

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi covid-19 adalah kondisi darurat penyebaran virus yang sebelumnya dikenal dengan Wuhan Pneumonia. Virus ini mulai ada pertama kali di Wuhan Cina. Ciri-ciri awal manusia terkena virus ini seperti penyakit flu pada umumnya dan menular dari manusia ke manusia. Dampak bagi manusia yang belum pernah terinfeksi akan membutuhkan waktu untuk mampu memproduksi antibodi [1].

Menurut [1], Presiden menyatakan kasus pertama di Indonesia terjadi pada bulan Mei 2020. Coronavirus (Covid-19) merupakan penyakit yang memiliki tingkat penyebaran yang tinggi, sehingga menimbulkan pandemi panjang dan menyebabkan kepanikan massal diseluruh dunia, ditambah belum ada yang dapat memberikan konfirmasi kapan berakhirnya pandemi ini. Tepat pada tahun 2021 merupakan tahun kedua *Coronavirus* (Covid-19) melanda Indonesia, hal ini memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap berbagai sektor diantaranya ekonomi, politik, dan sektor-sektor lainnya, selain itu banyak kegiatan yang dialihkan menjadi dalam jaringan (Daring) baik itu proses belajar mengajar maupun bekerja dilakukan secara tidak langsung melalui platform *video conference*.

Pada tahun 2021 pemerintah melakukan upaya penekanan virus dengan melakukan pembagian skala daerah yang dikenal dengan istilah pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), aturan PPKM terbagi menjadi level 1-4 sesuai dengan klasifikasi zona yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan warna zona tiap daerah [2]. Pasca ditemukannya vaksin, Pemerintah terus berupaya untuk menekan tingkat penyebaran virus melalui vaksinasi massal, selain itu pemerintah memiliki 4 strategi utama sebagaimana telah disampaikan oleh Gugus Tugas Percepatan Covid-19 dimana strategi ini berupa sebuah kebijakan yang mewajibkan masyarakat untuk menjaga jarak serta menggunakan masker, melakukan penelusuran intensif terhadap masyarakat yang terpapar, melakukan edukasi serta, isolasi mandiri

dengan catatan jika keadaan pasien tak kunjung membaik maka harus dilakukan isolasi khusus dirumah sakit [2].

Satu Sehat merupakan aplikasi yang diterbitkan resmi oleh Kominfo, Kemenkes, BUMN, Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional. Aplikasi ini dapat diunduh secara resmi di Play Store dan App Store. Aplikasi Satu Sehat membantu pemerintah dalam penanganan penyebaran Covid-19 dan vaksinasi, selain itu aplikasi ini juga berfungsi sebagai syarat untuk melakukan perjalanan jauh menggunakan kendaraan darat maupun udara, serta untuk mengetahui data pengunjung ditempat wisata, Mall, dan tempat-tempat yang dapat mengundang kerumunan. Tanggal 7 Maret 2023 aplikasi Satu Sehat melakukan update dan mengganti nama aplikasi menjadi Satu Sehat [3].

Tingkat kepercayaan masyarakat terkait aplikasi Satu Sehat sangat minim untuk menerima dan menggunakannya [4]. Selain itu, ada beberapa komentar negatif pengguna yang masih mengalami kendala *login* dan mengunduh sertifikat vaksin yang dilihat dari Play store. Aplikasi Satu Sehat merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencegah penyebaran Covid-19 dengan menggunakan sistem jaringan luas yang mencakup seluruh Indonesia. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu penelusuran, pelacakan dan pemberian peringatan terhadap potensi terpapar Covid-19. Namun, aplikasi ini juga menimbulkan beberapa masalah teknis, ketidakadilan dan kekhawatiran tentang keamanan data pribadi pengguna. Beberapa masalah teknis yang sering dikeluhkan antara lain adalah aplikasi sering error, sertifikat vaksin tidak muncul, Bluetooth dan notifikasi harus selalu aktif, dan akses internet menjadi lambat.

Hal ini tentu saja mengurangi minat dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Satu Sehat. Selain itu, ada juga ketidakadilan yang dirasakan oleh sebagian masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* atau tidak bisa mengakses internet untuk mengunduh aplikasi ini. Padahal, aplikasi ini menjadi syarat untuk memasuki berbagai fasilitas seperti Mall, Supermarket, tempat wisata dan transportasi umum.

Hal tersebut tentunya menjadi kendala dan tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam menjalankan proses bisnisnya. Sehingga perlu dicari tahu mengenai tingkat kepuasan pengguna atau *user experience* terhadap Aplikasi Satu Sehat. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis tentang Aplikasi Satu Sehat dari aspek *user experience* menggunakan metode *Heart* dan *Pulse Metric*. Alasan menggunakan metode *Heart* dan *Pulse Metrics* ini dikarenakan didalam setiap metrik memiliki masing-masing variabel untuk mengukur pengalaman pengguna menggunakan aplikasi Satu Sehat, yang selanjutnya akan diolah data menggunakan teknik hitung *Importance Performance Analysis* (IPA) dan menghasilkan kesimpulan berupa rekomendasi dari setiap metrik yang masih memerlukan perbaikan. Menurut [2] Analisis pengguna juga pernah dilakukan oleh peneliti lain dengan metode yang berbeda, yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ). Diharapkan hasil penelitian ini dapat melihat kekurangan-kekurangan aplikasi dan melihat daya tarik masyarakat menggunakan Satu Sehat supaya penggunaan aplikasi ini dapat lebih optimal dan berguna.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditarik menjadi beberapa rumusan diantaranya :

1. Kurangnya pemahaman pengguna atau user dalam menggunakan Aplikasi Satu Sehat.
2. Pengguna mengalami kendala login setelah pembaruan Aplikasi Satu Sehat.
3. Pengguna mengalami kendala saat melakukan registrasi untuk Vaksin dan ada kendala di sertifikat vaksin tidak keluar.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah ada, maka didapatkan sebuah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur user experience pada aplikasi Satu Sehat ?
2. Bagaimana menganalisis aplikasi Satu Sehat dengan metode *Heart dan Pulse Metrics*?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Satu Sehat 20 provinsi di Indonesia
2. Penyebaran kuosioner pada penelitian ini meliputi nama, tempat tinggal, usia, dan 20 pertanyaan serta 5 jawaban yang sesuai dengan kondisi responden.
3. Fokus dari penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengguna dalam memahami aplikasi Satu Sehat.
4. Metode penelitian yang digunakan adalah *Heart dan Pulse Metrics*.
5. Penelitian ini pada responden batasan usia 12-35 tahun.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.
2. Mengetahui hasil analisis user experience pada aplikasi Satu Sehat.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak aplikasi PedliLindungi melalui email yang tertuju ke pihak aplikasi Satu Sehat.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk peneliti dan responden untuk mengetahui pengalaman user atau pengguna dalam menggunakan aplikasi Satu Sehat. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman terhadap penggunaan metode *Heart dan Pulse Metrics* dalam menganalisis user experience dengan studi kasus aplikasi Satu Sehat. Penelitian ini nantinya sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang analisis user experience dengan menggunakan metode yang lainnya.