experience* pada masing-masing variabel dan teknik hitung *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menghitung kepentingan dan kinerja berbagai atribut pada suatu produk. Sehingga dapat mengetahui seberapa tinggi tingkat kepentingan dan kinerja suatu objek penelitian.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap antarmuka dan desain aplikasi *mobile* yang dievaluasi menggunakan *Heart Metrics*?
2. Bagaimana tingkat kinerja dan kepentingan aplikasi *mobile* SATUSEHAT bagi pengguna?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi menggunakan *Heart Metrics*, dapat diukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile SATUSEHAT untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik.
2. *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai untuk menghitung seberapa tinggi tingkat kepentingan dan kinerja aplikasi mobile SATUSEHAT

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan hasil penelitian terhadap *user experience* dari masing-masing variabel *HEART* pada aplikasi SATUSEHAT
2. Dapat memberikan hasil yang digunakan untuk melakukan perbaikan agar sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.

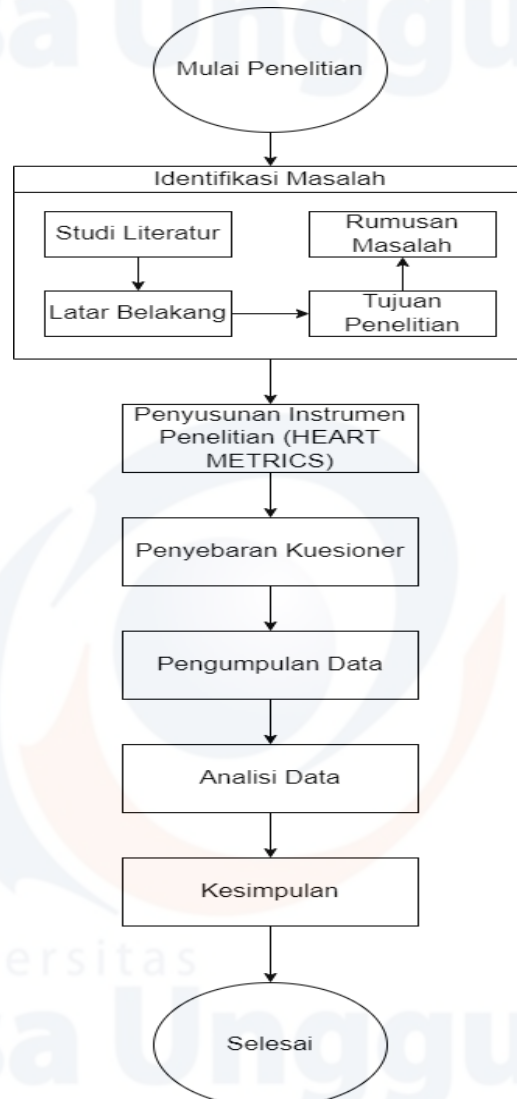
### 1.5 Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi *user experience* aplikasi mobile SATUSEHAT secara khusus. Aplikasi ini akan menjadi fokus utama penelitian, dan aspek-aspek terkait dengan penggunaan dan interaksi pengguna dengan aplikasi ini akan dievaluasi.
2. Penelitian ini akan menggunakan metode *Heart Metrics* sebagai pendekatan utama untuk mengukur dan mengumpulkan data terkait aspek *user experience* pada aplikasi SATUSEHAT.
3. Pada penelitian ini terdiri dari 5 variabel pada *HEART*, yaitu *Happiness* (kebahagiaan), *Engagement* (ketelibatan), *Adoption* (adopsi), *Retention* (retensi), dan *Task successs* (keberhasilan tugas).
4. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan rumus *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan sebuah teknik hitung digunakan untuk menghitung kepentingan dan kinerja berbagai atribut pada suatu produk (Latifah Hanum et al., 2022).
5. Hasil penelitian ini memberikan penilaian pengguna terhadap aplikasi mobile SATUSEHAT menggunakan *HEART Metrics* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan seberapa tinggi tingkat kinerja dan kepentingan suatu aplikasi.

## 1.6 Kerangka Berpikir

Tahap yang dilakukan pada penelitian ini disusun supaya lebih mudah dipahami dapat dilihat sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir**