

## ANALISIS LAYANAN PEDULI LINDUNGI DENGAN MODEL UKUR *E-GOVQUAL*

**Fiqi Akbar Trinanda**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jawa Timur

Email : [fqakbar12@gmail.com](mailto:fqakbar12@gmail.com)

**Sesilia Tiara Rahayu Ada**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jawa Timur

Email : [sesiliatiara17@gmail.com](mailto:sesiliatiara17@gmail.com)

**Divane Infonya Safinatunnajah**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jawa Timur

Email : [divanesafinatunnajah@student.upnjatim.ac.id](mailto:divanesafinatunnajah@student.upnjatim.ac.id)

**Laksamana Fajar Phumi**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jawa Timur

Email : [Laksamanafajar.lf@gmail.com](mailto:Laksamanafajar.lf@gmail.com)

**Tri Lathif Mardi Suryanto**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jawa Timur

Email : [trilathif.si@upnjatim.ac.id](mailto:trilathif.si@upnjatim.ac.id)

**Abstract.** *Technological developments are increasing periodically affecting society in interacting. In the Covid-19 era, public services provided by the government for the community have become more accessible through the internet. Government services that are applied to the world of technology are called E-government. In the Covid-19 era, technology is needed to help people access a location or travel. Due to this, the Government of the Republic of Indonesia issued the Peduli Lindungi application as a form of prevention and monitoring of the spread of Covid-19 and the national vaccination program. The purpose of this application is to tackle the spread of Corona Virus Disease (Covid-19) and other diseases. In this application, people need to access a barcode to access certain places, so that every movement is monitored. This journal was created in order to measure the level of service quality on protect care using various measurement methods with the e-GovQual measurement model, which is one of the measurement techniques to determine the quality of government website services. Due to the high number of Covid-19 cases, the "PeduliLindungi" application is required to have good services and benefits and is easily accessible, therefore in this journal researchers will measure how effective the application can be.*

**Keywords:** *E-Govqual, Protection Care, Measurement, Quality*

**Abstrak.** Perkembangan teknologi meningkat secara berkala mempengaruhi masyarakat dalam berinteraksi. Dalam era Covid-19 pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk masyarakat menjadi lebih mudah diakses melalui internet. Pelayanan pemerintah yang diterapkan ke dunia teknologi ini disebut dengan *E-government*. Pada era Covid-19 teknologi sangat diperlukan untuk membantu masyarakat dalam mengakses sebuah lokasi atau berpergian. Dikarenakan hal tersebut, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan aplikasi PeduliLindungi sebagai bentuk pencegahan dan pemantauan penyebaran Covid-19 serta program vaksinasi nasional. Kegunaan dari aplikasi ini adalah untuk menanggulangi penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19) dan penyakit lainnya. Dalam aplikasi ini masyarakat perlu mengakses suatu *barcode* untuk mengakses tempat-tempat tertentu, sehingga setiap pergerakan terpantau. Jurnal ini dibuat dalam rangka mengukur tingkat kualitas pelayanan pada peduli lindungi menggunakan berbagai metode pengukuran dengan model ukur *e-GovQual* ini adalah salah satu teknik ukur untuk menentukan kualitas pelayanan situs web pemerintah. Dikarenakan tingginya kasus Covid-19 aplikasi “PeduliLindungi” diharuskan mempunyai pelayanan dan manfaat yang baik dan mudah diakses maka dari itu dalam jurnal ini peneliti akan mengukur seberapa efektif aplikasi tersebut.

**Kata kunci:** *E-Govqual*, PeduliLindungi, Pengukuran, Kualitas

## LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang terjadi secara berkala pasti memengaruhi cara masyarakat berinteraksi. Begitu juga yang terjadi di Indonesia, dari mulai individu hingga tata kelola pemerintahan telah beranjak modern. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk masyarakat Indonesia juga menjadi lebih mudah diakses dengan adanya internet. *E-government* merupakan lembaga pemerintah yang mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik (Septiawati&Yulianingsih,2022). Penggunaan teknologi di pelayanan ini dapat meningkatkan efektifitas, akuntabilitas, efisiensi, dan transparansi (Iswanti & Retnoningrum,2019). Pelayanan pemerintahan yang telah diterapkan ke dunia teknologi digital ini sering disebut dengan *E-government*. Berdasarkan instruksi presiden dengan nomor 3 tahun 2003, mengenai kebijakan dan Strategi Nasional, yang mana diterapkannya *e-government* akan mendukung reformasi tata kelola pemerintahan. Sehingga akan lebih dekat interaksi pemerintah dengan masyarakat (Putri & Hanum,2021) .

Pada tahun 2020, terjadi fenomena dunia dimana muncul penyakit Covid-19 yang disebabkan oleh virus Corona. Virus ini sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara di dunia, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan. Hal ini pastinya mempengaruhi aktivitas sosial masyarakat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik berbasis *e-government* untuk melakukan pencegahan penyebaran virus COVID-19 di Indonesia, pemerintah meluncurkan aplikasi yang bernama “PeduliLindungi”. Di sisi lain, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan aplikasi Peduli Lindungi sebagai bentuk pencegahan dan pemantauan penyebaran Covid-19 serta program vaksinasi nasional (Wijayanto *et al*, 2021) . Berdasarkan data dari *website* PeduliLindungi, aplikasi ini berada dibawah naungan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Kegunaan dari aplikasi ini adalah untuk menanggulangi penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19) dan penyakit lainnya. Dalam aplikasi ini masyarakat perlu mengakses suatu *barcode* untuk mengakses tempat-tempat tertentu, sehingga setiap pergerakan terpantau (Sherissa & Anza, 2022) .

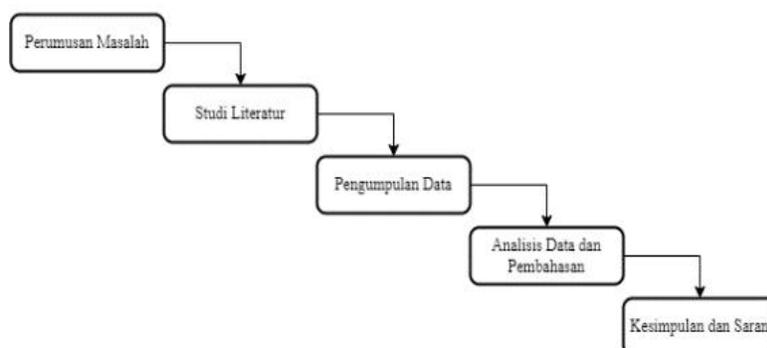
Tingkat kualitas pelayanan dapat diukur dengan berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan (Wijatmoko,2020) . Untuk mengukur kualitas pelayanan dari peduli lindungi di masyarakat atas terjadinya beberapa permasalahan terkait yang telah dijelaskan sebelumnya. Penelitian ini akan menggunakan model ukur *e-GovQual*. Model ukur *E-GovQual* atau *E-Government Quality* ini adalah salah satu teknik ukur untuk menentukan kualitas pelayanan situs web pemerintah. Dalam model ini, kepuasan pengguna menjadi hal utama yang dibutuhkan dalam kualitas pelayanan suatu aplikasi. Pada penelitian terdahulu, pertama kali model ukur *e-GovQual* muncul di tahun 2012 yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (Sherissa & Anza, 2022). *E-GovQual* ini merupakan turunan dari model ukur *E-Service Quality*, namun *e-servequal* ini digunakan untuk aplikasi yang lebih umum. *E-GovQual* digunakan, karena setiap variabel yang ada di dalamnya mencakup semua hal yang dibutuhkan dari *E-Government* dan bisa memberi pengaruh dan menggambarkan bentuk seluruh proses kualitas layanan tersebut (Hendarta *et al*, 2019).

Tingginya kasus Covid-19 dan pemerintah yang menggalakkan penggunaan aplikasi ini untuk mengakses berbagai lokasi menyebabkan jumlah pengguna yang semakin banyak. Hal ini pastinya membutuhkan kualitas aplikasi yang berkualitas, seperti mudah digunakan dan memiliki keamanan yang terjamin untuk memaksimalkan

