

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi saat ini telah merambah ke sektor ekonomi masyarakat. Seiring dengan perkembangan tersebut, penggunaan internet juga menjadi bagian penting dari berbagai aktivitas sehari-hari. Secara umum, internet berperan sebagai sarana untuk mempromosikan produk perusahaan kepada khalayak luas. Kondisi ini memberikan pengaruh besar bagi pelaku bisnis. Salah satu dampaknya adalah meningkatnya tingkat persaingan yang semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk memiliki kemampuan beradaptasi terhadap perubahan agar tetap kompetitif di tengah persaingan pasar [1].

Layanan kesehatan di Indonesia terus mengalami perubahan menuju sistem yang lebih kuat, tangguh, dan terintegrasi. Salah satu langkah yang diambil adalah menggabungkan rekam medis pasien di fasilitas layanan kesehatan ke dalam satu platform bernama Indonesia Health Services (IHS), yang dikenal dengan nama SatuSehat[2].

SatuSehat adalah platform yang menyediakan analisis data, konektivitas, serta layanan untuk mendukung integrasi data dengan berbagai aplikasi dan infrastruktur dalam pelayanan kesehatan. Platform ini memungkinkan masyarakat, baik pasien maupun penyedia fasilitas kesehatan, untuk mengakses informasi dari

rekam medis dalam format digital atau elektronik yang telah terhubung melalui aplikasi SatuSehat[3].

Berbagai masalah yang terjadi pada aplikasi SatuSehat menyebabkan menurunnya kepuasan pengguna serta niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna agar mereka tetap menggunakan aplikasi SatuSehat[4].

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan tersebut, penulis bermaksud mengangkat penelitian yang berjudul **"ANALISIS KESUKSESAN LAYANAN PADA APLIKASI SATUSEHAT *MOBILE* METODE *DELONE AND MCLEAN*"**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan ada 3 permasalahan yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SatuSehat?
2. Apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna agar mereka tetap menggunakan aplikasi SatuSehat?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar tidak terjadinya pembahasan di luar permasalahan dan topik penulisan, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesuksesan pengguna terhadap aplikasi *SATUSEHAT MOBILE*.
2. Responden pada penelitian ini adalah pengguna pada Kota Jambi.
3. Analisis variabel terhadap aplikasi *SATUSEHAT MOBILE* menggunakan metode *Delone and Mclean* dengan memuat variabel yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
4. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan Google Form dan skala yang digunakan adalah skala likert.
5. Aplikasi atau tool yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah *SmartPLS V4*.
6. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kesuksesan dari aplikasi SATUSEHAT *MOBILE* dengan menggunakan metode *Delone and Mclean*.
2. Mengukur tingkat kesuksesan aplikasi SATUSEHAT *MOBILE*, dengan fokus pada kemudahan dan frekuensi penggunaan oleh pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis Kesuksesan Layanan Memberikan kemampuan menganalisis aspek kualitas layanan dan pengalaman pengguna aplikasi.
2. Inovasi Teknologi Medis Menjadi studi kasus untuk penelitian inovatif dan pengembangan aplikasi kesehatan digital.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum yang membahas lebih jelas dan detail dalam penulisan ini terhadap pembaca sehingga penulis membagi atas beberapa bab yang sesuai dengan ruang lingkup judul, dapat dilihat melalui sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian tentang pengertian sistem, informasi, sistem informasi, analisisnya dilakukan secara kuantitatif dan dapat mencakup teori-teori metode statistik. Jika bersifat kualitatif, dapat mencakup teori sosial, psikologis, atau ekonomi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tahapan dari proses yang dilakukan selama melakukan penelitian ini dan metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan layanan pada aplikasi SATUSEHAT *MOBILE* serta alat bantu yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang model penelitian yang menjelaskan secara rinci model yang digunakan selama proses penelitian mengenai kepuasan layanan pada aplikasi SATUSEHAT *MOBILE* menggunakan metode *Delone and Mclean*.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisa serta perhitungan dari hipotesis yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang di dapat berhubungan dengan hasil penelitian.