

Analisis *E-Service Quality* Pada Aplikasi PeduliLindungi Selama Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta

Laneisha Sherissa^{1*}, Fikri Akbarsyah Anza²

^{1,2} Fakultas Ilmu Administasi, Universitas Indonesia

*Korespondensi: laneisha.sherissa@gmail.com

Abstract

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.

Article Histori:

Accepted: 22/2/2022

Review: 22/4/2022

Publish: 30/4/2022

Keyword: COVID-19, E-Service Quality, E-Service, PeduliLindungi App, Public Service

1. PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis *e-government*, penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara elektronik atau dapat disebut dengan pelayanan publik berbasis *online (e-services)* (Pleger et al., 2020). Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) telah menyiapkan pusat data nasional (PDN) yang berguna mengintegrasikan layanan publik oleh pemerintah di mana hal tersebut menjadi salah satu arahan Presiden Joko Widodo kepada Kominfo terkait akselerasi transformasi digital (Kominfo, 2020). Hal tersebut menjadi penting mengingat di situasi pandemi COVID-19 pelayanan kepada masyarakat harus tetap berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi acuan

terhadap sudah seberapa jauh pelayanan yang diberikan mampu dirasakan manfaatnya sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Nurdin, 2019). Oleh karena itu, dalam rangka pemantauan kegiatan masyarakat sebagai bentuk pencegahan selama masa pandemi COVID-19, pemerintah mengembangkan sebuah aplikasi yang dapat mengurangi penyebaran virus COVID-19, yaitu aplikasi PeduliLindungi. Kominfo (2021) menjelaskan saat ini aplikasi PeduliLindungi memiliki tiga fungsi utama, yaitu *tracking*, *fencing*, dan *screening*.

Aplikasi PeduliLindungi saat ini masih terus dikembangkan dan digunakan oleh masyarakat guna menekan angka penyebaran COVID-19, khususnya gelombang kedua yang

sempat mengalami lonjakan kasus dengan bertambahnya kasus COVID-19 selama 13 hari berturut-turut dan bahkan kasus harian pecah rekor dengan tambahan 21.432 kasus. Oleh karena itu, pemerintah menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Jawa-Bali dengan mengefektifkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi oleh masyarakat (CNN Indonesia, 2021). Salah satu daerah yang mengalami penurunan signifikan kasus pasien COVID-19 harian adalah DKI Jakarta. DKI Jakarta menjadi provinsi yang memiliki penduduk terbesar dan sempat menjadi provinsi yang menyumbang kasus harian COVID-19 tertinggi, yaitu mencapai 14.619 kasus harian positif COVID-19 pada tanggal 12 Juli 2021. Penambahan kasus harian di DKI Jakarta tersebut disebabkan karena posisi DKI Jakarta sebagai ibu kota negara dengan populasi penduduk yang banyak dan memiliki mobilitas tinggi sehingga DKI Jakarta menjadi provinsi dengan sebaran kasus positif terbanyak di antara kota-kota besar lainnya, khususnya di Pulau Jawa. DKI Jakarta menyumbang sebanyak 854.742 kasus positif COVID di Indonesia atau sebesar 20,5%. Dalam melakukan pemantauannya, pemerintah setempat menggunakan aplikasi PeduliLindungi yang membantu dalam mendeteksi masyarakat dengan melakukan lacak data dari lokasi dan informasi digital.

Tingginya pengguna aplikasi PeduliLindungi oleh semua kalangan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya selama pandemi COVID-19, mengharuskan pemerintah untuk menyediakan fitur layanan yang baik dan mudah digunakan oleh masyarakat. Namun, fakta di lapangan berdasarkan observasi peneliti di sosial media, seperti Twitter, Instagram, dan ulasan aplikasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari pengguna aplikasi yang merasa kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dalam aplikasi tersebut. Keluhan yang kerap terjadi, seperti sertifikat vaksin

yang masih belum tersedia di dalam aplikasi dan kesalahan identitas diri pengguna yang kerap tertukar dengan pengguna lain. Hal ini kemudian yang menjadi perhatian masyarakat karena pentingnya aplikasi PeduliLindungi selama masa PPKM, sehingga aplikasi tersebut harus dikelola dengan ketersediaan data yang memadai sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat selama masa pandemi COVID-19.