performa pelayanan. Faktanya, di beberapa media sosial, aplikasi PeduliLindungi kerap mendapat keluhan dari penggunanya (Sherissa & Anza, 2022). Dari permasalahan ini, peneliti menemukan bahwa keamanan dalam aplikasi “PeduliLindungi” masih kurang memadai dikarenakan terjadinya kebocoran data kepada pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab seperti data sertifikat vaksin dan data pribadi lainnya yang ternyata bisa diakses secara ilegal dan disebar. Berdasarkan berita yang juga tersebar di masyarakat, aplikasi PeduliLindungi ini juga masih mengalami beberapa kekurangan. Seperti aplikasi sering mengalami error, beberapa warga juga mengalami status vaksin yang tidak segera berubah setelah melakukan vaksin, sertifikat vaksin di aplikasi yang tidak keluar padahal sudah melakukan vaksinasi, terdapat beberapa ponsel yang tidak dapat mengunduh aplikasi ini karena keterbatasan spesifikasi ponsel yang kurang mumpuni, dan terakhir adalah kekhawatiran akan kebocoran data. Maka dari itu, penerapkan model pengukuran *E-GovQual* untuk mengukur aplikasi PeduliLindungi ini memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil pengukuran dan hal-hal yang dapat diperbaiki dari aplikasi tersebut sehingga pelayanan dan informasi antara pemerintah dan masyarakat dapat lebih baik.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian untuk “Analisis Layanan Peduli Lindungi dengan Model Ukur *E-Govqual*” adalah dengan metode kuantitatif. Kemudian dengan model ukurnya menggunakan *e-govqual*. Berdasarkan alur metodologi penelitian, maka akan dijelaskan metode pengerjaan sebagai berikut:

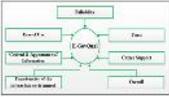


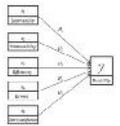
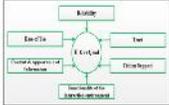
**Gambar 1. Metodologi penelitian.**

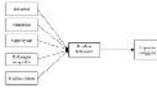
**2.1. Studi Literatur**

Penulis membaca beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan studi kasus yang akan dibahas. Adapun tabel *review* penelitian terdahulu sebagai berikut:

**Tabel 1. Literature Review**

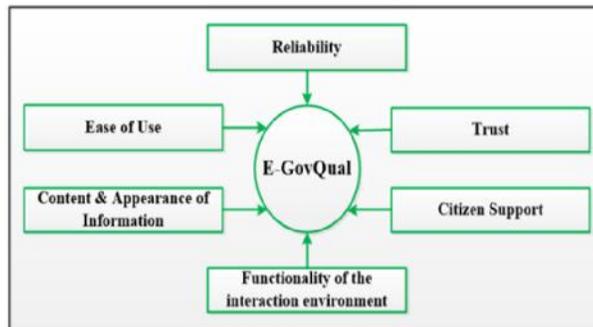
Judul, Author, Tahun	Studi Kasus	Model Ukur	Kesimpulan
Analisis Kualitas Layanan <i>E-Government</i> dengan Pendekatan <i>E-GovQual</i> Modifikasi. F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil. 2019 [11]	Mengukur kualitas website SIMSARPRAS berkualitas atau tidak berdasarkan tingkat kepuasan penggunaannya.	<i>E-GovQual</i> 	Kualitas layanan website SIMSARPRAS berkualitas “baik”, dengan nilai kualitas layanan berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Serta memperbaiki sistemnya pada variabel yang lemah dalam memenuhi kepuasan pengguna, yaitu pada variabel trust dan variabel content & appearance of information. Model Ukur ini berbeda dengan penelitian saat ini karena tidak menggunakan variabel overall.

