



Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Dimensi E-Government Quality

Analysis of Service Quality of Pedulilindungi Application Using E-Government Quality Dimensions

Nahdiya Laila Khalishafayi^{*1}, Argo Pambudi¹

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 12-06-24

Diperbaiki 16-06-24

Disetujui 19-06-24

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Pedulilindungi, E-Government, E-Government Quality, E-GovQual.

ABSTRAK

Aplikasi PeduliLindungi merupakan sebuah inovasi Pemerintah Indonesia dalam membantu masyarakat dalam mencari informasi dan menyelesaikan masalah terkait dengan Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan pada pelayanan aplikasi PeduliLindungi dalam peningkatan kualitas layanan e-government menggunakan dimensi E-Government Quality. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan menyebarkan kuesioner secara online. Analisis yang dilakukan adalah *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian kualitas pelayanan e-government dengan metode E-GovQual yang diter kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 76%. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata tingkat kesenjangan sebesar -1,00 atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa ada 5 indikator pada Kuadran A, 4 indikator Kuadran B, 8 indikator Kuadran C, dan 4 indikator Kuadran D. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa indikator tidak berjalan baik, sehingga dibutuhkan perbaikan dalam pengoptimalan struktur aplikasi, memastikan adanya double security untuk data pribadi pengguna, mengintegrasikan *feedback* dari pengguna, dan mendorong adanya transparansi data sebagai tanggung jawab pemerintah.

ABSTRACT

Keywords:

Service Quality, Care and Protection, E-Government, E-Government Quality, E-GovQual.

Pedulilindungi application is an innovation by the Indonesian Government to help the public find information and resolve problems related to Covid-19. This research aims to determine the difference between perceived value and expected value in Pedulilindungi service in improving the quality of e-Government using the E-Government Quality. This research is descriptive quantitative research. Sampling in this research was determined by purposive sampling with 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire by distributing online. The analysis carried out is Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA). The results of research on the quality of e-Government services using the E-GovQual method are categorized as good with an average value of 76%. The gap analysis results show that the average value of the conformity level is -1.00 or it can be said that the quality of service is still not good. The results of the Importance Performance Analysis show that there are 5 indicators in Quadrant A, 4 indicators in Quadrant B, 8 indicators in Quadrant C, and 4 indicators in Quadrant D. The results of this research show that some indicators are not working well, so improvements are needed in monitoring the application structure, ensuring that there are double security for users' personal data, integrating feedback from users, and encouraging data transparency as a government responsibility.

1. Pendahuluan

Di era transformasi digital, seluruh pelayanan publik juga ikut bertransformasi. Transformasi teknologi informasi memudahkan masyarakat dalam beraktifitas untuk lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan nilai produktivitas (Ngafifi, 2014). Penggunaan teknologi informasi tidak terbatas pada individu tetapi meluas hingga organisasi termasuk instansi pemerintah (Masthori, Nugroho, & Ferdiana, 2016). Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara elektronik atau biasa dikenal dengan *e-service* (pelayanan publik berbasis online) merupakan perwujudan dari pelayanan berbasis *e-government* (Pleger et al., 2020). Pelayanan publik berbasis digital di Indonesia telah dituangkan dalam bentuk kebijakan pemerintah dalam Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan SPBE dibuat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih baik melalui *e-government*.

Kualitas layanan (*e-service quality*) dapat diwujudkan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan penggunanya, selain itu juga dengan kemampuan mengimbangi harapan penggunanya (Tjiptono & Chandra, 2016). Hal tersebut sejalan dengan faktor pengukuran kualitas layanan yang diungkapkan oleh Mirnasari (2013) yaitu kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna. Kualitas pelayanan publik menjadi acuan bagi pemberi layanan terhadap seberapa jauh pelayanan yang dapat diberikan sehingga para pengguna layanan mampu merasakan manfaatnya sesuai dengan kebutuhan (Nurdin, 2019). Kualitas pelayanan merupakan sebuah perbandingan antara kenyataan layanan yang didapatkan dengan harapan atas layanan yang diinginkan oleh pengguna layanan (Ferdinandito & Haryani, 2021). *E-Government* menjadi salah satu upaya dalam meminimalisir praktek maladministrasi sehingga tercipta *good governance*.

Peningkatan pelaksanaan *e-government* di Indonesia sendiri secara tidak langsung terjadi akibat pandemi Covid-19. Keadaan saat pandemi yang memutus segala interaksi fisik menjadi pendorong dalam pelaksanaan pelayanan publik secara digital di Indonesia (Tasyah et al., 2021). Salah satu cara dalam pemberian layanan *e-government* kepada masyarakat adalah penggunaan aplikasi. Sejalan dengan hal tersebut, dalam menghadapi pandemi Covid-19 pemerintah telah merancang sebuah Pusat Data Nasional (PDN) yang berperan dalam memadukan layanan publik oleh pemerintah yaitu aplikasi PeduliLindungi.

