

# ANALISIS PENERIMAAN DAN KEPUASAN USER APLIKASI PEDULI LINDUNGI MEMPERGUNAKAN METODE UTAUT 2 DAN EUCS

Ega Fahira Anggriani<sup>1</sup>, Nurul Mutiah<sup>2</sup>, Ferdy Febriyanto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas TanjungPura  
Jln. Prof.Dr.H Jl.Profesor Dokter H.Hadari Nawawi – Kota Pontianak

<sup>1</sup>email\_egafahira@student.untan.ac.id

<sup>2</sup>email\_nurul@sisfo.untan.ac.id

<sup>3</sup>email\_ferdyf@sisfo.untan.ac.id

## Abstrak

Pada Desember 2019 muncul sebuah virus baru yang mengerikan dan diidentifikasi sebagai COVID-19 yang berasal dari Wuhan dan dikenal dengan virus Corona. Dalam melaksanakan pencegahan virus Corona tersebut menyebar, Pemerintah Republik Indonesia melakukan vaksinasi massal dan meluncurkan aplikasi PeduliLindungi yang dapat diakses seluruh masyarakat. Akan tetapi, terdapat keluhan yang dialami user aplikasi PeduliLindungi. Keluhan itu diutarakan dari *user* di penilaian pada *Google Play Store* yang memiliki penilaian 4,0 dan *App Store* memiliki penilaian 2,6. Oleh karena itu, perlu dilaksanakannya suatu riset dengan cara menganalisis tingkatan penerimaan dan kepuasan dari aplikasi PeduliLindungi dengan mempergunakan metode UTAUT 2 dan EUCS. Dan mempergunakan IPA untuk menentukan prioritas perbaikan. Dengan berdasarkan 9 variabel pada metode UTAUT 2 dan 5 variabel pada metode EUCS untuk menyusun kuesioner yang disebar kepada 100 responden user aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak. Berdasarkan perhitungan hasil kuesioner, tingkatan persentase penerimaan dan kepuasan user aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak pada skor hasil kerja sebanyak 73,45% dan skor kepentingan sebanyak 74,81% alhasil dengan begitu para responden setuju untuk menerima dan merasa puas dengan aplikasi PeduliLindungi. Proses analisis data pada riset ini mempergunakan *tools* SmartPLS 4. Terdapat 1 parameter yang dihapus karena tidak memenuhi standar *loading factor* 0,7. Hasil pengujian *path coefficient* dan pengujian *T-Statistic* hanya terdapat 4 hipotesis yang diterima karena memiliki skor >1,95. Hasil dalam riset ini juga menunjukkan bahwasanya variabel *Facilitating Conditions* menjadi prioritas perbaikan kedepannya untuk Aplikasi PeduliLindungi.

**Kata kunci:** Penerimaan dan Kepuasan Pengguna, Aplikasi PeduliLindungi, *Unified theory of acceptance and use of technology*, *End-User Computing Satisfaction*, *Importance Performance Analysis*, SmartPLS 4

## I. PENDAHULUAN

Dunia terus-menerus berkembang pesat, begitu pula dengan peradaban yang terus maju sesuai dengan keragaman budaya yang ada di masyarakat. Pada Desember 2019 muncul sebuah virus baru yang mengerikan dan diidentifikasi sebagai SARS-CoV-2 yang berawal dari Wuhan dan dikenal dengan virus Corona [1]. Berbagai usaha sudah dilaksanakan oleh Pemerintah Republik Indonesia agar dapat mencegah virus ini menyebar. Salah satunya melakukan vaksinasi massal dan meluncurkan aplikasi PeduliLindungi yang dapat diakses seluruh masyarakat [2]. Aplikasi PeduliLindungi ini memiliki 9 fitur diantaranya seperti fitur sertifikat vaksin, fitur *QR Code* untuk *check-in*, fitur notifikasi zona risiko, fitur E-HAC, fitur pengawasan/pelacakan, fitur statistik kasus (COVID-19), fitur

pendaftaran vaksin, fitur *diary* perjalanan dan fitur teledokter [3]. Dan terkadang aplikasi ini dipergunakan sebagai syarat di tempat dan acara tertentu. Akan tetapi, terdapat keluhan yang dirasakan *user* aplikasi PeduliLindungi. Keluhan tersebut diutarakan *user* di penilaian pada *Google Play Store* dan *App Store*.

Berdasarkan penilaian yang ada user masih banyak berkomentar mengenai beberapa kendala terhadap aplikasi PeduliLindungi seperti banyaknya masyarakat yang kesulitan mempergunakan aplikasi tersebut, fitur yang sulit dipahami dan sering *error* seperti sertifikat vaksin tidak muncul, hilangnya history perjalanan, serta kesulitan untuk *check-in* maupun *check-out* dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap

aplikasi PeduliLindungi karena kemungkinan terjadinya kebocoran data dan diduga melakukan pelanggaran HAM.