<p>Analisis <i>Usability</i> Pada Aplikasi Peduli Lindungi Sebagai Aplikasi Informasi Dan <i>Tracking Covid-19</i> Dengan <i>Heuristic Evaluation</i>. I. W. Sudiarsa and I. G. B. Wiraditya. 2020 [12]</p>	<p>Menganalisa <i>usability</i> untuk aplikasi Peduli Lindungi karena setelah aplikasi ini baru diluncurkan di awal maret belum dilakukan pengukuran tingkat <i>usability</i> menggunakan metode <i>Heuristic</i>.</p>	<p>Heuristic Evaluation</p> 	<p>Ada 9 permasalahan yang harus diperhatikan dan penulis memberikan beberapa rekomendasi perbaikan. Secara keseluruhan <i>usability</i> dari aplikasi bisa dikatakan sudah baik dan bisa memberikan informasi yang diharapkan oleh user.</p>
<p>Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota. N. K. Hikmawati. 2022 [13]</p>	<p>Mengukur kualitas layanan aplikasi My Pertamina yang menerapkan transaksi non tunai dan masih menjadi pertimbangan berbagai pihak.</p>	<p><i>E-GovQual</i></p> 	<p>Pengguna aplikasi My Pertamina merasa puas dan percaya terhadap kualitas layanannya, namun isi dan tampilan informasi My Pertamina yang masih dirasa Kurang. Variabel model ukur penelitian ini serupa dengan penelitian yang sedang dilakukan, namun memiliki studi kasus yang berbeda.</p>
<p>Analisis <i>e-service quality</i> pada aplikasi PeduliLindungi selama masa pandemi Covid-19 di DKI Jakarta. L. Sherissa and F. A. Anza. 2022 [6].</p>	<p>Berfokus pada kualitas layanan <i>e-services quality</i> aplikasi PeduliLindungi dengan menggunakan 4 variabel dari model ukur E-GovQual.</p>	<p><i>E-Service Quality</i> pada aplikasi PeduliLindungi termasuk dalam kategori baik, yang dapat dilihat tiga dari empat dimensi masuk ke dalam kategori baik yaitu dimensi</p>	

<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Website</i> Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. D. Putri Sekti Ari and L. Hanum. 2021 [3].</p>	<p>Salah satu keluhan terhadap website DJP terkait dengan sulitnya website untuk diakses, dan kendala website error. Maka perlu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna website DJP dengan menggunakan modifikasi dimensi e-Govqual dan menambahkan dimensi kualitas sistem.</p>	<p><i>E-GovQual</i></p> 	<p><i>efficiency, trust, reliability</i> dan satu dimensi masuk ke dalam kategori buruk yaitu citizen support.</p> <p>Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing dimensi signifikan membentuk variabel kualitas sistem. Dan variabel kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
--	--	--	---

**2.2. E-govqual**

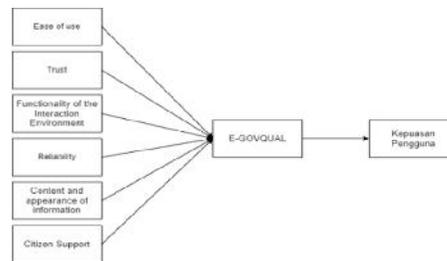
Untuk mengukur performa dari aplikasi PeduliLindungi, model pengukuran yang sesuai adalah *e-govqual* karena aplikasi ini memberikan layanan ke masyarakat untuk membantu pelayanan publik dan *e-govqual* dapat digunakan untuk mengukur pelayanan dari layanan *e-government* yang dikelola oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *E-govqual* terdiri dari 6 dimensi yaitu *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance of information, dan citizen support*. Pada gambar di dibawah adalah bentuk dari model ukur *e-govqual*.



**Gambar 2. E-Govqual**

Masing-masing komponen nya memiliki kegunaannya masing-masing. Berikut adalah isi dari komponen tersebut.

1. *Ease of use* artinya pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi dan berhubungan dengan *usability*. Pada fitur-fitur aplikasi PeduliLindungi harus mudah dikenali oleh pengguna.
2. *Trust* artinya pengguna percaya saat menggunakan aplikasi dengan data pribadi pengguna aman dan terbebas dari resiko yang tidak diinginkan.
3. *Functionality of the interaction environment*, yaitu mengacu pada kemampuan pelayanan dalam memainkan peran integral yang memungkinkan pengguna untuk dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan sehingga memperoleh informasi yang dibutuhkan.
4. *Reliability* dilihat dari segi kegunaan atau kapabilitas layanan (aksesibilitas, ketersediaan, dan akurasi) disediakan.
5. *Content & Appearance of Information*, yaitu mengacu pada kualitas informasi itu sendiri, serta tampilan konten dan tata letaknya, seperti penggunaan warna, grafik, dan ukuran aplikasi yang tepat.
6. *Citizen Support* adalah nilai variabel yang dilihat dari bagaimana kemampuan layanan dapat membantu konsumen untuk memecahkan masalah mereka.