Sampai dengan 14 Oktober 2021, masyarakat yang telah mengunduh aplikasi PeduliLindungi mencapai 60 juta orang (Laraspati, 2021). Terlebih menurut data Kementerian Perdagangan, tingkat kepatuhan masyarakat terhadap penerapan aplikasi PeduliLindungi di pusat perbelanjaan mencapai 91,86% (Setiawan, 2021). Data terakhir yang dilansir dari Setiaji selaku *Chief Digital Transformation Officer* Kemenkes mengungkapkan bahwa platform PeduliLindungi memiliki jumlah pengguna sebanyak 105 juta (Setyowati, 2023). Windy (2021) mengungkapkan aplikasi PeduliLindungi memiliki tiga fungsi utama, yaitu *tracking*, *fencing*, dan *screening*.

E-Government merupakan perwujudan dari inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi elektronik. *E-Service* menjadi wujud pelayanan berbasis

e-government yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses website/aplikasi pemerintahan. Teori kualitas *e-government* atau yang biasa dikenal dengan *e-government quality* adalah sebuah konsep untuk mengukur kualitas layanan elektronik terkhusus untuk portal pemerintah. Teori ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik pemerintah dan meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintah dengan sistem informasi yang lebih baik. E-GovQual merupakan sebuah kerangka dimensi yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan mengenai *e-government*. E-GovQual didefinisikan sebagai metode yang digunakan dalam situs administrasi publik untuk mengukur kualitas layanan publik (*e-government*) dimana masyarakat dapat mencari informasi terkait layanan yang diberikan (Pratiwi et al., 2019).

Teori *e-government quality* ini digunakan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan memberikan rekomendasi layanan secara menyeluruh. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori Papadomichelaki & Mentzas (2012) yang membagi ukuran *e-government quality* menjadi empat dimensi yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan dukungan warga (*citizen support*). Era digital seperti saat ini, e-GovQual menjadi penting karena masyarakat mengharapkan layanan pemerintah yang lebih praktis dan mudah sehingga layanan online pemerintah lebih digemari. Adopsi dari teori ini membawa pemerintah untuk dapat terus melakukan kebaruan inovasi dari hasil evaluasi *e-government quality*.

Penggunaan metode *E-GovQual* dianggap sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang muncul terhadap aplikasi PeduliLindungi, yaitu penilaian terhadap pelayanan *e-government*. Keempat dimensi final *e-government quality* yang terdiri dari *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support* selaras dengan permasalahan-permasalahan yang muncul terhadap aplikasi Pedulilindungi. Efisiensi (*Efficiency*) terdiri dari beberapa indikator yaitu struktur jelas dan mudah diikuti, menu pencarian cepat, aplikasi yang terorganisir, memenuhi harapan pengguna, informasi tepat dan terperinci, informasi yang aktual, dan petunjuk penggunaan yang memudahkan. Masalah yang muncul terkait dengan dimensi efisiensi adalah aplikasi yang tidak terorganisir dengan banyaknya sertifikat vaksin pengguna yang tidak tersedia dalam aplikasi, tidak dapat memenuhi harapan pengguna dengan *interface* pada aplikasi PeduliLindungi yang dianggap buruk, informasi yang tidak tepat dan terupdate fitur vaksinasi yang tidak menampilkan data *real time* dan sulit dipahami, struktur aplikasi yang tidak jelas dengan fitur yang tidak terintegrasi antara aplikasi mobile apps dan web mengakibatkan duplikasi akun dan kerancuan penggunaan.

Dimensi kedua, Kepercayaan (*Trust*) terdiri dari beberapa indikator yaitu keamanan *username* dan *password*, data pribadi pengguna terotentikasi, keamanan data pribadi, dan penggunaan data pribadi yang transparan. Masalah yang muncul terkait dengan dimensi kepercayaan adalah adanya kebocoran data pribadi, kesalahan data identitas diri pengguna yang acap kali tertukar dengan pengguna lain, kerahasiaan data dalam PeduliLindungi tidak terjamin, keamanan database, kesalahan data penerima vaksin, dan tersebarnya data Nomor Induk Kependudukan di 1.300 instansi.

