

## Analisis e-service quality pada aplikasi PeduliLindungi selama masa pandemi COVID-19 di DKI Jakarta = Analysis of e-service quality on PeduliLindungi App during COVID-19 in DKI Jakarta

Laneisha Sherissa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525227&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Aplikasi PeduliLindungi saat ini menjadi aplikasi wajib yang digunakan oleh masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari selama masa pandemi COVID-19. Kualitas pelayanan aplikasi PeduliLindungi menjadi perhatian masyarakat mengingat aplikasi tersebut digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat. Namun, pengguna kerap kali mengeluhkan layanan aplikasi PeduliLindungi, seperti sertifikat vaksin COVID-19 yang tidak muncul, proses registrasi yang kerap terkendala, dan respon operator aplikasi PeduliLindungi yang cenderung lama. Berdasarkan permasalahan yang ada, skripsi ini bertujuan untuk menganalisis e-service quality pada aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan teknik pengambilan data, yaitu metode kuantitatif dengan survei. Wawancara dan studi pustaka sebagai data pendukung. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi PeduliLindungi masuk ke dalam kategori baik. Hasil tersebut dibuktikan dari empat dimensi e-GovQual yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), tiga di antaranya, yaitu dimensi keandalan, kepercayaan, dan keandalan masuk ke dalam kategori baik dan hanya dimensi dukungan masyarakat masuk ke dalam kategori buruk. Untuk itu, penelitian ini memberikan beberapa saran, yakni diharapkan Kementerian Kesehatan mengembangkan fitur-fitur dan memperkaya informasi yang dapat memudahkan pengguna, dan kepada pihak puskesmas agar menetapkan batas maksimum waktu penginputan data masyarakat yang divaksin.

.....PeduliLindungi app is currently a mandatory app to do daily activities during COVID-19. The service quality of the PeduliLindungi app has become a public concern considering that the application is currently used by all people. However, users often have some trouble about PeduliLindungi app services, such as certificate of COVID-19 vaccine takes time to appear on the app, the registration process usually had a trouble, and the response from PeduliLindungi team regarding the complaints of users tend to be long. Based from the previous problems, this thesis aims to analyse electronic service quality on PeduliLindungi app in DKI Jakarta. The approach used in this research is quantitative, with collection techniques is quantitative method through survey. Interviews and literature study used for supporting data. The results of this study indicate that e-service quality on PeduliLindungi app is in good category. That results proved by four dimensions of e-service quality proposed by Papadomichelaki dan Mentzas (2012), three dimensions are in good category and only one dimension is in bad category. Therefore, this study provides suggestions to Ministry of Health to develop some features and enrich information that makes it easier for users, and to the health center to set a deadline for inputting data on people who are vaccinated.