

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Aplikasi PeduliLindungi disetujui pada 30 Maret 2020 berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 171 Tahun 2020. Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 253 Tahun 2020 dalam keputusan kesatu dijelaskan bahwa fungsi dari aplikasi PeduliLindungi adalah: melakukan penelusuran, pelacakan, pemberian peringatan pada masyarakat, e-sertifikat untuk hasil test rapid/swab test, surat keterangan sehat, surat keterangan sembuh COVID-19, surat keterangan vaksinasi, surat izin keluar/masuk, surat penugasan instansi, dan sertifikat kesehatan lainnya, kemudian sistem pemosisi global, catatan harian digital, dan fitur lainnya. (PeduliLindungi, 2021). Gambar 1.1 merupakan logo aplikasi PeduliLindungi.



**Gambar 1.1 Logo Aplikasi PeduliLindungi**

*Sumber : kominfo.go.id*

Aplikasi PeduliLindungi, yang awalnya diluncurkan pada tahun 2020 sebagai salah satu upaya pemerintah Indonesia dalam menangani pandemi Covid-19 dengan fokus pada pelacakan kontak dan pemberitahuan kemungkinan terpapar virus, telah mengalami transformasi menjadi aplikasi SatuSehat pada tanggal 01 Maret 2023, setelah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan fitur serta antarmuka pengguna yang lebih baik. Transformasi ini dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia sebagai upaya untuk mengoptimalkan fungsi aplikasi dalam menangani

pandemi Covid-19 dan memperkuat sistem kesehatan nasional secara keseluruhan. Gambar 1.2 merupakan logo aplikasi SatuSehat.



**Gambar 1.2 Logo Aplikasi SatuSehat**

*Sumber : kominfo.go.id*

Setelah dilakukan transformasi dari aplikasi PeduliLindungi menjadi aplikasi SatuSehat, terdapat beberapa fitur baru yang ditambahkan untuk memperkuat fungsi aplikasi dalam menangani pandemi Covid-19 dan membantu masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yang dibutuhkan. Berikut adalah beberapa fitur terbaru yang ada pada aplikasi SatuSehat:

1. Resume Medis

Fitur ini menyediakan akses mudah ke rekam medis pengguna, termasuk riwayat medis, alergi, obat yang diminum, dan informasi medis lainnya. Pengguna dapat meninjau dan memperbarui resume medis mereka secara elektronik.

2. Pengingat Minum Obat

Fitur ini membantu pengguna mengingat jadwal pengobatan mereka. Pengguna dapat mengatur pengingat obat berdasarkan jadwal yang telah ditentukan sehingga mereka tidak pernah melewatkan dosis penting.

3. Pendaftaran Vaksinasi dan Imunisasi

Fitur Pendaftaran Vaksinasi dan Imunisasi memungkinkan pengguna untuk mendaftar dan memperoleh informasi terkait jadwal dan lokasi vaksinasi Covid-19 yang tersedia di wilayah tempat tinggal pengguna.

4. Cari Rawat Inap

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mencari institusi medis yang sesuai dengan kebutuhannya, seperti rumah sakit, klinik, atau pusat perawatan. Pengguna dapat melihat informasi tentang fasilitas tersebut, termasuk lokasinya, fasilitas yang ditawarkan, dan ulasan dari pengguna lain.

#### 5. Layanan Kesehatan Online

Fitur Layanan Kesehatan Online memungkinkan pengguna untuk mendaftar dan pemeriksaan PCR dan Antigen secara online serta mampu menampilkan hasil test secara online dan mencari rumah sakit untuk rawat inap baik untuk pasien covid 19 dan non covid 19. Fitur ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang ke rumah sakit atau klinik.

#### 6. Informasi Kesehatan dan Berita Terkini

Aplikasi SatuSehat juga menyediakan informasi kesehatan terkini dan berita terkait pandemi Covid-19 untuk membantu pengguna dalam memperoleh informasi yang akurat dan terbaru terkait situasi kesehatan nasional.