Dimensi ketiga, Keandalan (*Reliability*) terdiri dari beberapa indikator yaitu pelayanan singkat, mudah diakses kapanpun dan dimanapun, aplikasi berhasil diakses saat pertama kali masuk, pelayanan yang efisien, kecepatan dalam mengunduh aplikasi, dan berhasil digunakan pada browser apapun. Masalah yang muncul terkait dengan dimensi keandalan adalah tidak dapat diakses kapanpun dan dimanapun karena aplikasi sering *hang* dan adanya ‘syarat penggunaan’ yang tidak bisa menjamin layanan dapat selalu diakses, pelayanan tidak tepat waktu sehingga sertifikat vaksin diterbitkan terlalu lama, dan aplikasi tidak berhasil saat pertama kali akses karena pengguna aplikasi sering diminta untuk *login* ulang.

Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*) terdiri dari beberapa indikator yaitu membantu menyelesaikan masalah pengguna, menyelesaikan masalah dengan cepat, memiliki pengetahuan khusus dalam menjawab kebutuhan pengguna, dan memiliki kemampuan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan. Masalah yang muncul terkait dengan dimensi *citizen support* adalah tidak dapat menyelesaikan masalah dengan cepat karena keterlambatan respon dari *call center* dalam merespon pengguna, tidak memiliki kemampuan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan karena *security audit* yang tidak dilaksanakan secara periodik, sistem input PeduliLindungi yang masih dilakukan manual, dan kode OTP yang dikirim gagal.

Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui adanya kesenjangan antara nilai persepsi dan nilai harapan terhadap pelayanan aplikasi PeduliLindungi, dengan menggunakan dimensi *E-Government Quality*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan sistem *e-government* pemerintah lainnya sehingga dapat meningkatkan kapasitas institusi, transparansi dan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas layanan publik, kualitas pengambilan keputusan, hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintahan.

Pada penelitian terdahulu alat ukur dalam menilai kualitas layanan publik menggunakan teori *e-government quality* dengan variabel yang berbeda dan subjek penelitian yang berbeda. Sehingga penelitian ini menggunakan teori *E-Government Quality* dengan empat dimensi final yaitu Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan, dan Dukungan Masyarakat disertai dengan pengukuran *Importance Performance Analysis* yang bertujuan untuk mengetahui tingkatan kepentingan masing-masing variabel.

2. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif umumnya dilakukan dengan mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian secara random dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2018). Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan dalam menggambarkan sebuah fenomena atau gejala sosial dalam bentuk tulisan. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian yaitu teknik survey dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online*. Jenis kuesioner yang akan digunakan merupakan kuesioner tertutup. Model *e-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) dalam penelitian akan

dikembangkan sebagai sumber rumusan hipotesis. Tabel 1 dibawah ini menunjukkan indikator variabel yang akan digunakan.

Tabel 1 Indikator Variabel

Variabel	Kode	Indikator
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	EF1	Struktur jelas dan mudah diikuti
	EF2	Menu pencarian cepat
	EF3	Aplikasi yang terorganisir
	EF4	Memenuhi harapan pengguna
	EF5	Informasi tepat dan terperinci
	EF6	Informasi yang aktual
	EF7	Petunjuk penggunaan yang memudahkan
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	Keamanan username dan password
	TR2	Data pribadi pengguna terotentikasi
	TR3	Keamanan data pribadi
	TR4	Penggunaan data pribadi yang transparan
Keandalan (<i>Reliability</i>)	RE1	Pelayanan singkat
	RE2	Mudah diakses kapanpun dan dimanapun
	RE3	Aplikasi berhasil diakses saat pertama kali masuk
	RE4	Pelayanan yang efisien
	RE5	Kecepatan dalam mengunduh aplikasi
	RE6	Berhasil digunakan pada browser apapun
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS1	Membantu menyelesaikan masalah pengguna
	CS2	Menyelesaikan masalah dengan cepat
	CS3	Memiliki pengetahuan khusus dalam menjawab kebutuhan pengguna
	CS4	Memiliki kemampuan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin maka n yang didapat dengan hasil pembulatan menjadi 100 orang sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ditetapkan dengan *purposive sampling* sehingga kuesioner akan dibagikan secara acak kepada responden dengan dua kriteria. Pertama, berdomisili di Jabodetabek. Kedua, aktif atau pernah menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Pada pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara tidak langsung. Kuesioner menggunakan *Google Form* dan akan dibagikan kepada responden. Setelah seluruh kuesioner terhimpun, kemudian diklasifikasikan menggunakan perangkat lunak pengolah angka Ms. Excel 2016. Setelah itu, dilakukan proses analisis model penelitian dengan SPSS. Uji Instrumen yang dilakukan ada tiga yaitu, 1) Uji Validitas, 2) Uji Reliabilitas, dan 3) Uji *Paired Sample T-test*. Teknik analisis data yang dilakukan ada tiga yaitu, 1) Analisis Kesesuaian, 2) Analisis Kesenjangan, dan 3) *Importance Performance Analysis*. Hasil dari pengolahan data disimpulkan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi PeduliLindungi.