Pada penelitian terdahulu yang membahas mengenai kemudahan penggunaan *mobile application* memudahkan orang tua untuk dapat memantau catatan vaksinasi anaknya agar memperoleh informasi vaksinasi yang *up-to-date* dilakukan oleh Seeber et al., (2017). Penulis mengungkapkan bahwa penggunaan VAccApp bagi orang tua lebih memudahkan karena aplikasi tersebut dapat digunakan kapanpun yang memungkinkan orangtua mengingat aspek-aspek penting dari riwayat vaksinasi anak. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Septa et al., (2019) yang juga mengungkapkan bahwa salah satu penilaian *e-service quality* pada SIMSARPRAS Kementerian Agama RI dikatakan baik karena memenuhi salah satu faktor penilaian *e-service quality* berdasarkan teori e-GovQual oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012), yaitu *reliability* atau aksesibilitas dan ketersediaan layanan.

Adapun kontribusi penelitian ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini akan terfokus pada kualitas layanan *e-services* suatu aplikasi terkini yang digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat yang telah melakukan vaksinasi COVID-19. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya di mana yang menjadi responden pada penelitian ini adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan dan mengukur kualitas pelayanan publik elektronik, serta menggunakan pengumpulan data metode kuantitatif dengan survei dan wawancara mendalam dengan informan dan responden yang bersedia untuk diwawancara

dipilih secara acak sebagai data pendukung. Penelitian ini juga akan memperkaya khazanah keilmuan dalam kualitas pelayanan publik dan hasil penelitian ini akan membantu pemerintah dalam memetakan aspek yang menjadi titik lemah dalam kualitas pelayanan publik khususnya secara elektronik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam penerapan *e-services* dalam pemberian layanan, baik selama masa pandemi COVID-19 maupun penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *online* kedepannya. Selain itu, peneliti memiliki objek penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta selama masa pandemi COVID-19. Hal ini dikarenakan DKI Jakarta menjadi daerah yang sempat memiliki kasus pertumbuhan kasus harian COVID-19 tertinggi di Indonesia dan kepemilikan aplikasi PeduliLindungi oleh seluruh masyarakat menjadi syarat berkegiatan di DKI Jakarta, sehingga kualitas pelayanan aplikasi PeduliLindungi menjadi perhatian masyarakat DKI Jakarta yang mana perlu dilakukan penilaian apakah sudah memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *online* yang diselenggarakan oleh pemerintah.

2. KAJIAN LITERATUR

Pemberian pelayanan publik saat ini menjadi pusat perhatian karena pelayanan publik yang diberikan mampu menjadi ukuran penilaian suatu negara gagal atau berhasil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas (Rezha, Rochmah & Siswidayanto, 2013). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara langsung tentunya berbeda dengan mengukur kualitas pelayanan secara elektronik. Model penilaian kualitas pelayanan berbasis *online* juga dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012), yakni model e-GovQual. Model tersebut berbasis utama dalam melakukan penilaian pelayanan publik secara *online*. Model e-GovQual yang dimiliki oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dilakukan dengan membandingkan dan menjadikan pendekatan ahli lain dalam menilai kualitas *e-services*. Hal tersebut kemudian menghasilkan empat kriteria utama yang ditentukan sebagai dimensi *e-government quality*, yaitu,

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Dimensi ini memperhitungkan struktur situs yang jelas dan mudah diikuti, efektivitas mesin pencari situs, seberapa baik informasi yang ditampilkan, dan seberapa baik situs dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna

2. Kepercayaan (*Trust*)

Dimensi ini berarti sejauh mana masyarakat percaya bahwa situs tersebut aman dari gangguan dan melindungi informasi pribadi.

3. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mencakup kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan situs.

4. Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Dimensi ini mencakup kemampuan untuk mendapatkan bantuan pada saat dibutuhkan dalam mengakses situs.