Oleh sebab itu, dilaksanakan analisis penerimaan dan kepuasan user aplikasi peduli mempergunakan metode UTAUT2 dan EUCS, serta mempergunakan metode IPA untuk melakukan perbaikan dan metode analisis mempergunakan PLS SEM.

Metode UTAUT 2 dikembangkan pada tahun 2012, oleh Venkatesh, Tong, dan Xu, yang bertujuan mengetahui suatu penerimaan dan user dari teknologi yang sedang dikembangkan dan mengacu terhadap perilaku user saat mempergunakan teknologi tersebut [4]. Pada metode UTAUT 2 sendiri terdapat variable bebas yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit*. Selanjutnya variabel terikat yakni *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* [5].

Dan metode EUCS dikembangkan pada tahun 1998, oleh Doll dan Torkzadeh yang memiliki fungsi guna mengukur terhadap kepuasan pemakai dari suatu sistem informasi. Dengan munculnya suatu kepuasan user maka akan menciptakan penerimaan (*acceptance*) pada suatu sistem informasi [6]. Pada metode EUCS terdapat variabel babas yakni *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, dan *Ease of Use*. Serta terdapat juga variabel terikat yakni *User Satisfaction* [7].

Selanjutnya metode IPA yang dikembangkan pada tahun 1977, oleh Martilla dan James yang memiliki tujuan untuk melakukan suatu pengukuran hubungan dari persepsi user serta prioritas suatu peningkatan terhadap kualitas suatu produk/jasa yang terkenal dengan sebutan analisis quadran [8].

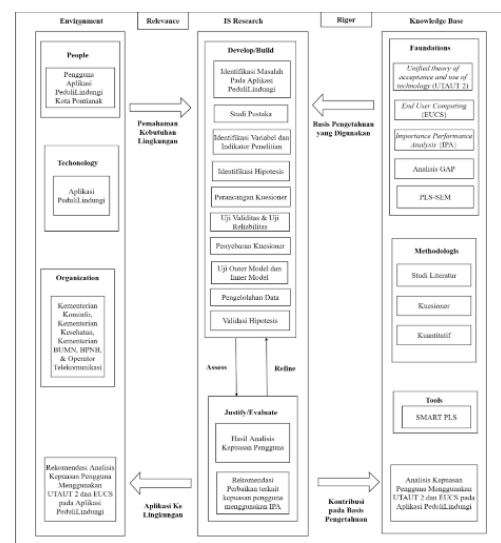
Metode analisis yang dapat dipergunakan untuk menganalisis suatu data yakni SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS) yang merupakan suatu model persamaan struktur SEM yang berbasiskan suatu komponen [9]. SEM dapat mengidentifikasi variabel sebuah metode serta mengukur pengaruh hubungan dari faktor yang akan diidentifikasi variabel-variabelnya. PLS bertujuan untuk melakukan prediksi yang bertujuan dalam memprediksi hubungan antar konstruk dan mendapatkan skor variabel laten yang memiliki tujuan untuk membuat prediksi [10].

Riset ini akan dilaksanakan dengan menganalisis tingkatan penerimaan dan kepuasan dari aplikasi PeduliLindungi pada user aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak dengan mempergunakan metode *Unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT 2) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS.) Dan mempergunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) agar memberi suatu prioritas revisi serta mempergunakan PLS SEM untuk melihat keterkaitan antar variabel.

## II. METODOLOGI RISET

Riset ini termasuk macam suatu riset kuantitatif yang berfokus pada pengukuran data yang bertujuan guna memberi jawaban pada perumusan permasalahan. Riset ini mempergunakan kuesioenr dalam pengumpulan data dari

responden. Berikut ini tahapan dalam peneitian tercantum dalam gambar 1 ini



Gambar 1. Metode Riset

### 2.1 Identifikasi Masalah

Dalam riset berikut, masalah yang terjadi disini adalah perlu adanya analisis kepuasan user terhadap aplikasi PeduliLindungi. Perihal ini dikarenakan terdapat beberapa keluhan yang dirasakan pemakai aplikasi PeduliLindungi. Keluhan itu diutarakan oleh *user* di penilaian pada *Google Play Store* dan *App Store*.