3. Hasil dan Pembahasan

Aplikasi PeduliLindungi telah diputuskan lewat Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 253 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 171 Tahun 2020 tentang Penetapan Aplikasi PeduliLindungi Dalam Rangka Pelaksanaan Surveilans

Kesehatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Penyebaran virus Covid-19 yang cepat membuat semua lini sektor kehidupan terkena imbasnya. Untuk menekan tingkat penularan virus, pemerintah berinovasi dengan membuat aplikasi PeduliLindung. Aplikasi PeduliLindungi mengandalkan keterlibatan masyarakat dalam membagikan data lokasinya saat melakukan perjalanan supaya pelacakan riwayat kontak dengan penderita Covid-19 dapat selalu dilakukan yang diharap dapat melindungi masyarakat Indonesia dalam beraktivitas (Putri & Hamzah, 2021). Sebagai aplikasi kesehatan, aplikasi PeduliLindungi sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam rangka pemberian peringatan (*warning and fencing*), penelusuran (*tracing*), dan pelacakan (*tracking*) Covid-19 (Putri & Hamzah, 2021).

Aplikasi ini dirancang untuk mengidentifikasi individu yang berada dalam jarak dekat dengan individu yang telah dinyatakan positif COVID-19 atau Pasien Dalam Pengawasan (PDP) atau Orang Dalam Pengawasan (ODP). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk memperhatikan riwayat perjalanan dan memperhatikan dengan siapa mereka melakukan kontak. Aplikasi PeduliLindungi bekerja dengan konektivitas melalui jaringan Bluetooth dan GPS di gawai warga masyarakat. Jika warga masyarakat ingin mengakses fasilitas publik, mereka harus memindai kode Barcode/QR di pintu gerbang. Hasil pemindaian ini akan menentukan apakah mereka layak untuk mengakses layanan fasilitas publik atau ditolak, misalnya karena warga masyarakat berada dalam keadaan isolasi mandiri.

Pemerintah Indonesia membuat aplikasi PeduliLindungi ini untuk membantu mengurangi bencana COVID-19. Selain dapat menghadirkan informasi tentang jumlah orang yang terpapar COVID-19 per area, fitur aplikasi PeduliLindungi juga memberikan informasi penting selain tentang bencana COVID-19 yaitu adanya fitur pemeriksaan kesehatan mandiri. Fitur ini memungkinkan pengguna memeriksa kesehatan mandiri melalui aplikasi pihak ketiga yang sudah disediakan dan memberikan saran kesehatan tentang cara mencegah penyebaran virus di masyarakat. Beberapa fitur yang ada pada aplikasi PeduliLindungi yaitu, 1) Pemindaian kode QR; 2) Sertifikat vaksin; 3) Hasil Tes COVID-19; 4) E-Hac atau Sistem *Electronic Health Alert Card*; 5) Aturan perjalanan atau *travel regulations*; 6) Teledokter; 7) Pelayanan kesehatan; 8) Statistik COVID-19; 9) Daftar vaksin, dan 10) Cek ketersediaan kamar.

Efektivitas aplikasi PeduliLindungi dapat diukur berdasarkan review penggunaannya. Dari hasil analisis review pengguna pada Google Play Store. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi PeduliLindungi memiliki rating yang cukup tinggi dengan rata-rata 4.5 dari 5, namun beberapa review dari pengguna menampilkan masih ada masalah yang dihadapi, seperti kesulitan dalam mengakses aplikasi, informasi yang tidak akurat, dan keamanan data yang kurang memadai. Sehingga, ada beberapa kekurangan dari aplikasi PeduliLindungi yang perlu dilakukan perbaikan. Dalam meningkatkan efektivitas pada aplikasi PeduliLindungi, teori *e-GovQual* dapat digunakan karena teori ini berfokus pada aspek-aspek positif dari *e-government*, seperti efisiensi, keandalan, kepercayaan, dan dukungan warga.

