

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, aplikasi berbasis teknologi informasi semakin banyak digunakan dalam berbagai bidang, termasuk dalam sektor kesehatan. aplikasi kesehatan, seperti SATUSEHAT, berperan penting dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan. SATUSEHAT dirancang untuk memfasilitasi akses informasi kesehatan, pengelolaan data pasien, dan komunikasi antar penyedia layanan kesehatan dan pasien. Penggunaan aplikasi kesehatan dapat meningkatkan keterlibatan pasien dan efisiensi layanan kesehatan, namun kualitas aplikasi tersebut harus dievaluasi memastikan efektivitasnya [1].

Sebelum melakukan penelitian, peneliti telah melakukan pra survei untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat selama menggunakan aplikasi SATUSEHAT sebagai alat pelayanan kesehatan pada tanggal 10 Desember 2024 berlokasi di Kota Lhokseumawe. Peneliti melakukan pra survei kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi SATUSEHAT. Adapun alasan masyarakat menggunakan aplikasi SATUSEHAT karena melalui aplikasi tersebut masyarakat yang terdaftar dapat mengakses informasi lengkap tentang kondisi kesehatannya secara transparan dikarenakan rekam medis di fasilitas pelayanan kesehatan telah tercatat dan terekam secara digital. Namun, selain hal tersebut terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kesukarelaan penggunaan aplikasi tersebut oleh masyarakat (pasien) yang terdaftar. Hal tersebut karena salah satunya yaitu pengguna tidak dapat menerima kode OTP melalui SMS, dikarenakan aplikasi SATUSEHAT tidak menyediakan pilihan saat melakukan pendaftaran menggunakan nomor telepon dan hanya menyediakan melalui email, sehingga kode OTP hanya didapat melalui email yang terdaftar. Hal tersebut kurang efisien bagi pengguna yang tidak terlalu mengerti tentang penggunaan email yang menerapkan teknologi digital. Selain itu, pengguna lanjut usia juga sulit memahami aplikasi karena tulisan pada aplikasi kurang jelas dan besar sehingga menyulitkan pengguna dalam mengakses informasi yang tersedia.

Berdasarkan ulasan pengguna di Play Store aplikasi SATUSEHAT memperoleh rating 3,4 dari 5 bintang. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan elektronik yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut masih perlu ditingkatkan. Hampir separuh pengguna yang memberikan penilaian mengungkapkan ketidakpuasan mereka, menunjukkan adanya sejumlah permasalahan yang perlu segera diatasi. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur, tantangan dalam hal *usability* dan kualitas sistem tetap ada, seperti antarmuka yang tidak intuitif, performa lambat, dan fitur yang kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi aplikasi SATUSEHAT menggunakan standar internasional seperti ISO 9241-11 untuk *usability* dan ISO 9126 untuk kualitas sistem.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dikutip dalam jurnal [2] dengan judul “Menggunakan ISO 9241-11 untuk mengidentifikasi bagaimana perusahaan *E-Commerce* Pedoman UX Terapan” hasil penelitian ini menjelaskan Aplikasi Shopee telah menerapkan UX sistem *ecommerce* berdasarkan panduan UX ISO 9241-11 berdasarkan setiap parameter. Pertama, parameter efektivitas adalah tampilan layar yang sederhana, kelengkapan fitur, informasi yang mudah dipahami, urutan tampilan konten, dan konsistensi. Kedua, dari sisi efisiensi, terdapat beberapa strategi utama yang diterapkan, antara lain: merancang sistem dengan struktur yang tidak rumit, menyajikan informasi secara lugas dan mudah dipahami, meminimalkan waktu tunggu dalam setiap interaksi pengguna, serta menempatkan fitur secara strategis agar mudah diakses. Ketiga, untuk aspek kepuasan pengguna, terdapat lima indikator penting yang menjadi fokus evaluasi, yaitu: kecepatan dan keandalan respon sistem secara keseluruhan, desain antarmuka aplikasi, penggunaan istilah serta kualitas umpan balik dari sistem, kemudahan dalam mempelajari cara kerja sistem, dan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh.

Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Riskian dengan judul “*Evaluasi Kualitas Aplikasi SAP (Sistem Aplikasi Pertanggungjawaban) Menggunakan Standar ISO 9126*” mengungkapkan bahwa aplikasi SAP secara umum telah berhasil memenuhi sebagian besar karakteristik yang ditetapkan dalam indikator ISO 9126. Karakteristik tersebut mencakup aspek fungsionalitas, keandalan, kegunaan, efisiensi, portabilitas, dan kemudahan pemeliharaan. Meski demikian,

hasil observasi lanjutan menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, terutama dalam hal pemeliharaan sistem, yang dinilai membutuhkan pengembangan inovasi lebih lanjut agar performa aplikasi tetap optimal dalam jangka panjang.. Kedua, peneliti menemukan bahwa aplikasi SAP berhasil meningkatkan produktivitas dan memberikan dampak positif berupa pengurangan beban kerja para staf ASN di lingkungan Ditjen Aptika [3].

Sedangkan pada penelitian ini akan dilakukan pada pegujian aplikasi SATUSEHAT menggunakan ISO-9241-11 dengan fokus utama untuk mengetahui kelengkapan fitur, informasi yang mudah dipahami, urutan tampilan konten, dan konsistensi. Penelitian ini akan mengambil data pada pengguna STUSEHAT di satu Indonesia, dengan concern tidak ada batasan wilayah tertentu. Dan juga penelitian ini akan diteruskan untuk mengevaluasi kualitas istem dengan ISO 9126 yang akan menguji fungsionalitas, realibitas, probabilitas tanpa melibatkan pemeliharaan dan pengembangan pada sistem.

Dengan interprestasi diatas, penilitian akan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGUJIAN USABILITY DENGAN ISO 9241-11 DAN EVALUASI KUALITAS SISTEM DENGAN ISO 9126 PADA APLIKASI SATUSEHAT”** diharapkan aplikasi dapat ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan memuaskan bagi pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, disajikan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna menggunakan aplikasi SATUSEHAT berdasarkan standar ISO 9241-11?
2. Bagaimana kualitas sistem aplikasi SATUSEHAT berdasarkan standar ISO 9126, termasuk aspek *functionality*, *reliability*, *usability*, *efficiency*, *portability* dan *maintainability*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa hasil yang diharapkan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SATUSEHAT berdasarkan ISO 9241-11
2. Menilai kualitas sistem aplikasi SATUSEHAT berdasarkan ISO 9126, termasuk aspek *functionality*, *reliability*, *usability*, *efficiency*, *portability* dan *maintainability*.

1.4 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan penelitian yang diperlukan untuk melakukan penelitian:

1. Penelitian ini hanya akan menguji aspek *usability* dan kualitas sistem aplikasi SATUSEHAT berdasarkan standar ISO 9241-11 dan ISO 9126.
2. Sampel penelitian ini berfokus pada masyarakat umum yang telah mengunduh dan menggunakan Aplikasi SATUSEHAT dari Sumatera Utara hingga Aceh.
3. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria.
4. Untuk menguji data kuantitatif digunakan analisis data menggunakan *software* Microsoft Excel.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian pengujian *usability* dengan ISO 9241-11 dan evaluasi kualitas sistem dengan ISO 9126 pada aplikasi SATUSEHAT sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat mengidentifikasi masalah *usability* standar ISO 9241-11 yang ada dalam aplikasi, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
2. Penelitian ini dapat mengevaluasi berbagai karakteristik ISO 9126 kualitas perangkat lunak, seperti fungsionalitas, keandalan, dan efisiensi, yang penting untuk keberhasilan aplikasi.
3. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi, yang dapat berkontribusi pada loyalitas pengguna dan penggunaan aplikasi yang lebih luas.
4. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pembaruan dan landasan bagi pengembangan aplikasi kesehatan sejenis, termasuk SATUSEHAT.