Menurut informasi yang bisa dilihat pada Google Play Store terakhir diperbaharui pada 29 Juni 2023, aplikasi SATUSEHAT telah di download lebih dari 50 Juta dengan mendapatkan rate 2.5 dengan total 1,1 juta ulasan dan termasuk pada *#1 top free in medical apps*. Aplikasi SATUSEHAT yang dikembangkan oleh pemerintah melalui Kementerian Kesehatan (Kemenkes) telah diunduh oleh 50 juta pengguna.

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Coronavirus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* dan Sindrom Pernafasan Akut Berat/Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Coronavirus jenis baru yang ditemukan pada manusia sejak kejadian luar biasa muncul di Wuhan Cina, pada Desember 2019, kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-COV2)*, dan menyebabkan penyakit Coronavirus Disease-2019 (COVID-19). Gejala umum berupa demam 38C, batuk kering, dan sesak napas. Jika ada orang yang dalam 14 hari sebelum muncul gejala tersebut pernah melakukan perjalanan

ke negara terjangkit, atau pernah merawat/kontak erat dengan penderita COVID-19, maka terhadap orang tersebut akan dilakukan pemeriksaan laboratorium lebih lanjut untuk memastikan diagnosisnya.

Seseorang dapat terinfeksi dari penderita COVID-19. Penyakit ini dapat menyebar melalui tetesan kecil (droplet) dari hidung atau mulut pada saat batuk atau bersin. Droplet tersebut kemudian jatuh pada benda di sekitarnya. Kemudian jika ada orang lain menyentuh benda yang sudah terkontaminasi dengan droplet tersebut, lalu orang itu menyentuh mata, hidung atau mulut (segitiga wajah), maka orang itu dapat terinfeksi COVID-19 atau bisa juga seseorang terinfeksi COVID-19 ketika tanpa sengaja menghirup droplet dari penderita. (Kemenkes RI, 2023)

Pada bulan Januari 2023, data yang dipublikasikan oleh Worldometers jumlah kasus terinfeksi virus COVID-19 di dunia yaitu sebesar 671.765.178 juta dengan total kematian sebanyak 6.732.694 juta dan 643.137.236 juta kasus dinyatakan sembuh. Kawasan tertinggi menurut worldometers wilayah yang terkonfirmasi terinfeksi virus COVID-19 yaitu Eropa 244.038.612, Asia 211.079.481 dan Amerika 190.075.293. Kemudian, 5 Negara tertinggi yang terkonfirmasi terinfeksi virus COVID-19 yaitu Amerika Serikat dengan total kasus 103.583.983, India 44.681.884, Prancis 39.453.006, Jerman 37.622.357 dan Brazil 36.661.526. (Worldometers, Corona virus 2023). Data dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.

**Tabel 1.1 Negara Tertinggi Terinfeksi Virus Covid-19 Januari 2023**

<b>Negara</b>	<b>Jumlah Terinfeksi</b>
Amerika Serikat	103.583.983
India	44.681.884
Prancis	39.453.006
Jerman	37.622.357
Brazil	36.661.526

*Sumber: Worldometers, Corona virus 2023*

Di Indonesia sendiri menurut data dari kementerian kesehatan pada bulan Januari 2023, jumlah kasus terinfeksi virus COVID-19 di Indonesia yaitu sebesar 6.732.546 juta dengan total kematian sebanyak 160.683 juta dan 6.554.495 juta kasus dinyatakan sembuh. (Covid19.go.id,2023) Kemudian, 5 provinsi tertinggi

yang terkonfirmasi terinfeksi virus COVID-19 yaitu, DKI Jakarta berada di urutan pertama, total kasus di DKI Jakarta saat ini menjadi 1.141.024, Jawa Barat terkonfirmasi kasus 944.335, Jawa Tengah 510.662, Jawa Timur 483.527, dan Banten 269.180. (covid19.go.id/peta-sebaran) Data dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.