Hasil uji validitas terhadap penilaian persepsi dan penilaian harapan dinyatakan Valid karena nilai dari r hitung > nilai r tabel. Tabel 2 menunjukkan

hasil uji validitas terhadap penilaian persepsi dan Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas terhadap penilaian harapan.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Terhadap Penilaian Persepsi

Sumber: Data Diolah, SPSS 26 (2023)

No	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	P_EF1	0,779	0,1654	VALID
2	P_EF2	0,786	0,1654	VALID
3	P_EF3	0,791	0,1654	VALID
4	P_EF4	0,775	0,1654	VALID
5	P_EF5	0,705	0,1654	VALID
6	P_EF6	0,748	0,1654	VALID
7	P_EF7	0,745	0,1654	VALID
8	P_TR1	0,616	0,1654	VALID
9	P_TR2	0,649	0,1654	VALID
10	P_TR3	0,598	0,1654	VALID
11	P_TR4	0,647	0,1654	VALID
12	P_RE1	0,677	0,1654	VALID
13	P_RE2	0,750	0,1654	VALID
14	P_RE3	0,690	0,1654	VALID
15	P_RE4	0,705	0,1654	VALID
16	P_RE5	0,628	0,1654	VALID
17	P_RE6	0,714	0,1654	VALID
18	P_CS1	0,746	0,1654	VALID
19	P_CS2	0,778	0,1654	VALID
20	P_CS3	0,588	0,1654	VALID
21	P_CS4	0,743	0,1654	VALID

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Terhadap Penilaian Harapan

Sumber: Data Diolah, SPSS 26 (2023)

No	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	H_EF1	0,779	0,1654	VALID
2	H_EF2	0,786	0,1654	VALID
3	H_EF3	0,791	0,1654	VALID
4	H_EF4	0,775	0,1654	VALID
5	H_EF5	0,705	0,1654	VALID
6	H_EF6	0,748	0,1654	VALID
7	H_EF7	0,745	0,1654	VALID
8	H_TR1	0,616	0,1654	VALID
9	H_TR2	0,649	0,1654	VALID
10	H_TR3	0,598	0,1654	VALID
11	H_TR4	0,647	0,1654	VALID
12	H_RE1	0,677	0,1654	VALID
13	H_RE2	0,750	0,1654	VALID
14	H_RE3	0,690	0,1654	VALID
15	H_RE4	0,705	0,1654	VALID
16	H_RE5	0,628	0,1654	VALID
17	H_RE6	0,714	0,1654	VALID
18	H_CS1	0,746	0,1654	VALID
19	H_CS2	0,778	0,1654	VALID
20	H_CS3	0,588	0,1654	VALID
21	H_CS4	0,743	0,1654	VALID

Sementara itu, hasil uji reabilitas terhadap penilaian persepsi dan penilaian harapan dengan total 21 item atribut dapat diterima dengan nilai *Cronbach alpha* pada penilaian persepsi dan penilaian harapan yaitu 0,950 karena telah diatas $\geq 0,6$. Tabel 4 menunjukkan hasil nilai *cronbach's alpha* terhadap penilaian persepsi dan Tabel 5 menunjukkan hasil *cronbach's alpha* terhadap penilaian harapan.

Tabel 4 Nilai Cronbach's Alpha Terhadap Penilaian Persepsi

Sumber: SPSS 26 (2023)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	21

Tabel 5 Nilai Cronbach's Alpha Terhadap Penilaian Harapan

Sumber: SPSS 26 (2023)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	21

Hasil uji *paired sample t-Test* menggambarkan bahwa masing-masing indikator atau item memiliki nilai Signifikansi (2-tailed) sebesar .000 sehingga nilai tersebut < 0.05. Maka kesimpulan yang didapatkan adalah terdapat perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan pada aplikasi PeduliLindungi. Tabel 6 menunjukkan hasil analisis tingkat kesesuaian.

Tabel 6 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Sumber: Data Diolah, Ms Excel 2016 (2023)

Indikator	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian (%)	
	Item	Dimensi	Item	Dimensi	Item	Dimensi
EF1	3.23	3.12	4.09	4.14	79	75
EF2	3.2		4.33		74	
EF3	3.1		4.26		73	
EF4	3.04		4.08		75	
EF5	3.07		4.04		76	
EF6	3.09		4.02		77	
EF7	3.11		4.14		75	
TR1	3.22	3.27	4.03	4.10	80	80
TR2	3.4		4.17		82	
TR3	3.23		4.15		78	
TR4	3.24		4.04		80	
RE1	3.07	3.12	4.12	4.18	75	75
RE2	3.32		4.27		78	
RE3	3.05		4.18		73	
RE4	3.1		4.1		76	
RE5	3.11		4.21		74	
RE6	3.05		4.19		73	
CS1	3.24	3.11	4.12	4.15	79	75
CS2	3		4.14		72	
CS3	3.1		4.09		76	
CS4	3.1		4.24		73	
Rata-Rata Tingkat Kesesuaian						76