### 2.2 Identifikasi Variabel dan Parameter Riset

Pada tahapan ini melakukan identifikasi variabel dan parameter riset. Dalam riset ini menerapkan dua variabel yakni variabel bebas serta variabel terikat. Setelah dilaksanakannya identifikasi variabel serta mengetahui variabel yang diterapkan dalam riset, maka selanjutnya dilaksanakan parameter riset dari masing-masingnya variabel tersebut.

### 2.3 Identifikasi Hipotesis

Setelah melakukan identifikasi variabel dan parameter riset diatas, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi hipotesis yang berguna untuk mengidentifikasi dugaan mengenai adanya pengaruh pada variabel bebas dan variabel terikat.

### 2.4 Perancangan Kuesioner

Pada tahapan ini berguna agar memahami kepuasan user pada aplikasi PeduliLindungi terhadap layanan yang telah diberikan. Responden dari anget ini adalah semua user yang sudah mempergunakan aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak. Adapun perancangan kuesioner di riset ini memakai Skala Likert. Melalui anget yang telah terbuat, responden dapat menentukan 5 jawaban dengan skor 1 dipergunakan saat

sangat tidak setuju hingga dengan skor 5 dipergunakan saat sangat setuju.

### 2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Untuk mengukur penerimaan dan kepuasan user terhadap aplikasi PeduliLindungi, kuesioner dikembangkan dan didistribusikan selama fase pengujian validasi. Selain itu, ketika dua atau lebih pengukuran dilaksanakan dengan mempergunakan instrumen mengukur yang sama dan untuk gejala yang sama, uji reliabilitas sangat membantu untuk menentukan seberapa konsisten hasil pengukuran tersebut.

### 2.6 Penyebaran Kuesioner

Selanjutnya, setelah survei dirancang, adalah diseminasi. Periset membagikan salinan kuesioner yang telah dibuat mempergunakan link Google Forms, kemudian akan disebar melalui platform Social Media seperti Whatsapp, Instagram dan Facebook. Dalam penyebaran kuesioner ini akan dilaksanakan selambat-lambatnya selama 3 minggu agar tercapainya target responden yang telah ditentukan oleh peneliti.

### 2.7 Uji Outer Model dan Uji Inner Model

Pengujian model internal dan eksternal telah selesai. Tujuan dari uji outer model adalah untuk membangun hubungan antara parameter dan dimensi atau variabel, sedangkan tujuan dari inner model test adalah untuk membangun hubungan antara dua dimensi.

### 2.8 Validasi Hipotesis

Pada tahapan ini melakukan validasi hipotesis dari hasil pengolahan data dengan menerapkan metode IPA yang berfungsi untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan terhadap sistem dengan kriteria yakni tahasil kerja (*Performance*) dan dtingkatan kepentingan (*Importance*) yang berdasarkan dari kepuasan pengguna.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Rekapitulasi Jawaban Variabel Keseluruhan pada tingkatan *Performance*

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, selanjutnya melakukan perhitungan tingkatan persentase penerimaan dan kepuasan pada aplikasi PeduliLindungi secara menyeluruh pada semua variabel dan tercantum pada bagan 1 berikut ini

Table 1. Skor Ideal Variabel Keseluruhan pada Skor *Performance*

Skala	Jawaban	Frekuensi	Hasil
1	Sangat Tidak Setuju	101	101
2	Tidak Setuju	363	726
3	Netral	1310	3930
4	Setuju	1594	6376
5	Sangat Setuju	932	4660
Total	4300	15793	

Dapat dilihat pada bagan 1 diatas, total skor ideal variabel keseluruhan pada skor *performance* sebanyak 15793. Selanjutnya dilaksanakan analisis dengan mempergunakan perhitungan manual metode likert. Berikut ini langkah-langkahnya perhitungnya:

- Menetapkan besarnya skor kriterium (SK)

$$Y = 5 \times 4300 = 21500$$

$$X = 1 \times 4300 = 4300$$

- Menentukan Interval Persentase (I)

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor}$$

$$= 100 / 5$$

$$= 20$$

- Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SI}{\sum SK} \times 100\% \quad (1)$$

$$P = 15793/21500 \times 100\%$$

$$= 73,45\%$$

Dapat dilihat bahwasanya persentase variabel keseluruhan pada skor *Performance* dalam tingkatan penerimaan dan kepuasan pada aplikasi PeduliLindungi sebanyak 73,45% dengan begitu para responden setuju untuk menerima dan merasa puas dengan aplikasi PeduliLindungi.