**Tabel 1.2 Provinsi Tertinggi Terinfeksi Virus COVID-19 Januari 2023**

<b>Provinsi</b>	<b>Jumlah Terinfeksi</b>
DKI Jakarta	1.141.024
Jawa Barat	944.335
Jawa Tengah	510.662
Jawa Timur	483.527
Banten	269.180

*Sumber: Covid19.go.id petasebaran Corona virus 2023*

Strategi *lockdown* pemerintah Indonesia di masa pandemi Covid 19 sesuai panduan dari organisasi internasional seperti *World Health Organization* (WHO) dan *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC). Strategi tersebut melibatkan berbagai langkah yang bertujuan memperlambat penyebaran virus dan melindungi kesehatan warganya. Salah satu komponen kunci dari strategi *lockdown* yang di terapkan oleh pemerintah Indonesia adalah penutupan beberapa sektor bisnis dan pembatasan pertemuan publik. Berbagai jenis usaha merasakan dampak yang cukup kuat, walaupun masih terdapat beberapa kelompok usaha yang dapat mengambil keuntungan dan manfaat dari kondisi pandemi ini (Febriansyah, R. Y., & Prabowo, F. S, 2023).

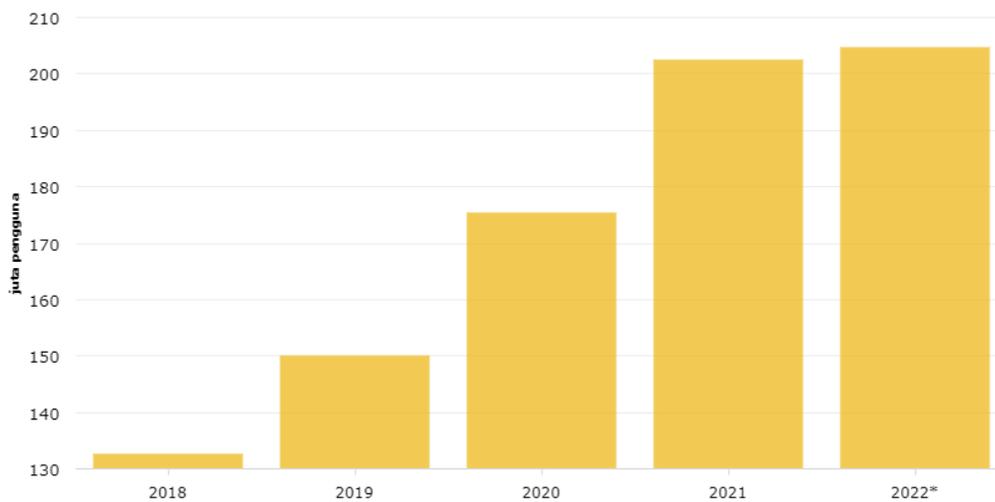
Lockdown Ini dirancang untuk mengurangi jumlah orang yang melakukan kontak dekat satu sama lain dan dengan demikian menurunkan tingkat penularan virus. Pemerintah juga menerapkan kebijakan wajib memakai masker di ruang publik untuk membantu membatasi penyebaran virus. Selain langkah-langkah tersebut, pemerintah Indonesia melakukan pengujian luas dan pelacakan kontak untuk membantu mengidentifikasi dan mengisolasi individu yang terinfeksi. Ini sangat penting dalam memperlambat penyebaran virus dan mengurangi jumlah keseluruhan kasus.

