

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat, penerapannya di berbagai bidang telah memberikan dampak signifikan, termasuk di sektor kesehatan [1]. Dalam sektor ini, teknologi informasi menjadi pondasi utama bagi transformasi digital, yang bukan hanya sekadar alat pendukung, tetapi juga menjadi elemen strategis untuk meningkatkan efisiensi, keakuratan, dan aksesibilitas data medis [2]. Transformasi digital menjadi agenda utama dalam mewujudkan Indonesia yang lebih sehat melalui optimalisasi penggunaan data dan teknologi informasi. Pemerintah secara aktif mendukung dan mendorong pemanfaatan teknologi digital sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di masa mendatang [3]. Mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1559/2022 mengenai implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di bidang kesehatan serta strategi transformasi digital kesehatan, kebijakan ini menjadi landasan bagi Kementerian Kesehatan untuk menjalankan transformasi digital melalui konsep *One Health Data* guna mendukung penyusunan kebijakan kesehatan yang berkeadilan [4]. *One Health Data* merupakan pendekatan yang menghubungkan data kesehatan manusia, hewan, dan lingkungan untuk mencegah dan menangani masalah kesehatan secara efektif, seperti penyebaran penyakit dari hewan ke manusia dan dampak perubahan iklim [5].



Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Indonesia

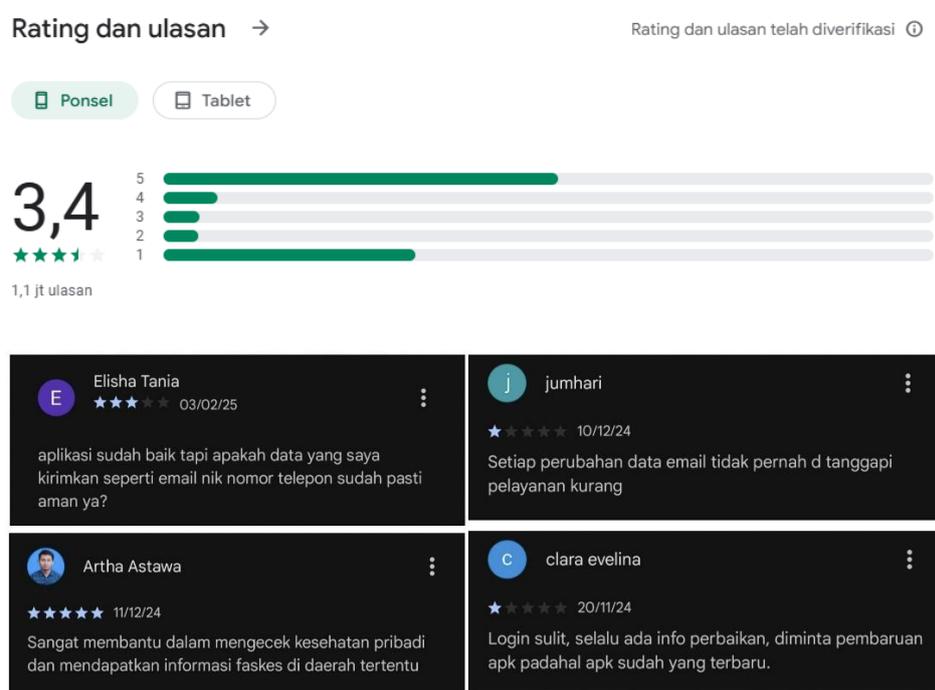
Dilansir dari Digital 2024 - We Are Social dan Hootsuite, jumlah penduduk Indonesia mencapai 278,7 juta jiwa pada Januari 2024. Dari jumlah tersebut, 185,3 juta jiwa atau 66,5% merupakan pengguna internet, menunjukkan peningkatan sebesar 1,5 juta jiwa (0,8%) dibandingkan tahun 2023. Tingkat urbanisasi di Indonesia mencapai 58,9%, yang berarti lebih dari setengah populasi tinggal di daerah perkotaan [6]. Tingginya urbanisasi ini dapat berkontribusi pada pertumbuhan penetrasi internet dan akses teknologi digital di Indonesia, dimana penetrasi internet di Indonesia akan terus meningkat hingga mencapai 83% di tahun 2026 [7]. Artinya, hampir seluruh aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat selalu membutuhkan internet. Sebagian besar pengguna internet di Indonesia memilih untuk mengakses internet melalui *mobile* seperti *smartphone* atau tablet. Dominasi perangkat mobile menjadi sarana utama masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan digital, termasuk layanan kesehatan [6]. Hal ini sejalan dengan pemerintah yang mengembangkan lebih dari 400 aplikasi kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih mudah [3]. Survei pada tahun 2018 mengungkapkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 67,6% dari total 102 orang, belum pernah mencoba aplikasi kesehatan [8]. Meski demikian, survei lain di tahun 2020 menunjukkan peningkatan penggunaan, dengan 52% responden di Indonesia telah menggunakan aplikasi kesehatan [9]. Beberapa aplikasi kesehatan telah berhasil mendapatkan perhatian besar dan digunakan secara luas oleh masyarakat. Di antaranya Alodokter, Halodoc, Mobile JKN, KlikDokter, dan juga SatuSehat [10].