**Gambar 3. E-Govqual Dan Hubungan Kepuasan Pengguna**

Dari bagan tersebut untuk membuat hubungan dengan kualitas dari layanan akan digambarkan dalam gambar di atas. Metode *E-Govqual* yang di dalamnya terdapat enam komponen di dalamnya yakni *ease of use*, *trust*, *functionality of the environment*, *reliability*, *content and appreance of information*, dan *citizen support* akan menjadi fokus model ukur. Dari hasilnya maka kita bisa mengetahui bagaimana kualitas layanan dari

kepuasan pengguna, karena kualitas layanan yang baik akan memberikan luaran yang baik pada penggunaanya (Putri & Hanum,2021).

### 2.3. Instrumen Penelitian

Setelah metode yang akan digunakan telah ditentukan, alat pengumpulan data dibentuk menggunakan kuesioner dengan pertanyaan yang mengacu kepada 6 dimensi *e-govqual* (Hikmawati,2022). Pertanyaan yang dibuat untuk masing-masing dimensi adalah 2 sampai dengan 3 pertanyaan. Jumlah pertanyaan terdapat 15 buah poin. Dalam setiap pertanyaan, responden dapat memilih jawaban skala linkert 1 sampai dengan 5. Responden yang didapatkan dari pengguna aplikasi peduli lindungi merupakan sumber pengumpulan data dengan menggunakan enam dimensi/variabel *e-GovQual* yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi PeduliLindungi sebagaimana disajikan didalam tabel dibawah ini :

**Tabel 2. Variabel dan Instrumen Penelitian**

Variabel	No	Instrumen
<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	1	Aplikasi PeduliLindungi mudah dioperasikan.
	2	Interaksi pengguna dengan PeduliLindungi jelas dan mudah dimengerti.
	3	Struktur menu dan fiturnya mudah dikenali
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	4	Aplikasi PeduliLindungi menjaga kerahasiaan pengguna
	5	Pada saat check-in, tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain
	6	Penggunaan data pribadi untuk registrasi bersifat wajar
<i>Functionality of the Interaction Environment</i> (Fungsionalitas Interaksi lingkungan)	7	Menyediakan informasi covid-19.
	8	Menyediakan informasi lab penerima pasien covid-19.
<i>Reliability</i> (Keandalan)	9	Aplikasi dapat digunakan kapan saja saat dibutuhkan
	10	Aplikasi dapat berfungsi pada daerah rendah akses internet.
	11	Menyediakan Solusi Pengobatan Covid-19.
	12	Respon cepat dalam mengakses informasi Covid-19
	13	Aplikasi dapat digunakan di berbagai sistem browser
<i>Content and appearance of information</i> (Isi dan Tampilan Informasi)	14	Informasi yang disajikan ringkas dapat dimengerti.
	15	Semua fitur berjalan dengan baik dan mudah dipahami.
	16	Data yang disajikan dalam aplikasi sesuai dan dapat dipahami dengan mudah
	17	Tampilan warna nyaman untuk dilihat
<i>Citizen Support</i> (Pendukung)	18	Menyediakan layanan untuk meminta bantuan & informasi.
	19	Pengetahuan dan kesopanan peyalanan fasilitas meminta bantuan & informasi.
	20	Mampu memberikan rasa percaya dan yakin
Kepuasan Pengguna	21	PeduliLindungi secara keseluruhan penggunaannya efektif

22	PeduliLindungi secara keseluruhan penggunaannya efisien
23	Secara keseluruhan PeduliLindungi dapat menunjang kegiatan yang dilakukan dan memenuhi kebutuhan pengguna

Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dari aplikasi PeduliLindungi, dilakukan penelitian menggunakan kuisioner secara online yang berisi pertanyaan sesuai dengan Tabel 2. Variabel dan Instrumen Penelitian dengan metode *purposive sampling*, yakni sample responden merupakan responden yang telah menggunakan aplikasi PeduliLindungi (Hikmawati,2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui kevalidan dari setiap item pertanyaan.

