

# Persepsi Pengguna Terhadap Mutu Aplikasi PeduliLindungi Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) pada Masa Pandemi COVID-19 = User Perception on the Quality of PeduliLindungi Application Based on the Dimensions of Electronic Service Quality (E-Service Quality) during the COVID-19 Pandemic

Gabriela Bianca, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527100&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penggunaan aplikasi pelacakan kontak merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mengatasi pandemi global COVID-19 dengan angka kasus yang terus meningkat. Aplikasi pelacakan kontak yang digunakan di Indonesia adalah PeduliLindungi yang menjadi salah satu syarat untuk mengakses area publik, dimana pada awalnya diberlakukan pada wilayah Jawa-Bali. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan tantangan yang memengaruhi mutu layanan elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap mutu layanan aplikasi PeduliLindungi berdasarkan dimensi E-Servqual. Metode yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain cross sectional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi pengguna terhadap mutu aplikasi PeduliLindungi sudah baik dengan penilaian yang positif pada dimensi-dimensi mutu layanan aplikasi PeduliLindungi. Dimensi yang memiliki hubungan signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap mutu aplikasi PeduliLindungi (ESQ) adalah dimensi pengalaman pengguna (EXP) dan kepercayaan pengguna (TRU). Sedangkan dimensi reliabilitas (REL), ketanggapan (RES), kemudahan penggunaan (EOU), privasi (PRI), ketersediaan sistem (SA), desain aplikasi (WD), serta kualitas informasi (IQ) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap mutu aplikasi PeduliLindungi (ESQ). Saran yang dapat diberikan adalah dengan meningkatkan dan memperbaiki fungsi sistem dan teknis serta meningkatkan keamanan terhadap data pengguna.

.....The use of contact tracing application is one of the efforts made to overcome the global COVID-19 pandemic with the continued rapid increase in the number of cases. PeduliLindungi is contact tracing application that used in Indonesia which is one of the conditions for accessing public areas, which was initially applied to the Java-Bali area. However, in its use there are still challenges that effect the quality of PeduliLindungi electronic services. This study aims to analyze user perceptions of the service quality of the PeduliLindungi based on the E-Servqual dimensions. Observational with a quantitative approach using a cross sectional design is used as method in this study. The result showed that the user's overall perception of the quality of PeduliLindungi was good with positive assessment of the service quality dimensions of the PeduliLindungi application. The dimensions that have significant relationship to user perceptions of the PeduliLindungi quality (ESQ) are user experience (EXP) and user trust (TRU). While the dimensions of reliability (REL), responsiveness (RES), ease of use (EOU), privacy (PRI), system availability (SA), application design (WD), and information quality (IQ) did not have significant relationship to user perceptions on the the quality of PeduliLindungi (ESQ). Recommendation that can be given are to improve the system and technical functions and increase the security of user data.