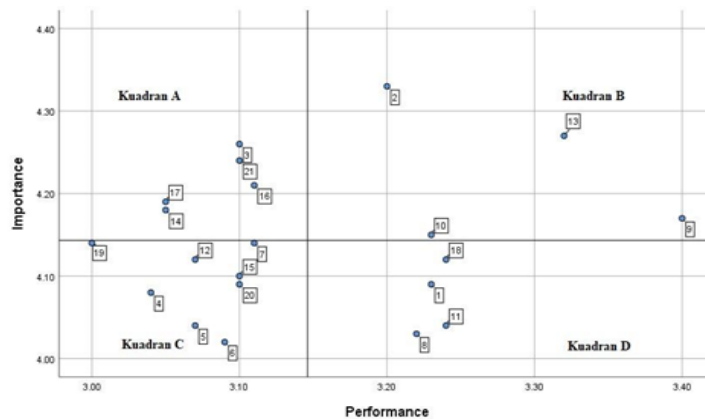
Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa nilai rata-rata sebesar 76% atau masuk ke dalam kategori baik. Nilai tertinggi diperoleh dari indikator TR2 atau Data pribadi pengguna terotentikasi. Sedangkan, nilai terendah tingkat kesesuaian terdapat pada indikator CS2 atau Menyelesaikan masalah dengan cepat dengan hasil 72%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari masing-masing indikator pelayanan aplikasi PeduliLindungi sudah baik namun belum dapat memenuhi harapan dari pengguna aplikasi dan masih membutuhkan perbaikan. Tabel 7 menunjukkan hasil analisis tingkat kesenjangan.

Tabel 7 Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan

Sumber: Data Diolah, Ms Excel 2016 (2023)

Indikator	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesenjangan	
	Item	Dimensi	Item	Dimensi	Item	Dimensi
EF1	3.23	3.12	4.09	4.14	-0.86	-1.02
EF2	3.2		4.33		-1.13	
EF3	3.1		4.26		-1.16	
EF4	3.04		4.08		-1.04	
EF5	3.07		4.04		-0.97	
EF6	3.09		4.02		-0.93	
EF7	3.11		4.14		-1.03	
TR1	3.22	3.27	4.03	4.10	-0.81	-0.83
TR2	3.4		4.17		-0.77	
TR3	3.23		4.15		-0.92	
TR4	3.24		4.04		-0.8	
RE1	3.07	3.12	4.12	4.18	-1.05	-1.06
RE2	3.32		4.27		-0.95	
RE3	3.05		4.18		-1.13	
RE4	3.1		4.1		-1	
RE5	3.11		4.21		-1.1	
RE6	3.05		4.19		-1.14	
CS1	3.24	3.11	4.12	4.15	-0.88	-1.04
CS2	3		4.14		-1.14	
CS3	3.1		4.09		-0.99	
CS4	3.1		4.24		-1.14	
Rata-Rata Tingkat Kesenjangan						-1.00

Hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata tingkat kesenjangan sebesar -1,00 atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik. Dari keempat variabel *efficiency* (efisiensi), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), dan *citizen support* (dukungan publik) yang memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu dimensi *reliability* dengan nilai -1,06, diikuti oleh *citizen support* dengan nilai -1,04, *efficiency* dengan nilai -1,02, dan yang terkecil yaitu *trust* dengan nilai -0,83. Indikator dengan nilai tingkat kesenjangan nilai terbesar adalah indikator EF3 atau Aplikasi PeduliLindungi sudah terorganisir dengan nilai -1,16. Sedangkan indikator/atribut dengan nilai tingkat kesenjangan terkecil yaitu TR2 atau Data pribadi pengguna terotentikasi dengan nilai sebesar -0,77. Gambar 1 menunjukkan hasil diagram kartesius *Importance Performance Analysis*.



Gambar 1 Diagram kartesius *importance performance analysis*

Sumber: SPSS 26

Hasil analisis IPA yang digambarkan dapat dilihat indikator mana saja yang harus tetap dipertahankan kinerja atau yang harus dilakukan peningkatan. Dimulai dari Kuadran A, Kuadran ini mempunyai nilai persepsi (kinerja) yang rendah tetapi memiliki nilai harapan (kepentingan) yang tinggi. Meskipun pengguna sangat mengharapkan indikator ini, kelima indikator memiliki kinerja yang rendah meskipun pengguna memiliki harapan yang tinggi dengan lima indikator ini, hal tersebut menjadikan kuadran A adalah prioritas utama. Karena kelima indikator ini dianggap penting oleh pengguna, hasil kuadran ini harus segera ditingkatkan atau diperbaiki. Kelima indikator yang berada pada kuadran A adalah 1) Indikator nomor 3 yaitu EF3; 2) Indikator nomor 14 yaitu RE3; 3) Indikator nomor 16 yaitu RE5; 4) Indikator nomor 17 yaitu RE6; dan 5) Indikator nomor 21 yaitu CS4.