Tabel dibawah ini merupakan hasil pengujian validitas dari data:

**Tabel 3. Uji Validitas**

No	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Apakah aplikasi PeduliLindungi mudah untuk dioperasikan?	0.908	0.220	VALID
2	Apakah interaksi pengguna dengan PeduliLindungi jelas dan mudah dimengerti ?	0.918	0.220	VALID
3	Apakah tampilan menu dan fitur aplikasi PeduliLindungi mudah dipahami ?	0.865	0.220	VALID
4	Apakah aplikasi PeduliLindungi menjaga kerahasiaan pengguna ?	0.835	0.220	VALID
5	Apakah saat kita melakukan check-in pada PeduliLindungi tidak berbagi informasi pribadi dengan "orang lain" yang tidak berkepentingan ?	0.776	0.220	VALID
6	Apakah penggunaan data pribadi untuk registrasi bersifat wajar ?	0.793	0.220	VALID
7	Apakah aplikasi PeduliLindungi menyediakan informasi covid-19 secara akurat ?	0.895	0.220	VALID
8	Apakah PeduliLindungi menyediakan informasi lab penerima pasien covid-19 ?	0.889	0.220	VALID
9	Apakah aplikasi PeduliLindungi digunakan kapan saja saat dibutuhkan?	0.634	0.220	VALID
10	Apakah aplikasi PeduliLindungi dapat berjalan pada daerah yang rendah akses internet ?	0.806	0.220	VALID
11	Apakah PeduliLindungi menyediakan pelayanan solusi pengobatan untuk Covid-19 ?	0.843	0.220	VALID
12	Apakah aplikasi PeduliLindungi memiliki respon cepat dalam mengakses informasi Covid-19 ?	0.874	0.220	VALID
13	Apakah aplikasi PeduliLindungi dapat diakses di berbagai sistem browser ?	0.680	0.220	VALID

14	Apakah informasi pada aplikasi PeduliLindungi disajikan secara ringkas dan mudah dipahami ?	0.854	0.220	VALID
15	Apakah semua fitur pada aplikasi PeduliLindungi dapat berjalan dengan baik dan mudah dipahami ?	0.904	0.220	VALID
16	Apakah data yang disajikan pada aplikasi PeduliLindungi sesuai dan mudah dipahami ?	0.898	0.220	VALID
17	Apakah tampilan pada aplikasi PeduliLindungi nyaman untuk dilihat ?	0.885	0.220	VALID
18	Apakah PeduliLindungi menyediakan layanan untuk meminta bantuan dan informasi ?	0.909	0.220	VALID
19	Apakah layanan dari PeduliLindungi memberikan pengetahuan dan kesopanan dalam pelayanan fasilitas meminta bantuan informasi ?	0.896	0.220	VALID
20	Apakah layanan dari PeduliLindungi mampu memberikan rasa percaya dan yakin pada pengguna ?	0.895	0.220	VALID
21	PeduliLindungi secara keseluruhan penggunaannya efektif	0.626	0.220	VALID
22	PeduliLindungi secara keseluruhan penggunaannya efisien	0.538	0.220	VALID
23	Secara keseluruhan PeduliLindungi dapat menunjang kegiatan yang dilakukan dan memenuhi kebutuhan pengguna	0.486	0.220	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS, didapatkan hasil uji bahwa dari 23 pertanyaan yang diajukan bernilai valid sehingga dari pertanyaan tersebut data dapat diolah kembali untuk mengetahui reabilitas dari tiap variabelnya. (Septiawati & Yulianingsih, 2022) Setelah dilakukan uji validitas, maka dapat dilakukan uji reliabilitas. Pengujian reabilitas (keandalan) digunakan untuk mengukur konsistensi responden dan menguji apakah terdapat kesamaan data pada waktu yang berbeda. Reabilitas dapat diukur dengan koefisien alpha croncbach jika hasilnya  $> 0.70$  maka reliabel (akurat). Dibawah ini merupakan output dari uji reabilitas setiap variabel.

**Tabel 4. Uji reliabilitas semua variabel**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.936	23

Hasil Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel adalah  $0.936 > 0.70$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan penelitian dengan jumlah 80 responden adalah reliabel.

**Tabel 5. Uji reliabilitas variable “Ease of use”**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	4

Hasil Cronbach's Alpha untuk variabel ease of use adalah  $0.862 > 0.70$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini dengan jumlah 80 responden adalah reliabel.

**Tabel 6. Uji reliabilitas variabel “Trust”**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

Hasil Cronbach's Alpha untuk variabel trust adalah  $0.827 > 0.70$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini dengan jumlah 80 responden adalah reliabel.