Tinjauan pustaka pertama ditulis oleh Septa et al., (2019) dengan judul "Analisis Kualitas Layanan *E-government* dengan pendekatan *E-GovQual* Modifikasi" menunjukkan bahwa dari enam variabel yang digunakan untuk penilaian, terdapat empat variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dua variabel lainnya tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel (1) kemudahan penggunaan (*ease of use*), (2) fungsi dan interaksi formulir (*functionally of the interaction environment*), (3) keandalan (*reliability*), dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Sedangkan variabel kepercayaan (*trust*) dan isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Tinjauan literatur kedua ditulis oleh Pleger et al., (2020) dengan judul penelitian "Allowing Users to Pick and Choose: A Conjoint Analysis of End-User Preferences of Public E-Services". Penelitian tersebut menghasilkan bahwa peserta lebih memilih layanan publik elektronik dibandingkan dengan layanan publik non-digital. Mengenai atribut layanan, keamanan data memainkan peran penting dalam penilaian *end-users* layanan publik. Keamanan data menjadi sangat penting dalam layanan publik karena berurusan dengan data rahasia.

Tinjauan literatur ketiga ditulis oleh Maulani (2020) dengan judul "Penerapan *Electronic Government* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program *E-Health* di Kota Surabaya)". Hasilnya menunjukkan bahwa analisa yang menggunakan indikator *E-GovQual* meliputi kemudahan penggunaan, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, dan *citizen support*, program *E-Health* sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya dan mengatasi permasalahan yang ada.

Oleh karena itu, penelitian ini akan memiliki fokus pada kualitas layanan *e-services*

dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat selama masa pandemi COVID-19. Penelitian ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini akan terfokus pada kualitas layanan *e-services* suatu aplikasi terkini yang digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat yang telah melakukan vaksinasi COVID-19. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya di mana yang menjadi responden pada penelitian ini adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan dan mengukur kualitas pelayanan publik elektronik, serta menggunakan pengumpulan data metode kuantitatif dengan survei dan wawancara mendalam dengan informan dan responden yang bersedia untuk diwawancara dipilih secara acak sebagai data pendukung.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dijelaskan oleh Neuman (2014) sebagai suatu metode terorganisir yang menggabungkan prinsip deduktif dengan pengalaman empiris yang tepat dari perilaku individu yang digunakan untuk melihat dan memastikan hukum probabilitas kausal yang dapat digunakan untuk memprediksi pola umum pada aktivitas manusia. Penelitian ini menggunakan teori *e-GovQual* milik Papadomichelaki & Mentzas (2012) yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai kualitas pelayanan berbasis *online (e-Services)* pada aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta.

Penilaian *e-service quality* menggunakan *e-GovQual* oleh Papadomichelaki & Mentzas pada aplikasi PeduliLindungi dapat dijabarkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1. Pengukuran Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas E-Services	<i>Efficiency</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi PeduliLindungi 2. Tingkat keberfungsian mesin pencarian informasi pada aplikasi PeduliLindungi 3. Tingkat keteraturan tampilan fitur pada aplikasi PeduliLindungi

Variabel	Dimensi	Indikator	
	<i>Trust</i>	4. Tingkat kesesuaian pemberian layanan aplikasi PeduliLindungi untuk memenuhi kebutuhan responden	
		5. Tingkat ketersediaan informasi pada aplikasi PeduliLindungi secara rinci	
		6. Tingkat kebaruan informasi pada aplikasi PeduliLindungi	
	<i>Reliability</i>	<i>Trust</i>	1. Tingkat keamanan dalam pengisian nama pengguna dan kata sandi pada aplikasi PeduliLindungi
			2. Tingkat relevansi data pribadi yang diberikan responden pada kebutuhan otentikasi pada aplikasi PeduliLindungi
			3. Tingkat keamanan data pribadi pada aplikasi PeduliLindungi
4. Tingkat kesesuaian data yang diberikan responden dengan kebutuhan yang diajukan			
<i>Reliability</i>		1. Tingkat kecepatan pengunduhan formulir pada aplikasi PeduliLindungi	
		2. Tingkat aksesibilitas aplikasi PeduliLindungi mampu tersedia kapanpun saat dibutuhkan	
		3. Tingkat kemampuan aplikasi PeduliLindungi dalam memproses permohonan pada permintaan pertama	
<i>Citizen Support</i>	<i>Reliability</i>	4. Tingkat ketepatan waktu dalam memproses permohonan pada aplikasi PeduliLindungi	
		5. Tingkat kemampuan operasi aplikasi PeduliLindungi dengan tipe ponsel responden	
		<i>Citizen Support</i>	1. Tingkat kemampuan pegawai menunjukkan kepedulian dalam memberikan bantuan untuk menyelesaikan permasalahan responden
			2. Tingkat kecepatan pegawai dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan responden
	3. Tingkat pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan responden		
	4. Tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada responden		

