

## Artikel Info :

Diterima 11-05-2022  
Direvisi 17-06-2022  
Disetujui 23-06-2022

**Abstrak** - Di masa pandemi Covid-19 saat ini, hampir semua aktivitas dialihkan menjadi daring untuk memutus mata rantai penularan virus tersebut. Untuk membantu pemerintah mendeteksi penularan Covid-19, Kementerian BUMN bersama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Telkom Indonesia menginisiasi pembuatan aplikasi PeduliLindungi. Aplikasi ini ternyata masih memiliki kendala bagi penggunaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari aplikasi PeduliLindungi. Metode yang digunakan adalah WebQual 4.0 dengan mempergunakan 3 variabel yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (service interaction quality) serta analisis deskriptif untuk menentukan kriteria dari hasil data yang didapatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kegunaan mendapat kriteria sangat bagus, kemudian variabel kualitas informasi juga mendapatkan kriteria sangat bagus dan terakhir variabel kualitas interaksi mendapatkan kriteria bagus.

Kata Kunci : WebQual 4.0, Covid-19, PeduliLindungi

**Abstracts** - During the current Covid-19 pandemic, almost all activities have been shifted online to break the chain of transmission of the virus. To help the government detect the transmission of Covid-19, the Indonesian Ministry of SOEs together with the Indonesian Ministry of Communication and Information and Telkom Indonesia initiated the creation of the PeduliLindungi application. This application still has problems for its users. The purpose of this study was to determine the quality of the PeduliLindungi application. The method used is WebQual 4.0 by using 3 variables, namely usability, information quality and interaction quality, as well as descriptive analysis to determine the criteria for the data obtained. The results showed that the usability variable got very good criteria, then the information quality variable also got very good criteria and finally the interaction quality variable got good criteria.

Keywords : WebQual 4.0, Covid-19, PeduliLindungi

## 1. PENDAHULUAN

Di era serba teknologi saat ini, aplikasi merupakan sesuatu yang sudah sangat umum bagi orang yang melakukan aktivitas menggunakan perangkat komputer, laptop atau gawai. Saat ini, aplikasi sudah banyak sekali jenisnya, mulai dari aplikasi untuk belanja daring, mencari berita, mencari suatu pengetahuan hingga masalah kesehatan. Apalagi di masa pandemi Covid-19 saat ini, hampir semua aktivitas dialihkan menjadi daring untuk memutus mata rantai penularan virus tersebut.

Untuk membantu pemerintah mendeteksi penularan Covid-19, Kementerian BUMN bersama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Telkom Indonesia menginisiasi pembuatan aplikasi PeduliLindungi (Windy, 2021). Aplikasi PeduliLindungi terinspirasi dari aplikasi Trace Together Singapura dan sudah mendapatkan izin dari kedutaan besar Singapura yang kemudian dikembangkan oleh Telkom menjadi lebih canggih dan sudah diakui menjadi aplikasi nasional (Rizkinaswara, 2021). Judul artikel harus mendeskripsikan isi dan merupakan kemungkinan penggunaan Aplikasi ini ternyata masih memiliki kendala bagi penggunaannya,



seperti: pengguna tidak bisa mengakses akunnya karena mendadak keluar akun (*logout*), dan ada juga pengguna yang gagal memindai *barcode* saat akan *check-in* ke suatu tempat umum (Pratama & Pertiwi, 2022). Dari identifikasi masalah di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan metode *WebQual 4.0* untuk mengetahui kualitas dari aplikasi PeduliLindungi ini.

- **Skala Likert**

Menurut Sugiyono dalam (Rifqi Firdaus et al., 2020), Skala Likert dipakai untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi orang atau kelompok mengenai fenomena sosial. Di setiap pilihan pertanyaan tertera skor kemudian responden menggambarkan dan mendukung pernyataan untuk dipakai dalam jawaban terpilih.

- **WebQual**

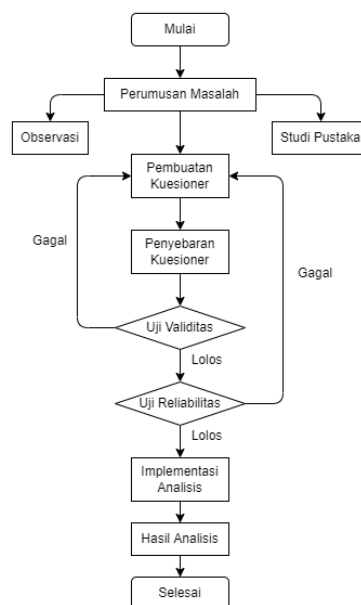
Metode *WebQual* adalah metode yang mengalami perkembangan dari metode pengukuran kualitas jasa yang banyak digunakan pada penelitian terdahulu yaitu metode *ServQual* yang dibuat oleh Parasuraman. Metode *WebQual* untuk penyusunan kategori dan butir pernyataannya telah mengalami iterasi. Pada penelitian ini penulis memakai versi terbaru dari *WebQual* yang disebut *WebQual 4.0*, di mana metode ini memakai tiga kategori pengukuran. (Amelia & Pradesan, 2019)