**Tabel 7. Uji reliabilitas variabel “Functionality of the Interaction Environment”**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	3

Hasil Cronbach's Alpha untuk variabel *functionality of the Interaction Environment* (Fungsionalitas Interaksi lingkungan) adalah  $0.890 > 0.70$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini dengan jumlah 80 responden adalah reliabel.

**Tabel 8. Uji reliabilitas variable “Reliability”**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.798	6

Hasil Cronbach's Alpha untuk variabel *reliability* (keandalan) adalah  $0.798 > 0.70$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini dengan jumlah 80 responden adalah reliabel.

**Tabel 9. Uji reliabilitas variable “Content and appreance of information”**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

Hasil Cronbach’s Alpha untuk variabel *content and appreance of information* (Isi dan Tampilan Informasi) adalah  $0.838 > 0.70$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini dengan jumlah 80 responden adalah reliabel.

**Tabel 10. Uji reliabilitas variable “Citizen Support”**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4

Hasil Cronbach’s Alpha untuk variabel *citizen support* (pendukung) adalah  $0.863 > 0.70$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel ini dengan jumlah 80 responden adalah reliabel. Selanjutnya adalah membuat regresi berganda, dari hasil uji regresi berganda, didapatkan hasil di tabel berikut :

**Tabel 11. Uji regresi berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.816	.599		23.074	.000
	TOTAL A (Ease of Use)	-.028	.072	-.069	-.384	.702
	TOTAL B (Trust)	-.053	.062	-.136	-.863	.391
	TOTAL C (Functionality)	.106	.100	.193	1.061	.292
	TOTAL D (Reliability)	.115	.042	.516	2.753	.007
	TOTAL E (Content)	-.069	.062	-.238	-1.127	.263
	TOTAL F (Citizen Support)	-.105	.068	-.284	-1.528	.131

a. Dependent Variable: TOTAL G (Kepuasan Pengguna)

Tabel ini menunjukkan bagaimana nilai regresi kolom variable independent memiliki hubungan dengan variable dengan variable dependenden. Sehingga diambil persamaa sebagai berikut (Septiawati & Yulianingsih, 2022) :

$$Y = 13.816 - 0.028A - 0.053B + 0.106C + 0.115D - 0.069E - 0.105f + e$$

Berdasarkan hasil uji regresi berganda juga melalui SPSS, uji F dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

**Tabel 12. Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.741	6	1.623	2.727	.019 <sup>b</sup>
	Residual	43.459	73	.595		
	Total	53.200	79			

a. Dependent Variable: TOTAL G (Kepuasan Pengguna)

b. Predictors: (Constant), TOTAL F (Citizen Support), TOTAL B (Trust), TOTAL A (Ease of Use), TOTAL C (Functionality), TOTAL D (Reliability), TOTAL E (Content)

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada semua *variable independent* terhadap *variable dependen*, apabila nilai t hitung yang ditetapkan, yakni nilai Sig. < 0.05, maka hipotesis diterima. (Hikmawati,2022) . F tiap tabel variable memiliki korelasi dengan tabel lain. Kemudian untuk hasil uji T dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

**Tabel 13. Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.816	.599		23.074	.000
	TOTAL A (Ease of Use)	-.028	.072	-.069	-.384	.702
	TOTAL B (Trust)	-.053	.062	-.136	-.863	.391
	TOTAL C (Functionality)	.106	.100	.193	1.061	.292
	TOTAL D (Reliability)	.115	.042	.516	2.753	.007
	TOTAL E (Content)	-.069	.062	-.238	-1.127	.263
	TOTAL F (Citizen Support)	-.105	.068	-.284	-1.528	.131

a. Dependent Variable: TOTAL G (Kepuasan Pengguna)

Berdasarkan uji T dapat diketahui bahwa tiap variabel bebas memiliki makna terhadap variabel terikat (Septiawati & Yulianingsih,2022) . Sehingga dari tabel di atas kita bisa mengetahui di kolom t setiap variabel bebas atau variabel yang sifatnya *independent* memiliki pengaruh ke variabel terikat atau *dependen* karena nilai .sig constant yakni  $0.000 < 0.05$ , Yang mana penjelasan dapat dilihat pada penjelasan berikut :

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS, didapatkan hasil uji bahwa dari 23 pertanyaan yang diajukan bernilai valid sehingga dari pertanyaan tersebut data dapat diolah kembali untuk mengetahui reabilitas dari tiap variabelnya (Septiawati & Yulianingsih,2022). Kemudian untuk mengetahui bagaimana hasil dari uji normalitas, maka dapat dilihat tabel di bawah ini :