Sumber: Papadomichelaki & Mentzas (2012), Diolah Kembali Oleh Peneliti (2021)

Teknik pengumpulan dengan metode kuantitatif yang dilengkapi dengan wawancara mendalam dan studi pustaka sebagai data pendukung. Teknik pengumpulan kuantitatif dilakukan dengan metode survei kepada responden melalui penyebaran kuesioner. Wawancara mendalam dan studi kepustakaan untuk memperkaya penjelasan terkait dengan hasil dari survei yang dilakukan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100

responden yang termasuk sebagai pengguna aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta. Sedangkan, untuk wawancara mendalam sebagai data pendukung dilakukan kepada empat narasumber yang mewakili pihak pemerintah, tenaga kesehatan, dan akademisi. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Nomor	Indikator	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)
Dimensi Efisiensi			
1	Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi PeduliLindungi	1	
2	Tingkat keberfungsian mesin pencarian informasi pada aplikasi PeduliLindungi	.328	.077
3	Tingkat keteraturan tampilan fitur pada aplikasi PeduliLindungi	.439*	.015
4	Tingkat kesesuaian pemberian layanan aplikasi PeduliLindungi untuk memenuhi kebutuhan responden	.654**	.000
5	Tingkat ketersediaan informasi pada aplikasi PeduliLindungi secara rinci	.575**	.001
6	Tingkat kebaruan informasi pada aplikasi PeduliLindungi	.550**	.002
Dimensi Kepercayaan			
1	Tingkat keamanan dalam pengisian nama pengguna dan kata sandi pada aplikasi PeduliLindungi	.380*	.038
2	Tingkat relevansi data pribadi yang diberikan responden pada kebutuhan otentikasi pada aplikasi PeduliLindungi	.646**	.000
3	Tingkat keamanan data pribadi pada aplikasi PeduliLindungi	.474**	.008
4	Tingkat kesesuaian data yang diberikan responden dengan kebutuhan yang diajukan	.454*	.012
Dimensi Keandalan			
1	Tingkat kecepatan pengunduhan formulir pada aplikasi PeduliLindungi	.706*	.000
2	Tingkat aksesibilitas aplikasi PeduliLindungi mampu tersedia kapanpun saat dibutuhkan	.769**	.000
3	Tingkat kemampuan aplikasi PeduliLindungi dalam memproses permohonan pada permintaan pertama	.506**	.004
4	Tingkat ketepatan waktu dalam memproses permohonan pada aplikasi PeduliLindungi	.555**	.001
5	Tingkat kemampuan operasi aplikasi PeduliLindungi dengan tipe ponsel responden	.726**	.000
Dimensi Dukungan Bagi Masyarakat			
1	Tingkat kemampuan pegawai menunjukkan kepedulian dalam memberikan bantuan untuk menyelesaikan permasalahan responden	.475**	.008
2	Tingkat kecepatan pegawai dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan responden	.370*	.044
3	Tingkat pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan responden	.659**	.000
4	Tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada responden	.404*	.027

Sumber : Olahan Peneliti (2021)

Tabel 2. merupakan hasil uji validitas pada penelitian ini. Rumus dari korelasi produk momen pearson menyatakan bahwa sebuah item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Oleh karena itu, uji validitas dalam penelitian dilakukan pada 30 responden, dan nilai r tabel tingkat signifikansi uji dua arah adalah sebesar 0.3610. Kemudian, berdasarkan tabel 2., seluruh nilai r hitung masing-masing item pertanyaan lebih dari 0.3610. Maka, seluruh

item pertanyaan yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah valid. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Menurut Malhotra, Nunan & Birks, (2017), nilai dari *Cronbach's Alpha* dapat reliabel apabila lebih dari 0.60. Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat bahwa hasil *Cronbach's Alpha* pada penelitian ini adalah 0.951. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	19

