

Mengukur kualitas layanan aplikasi pelacakan kontak menggunakan metode analisis sentimen: studi kasus Aplikasi PeduliLindungi = Measuring contact tracing service quality using sentiment analysis method: case study of PeduliLindungi

Ratih Wulandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517777&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemerintah meluncurkan aplikasi pelacakan kontak bernama aplikasi PeduliLindungi untuk menghentikan penyebaran COVID-19. Namun aplikasi ini hanya memiliki 55 juta atau hanya sekitar 20% dari jumlah penduduk Indonesia. Jumlah tersebut dinilai kurang untuk membantu mengatasi COVID-19. Setidaknya diperlukan 60% dari populasi yang menggunakan aplikasi pelacakan kontak sehingga penggunaan aplikasi pelacakan kontak menjadi efektif. Kualitas layanan merupakan faktor pengaruh dominan terhadap niat adopsi pengguna. Rendahnya kualitas layanan suatu aplikasi dapat mempengaruhi keinginan masyarakat untuk menggunakan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi pelacakan kontak berdasarkan ulasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode pemodelan topik untuk memperoleh dimensi kualitas layanan serta analisis sentimen untuk mengukur kualitas layanan. Penelitian ini terdiri dari (1) pengumpulan ulasan pengguna aplikasi PeduliLindungi, (2) pra-pemrosesan dari data ulasan yang sudah diekstrak, (3) mengklasifikasikan ulasan ke topik/ dimensi kualitas layanan, (4) mengukur skor kualitas layanan setiap dimensi kualitas layanan, dan (5) mengevaluasi total skor untuk kualitas layanan dari aplikasi PeduliLindungi. Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan. Pertama, dari berbagai dimensi kualitas layanan diketahui bahwa dimensi system efficiency, functional benefit, system availability, dan emotional benefit menjadi faktor penting oleh pengguna aplikasi pelacakan kontak. Skor kualitas layanan pada setiap dimensi adalah 66.5% untuk dimensi system efficiency, 54.4% untuk dimensi functional benefit, 51.5% untuk dimensi system availability, dan 46.2% untuk dimensi emotional benefit. Skor kualitas layanan aplikasi PeduliLindungi secara keseluruhan adalah 40.6%.

.....The government has launched a contact tracing application called the PeduliLindungi application to stop the spread of COVID-19. However, this application only has 55 million or only about 20% of Indonesia's population. This amount is considered insufficient to help overcome COVID-19. At least 60% of the population is required to use contact tracing applications for the use of contact tracing applications to be effective. Service quality is the dominant influence factor on user adoption intention. Service quality level can affect people's desire to use the application. This study aims to measure the service quality of contact tracing applications based on user reviews. This study uses the topic modeling method to obtain service quality dimensions and sentiment analysis to measure service quality. This research consists of (1) collecting user reviews of PeduliLindungi, (2) pre-processing the extracted review data, (3) classifying reviews into topics/service quality dimensions, (4) measuring service quality scores for each service quality dimension, and (5) evaluate the total score for the service quality of the PeduliLindungi application. This research produced several findings. First, from various service quality dimensions, it is known that the service quality dimensions of a contact tracing application are system efficiency, functional benefit, system availability, and emotional benefit are important factors for contact tracing application users. The service quality score on each dimension is 66.5% for the system efficiency dimension, 54.4% for the functional benefit dimension,

51.5% for the system availability dimension, and 46.2% for the emotional benefit dimension. The overall PeduliLindungi service quality score is 40.6%.