**Tabel 14. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.74170071
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.050
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalisasi nilai sig. di atas adalah .200. Berdasarkan ketentuan normalitas, apabila dinilai sig. lebih dari 0,05. Maka berdistribusi normal, dari data di atas, nilai sig. adalah .200 atau 0.200 yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

## KESIMPULAN

Analisis untuk layanan pada aplikasi PeduliLindungi dengan metode *E-Govqual* dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik kuesioner dengan jumlah 80 responden yang disebar untuk khalayak umum. Pengujian untuk uji validitas dengan SPSS didapatkan hasil bahwa 23 pertanyaan tersebut dinyatakan valid sehingga data dapat diolah kembali untuk mengetahui reabilitas dari setiap variabel. Untuk Uji Reabilitas yang diukur dengan koefisien alfa cronbach menghasilkan nilai  $0.936 > 0.70$  sehingga kuesioner yang diperoleh valid dan reliabel (akurat) untuk penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda, tiap hipotesis yang ada pada tiap variabel dapat diterima oleh responden. uji T dan uji F memiliki hasil bahwa tiap variabel memiliki hubungan satu sama lain, itu terhadap variabel *independent* (variabel bebas) terhadap variabel *dependen* (variabel terikat). Kemudian sebaran penelitian melalui hasil uji normalitas memiliki distribusi normal. Sehingga dinyatakan pada hasil uji tersebut bahwa

kualitas dari layanan aplikasi PeduliLindungi adalah baik karena dapat diterima oleh penggunanya.

## DAFTAR REFERENSI

- D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual,” *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 157–164, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- H. Iswanti and E. Retnoningrum, “Mengukur Layanan Website E-Govqual Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-KTP,” *J. Sekr. Adm.*, vol. 17, no. 2, pp. 101–110, 2019.
- H. Wijayanto, Daryono, and S. Nasiroh, “Analisis Forensik Pada Aplikasi Peduli Lindungi Terhadap Kebocoran Data Pribadi,” *J. TIKomSiN*, vol. 9, no. 2, pp. 12–18, 2021.
- I. W. Sudiarsa and I. G. B. Wiraditya, “Analisis Usability Pada Aplikasi Peduli Lindungi Sebagai Aplikasi Informasi Dan Tracking Covid-19 Dengan Heuristic Evaluation,” *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 354–364, 2020.
- Kompas.com, “Aplikasi PeduliLindungi dan Sederet Keluhan Warga Terkait Penggunaannya,” *Kompas.com*, 2021. <https://nasional.kompas.com/read/2021/09/17/12013961/aplikasi-pedulilindungi-dan-sederet-keluhan-warga-terkait-penggunaannya> (accessed Oct. 11, 2022).
- L. Sherissa and F. A. Anza, “Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi Covid-19 di DKI Jakarta,” *Publisia J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, pp. 26–36, 2022, doi: 10.26905/pjiap.v7i1.7494.
- N. K. Hikmawati, “Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 12, no. 2, pp. 100–111, 2022.

Pedulilindungi, “Syarat Penggunaan Peduli Lindungi,” *Pedulilindungi*, 2022.

<https://www.pedulilindungi.id/> (accessed Oct. 11, 2022).

R. Hendarta, N. Hendrakusma Wardani, and A. Dwi Herlambang, “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan ( SIP ) menggunakan Metode E-GovQual ( Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 9278–9283, 2019.

R. Septiawati and E. Yulianingsih, “Analisa Website DPRD Pagaram Kota Dengan Menggunakan Metode E-govqual,” *J. Mantik*, vol. 6, no. 2, pp. 2264–2275, 2022.

T. Effendy Wijatmoko, “E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY,” *PROC. INTERNAT. CONF. SCI. ENGIN.*, vol. 3, no. April, pp. 213–219, 2020.

Teknologi.bisnis.com, “Ini 5 Masalah Keamanan di Aplikasi PeduliLindungi,” *teknologi.bisnis.com*, 2021. <https://teknologi.bisnis.com/read/20210911/84/1441023/ini-5-masalahkeamanan-di-aplikasi-pedulilindungi> (accessed Sep. 20, 2022).