Sumber : Olahan Peneliti (2021)

Hasil analisis dari kualitas pelayanan elektronik pada aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta diukur melalui empat dimensi dan sembilan belas indikator. Setiap dimensi terdiri dari beberapa indikator yang digunakan untuk memperoleh data dalam kuesioner dan wawancara mendalam untuk kemudian dianalisis. Dimensi *efficiency* menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) mengacu pada kemudahan pengguna dalam menggunakan situs atau aplikasi pemerintah. Hasil survei menunjukkan bahwa sebesar 84% pengguna aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta memenuhi keseluruhan indikator pada dimensi ini. Sedangkan sisanya sebesar 16% pengguna aplikasi PeduliLindungi lainnya belum memenuhi keseluruhan indikator dimensi ini.

Hasil tersebut ditemukan pada dimensi ini menunjukkan bahwa responden merasa aplikasi PeduliLindungi efisien karena mayoritas responden beranggapan bahwa aplikasi PeduliLindungi mudah digunakan, tampilan aplikasi PeduliLindungi

sudah tertata dengan baik, informasi yang disediakan sudah rinci dan *up to date*, dan pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan responden. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan pihak Kementerian Kesehatan bahwa tampilan fitur, keberfungsian mesin pencarian, dan informasi yang rinci dan *up to date* memang dirancang oleh pihak Kemenkes agar memudahkan masyarakat dalam penggunaannya, sebab tujuan utama dari pemanfaatan aplikasi tersebut adalah vaksinasi merata kepada seluruh masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa responden yang merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi masih harus melakukan perbaikan layanan kedepannya, seperti fitur tampilan yang ramah untuk orang tua dan kelengkapan informasi yang lebih *up to date*.

Dimensi kedua, yaitu *trust*, peneliti menemukan berdasarkan hasil survei untuk mengukur kepercayaan pengguna aplikasi PeduliLindungi saat menggunakan aplikasi tersebut. Hasilnya, sebanyak 82% responden



merasa bahwa mereka merasa aman dalam mengisikan data pribadi mereka untuk mendapatkan pelayanan pada aplikasi PeduliLindungi. Sedangkan, 18% responden lainnya masih belum memiliki kepercayaan pada aplikasi PeduliLindungi. Hasil tersebut dipengaruhi oleh beberapa indikator yang menunjukkan responden merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat dipercaya sebab responden merasa aman saat mengisikan nama pengguna dan kata sandi, merasa percaya bahwa data pribadi mereka akan aman pada aplikasi PeduliLindungi tanpa adanya kebocoran data, dan data yang diberikan oleh responden dalam memperoleh layanan dalam aplikasi PeduliLindungi sudah relevan dengan kebutuhannya. Keamanan data pribadi pengguna juga menjadi isu yang dibicarakan mengenai bagaimana menjamin data pribadi pengguna aman di aplikasi PeduliLindungi. Pihak Kementerian Kesehatan mengatakan bahwa pihaknya sudah memberikan keamanan bermacam-macam, hanya saja bagaimana dari pengguna sendiri yang menjaga agar datanya tidak dengan mudah tersebar. Pihak akademisi juga mengatakan bahwa sebaiknya agar membangun kepercayaan pengguna saat menggunakan layanan elektronik pemerintah, pemerintah melakukan sosialisasi dengan menginfokan ke masyarakat standar ISO apa yang digunakan, bagaimana data pengguna tersebut terjamin aman terlebih saat ini aplikasi PeduliLindungi terintegrasi oleh beberapa aplikasi lainnya, seperti Gojek, Grab, Shopee, dan sebagainya.