Kuadran B, Kuadran ini memiliki nilai yang seimbang antara persepsi (kinerja) dan nilai harapan (kepentingan) yang tinggi. Oleh karena itu, indikator pada kuadran ini dinilai sudah memuaskan pengguna layanan dan harus dipertahankan. Keempat indikator pada kuadran ini adalah 1) Indikator nomor 2 yaitu EF2; 2) Indikator nomor 9 yaitu TR2; 3) Indikator nomor 10 yaitu TR3; dan 4) Indikator nomor 13 yaitu RE2. Kuadran C, Kuadran ini memiliki nilai persepsi (kinerja) dan nilai harapan (kepentingan) yang rendah. Dikarenakan nilai persepsi dan harapan juga sama-sama rendah, maka indikator dalam kuadran ini tidak memerlukan perhatian lebih. Delapan indikator yang ada dalam kuadran ini adalah 1) Indikator nomor 4 yaitu EF4; 2) Indikator nomor 5 yaitu EF5; 3) Indikator nomor 6 yaitu EF6; 4) Indikator nomor 7 yaitu EF7; 5) Indikator nomor 12 yaitu RE1; 6) Indikator nomor 15 yaitu RE4; 7) Indikator nomor 19 yaitu CS2; dan 8) Indikator nomor 20 yaitu CS3. Kuadran D, Kuadran ini memiliki nilai persepsi (kinerja) yang tinggi namun memiliki nilai harapan (kepentingan) yang rendah. Hal tersebut menunjukkan kinerja yang baik namun pengguna layanan menganggap empat indikator dalam kuadran D kurang penting. Keempat indikator yang ada dalam kuadran D adalah 1) Indikator nomor 1 yaitu EF1; 2) Indikator nomor 8 yaitu TR1; 3) Indikator nomor 11 yaitu TR4; dan 4) Indikator nomor 18 yaitu CS1.

Implikasi dari hasil temuan untuk masing-masing dimensi dalam meningkatkan kualitas layanan. Pertama, dimensi efisiensi harus meningkatkan

efisiensi dalam menampilkan informasi kepada pengguna yang dapat dilakukan dengan pengoptimalan struktur aplikasi, informasi yang ditampilkan diperbarui secara *real-time*, dan memastikan aplikasi dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Kedua, dimensi kepercayaan, temuan menunjukkan bahwa aplikasi perlu meningkatkan kepercayaan pengguna yang dapat dilakukan dengan menghindari terulangnya kebocoran data, memastikan adanya *double security* untuk data pribadi pengguna, dan mendukung transparansi data sebagai respon cepat pemerintah. Ketiga, dimensi keandalan, menunjukkan bahwa aplikasi harus dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan cepat dan mudah. Keempat, dimensi dukungan masyarakat, menunjukkan bahwa aplikasi dipastikan dapat menyelesaikan masalah pengguna dengan cepat dengan adanya *feedback* dari pengguna aplikasi.

4. Kesimpulan

Penelitian ini telah berhasil mengetahui kualitas layanan aplikasi PeduliLindungi. Hasil *uji paired sample t-Test* menunjukkan bahwa masing-masing indikator atau item memiliki nilai Signifikansi (2- tailed) sebesar .000 sehingga nilai tersebut < 0.05 . Maka kesimpulan yang didapatkan adalah terdapat perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan pada aplikasi PeduliLindungi karena H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kualitas pelayanan *e-government* yang diterapkan melalui aplikasi PeduliLindungi berada di kategori baik. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian keempat dimensi *E-GovQual* yaitu sebesar 76%.

Hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata tingkat kesenjangan sebesar -1,00 atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik. Dari keempat variabel *efficiency* (efisiensi), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), dan *citizen support* (dukungan publik) yang memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu dimensi *reliability* dengan nilai -1,06, diikuti oleh *citizen support* dengan nilai -1,04, *efficiency* dengan nilai -1,02, dan yang terkecil yaitu *trust* dengan nilai -0,83. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* yang digambarkan dengan diagram kartesius menunjukkan bahwa Kuadran A yang menjadi prioritas utama perbaikan ada 5 indikator, Kuadran B yang harus dipertahankan karena kualitasnya baik ada 4 indikator, Kuadran C dengan prioritas rendah ada 8 indikator, dan Kuadran D yang dianggap kurang penting karena adanya kondisi yang berlebihan ada 4 indikator.