### 3.2 Rekapitulasi Jawaban Variabel Keseluruhan pada tingkatan *Importance*

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, selanjutnya melakukan perhitungan tingkatan persentase penerimaan dan kepuasan pada aplikasi PeduliLindungi secara menyeluruh pada semua variabel dan tercantum pada bagan 2 berikut ini

Table 2. Skor Ideal Variabel Keseluruhan pada Skor *Importance*

Skala	Jawaban	Frekuensi	Hasil
1	Sangat Tidak Setuju	105	105
2	Tidak Setuju	364	728
3	Netral	1236	3708
4	Setuju	1431	5724
5	Sangat Setuju	1164	5820
Total	4300	16085	

Dapat dilihat pada bagan 3 diatas, total skor ideal variabel keeluruhan pada skor *importance* sebanyak 16085. Selanjutnya dilaksanakan analisis dengan memakai perhitungan manual metode likert. Berikut ini langkah-langkahnya perhitungnya:

- Menetapkan besarnya skor kriterium (SK)

$$Y = 5 \times 4300 = 21500$$

$$X = 1 \times 4300 = 4300$$

- Menentukan Interval Persentase (I)

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor}$$

$$= 100 / 5$$

$$= 20$$

- Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SI}{\sum SK} \times 100\% \quad (2)$$

$$P = 16085/21500 \times 100\%$$

$$= 74,81\%$$

Dapat dilihat bahwasanya persentase variabel keseluruhan pada skor *Importance* dalam tingkatan penerimaan dan kepuasan pada aplikasi PeduliLindungi sebanyak 74,81% dengan begitu para responden setuju untuk menerima dan merasa puas dengan aplikasi PeduliLindungi.

3.3 Identifikasi Hipotesis

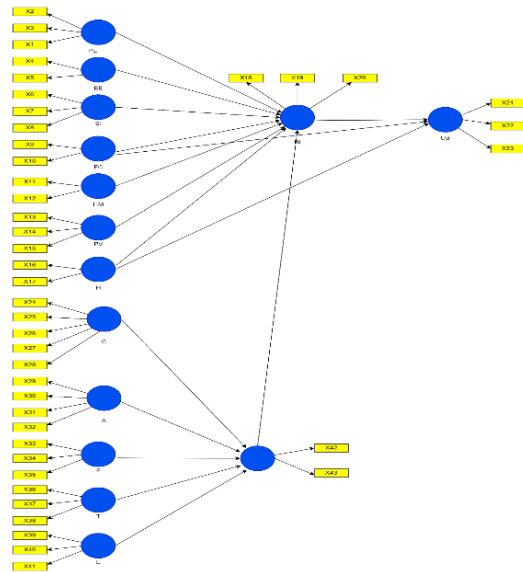
Tujuan dari identifikasi hipotesis adalah untuk menyelidiki klaim sementara tentang adanya hubungan antara faktor yang sudah ada sebelumnya. Dalam riset ini, kami menggunakan model hipotesis yang digambarkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hipotesis Riset

3.4 Model Pengukuran (Outer Model)

Uji outer model memiliki fungsi agar memahami keterkaitan variabel dengan parameternya [11]. Untuk melakukan uji outer model terdapat 3 tahapan yang pertama uji validitas konvergen, selanjutnya uji validitas diskriminan, dan terakhir uji realibitas.. Adapun gambar 3 ini merupakan model riset dalam riset ini.



Gambar 3. Model Riset

a. Uji Validitas

Tujuan Evaluasi Validitas adalah untuk memverifikasi keandalan survei yang diselesaikan. Dua macam uji validitas yang dipergunakan untuk riset ini: uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan [12]. Validitas konvergen diuji dengan memastikan bahwasanya skor Outer loading dan skor AVE masing-masingnya lebih tinggi daripada 0,7 dan 0,5 [13]. Jika terdapat indikator yang memiliki skor < 0,7 maka indikator tersebut dapat dihapus dan dilanjutkan uji validitas ulang sampai semua parameter memiliki *outer loading* > 0,7 [11]. Adapun skor *outer loading* pada uji validitas tercantum pada bagan 3 berikut ini.

Bagan 3. Skor Outer Loading

Variabel	Item	Outer Loading	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0,805	Valid
	PE2	0,913	Valid
	PE3	0,851	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0,934	Valid
	EE2	0,947	Valid
<i>Social Influence</i>	SI1	0,894	Valid
	SI2	0,830	Valid
	SI3	0,748	Valid
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	0,772	Valid
	FC2	0,885	Valid
<i>Hedonic Mtvation</i>	HM1	0,931	Valid
	HM3	0,917	Valid
		0,917	Valid
<i>Price Value</i>	PV1	0,779	Valid
	PV2	0,873	Valid
	PV3	0,751	Valid
<i>Habit</i>	H1	0,907	Valid
	H3	0,820	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0,871	Valid
	BI2	0,829	Valid
	BI3	0,777	Valid
<i>Use Behavior</i>	UB1	0,904	Valid
	UB2	0,897	Valid
<i>Content</i>	C1	0,845	Valid