Gambar 1. 2 Logo Aplikasi SatuSehat

SatuSehat merupakan aplikasi dibawah naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes) yang dirancang untuk memberikan layanan kesehatan, rujukan pasien, dan informasi kesehatan kepada masyarakat [11]. Aplikasi SatuSehat merupakan transformasi dari aplikasi PeduliLindungi yang dirancang pemerintah selama pandemi COVID-19. Kementerian Kesehatan mengubah aplikasi

PeduliLindungi menjadi SatuSehat berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/133/2023 mengenai Integrasi Data Kesehatan Nasional [12]. Aplikasi SatuSehat memiliki penambahan berbagai fitur seperti Rekam Medis Elektronik (RME), Diari Kesehatan, Deteksi Resiko Penyakit, Kesehatan Anak dan Kehamilan, Cari Layanan Kesehatan, dan Berita Kesehatan (Buletin). Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi fitur utama yang dikembangkan untuk aplikasi SatuSehat. Fitur ini memungkinkan integrasi data kesehatan dari berbagai fasilitas layanan kesehatan ke dalam satu sistem nasional yang terhubung secara *real-time*. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengakses riwayat kesehatan dengan cepat dan mudah, tanpa harus bergantung pada dokumen fisik. SatuSehat telah mengintegrasikan lebih dari 40.000 sistem RME di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) di Indonesia, dari total target 60.000 fasilitas layanan kesehatan terintegrasi di tahun 2024 [13]. Aplikasi ini dirancang sebagai bagian dari strategi besar *One Health Data* yang bertujuan untuk mengintegrasikan data kesehatan nasional [14]. Dengan adanya platform ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses riwayat medis, melacak status vaksinasi, dan mendapatkan layanan kesehatan yang lebih personal.



Gambar 1. 3 Rating dan Ulasan Aplikasi SatuSehat

Berdasarkan data yang dihimpun dari Google Play Store bulan Januari 2025, penyedia pengunduhan aplikasi SatuSehat pada sistem operasi *android*, SatuSehat telah diunduh lebih dari 50 juta pengguna dengan rating kepuasan rata-rata

penggunanya 3,4 dan terdapat 1,1 juta pengguna yang memberikan ulasan. Meskipun aplikasi ini menawarkan fitur seperti akses riwayat vaksinasi, pencatatan kesehatan, dan artikel kesehatan melalui buletin, rating yang masih tergolong rendah ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini perlu menjadi perhatian, mengingat SatuSehat merupakan inisiatif resmi dari Kementerian Kesehatan, yang seharusnya dapat memberikan layanan kesehatan digital yang lebih terpercaya dan berkualitas tinggi. Tingkat adopsi dari aplikasi SatuSehat juga masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah populasi di Indonesia yang mencapai 285 juta jiwa. Sebagian pengguna merasa bahwa aplikasi SatuSehat terlalu banyak mengakses data pribadi yang menimbulkan kekhawatiran dikalangan masyarakat [15]. Selain itu, terdapat juga beberapa aspek teknis yang masih membutuhkan pengembangan lebih lanjut. Beberapa diantaranya yaitu pengguna sering mengalami kendala teknis, seperti gagal login, masalah verifikasi akun melalui email yang sering terjadi kesalahan, dan bug pada fitur-fitur tertentu. Beberapa pengguna juga merasa bahwa fitur-fitur yang ada masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Contohnya seperti fitur pusat bantuan yang dianggap kurang responsif dalam menyelesaikan permasalahan pengguna, bahkan setelah dilakukan beberapa kali pelaporan. Dengan adanya keluhan-keluhan tersebut, maka dirasa perlu untuk menganalisis faktor kepuasan pengguna yang terlibat dalam penggunaan aplikasi SatuSehat.

Penelitian ini bertujuan untuk menggunakan model *Unified of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Delone & McLean* guna mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Perlu disadari bahwa, teknologi atau sistem informasi yang diterima pengguna belum tentu berhasil ataupun sebaliknya [16]. Penggabungan model UTAUT dan *Delone & McLean* telah banyak diadaptasi oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Pemilihan model ini berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utami et al.,[17] dengan judul “Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Aplikasi *M-Health* pada Lansia menggunakan Model UTAUT dan *Delone & McLean*”. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* (IQ), *Service Quality* (SE), *Performance Expectancy* (PE), dan *Effort Expectancy* (EE) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna juga terbukti memiliki hubungan langsung dengan niat untuk terus menggunakan aplikasi, sedangkan variabel *System Quality* (QS) tidak memiliki

pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini diperoleh dari pengisian kuesioner yang disebarluaskan secara online kepada pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan total 282 responden.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Brandon Chow dan Nilo Legowo [18] dengan judul “*Factors Influencing User Satisfaction of PeduliLindungi App with UTAUT & Delone Mclean Models: A Case Study in Indonesia*” enam dari tujuh variabel yang diuji memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi, dengan nilai sebesar 85,7% dari total variabel yang diuji memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel-variabel tersebut meliputi *effort expectancy, facilitating condition, social influence, information quality, system quality, dan service quality*, yang masing-masing terbukti secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan mendorong niat untuk terus menggunakan aplikasi (*continuance intention*).