Dengan diberlakukannya *lockdown* masyarakat tidak diperbolehkan untuk keluar rumah sehingga memaksa masyarakat untuk melakukan semua aktifitas secara *online* atau daring. Pandemi Covid-19 telah mendorong munculnya banyak aplikasi baru di bidang kesehatan, sebagai solusi inovatif untuk mengatasi tantangan dalam memberikan layanan kesehatan yang aman dan efektif. Aplikasi tersebut memungkinkan komunikasi antara tenaga kesehatan seperti dokter umum atau dokter spesialis untuk saling berkomunikasi dengan pasien-pasiennya tanpa halangan jarak. Aplikasi kesehatan sangat membantu negara-negara maju dan juga negaranegara berkembang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. (Fransiska et al., 2021). Penggunaan perangkat seluler ini dimanfaatkan karena masyarakat cenderung menerima informasi terkait suatu kemunculan penyakit pada media baru, termasuk internet dan perangkat seluler. Selain itu, perangkat seluler merupakan perangkat penting dalam kehidupan manusia, seperti kemudahan akses, kesederhanaan bentuk, dan kenyamanan layanan platform yang akhirnya digunakan untuk tujuan perawatan kesehatan seperti pemantauan gejala (Bening et al., 2021).

Perangkat (device) mobile telepon seluler juga semakin banyak jumlahnya. Meningkatnya penggunaan internet dan juga media sosial yang digunakan lewat mobile device saat ini memudahkan orang untuk berkomunikasi (Putri, L. E., & Prabowo, F. S., 2015). Hal tersebut didukung oleh kenaikan penetrasi smartphone dan akses internet di masyarakat dari tahun ke tahun, Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. Menurut laporan We Are Social, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Tanah Air per Januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta.

Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk pada awal 2022. Tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022. Pada 2018 tingkat penetrasi internet di Tanah Air baru mencapai 50% dari total penduduk.

Artinya, tingkat penetrasi internet nasional sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan. (databoks.katadata.co.id, 2022) Data dapat dilihat pada Gambar 1.4 berikut.



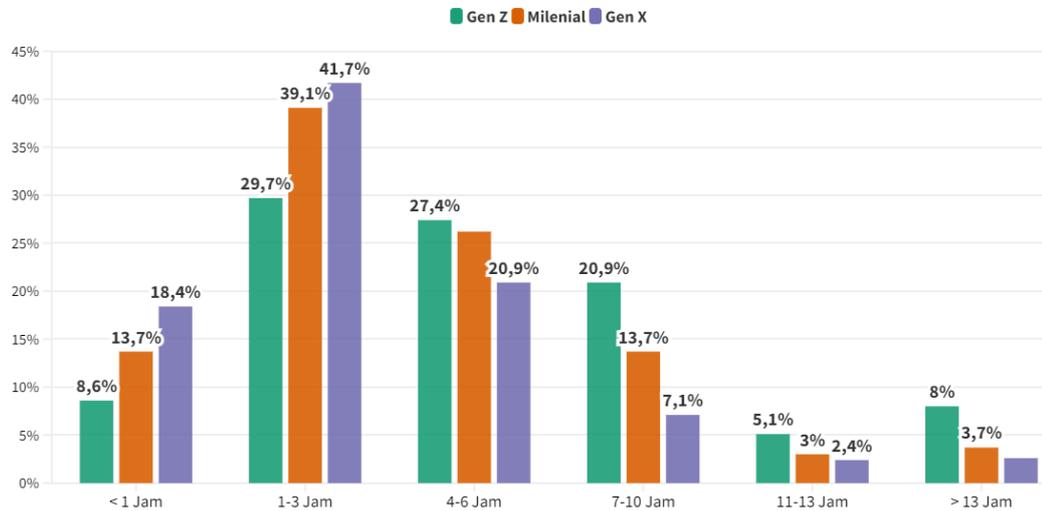
**Gambar 1.3 Penetrasi Smartphone dan akses Internet di Indonesia**

*Sumber : databoks.katadata.co.id, 2022*

Generasi Z, yang merupakan kelompok usia yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan dan perkembangan internet di Indonesia. Generasi Z merupakan pengguna yang sangat aktif dan terlibat dalam penggunaan internet. Mereka tumbuh dengan akses mudah ke teknologi digital dan internet, sehingga secara alami mereka lebih mahir dan nyaman dalam menggunakan berbagai platform online. Generasi Z di Indonesia menunjukkan minat yang lebih tinggi terhadap internet dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Fakta ini terungkap dari survei Alvara Research Center yang mengungkapkan bahwa 34% responden generasi Z dikategorikan sebagai pengguna yang kecanduan (*addicted user*), dengan durasi akses internet lebih dari tujuh jam per hari. Survei ini dilakukan oleh Alvara Research Center dengan mewawancarai 1.529 responden yang tersebar di 34 provinsi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah multistage random sampling pada periode 20-31 Maret 2022. Data dapat terlihat dari tabel berikut.