Dimensi ketiga mengenai *reliability*. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa mayoritas pengguna aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat diandalkan. Sebanyak

80% responden merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat diandalkan, sedangkan 20% responden lainnya masih belum merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat diandalkan. Hasil tersebut didapatkan berdasarkan indikator penilaian keandalan aplikasi PeduliLindungi. Responden beranggapan bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat diandalkan selama masa pandemi COVID-19, karena sertifikat vaksin COVID-19 pada aplikasi PeduliLindungi dapat diunduh dalam waktu yang singkat, aplikasi PeduliLindungi dapat diakses kapanpun dan dimanapun, kebutuhan pelayanan oleh responden dapat terpenuhi tanpa harus mengisikan data diri dua kali, kebutuhan layanan dapat diproses tepat waktu, dan aplikasi PeduliLindungi dapat beroperasi dengan baik pada tipe ponsel responden. Walaupun demikian, masih terdapat beberapa responden yang merasa bahwa aplikasi PeduliLindungi tidak dapat memproses layanan secara tepat waktu yang dilihat dari sertifikat vaksin responden yang tidak tersedia di aplikasi. Selain itu, responden lainnya dan akademisi memberikan masukan agar kedepannya pemerintah dapat meningkatkan aksesibilitas aplikasi PeduliLindungi, seperti mengakomodasi masyarakat yang tidak memiliki telepon genggam, tetapi masih dapat melakukan *scan QR* di area fasilitas publik. Pihak akademisi merekomendasikan agar aplikasi PeduliLindungi dapat terintegrasi dengan e-KTP, sehingga nantinya masyarakat lebih mudah dalam memasuki area fasilitas publik tanpa harus membuat kerumunan baru.

Dimensi keempat, yaitu *citizen support*. Dimensi ini mencakup dukungan bagi masyarakat oleh operator aplikasi pemerintah. Berdasarkan hasil survei yang

dilakukan peneliti, ditemukan bahwa pengguna aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta masih merasa bahwa dukungan bagi masyarakat oleh operator aplikasi PeduliLindungi masih buruk. Sebanyak 53% responden merasa bahwa mereka tidak mendapatkan bantuan yang berarti dari operator aplikasi PeduliLindungi. Sementara itu, 47% responden lainnya merasa bahwa mereka sudah cukup mendapat dukungan cukup dari operator aplikasi PeduliLindungi. Hasil tersebut didapatkan oleh beberapa indikator yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi PeduliLindungi apabila mengalami masalah dalam layanan aplikasi dan ketika mereka mengajukan keluhan atas layanan, baik melalui Call Center (119 ext 9), e-mail, admin sosial media Instagram dan Twitter, dan Chatbot Whatsapp, permasalahan mereka tidak terselesaikan. Walaupun demikian, responden pengguna aplikasi PeduliLindungi masih memiliki kepercayaan bahwa operator dapat menjawab permasalahan mereka. Oleh karena itu, dapat disimpulkan pengguna memiliki kepercayaan bahwa permasalahan mereka akan terselesaikan saat mereka menghubungi operator aplikasi PeduliLindungi, namun nyatanya operator aplikasi PeduliLindungi belum mampu menyelesaikan permasalahan pengguna dalam waktu yang singkat.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan teori e-GovQual oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012), *E-Service Quality* pada aplikasi PeduliLindungi termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dilihat tiga dari empat dimensi masuk ke dalam kategori baik dan satu dimensi masuk ke dalam kategori buruk. Tiga dimensi yang