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa penggabungan kedua model tersebut efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam satu kerangka evaluasi [17][18]. Berdasarkan pada latar belakang dan penelitian terdahulu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SatuSehat menggunakan model UTAUT dan *Delone & McLean*. Tujuh variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *System Quality (QS), Information Quality (IQ), Service Quality (SE), Effort Expectancy (EE), Performance Expectancy (PE), User Satisfaction (US)*, dan *Continuance Intention (CI)* memberikan wawasan yang mendalam tentang kepuasan pengguna aplikasi SatuSehat. Variabel-variabel ini berperan penting dalam mengevaluasi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, tingkat kepuasan pengguna, serta niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Setiap variabel dirancang untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini yaitu bagaimana hasil evaluasi kepuasan pengguna aplikasi SatuSehat dengan menggunakan model UTAUT dan *Delone & McLean*?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Fokus skripsi ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi SatuSehat.
2. Penelitian ini menggunakan model UTAUT dan *Delone & McLean* dengan tujuh variabel: *System Quality (QS)*, *Information Quality (IQ)*, *Service Quality (SE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Performance Expectancy (PE)*, *User Satisfaction (US)*, dan *Continuance Intention (CI)*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile* SatuSehat yang pernah menggunakan aplikasi minimal tiga kali, mencoba minimal satu fitur.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi SatuSehat dengan menggunakan model UTAUT dan *Delone & McLean*.

1.5. Manfaat Penelitian

- a. Untuk Peneliti
 1. Memperoleh wawasan yang mendalam mengenai model kepuasan pengguna aplikasi yang dapat diterapkan dalam konteks aplikasi berbasis teknologi informasi.
 2. Berkontribusi pada literatur ilmiah di bidang kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya.
- b. Untuk Kementerian Kesehatan
 1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SatuSehat dengan menggunakan model UTAUT dan *Delone & McLean*.
 2. Hasil analisis dari penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi Kementerian Kesehatan untuk mengidentifikasi bagian yang memerlukan perbaikan dan pengembangan.

1.6. Relevansi SI

Sistem informasi merupakan kumpulan komponen teknologi informasi yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi dan menciptakan komunikasi yang efektif

dalam suatu organisasi atau kelompok [19]. Menurut (Laudon & Laudon, 2018) sistem informasi merupakan alat kunci dalam menciptakan nilai bagi perusahaan [20]. Tujuan utamanya adalah mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Secara umum, sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* merupakan pendekatan teknis dalam sistem informasi yang menitikberatkan pada pemodelan matematis untuk mempelajari sistem informasi, teknologi fisik, dan kemampuan sistem, mencakup disiplin ilmu seperti ilmu komputer, manajemen, dan penelitian operasi. Sementara itu, *Behavioral Approaches* berfokus pada aspek perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, serta perilaku pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi.



Gambar 1. 4 Pendekatan Manajemen Informasi

Dalam konteks aplikasi SatuSehat serta model UTAUT dan *Delone & McLean*, penelitian ini berada dalam ruang lingkup *Behavioral Approaches*, dengan fokus pada psikologi pengguna dalam sistem informasi. Aplikasi SatuSehat sebagai aplikasi *mobile* merupakan bagian dari sistem informasi yang bertujuan untuk mendukung layanan kesehatan digital dengan meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman pengguna [21]. Model UTAUT sendiri merupakan salah satu pendekatan dalam sistem informasi yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi, seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas [22]. Sedangkan model *Delone & McLean* digunakan dalam sistem informasi untuk menilai kualitas sistem, kualitas informasi, serta penggunaan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna [23]. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji persepsi, sikap, dan respons pengguna terhadap aplikasi SatuSehat serta bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakannya, yang sejalan dengan

pendekatan psikologi dalam sistem informasi yang menggali interaksi antara pengguna dan teknologi.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan dalam mencapai tujuan penulisan. Pada laporan skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori yang menjadi penunjang skripsi serta beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam skripsi ini, dimana menjelaskan alur penelitian, identifikasi masalah, studi observasi, studi literatur, kuisioner, penentuan populasi dan sampel, instrumen pertanyaan, uji reliabilitas, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dari penelitian yang berupa analisis demografis responden, uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, dan interpretasi data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi lampiran berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini dan bertujuan sebagai penunjang penelitian.