## Durasi Penggunaan Internet Antargenerasi di Indonesia

(20-31 Maret 2022)



**Gambar 1.4 Durasi Penggunaan Internet Antargenerasi di Indonesia**

Sumber : *alvararesearchcenter.co.id*, 2022

Aplikasi kesehatan seluler telah terbukti memiliki dampak signifikan pada kesehatan dan kebugaran individu. Sebuah studi yang diterbitkan dalam *Journal of Medical Internet Research (JMIR)* menemukan bahwa aplikasi kesehatan seluler dapat meningkatkan kepatuhan pengobatan dan membantu individu mengelola kondisi kronis dengan lebih baik. Selain itu, aplikasi kesehatan seluler memiliki potensi untuk meningkatkan sistem perawatan kesehatan secara keseluruhan dengan mengurangi kebutuhan kunjungan langsung dan memungkinkan pemantauan jarak jauh. Hal ini dapat mengarah pada perawatan yang lebih efisien dan hemat biaya (Marcolino et al., 2018). Kemajuan teknologi ini tentu membawa kesempatan dan dapat menjadi kekuatan untuk mendukung program *digital health* sebagai ujung tombak program kesehatan di Indonesia (Sunjaya et al., 2019). Aplikasi layanan kesehatan dapat diunduh oleh masyarakat melalui Google Play Store khusus bagi pengguna Android dan Apps Store untuk pengguna IOS. Masyarakat dapat memberikan ulasan berupa penilaian atau komentar pada fitur yang disediakan oleh Google Play Store dan Apps Store.

PeduliLindungi dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah di Indonesia terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran

*Coronavirus Disease (COVID-19)*. Aplikasi seluler ini akan memberikan informasi kode warna terkait status COVID-19 pengguna. Hitam berarti terinfeksi, merah berarti tidak divaksinasi, kuning berarti divaksinasi untuk dosis pertama, dan hijau berarti divaksinasi lengkap. Warna juga akan membantu menunjukkan keramaian karena aplikasi akan memberikan informasi mengenai warna yang mendominasi di lokasi tertentu. Selain itu, aplikasi ini juga terintegrasi dengan e-HAC atau *Electronic Health Alert Card*, yang akan membantu menyediakan dokumen penting bagi pengguna dan mencegah kontak fisik yang tidak perlu jika mereka berencana bepergian. Manfaat lain dari aplikasi PeduliLindungi yaitu *testing* (pemeriksaan), *tracing* (penelusuran), *treatment* (pemberian fitur kesehatan), dan skrining sebagai syarat untuk masyarakat saat memasuki suatu tempat. 6 sektor utama yang wajib dilakukan skrining yaitu perdagangan, transportasi, pariwisata, kantor, keagamaan, dan pendidikan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk membantu pengendalian penyebaran virus COVID-19 (Covid19.go.id, 2021).

Namun pada tanggal 01 Maret 2023, aplikasi PeduliLindungi telah mengalami transformasi menjadi aplikasi SATUSEHAT. Setelah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan fitur serta antarmuka pengguna yang lebih baik. Transformasi ini dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia sebagai upaya untuk mengoptimalkan fungsi aplikasi dalam menangani pandemi Covid-19 dan memperkuat sistem kesehatan nasional secara keseluruhan. SatuSehat memiliki sebutan platform *Indonesia Health Services (IHS)*, platform yang akan menjadi fungsi PeduliLindungi terbaru ini merupakan perwujudan dari pilar ke enam transformasi sistem kesehatan yaitu pilar transformasi teknologi kesehatan yang diinisiasi oleh Kemenkes RI. Saat mengembangkan platform SatuSehat, dalam keterangan tertulisnya Kemenkes RI mengadopsi model infrastruktur *Platform-as-a-service (PaaS)*. Ini menghubungkan seluruh ekosistem pelaku industri kesehatan untuk menciptakan satu data kesehatan nasional yang dapat diandalkan. (kemkes.go.id)