	C2	0,784	Valid
	C3	0,762	Valid
	C4	0,875	Valid
	C5	0,827	Valid
Accuracy	A1	0,892	Valid
	A2	0,885	Valid
	A3	0,873	Valid
	A4	0,862	Valid
Format	F1	0,794	Valid
	F2	0,934	Valid
	F3	0,916	Valid
Ease of Use	T1	0,862	Valid
	T2	0,898	Valid
	T3	0,920	Valid
Timeliness	E1	0,917	Valid
	E2	0,748	Valid
User Satisfaction	E4	0,920	Valid
	US1	0,909	Valid
	US2	0,894	Valid

Sesudah seluruh parameter berskor melebihi daripada 0,7 pengujian validitas konvergen diuruskan melalui metode mengamati skor AVE. skor AVE berfungsi agar mengenali bagaimanakah validitas dalam konstruk. Untuk pengujian validitas konvergen bisa disebut baik manakala skor ave lebih daripada 0,5. Terdapat pula skor AVE dalam menguji kevaliditasan konvergen ini tercantumkan dalam bagan 4 berikut

**Bagan 4.** Skor AVE

Variabel	AVE (Average Variance Extracted)
PE	0,735
EE	0,885
SI	0,682
FC	0,689
HM	0,854
PV	0,645
H	0,748
BI	0,684
UB	0,810
C	0,672
A	0,771
F	0,780
T	0,799
E	0,749
US	0,812

Angka AVE untuk ukuran yang ditunjukkan di atas lebih tinggi daripada 0,5. Oleh karena itu, periset dapat melanjutkan ke tahapan pengujian berikutnya karena uji validitas paralel sudah dianggap memuaskan.

#### b. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas memiliki fungsi untuk membuktikan apakah instrumen mengukur yang dipergunakan untuk mengukur model sudah akurat, konsisten, dan tepat. Perihal ini

dilaksanakan dengan membandingkan skor composite reliability (keandalan sebenarnya dari suatu konstruk) dengan skor Cronbach's alpha (keandalan suatu konstruk pada titik terendahnya) [11]. Lihat bagan 5 untuk perincian lengkap temuan uji ketergantungan.

**Bagan 5.** Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
PE	0,822	0,892
EE	0,870	0,939
SI	0,765	0,865
FC	0,558	0,815
HM	0,829	0,921
PV	0,726	0,844
H	0,670	0,856
BI	0,768	0,866
UB	0,766	0,895
C	0,877	0,911
A	0,901	0,931
F	0,859	0,914
T	0,875	0,923
E	0,835	0,899
US	0,769	0,896

#### 3.5 Model Struktural (Inner Model)

Uji inner model memiliki fungsi agar memahami keterhubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Adapun tahapan inner model yakni uji *R-square*, Uji *Path Coefficient*, *Predictive Relevance*.

##### a. Uji R-Square

Tes R-Squared membantu seseorang mengetahui seberapa penting setiap variabel [13]. Kelemahan ditunjukkan dengan skor R-Squared sebanyak 0,19, sedangkan kekokohan ditunjukkan dengan skor 0,67. Bagan 6 berikut menampilkan hasil uji r<sup>2</sup>.

**Bagan 6.** Uji R-Square

	R-Square	R-Square adjusted
BI	0,681	0,653
UB	0,547	0,532
US	0,502	0,476

Dapat dilihat pada bagan diatas bahwasanya, skor R-Square pada variabel BI, UB dan US dinyatakan kuat.

##### b. Uji Path Coefficient

Untuk memeriksa signifikansi pengaruh pada setiap variabel, gunakan fungsi bawaan uji koefisien jalur. Anda dapat memeriksa hipotesis Anda dengan skor T-Statistic dalam uji koefisien jalur itu sendiri [11]. T-Statistic adalah statistik yang berguna untuk mengukur tingkatan signifikansi di mana hipotesis dapat diuji. Hipotesis diterima jika dan hanya jika skor T-Statistic lebih tinggi daripada 1,96 [13]. Hasil uji kepercayaan jalur tercantum pada bagan 7 berikut ini.

