

ABSTRAK

Masalah kesehatan mental di Indonesia yang berpengaruh pada data tingkat bunuh diri yang semakin meningkat tiap tahunnya menuntut kehadiran layanan publik yang berkaitan dengan kesehatan mental yang mudah diakses, memiliki kualitas yang baik, dan dapat menciptakan nilai publik. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan meluncurkan aplikasi bernama SATUSEHAT yang merupakan platform layanan kesehatan digital yang memiliki fitur kesehatan yang beragam dan salah satunya yaitu fitur kesehatan mental (skrining kesehatan jiwa). Namun, analisis terhadap kualitas fitur kesehatan mental tersebut masih jarang dipelajari secara mendalam. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas fitur kesehatan mental pada aplikasi SATUSEHAT dengan berbagai indikator seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, serta menilai nilai publik yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan *data scraping*. Peneliti menganalisis kualitas layanan melalui teori *E-Government Systems Success Model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan mental dalam aplikasi SATUSEHAT masih berada pada tahap pengembangan dasar dan belum mampu dalam menciptakan nilai publik yang optimal. Dari kerangka *E-Government Systems Success Model*, fitur kesehatan mental yang ada saat ini di aplikasi SATUSEHAT hanya memenuhi sebagian kecil dimensi kualitas layanan digital. Keterbatasan-keterbatasan tersebut terletak pada *outcomes* dan *trust* yang belum sepenuhnya tercapai yang disebabkan pada aspek *system quality* seperti reliabilitas yang masih bermasalah, lalu aspek *information quality* pada kelengkapan informasi yang masih minim dan keamanan data yang belum sepenuhnya dipercayai oleh pengguna, dan aspek *service quality* yaitu responsivitas dan jaminan layanan yang rendah.

Kata Kunci: *layanan publik digital, kesehatan mental digital, tele-mental health, layanan publik, e-government systems success model, aplikasi SATUSEHAT, nilai publik.*

ABSTRACT

Mental health issues in Indonesia, which have contributed to an increase in suicide rates each year, require the provision of accessible, high-quality public mental health services that can create public value. The Indonesian government, through the Ministry of Health, has launched an application called SATUSEHAT, a digital health service platform with various health features, one of which is mental health (mental health screening). However, in-depth analysis of the quality of these mental health features is still rare. Therefore, this study aims to analyze the quality of mental health features in the SATUSEHAT application using various indicators, such as information quality, system quality, and service quality, as well as to assess the public value generated. This study uses a qualitative approach with data collection through interviews and data scraping. The researchers analyzed service quality using the E-Government Systems Success Model theory. The results show that the quality of mental health services in the SATUSEHAT application is still in the basic development stage and is not yet capable of creating optimal public value. Based on the E-Government Systems Success Model framework, the mental health features currently available in the SATUSEHAT application only meet a small portion of the dimensions of digital service quality. These limitations lie in outcomes and trust, which have not been fully achieved due to aspects of system quality such as reliability issues, aspects of information quality such as incomplete information and data security that is not yet fully trusted by users, and aspects of service quality such as low responsiveness and service guarantees.

Keyword: *e-service, digital mental health, tele-mental health, public service, digital public service, e-Government systems success model, SATUSEHAT app, public value.*