Setelah dilakukan transformasi dari aplikasi PeduliLindungi menjadi aplikasi SatuSehat, terdapat beberapa fitur baru yang ditambahkan untuk memperkuat fungsi aplikasi dalam menangani pandemi Covid-19 dan membantu

masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yang dibutuhkan. Aplikasi SatuSehat terakhir diperbaharui pada 29 Juni 2023, identifikasi konten aplikasi SatuSehat dapat dilihat pada tabel berikut.



**Gambar 1. 5 Konten Terbaru Aplikasi SatuSehat**

*Sumber: Aplikasi SatuSehat*

Penjelasan konten tersebut antara lain :

1. Notifikasi, Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menerima notifikasi tentang janji temu, pengingat pengobatan, atau informasi kesehatan penting lainnya. Notifikasi ini membantu pengguna untuk tidak melewatkan informasi penting terkait kesehatan mereka.
2. Chek-in dan Chek-out, Fitur ini memungkinkan pengguna untuk masuk ketika mereka datang ke fasilitas medis tertentu, seperti rumah sakit atau klinik. Ini membantu mengurangi waktu tunggu dan menyederhanakan proses administrasi.
3. Resume Medis, Fitur ini menyediakan akses mudah ke rekam medis pengguna,

termasuk riwayat medis, alergi, obat yang diminum, dan informasi medis lainnya. Pengguna dapat meninjau dan memperbarui resume medis mereka secara elektronik.

4. Peningkat Minum Obat, Fitur ini membantu pengguna mengingat jadwal pengobatan mereka. Pengguna dapat mengatur pengingat obat berdasarkan jadwal yang telah ditentukan sehingga mereka tidak pernah melewatkan dosis penting.
5. Vaksin dan Imunisasi, Fitur ini memberikan informasi tentang vaksinasi dan jadwal imunisasi yang diperlukan pengguna berdasarkan usia dan status kesehatan pengguna. Pengguna dapat dengan mudah melacak dan mengelola jadwal vaksinasi mereka.
6. Hasil Tes Covid-19, Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat dan mengunduh hasil tes Covid-19 mereka. Pengguna dapat melacak kemajuan tes dari waktu ke waktu dan membagikan hasil tes dengan dokter atau regulator jika diperlukan.
7. Cari Rawat Inap, Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mencari institusi medis yang sesuai dengan kebutuhannya, seperti rumah sakit, klinik, atau pusat perawatan. Pengguna dapat melihat informasi tentang fasilitas tersebut, termasuk lokasinya, fasilitas yang ditawarkan, dan ulasan dari pengguna lain.
8. Pelayanan Kesehatan, Fitur ini memberikan informasi tentang layanan kesehatan hanya untuk mencari lab pemeriksaan PCR dan lab pemeriksaan antigen di kota atau kabupaten di Indonesia.
9. Pustaka Kesehatan, Fitur ini menyediakan sumber informasi tentang resep obat sesuai dengan kebutuhan dan klinik atau rumah sakit yang menyediakan obat tersebut.
10. Beranda, Fitur ini merupakan *homepage* dari aplikasi SatuSehat dan memberikan ringkasan informasi kesehatan penting dan update terbaru. Pengguna dapat melihat notifikasi, pengingat, dan informasi kesehatan lainnya di halaman ini.
11. Fitur, Fitur ini adalah halaman yang menampilkan semua fitur yang ada di aplikasi SatuSehat. Pengguna dapat dengan mudah mengakses dan menjelajahi

fitur-fitur ini.