- **PeduliLindungi**

PeduliLindungi adalah media komunikasi kesehatan yang berhubungan dengan Covid-19 yang mana aplikasi ini mengandalkan partisipasi masyarakat untuk saling membagikan data lokasinya saat bepergian agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita COVID-19 dapat dilakukan. Dengan aktifnya aplikasi ini bisa artikan sebagai gerakan sosial dalam membangun kesadaran dan advokasi penggunaan internet sebagai sumber berita dan sebagai kontrol informasi. (Kencana, 2020)

## 2. METODE PENELITIAN

### 1. Tahapan Penelitian



Sumber: (Kusnadi & Kurnia, 2019)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pada gambar tahapan penelitian diatas, bisa menunjukkan bahwa proses validitas dan reliabilitas gagal maka akan membuat kuesioner didesain ulang dengan mengikuti aturan *WebQual 4.0* yang menggunakan 3 dimensi utama yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

- a. Kegunaan (*usability*)  
Kegunaan (*usability*) meliputi: situs website pembelajaran yang mudah, yang dimengerti mudah dibaca, kemudahan penggunaan, daya tarik situs, antar muka menyenangkan dan kompeten, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan
- b. Kualitas informasi  
Termasuk kualitas informasi yang akurat, informasi yang andal dan terkini, informasi yang sesuai tanggal dan topik diskusi, informasi sederhana dengan informasi detail yang mudah dipahami dan disajikan dalam format desain yang tepat.
- c. Kualitas interaksi  
Kualitas interaksi meliputi: kemampuan untuk menyampaikan rasa aman, reputasi yang baik pada saat komunikasi, menciptakan perasaan emosional lebih pribadi, mempunyai kepercayaan saat memberikan data pribadi, dapat membuat komunitas menjadi spesifik.

## 2. Analisis Data

Pada tahap analisis penelitian ini, dijalankan untuk menganalisis hasil data yang diambil dari hasil penyebaran kuesioner. Hasil pengukuran *WebQual* digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi berdasarkan hasil pengujian validasi, keandalan (reliabilitas) dan pengujian analisis deskriptif.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data sebagai referensi secara tertulis. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yang berbeda untuk mengumpulkan data:

- a. Kuesioner  
Metode kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan responden bisa memberikan pernyataan tentang kuesioner tersebut.
- b. Observasi  
Metode observasi merupakan metode yang digunakan untuk memahami kondisi aplikasi saat ini, observasi juga cara untuk peneliti bisa mengumpulkan data dengan cara secara langsung.
- c. Studi Pustaka  
Studi pustaka merupakan sebuah langkah awal dalam pengumpulan data, dengan metode pengumpulan data ini peneliti membutuhkan beberapa referensi seperti jurnal-jurnal peneliti terdahulu, buku, dokumen-dokumen untuk bisa mendukung proses penelitian ini.

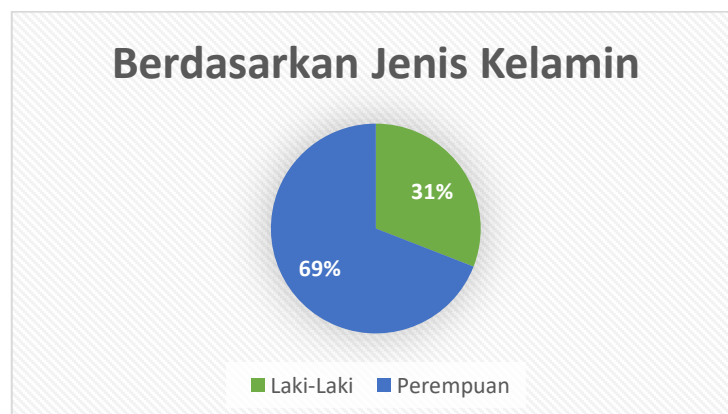
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Kuesioner

Setelah pengumpulan data dari responden melalui kuesioner daring selesai, kami telah mendapatkan sebanyak 55 responden untuk selanjutnya kami olah untuk penelitian ini.