memiliki kualitas baik, yaitu dimensi *efficiency*, *trust*, dan *reliability*. Sedangkan dimensi yang masuk ke dalam kategori buruk, yaitu dimensi *citizen support*. Dimensi *efficiency* termasuk ke dalam kategori baik menunjukkan bahwa aplikasi PeduliLindungi mudah digunakan, mesin pencarian pada aplikasi PeduliLindungi berfungsi dengan baik, tampilan pada aplikasi PeduliLindungi tertata dengan rapi, dan informasi pada aplikasi PeduliLindungi tersedia secara rinci dan *up to date*. Selanjutnya, dimensi *trust* masuk ke dalam kategori baik menunjukkan bahwa pengguna merasa aman dalam memberikan data pribadinya kepada aplikasi PeduliLindungi dan adanya relevansi antara data pribadi yang diberikan dengan kebutuhan otentikasi pada aplikasi PeduliLindungi. Kemudian, dimensi *reliability* masuk ke dalam kategori baik menunjukkan bahwa aplikasi PeduliLindungi dapat digunakan kapanpun dan dimanapun oleh pengguna, dapat memproses kebutuhan pengguna pada permintaan pertama, memproses layanan pada aplikasi PeduliLindungi secara tepat waktu, dan berfungsi dengan baik pada tipe ponsel pengguna. Terakhir, dimensi *citizen support* termasuk dalam kategori buruk menunjukkan bahwa operator aplikasi PeduliLindungi belum mampu memberikan tanggapan atas keluhan pengguna dalam waktu yang singkat, operator belum sepenuhnya memberikan bantuan dalam menyelesaikan permasalahan pengguna, dan operator belum memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian dan

temuan dilapangan, maka peneliti memberikan beberapa saran. Pertama, untuk Kementerian Kesehatan khususnya Tim Aplikasi Pedulilindungi, menambahkan fitur *live chatting* di dalam aplikasi, melengkapi informasi mengenai fasilitas kesehatan, scan QR Code lebih baik dilakukan dengan mesin/e-KTP yang ditunjukkan kepada *security*, penambahan fitur mode lanjut usia, membuat SOP sebagai pedoman penyelesaian permasalahan layanan aplikasi, dan menambahkan fitur *reporting* untuk mendeteksi kerumunan. Kedua, bagi puskesmas sebagai petugas lapangan, yaitu merancang batas maksimum penginputan data vaksinasi maksimal 2x24 jam setelah vaksinasi, dan mengadakan evaluasi per triwulan bagi petugas operator input data secara rutin.

6. DAFTAR PUSTAKA

- CNN Indonesia. (2021, Juni 30). *Rencana PPKM Darurat di tengah ancaman gelombang kedua Covid*. Retrieved from [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210630090201-20-661133/rencana-ppkm-darurat-di-tengah-ancaman-gelombang-kedua-covid](https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210630090201-20-661133/rencana-ppkm-darurat-di-tengah-ancaman-gelombang-kedua-covid). Diakses pada 7 September 2021.
- Kominfo. (2020, Agustus 8). *Pandemi Covid-19 Jadi Momentum Percepatan Transformasi Digital*. Retrieved from [kominfo.go.id: https://www.kominfo.go.id/content/detail/28327/pandemi-covid-19-jadi-momentum-percepatan-transformasi-digital/0/berita](https://www.kominfo.go.id/content/detail/28327/pandemi-covid-19-jadi-momentum-percepatan-transformasi-digital/0/berita). Diakses pada 7 September 2021.
- Kominfo. (2021, Oktober 2021). *Kupas tuntas aplikasi PeduliLindungi*. Retrieved from aptika.kominfo.go.id: https://aptika.kominfo.go.id/2021/10/kupas-tuntas-aplikasi-pedulilindungi/. Diakses pada 1 November 2021.
- Maulani, W., (2020). Penerapan *Electronic Government* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program *E-Health* di Kota Surabaya. *As Siyah*, Vol. 5, No. 2. 44-54.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches 7th Ed*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birkorasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*. *Government Information Quarterly* 29, 98-109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Service Research* Vol. 7 No.3, 213-233.
- Pleger, L. E., Mertes, A., Rey, A., & Bruesch, C. (2020). *Allowing users to pick and choose: A conjoint analysis of end-user preference of public e-services*. *Government Information Quarterly*, 37(4).
- Rezha, F., Rochmah S., & Siswidiyanto. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di*

- Kota Depok). *Jurnal Administrasi publik (JAP)*, Vol.1 No.15, 981-990.
- Seeber, L., Conrad T., Christian, H., Patrick, O., Xi, C., Karsch, K., Muehlhans, S., Tief, F., Boettcher, S., Diedrich, S., Shweiger, B., & Rath, B. (2017). Educating parents about vaccination status of their children: A user-centered mobile application. *Preventive Medicine Reports* 5. 241-250.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan E-Government dengan Pendekatan e-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157-164.