12. Berita, Fitur ini menyajikan berita kesehatan terkini dan perkembangan terkini dalam dunia medis. Pengguna dapat membaca artikel kesehatan dan tetap *up-to-date*.
13. Profile, Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengelola profil mereka di dalam aplikasi SatuSehat. Pengguna dapat mengelola dan memperbarui informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor kontak, dan informasi asuransi kesehatan.

Pada penelitian ini Penulis mengevaluasi konten aplikasi SATUSEHAT dari prespektif Generasi Z di Kota Bandung. Penulis menggunakan analisis *Mobile App Rating Scale (MARS)*, *Mobile App Rating Scale (MARS)* dikembangkan untuk metode penelitian untuk mengklasifikasikan dan menilai kualitas aplikasi *mobile health*. Pada penelitian ini menggunakan metode *MARS* yang telah dikembangkan menjadi alat yang sederhana, objektif, dan andal untuk menilai kualitas aplikasi kesehatan. Penilaian menggunakan *uMARS (Mobile Application Rating Scale)* dilakukan dengan cara mengisi formulir evaluasi yang terdiri dari 26 item yang dikelompokkan menjadi tiga variabel, yaitu *Application quality ratings*, *Application Subjective Quality* dan *Application perceived impact*. Dalam variabel *Application quality ratings* memiliki 4 sub variabel, yaitu *engagement*, *functionality*, *aesthetics*, dan *information*.

Setiap item dinilai menggunakan skala lima poin, dengan skor maksimum 5 dan skor minimum 1. Skor 5 diberikan jika aplikasi telah memenuhi kriteria dengan baik, sedangkan skor 1 diberikan jika aplikasi tidak memenuhi kriteria sama sekali. Hasil penilaian menggunakan *MARS* memberikan nilai total dari seluruh item yang dinilai, serta nilai dari setiap variabel. Penilaian *MARS* dapat memberikan gambaran yang obyektif dan reliabel terhadap kualitas aplikasi seluler kesehatan, dan dapat membantu pengguna dalam memilih aplikasi yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, Peneliti dalam penelitian ini mengevaluasi aplikasi SATUSEHAT dari prespektif Generasi Z di Kota Bandung menggunakan suatu alat pengukuran yang disebut *Mobile Application Rating Scale*

(MARS). Alat pengukuran ini mudah dipahami dan digunakan serta menyediakan ukuran multidimensi dari variabel *Application quality ratings* dengan sub-variabel yaitu *engagement*, *functionality*, *aesthetics*, dan *information*, selain itu terdapat variabel lain yaitu *Application Subjective Quality* dan *Application perceived impact*. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan nilai dari evaluasi aplikasi SATUSEHAT serta menganalisis kualitasnya menggunakan MARS dari perspektif Generasi Z di Kota Bandung. Generasi Z merupakan pengguna masa depan untuk aplikasi SATUSEHAT. Evaluasi konten aplikasi SATUSEHAT ini dapat membantu pengembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan merancang aplikasi yang mudah digunakan dan bermanfaat di masa yang akan datang. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“EVALUASI KONTEN APLIKASI SATUSEHAT MENGGUNAKAN MOBILE APPLICATION RATING SCALE (MARS) DARI PERSPEKTIF GENERASI Z”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Pandemi Covid-19 telah mendorong munculnya banyak aplikasi baru di bidang kesehatan, sebagai solusi inovatif untuk mengatasi tantangan dalam memberikan layanan kesehatan yang aman dan efektif. Aplikasi tersebut memungkinkan komunikasi antara tenaga kesehatan seperti dokter umum atau dokter spesialis untuk saling berkomunikasi dengan pasien-pasiennya tanpa halangan jarak. Aplikasi kesehatan sangat membantu negara-negara maju dan juga negaranegara berkembang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Penggunaan perangkat seluler ini dimanfaatkan karena masyarakat cenderung menerima informasi terkait suatu kemunculan penyakit pada media baru, termasuk internet dan perangkat seluler. Selain itu, perangkat seluler merupakan perangkat penting dalam kehidupan manusia, seperti kemudahan akses, kesederhanaan bentuk, dan kenyamanan layanan platform yang akhirnya digunakan untuk tujuan perawatan kesehatan seperti pemantauan gejala. Hal tersebut didukung oleh kenaikan penetrasi smartphone dan akses internet di masyarakat dari tahun ke tahun, Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. Menurut laporan We Are Social, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Tanah Air per Indonesia 2022. Generasi Z di Indonesia menunjukkan minat yang