	Original Sample	T-Statistic	Hipotesis
A-> US	0,050	0,284	Ditolak
BI->UB	0,650	7,705	Diterima
C->US	0,402	2,106	Diterima
E->US	0,101	0,542	Ditolak
EE->BI	-0,048	0,551	Ditolak
F->US	0,137	0,896	Ditolak
FC->BI	-0,023	0,229	Ditolak
FC->UB	-0,042	0,379	Ditolak
H->BI	0,331	3,037	Diterima
H->UB	0,161	1,446	Ditolak
HM->BI	0,448	5,482	Diterima
PE->BI	0,173	1,742	Ditolak
PV->BI	-0,145	1,402	Ditolak
SI->BI	0,086	1,083	Ditolak
T-> US	0,086	0,581	Ditolak
US->BI	0,161	1,716	Ditolak

Dapat dilihat pada bagan diatas, bahwasanya hanya 4 hipotesis yang diterima karena mempunyai skor *T-Statistic* > 1,96.

c. Uji Predictive Relevance

Utilitas pengamatan dievaluasi mempergunakan fungsi dalam uji Relevansi Prediktif. Suatu variabel lebih prediktif relevan jika skor Predictive Relevance-nya lebih tinggi daripada nol, dan kurang prediktif relevan jika nilainya sama dengan nol [11]. Adapun hasil uji *Predictive Relevance* tercantum pada bagan 8 dibawah ini.

Bagan 8. Uji Predictive Relevance

Variabel	Predictive Relevance
BI	0,611
UB	0,537
US	0,392

Dapat dilihat dari hasil uji Predictive Relevance diatas bahwasanya nilainya lebih dari 0. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwasanya semua variabel mempunyai skor prediktif.

3.6 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian memiliki fungsi untuk memperoleh skor kepuasan akhir user dalam mempergunakan Aplikasi PeduliLindungi [14]. Analisis kesesuaian dilaksanakan dengan menghitung perbandingan skor *performance* dan *importance*. Adapun hasil dari analisis kesesuaian tercantum pada bagan 9 berikut ini

Bagan 9. Analisis Kesesuaian

Variabel	$\Sigma Xi$	$\Sigma Yi$	Tki
PE	1106	1124	98%
EE	796	808	99%
SI	1002	1040	96%

Bagan 7. Uji Path Coefficient

FC	723	752	96%
HM	624	637	98%
PV	1055	1055	100%
H	779	786	99%
BI	967	978	99%
UB	673	677	99%
C	1898	1920	99%
A	1573	1594	99%
F	1158	1180	98%
T	1121	1159	97%
E	1175	1202	98%
US	747	768	97%

Dapat dilihat dari hasil analisis kesesuaian pada bagan diatas, bahwasanya sebagian besar skor variabel masih dibawah 100%, yang menunjukkan bahwasanya saat skor kesesuaian kurang dari 100% memiliki arti yakni kepuasan user tidak sesuai dengan harapan dan user tidak merasa puas. Tetapi dari 15 variabel tersebut memiliki 1 variabel yang berskor 100% dan variabel lainnya mendekati 100%, perihal tersebut menunjukkan bahwasanya tingkatan kepuasan user hamper sesuai dengan tingkatan harapan yang diinginkan dan dapat melakukan tahapan selanjutnya.

3.7 Analisis Kesenjangan

Kualitas layanan aplikasi PeduliLindungi dapat dievaluasi dengan fungsi analisis kesenjangan, yang menghitung skor perbedaan antara tingkatan layanan yang dirasakan dan diharapkan yang diberikan kepada user [15]. Bagan 10 di bawah ini menunjukkan temuan dari gap study.

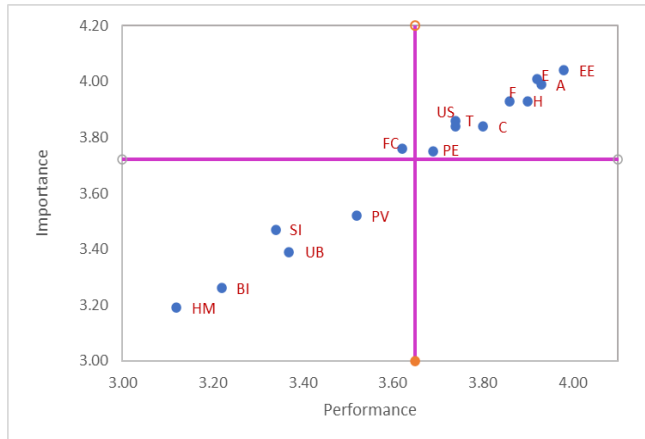
Bagan 10. Analisis Kesenjangan

Variabel	Per(i)	Imp(i)	GAP
PE	3.69	3.75	-0.06
EE	3.98	4.04	-0.06
SI	3.34	3.47	-0.13
FC	3.62	3.76	-0.14
HM	3.12	3.19	-0.07
PV	3.52	3.52	0
H	3.90	3.93	-0.03
BI	3.22	3.26	-0.04
UB	3.37	3.39	-0.02
C	3.80	3.84	-0.04
A	3.93	3.99	-0.06
F	3.86	3.93	-0.07
T	3.74	3.86	-0.12
E	3.92	4.01	-0.09
US	3.74	3.84	-0.1

Berdasarkan bagan 11 diatas, maka dapat dilihat dari hasil analisis kesenjangan, bahwasanya skor yang didapatkan dari 15 variabel hanya 1 variabel yang 0 dan yang lainnya kurang dari 0. Oleh karena itu, tingkatan kualitas layanan pada Aplikasi PeduliLindungi masih kurang dan belum dapat memenuhi keinginan yang diharapkan dari pengguna.