Implikasi dari hasil temuan untuk masing-masing dimensi dalam meningkatkan kualitas layanan. Pertama, dimensi efisiensi harus meningkatkan efisiensi dalam menampilkan informasi kepada pengguna yang dapat dilakukan dengan pengoptimalan struktur aplikasi, informasi yang ditampilkan diperbarui secara *real-time*, dan memastikan aplikasi dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Kedua, dimensi kepercayaan, temuan menunjukkan bahwa aplikasi perlu meningkatkan kepercayaan pengguna yang dapat dilakukan dengan menghindari terulangnya kebocoran data, memastikan adanya *double security* untuk data pribadi pengguna, dan mendukung transparansi data sebagai respon cepat pemerintah. Ketiga, dimensi keandalan, menunjukkan bahwa aplikasi harus dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan cepat dan mudah. Keempat, dimensi dukungan masyarakat,

menunjukkan bahwa aplikasi dipastikan dapat menyelesaikan masalah pengguna dengan cepat dengan adanya *feedback* dari pengguna aplikasi.

Secara umum kualitas pelayanan *e-government* pada aplikasi PeduliLindungi sudah baik, namun masih perlu dilakukan perbaikan dalam beberapa aspek indikator. Sehingga, saran yang diberikan adalah melakukan inovasi dengan mengintegrasikan seluruh masalah kesehatan untuk masuk ke dalam aplikasi. Dengan mengintegrasikan seluruh masalah kesehatan, aplikasi harus mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan merancang fitur yang sesuai yang mudah ditemukan oleh pengguna. Aplikasi dapat dibuat lebih menarik dengan diadakannya fitur-fitur interaktif yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan penyelenggara pelayanan melalui *virtual assistant*.

Referensi

- [1] Ferdinandito, A., dan Haryani, T. N., “Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik,” *Wacana Publik*, vol. 1, no. 1, p. 190, Jul. 2021.
- [2] Laraspati, A., “60 Juta Orang Sudah Download Aplikasi PeduliLindungi,” *detiknews*, Oct. 14, 2021. <https://news.detik.com/berita/d-5767546/60-juta-orang-sudah-download-aplikasi-pedulilindungi> (accessed Jul. 02, 2024).
- [3] Masthori A., Nugroho, H.A., dan Ferdiana, R., “The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government (Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah),” *Journal Pekommas*, vol. 1, no. 1, p. 57, Apr. 2016.
- [4] Mirnasari, Rina Mei dan M.Si Falih Suaedi, “Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih,” *Kebijakan dan Manajemen Publik*, vol. 1, no. 1, Jan. 2013.
- [5] Ngafifi, M., “Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya,” *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, vol. 2, no. 1, Jun. 2014.
- [6] Nurdin, I., *Kualitas pelayanan publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya, 2019
- [7] Papadomichelaki, X., dan G. Mentzas, “e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality,” *Government Information Quarterly*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, Jan. 2012.
- [8] Pleger, L. E., Mertes, A., Rey, A., dan Brüesch, C., “Allowing users to pick and choose: A conjoint analysis of end-user preferences of public e-services,” *Government Information Quarterly*, vol. 37, no. 4, p. 101473, Mar. 2020.
- [9] Pratiwi, A. D., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D., “Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, Kalimantan Timur),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 9, pp. 9177–9185, 2019
- [10] Setiawan, K., “Kemendag: Kepatuhan Pemakaian PeduliLindungi di Mal Capai 91,86 Persen,” *Tempo*, Sep. 26, 2021. <https://bisnis.tempo.co/read/1510535/kemendag-kepatuhan-pemakaian-pedulilindungi-di-mal-capai-9186-persen>
- [11] Setyowati, D., “PeduliLindungi Ganti Nama Jadi Satu Sehat, Berapa Jumlah Pengguna? - Teknologi Katadata.co.id,” *katadata.co.id*, Mar. 01, 2023. <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/63fde766013d4/pedulilindungi-ganti-nama-jadi-satu-sehat-berapa-jumlah-pengguna>

- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2018.
- [13] Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., dan Tresiana, N., “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, vol. 18, no. 2, pp. 212–224, Dec. 2021.
- [14] Tjiptono, F., dan Chandra, G., *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta, 2016.
- [15] Windy, A., “Kupas Tuntas Aplikasi PeduliLindungi,” Ditjen Aptika, Oct. 10, 2021. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/10/kupas-tuntas-aplikasi-pedulilindungi/>