lebih tinggi terhadap internet dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Fakta ini terungkap dari survei Alvara Research Center yang mengungkapkan bahwa 34% responden generasi Z dikategorikan sebagai pengguna yang kecanduan (*addicted user*), dengan durasi akses internet lebih dari tujuh jam per hari. Peneliti dalam penelitian ini mengevaluasi aplikasi layanan kesehatan di Indonesia menggunakan suatu alat pengukuran yang disebut *Mobile Application Rating Scale* (MARS). Alat pengukuran ini mudah dipahami dan digunakan serta menyediakan ukuran multidimensi dari variabel *Application quality ratings* yaitu *engagement*, *functionality*, *aesthetics*, dan *information*, *Application Subjective Quality* dan *Application perceived impact*. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan nilai dari evaluasi aplikasi SATUSEHAT serta menganalisis kualitasnya menggunakan MARS dari perspektif Generasi Z di Kota Bandung. Generasi Z merupakan pengguna masa depan untuk aplikasi SATUSEHAT. Evaluasi konten aplikasi SATUSEHAT ini dapat membantu pengembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan merancang aplikasi yang mudah digunakan dan bermanfaat di masa yang akan mendatang. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penilain peringkat kualitas aplikasi Kesehatan SatuSehat berdasarkan penilaian *Mobile Application Rating Scale* (MARS) ?
2. Bagaimana penilain peringkat subjektif aplikasi Kesehatan SatuSehat berdasarkan penilaian *Mobile Application Rating Scale* (MARS) ?
3. Bagaimana dampak yang dirasakan pengguna pada aplikasi Kesehatan SatuSehat berdasarkan penilaian *Mobile Application Rating Scale* (MARS) ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peringkat kualitas aplikasi Kesehatan SatuSehat.
2. Untuk mengetahui peringkat subjektif aplikasi Kesehatan SatuSehat.
3. Untuk mengetahui dampak yang dirasakan pengguna pada aplikasi Kesehatan SatuSehat.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan dalam bidang manajemen yang berbasis teknologi informasi sehingga dapat mengikuti perkembangan zaman yang memasuki era digital dan juga untuk menambah wawasan tentang metode *Mobile Application Rating Scale (MARS)*. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan pengetahuan yang baru dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan bagi pengembang aplikasi untuk mengembangkan aplikasi Kesehatan SatuSehat dengan melihat nilai dari setiap variabel sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas dan fitur aplikasi sesuai dengan analisis *Mobile Application Rating Scale (MARS)*, sehingga aplikasi dapat terus bermanfaat untuk masyarakat di era digitalisasi saat ini.

## **1.6 Sistematika Tugas Akhir**

Sistematika dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **a) BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini menjelaskan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **b) BAB II DASAR TEORI**

Pada bagian ini menjelaskan tentang Teori Penelitian, Penelitian Terdahulu, dan Kerangka Pemikiran.

### **c) BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini menjelaskan tentang Metode Penelitian, Operasional Variabel, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reabilitas, dan Teknik Analisis Data.

### **d) BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini memuat hasil analisis penelitian dan pembahasannya secara kronologis dan sistematis.

**e) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bagian ini memuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian penulis serta saran yang merupakan implikasi kesimpulan dan berhubungan dengan masalah serta alternatif pemecah masalah baik bagi perusahaan maupun penelitian lebih lanjut.