### 3.8 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA memiliki fungsi agar memahami variabel mana yang memerlukan perbaikan [15]. Adapun hasil dari analisis kuadran IPA tercantum pada gambar 4 berikut ini



Gambar 4. Analisis Kuadran IPA

- Variabel yang terdapat pada kuadran pertama yakni *Facilitating Conditions*. Perihal tersebut menunjukkan bahwasanya variabel tersebut belum sesuai dengan harapan dari user karena skor pada tingkatan importance mempunyai skor yang tinggi sedangkan performance rendah, alhasil variabel ini mempunyai prioritas utama dalam perbaikan.
- Variabel yang ada dalam kuadran kedua yakni *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Habit, Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timelines, dan User Satisfaction*. Perihal tersebut menunjukkan bahwasanya variabel tersebut memperoleh skor kepentingan yang tinggi dan skor hasil kerja yang sudah baik. Alhasil, variabel yang ada dalam kuadran ini sudah sesuai dengan keinginan pengguna.
- Variabel yang terdapat pada kuadran ketiga yakni *Social Influence, Hedonic Motivation, Price Value, Behavioral Intention, dan Use Behavior*. Perihal tersebut memberitahukan bahwasanya variabel tersebut memperoleh skor kepentingan yang rendah dan skor hasil kerja juga rendah. Oleh karena itu, variabel ini sudah cukup sesuai dan bukan termasuk prioritas yang utama untuk dilaksanakan perbaikan.
- Pada kuadran empat, belum terdapat variabel yang masuk pada kuadran ini. Dimana kuadran empat ini memiliki skor kepentingan yang rendah tetapi skor hasil kerjanya tinggi. Pada kuadran empat merupakan kuadran yang dinilai telah jauh melampaui harapan dari user atau berlebihan.

### 3.9 Rekomendasi

Dapat dilihat pada gambar 5, bahwasanya terdapat satu variabel yang masih perlu adanya rekomendasi perbaikan yakni *Facilitating Conditions*. Oleh karena itu, perlu dibuat rekomendasi untuk pernyataan-pertanyaan tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan sebagai berikut:

- Pernyataan untuk variabel *Facilitating Conditions*, tepatnya pada parameter FC1 yakni *Perceived behavioral control* yakni user memiliki fasilitas dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mempergunakan sistem. Rekomendasi untuk pernyataan ini yakni tingkatan penerimaan dapat ditingkatkan dengan memfasilitas user dengan kemudahan memperoleh informasi pada aplikasi dan memberikan pengetahuan yang diperlukan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Selain itu dukungan dan sumberdaya yang tersedia mempengaruhi penerimaan pengguna. Seperti pengetahuan yang diperlukan, smartphone yang mengakses internet, jaringan seluler dengan kecepatan yang baik dan sebagainya alhasil memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan user pada Aplikasi PeduliLindungi.
- Pernyataan untuk parameter FC2 yakni *Facilitating Conditions* yakni bantuan online tersedia untuk pertanyaan. Rekomendasi untuk pernyataan ini adalah memperbaiki layanan call center pada aplikasi PeduliLindungi alhasil user dengan cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan yang terkadang sangat lambat merespons keluhan dari pengguna. Karena meskipun user memiliki sumber daya seperti smartphone untuk mengakses aplikasi PeduliLindungi, tetapi tidak mempunyai pengetahuan yang cukup baik tentang cara penggunaannya dan kurang mendapatkan bantuan alhasil akan berdampak pada penerimaan pengguna.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penyebaran kuesioner dari parameter metode UTAUT 2 dan EUCS, tingkatan persentase penerimaan dan kepuasan user aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak pada skor hasil kerja sebanyak 73,45% dan skor kepentingan sebanyak 74,81% alhasil dengan begitu para responden setuju untuk menerima dan merasa puas dengan aplikasi PeduliLindungi. Dan terdapat 4 hipotesis yang diterima. Adapun variabel yang dinyatakan sebagai prioritas utama untuk dilaksanakannya perbaikan yakni *Facilitating Conditions* karena memperoleh skor *performance* yang rendah dan skor *importance* yang tinggi.

## V. SARAN

Berdasarkan riset yang sudah dilaksanakan, periset selanjutnya dapat memakai sampel yang lebih tinggi daripada riset ini yang mempergunakan 100 sampel,

mempergunakan sampel yang memiliki rentang umur yang luas dan melakukan riset tidak hanya terpusat di Kota Pontianak.

#### REFERENSI

- [1] Hairunisa, N., dan H. Amalia (2020). Meneliti wabah coronavirus 2019 (COVID-19). 3(2), 90–100, Jurnal Biomedis dan Kesehatan. <https://doi.org/10.18051/jbiomedkes.2020.v3.90-100>
- [2] Afrika. (2021). Analisis Adopsi Teknologi Program Care Safeguard Menggunakan Pendekatan TAM. Kutipan: J-SAKTI, 5(2), 1060-1065, Jurnal Ilmu Komputer & Informatika.
- [3] PeduliLindungi. 15 Juli 2022 <https://www.pedulilindungi.id>
- [4] Xu, X., Thong, JYL, & Venkatesh, V. (2012). Memperluas Teori Terpadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi1. MIS Kuartalan, 36(1), 157-178.
- [5] Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). Persetujuan Pelanggan E-Wallet UTAUT 2 (Studi Kasus). Dalam edisi kesembilan Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, penulis membahas masalah ini.
- [6] Penelitian oleh Yazid, M.A., Wijoyo, S.H., dan Rokhmawati, R.I. (2019). Pengaruh Teknik EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis) Terhadap Penilaian Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna. Buletin Masyarakat Internasional untuk Kemajuan Komputasi dan Teknologi Informasi, 3(9), 8496–8505.
- [7] Menurut Saputra (2017) dan Kurniadi (2017) [7]. (2019). E-Campus di Bukittinggi Lain, Dianalisis Dari Segi Kepuasan Pengguna Menggunakan Teknik EUCS. Voteteknika, atau Occupational Electronics and Computer Engineering, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- [8] [8] Anwar, M.F., dan Santoso, B.S. (2015). Kajian Situs Kaskus Terhadap Signifikansi Kualitas dan Efisiensi Menggunakan Teknik WebQual. Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, 2(4), 1483-1491.
- [9] [9] Penelitian oleh Ningsi, B. A., dan Agustina, L. (2018). Meneliti Kualitas Produk dan Layanan melalui Lensa Opini Pelanggan SEM-PLS. Penggunaan Statistik, Volume 2, Edisi 2, Halaman 8-16. <https://doi.org/10.21009/jsa.02202>
- [10] [10] Profesor H. Siswoyo Haryono, MD, M.P., dan Associate Professor Parwoto Wardoyo, ST, M. (2015). Pemodelan dengan Persamaan Struktural. dalam Buku Pegangan Statistik dan Metode Penelitian. <https://doi.org/10.4135/9781412983907.n1909>
- [11] Sebagai contoh, lihat [11] Fatihanisya, A.N.S., dan Purnamasari, S.D. (2021). Bagaimana Reaksi Pembeli Online Shopee Indonesia di Kabupaten Palembang Terhadap Adopsi dan Penggunaan Teknologi Model UTAUT 2. Itu diterbitkan pada tahun 2009 dalam Volume 3 Edisi 2 Jurnal Sistem Informasi dan Informatika. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i2.143>
- [12] C. A. Haris, B. S. WA, and A. Nasiri (2019). Evaluasi Perangkat Lunak yang Berpusat pada Guru Menggunakan Metodologi Utaut2. 3(2), 192 Jurnal Teknologi Komputer. <https://doi.org/10.36294/jurti.v3i2.1085>
- [13] Y. Rindengan; A.A. Onibala; A. S. Lumenta (2021). Outcome E-work di Pemprov Sulut: Evaluasi Implementasi Model UTAUT2. Majalah Elektronik Teknik Informatika, Volume 2, Edisi 1, Halaman 1-13.
- [14] P.A. Kusumo & S. Sofyan (2016). Sebuah Pendekatan IPA (Importance-Performance Analysis) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Ahass 01108 Anugrah Jaya Semarang. Diponegoro Management Quarterly, 5(1), 1-14. Untuk artikel selengkapnya, silakan kunjungi <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- [15] W. S. Fatmala, Suprpto, dan A. Rachmadi (2018). Analisis Kinerja Signifikansi dan teknik WebQual 4.0 digunakan untuk mengevaluasi standar layanan yang diberikan oleh situs web e-commerce Berrybenka dari perspektif pengunjung situs (IPA). Jurnal Komputasi dan Teknologi Informasi, 2(1), hlm. 175-183.