### 2. Demografis Responden

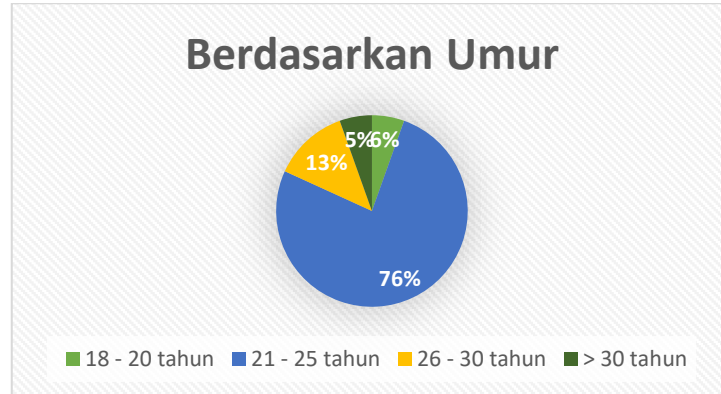
Dari hasil pengumpulan data kuesioner, berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki dengan perolehan responden perempuan sebanyak 38 responden (69%) sedangkan laki-laki sebanyak 17 responden (31%).



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Gambar 2. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan umur responden, kami mendapatkan lebih banyak responden yang berumur direntang 21 – 25 tahun sebanyak 42 responden (76%), kemudian untuk umur direntang 26 – 30 tahun sebanyak 7 responden (13%), lalu direntang umur 18 – 20 tahun sebanyak 3 responden (6%) dan di atas 30 tahun sebanyak 3 responden (5%).



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Umur

Berikut rincian demografis responden disajikan dalam tabel :

Tabel 1. Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	17
Perempuan	38
<b>Total</b>	<b>55</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Tabel 2. Tabel Responden Berdasarkan Umur

Rentang Umur	Jumlah
18 - 20 tahun	3
21 - 25 tahun	42
26 - 30 tahun	7
> 30 tahun	3
<b>Total</b>	<b>55</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

### 3. Uji Validitas

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya (Haikal et al., 2018; Liani et al., 2020; Nur Hamid Sutanto, Kusnawi, 2021; Rezkiani et al., 2018; Rohman & Kurniawan, 2017; Siti Monalisa & Khairul Rizky, 2021; Syaifullah & Soemantri, 2016), hasil kuesioner akan diuji validitasnya terlebih dahulu. Dengan sampel sebanyak 55 dan taraf signifikan sebesar 5%, maka nilai r tabel :

$$df = \text{jumlah sampel} - 2 \tag{1}$$

$$df = 55 - 2 \tag{2}$$

$$df = 53 \tag{3}$$

Nilai r tabel untuk  $df = 53$  adalah 0.2656 dibulatkan menjadi 0.266. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka pernyataan tersebut valid. Untuk penghitungan uji validitas ini, kami menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2013.

Pertanyaan kuesioner untuk variabel kegunaan ada sebanyak 7 butir. Hasil perhitungan untuk setiap item pertanyaan pada variabel kegunaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Perhitungan Uji Validitas Variabel Kegunaan

Kode Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,808	0,266	Valid
X1.2	0,864	0,266	Valid
X1.3	0,843	0,266	Valid
X1.4	0,808	0,266	Valid
X1.5	0,629	0,266	Valid
X1.6	0,794	0,266	Valid
X1.7	0,845	0,266	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari hasil uji di atas dapat diperoleh bahwa 7 butir pertanyaan untuk variabel kegunaan tersebut telah valid, karena hasil r hitung > r tabel.

Pertanyaan kuesioner untuk variabel kualitas informasi terdapat 7 butir. Hasil perhitungan uji validitas untuk pertanyaan variabel kualitas informasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

Kode Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,787	0,266	Valid
X2.2	0,803	0,266	Valid
X2.3	0,805	0,266	Valid
X2.4	0,779	0,266	Valid
X2.5	0,813	0,266	Valid
X2.6	0,792	0,266	Valid
X2.7	0,814	0,266	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari hasil uji di atas, 7 butir pertanyaan untuk variabel kualitas informasi dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

Pertanyaan kuesioner untuk variabel kualitas interaksi terdapat 7 butir. Hasil perhitungan uji validitas untuk pertanyaan variabel kualitas interaksi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi

Kode Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,868	0,266	Valid
X3.2	0,816	0,266	Valid
X3.3	0,861	0,266	Valid
X3.4	0,819	0,266	Valid
X3.5	0,796	0,266	Valid
X3.6	0,821	0,266	Valid
X3.7	0,857	0,266	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari hasil perhitungan uji validitas di atas, pertanyaan pada variabel kualitas interaksi dinyatakan valid, karena r hitung > r tabel.

#### 4. Uji Reliabilitas

Dari penelitian sebelumnya (Haikal et al., 2018; Liani et al., 2020; Nur Hamid Sutanto, Kusnawi, 2021;

Rezkiani et al., 2018; Rohman & Kurniawan, 2017; Siti Monalisa & Khairul Rizky, 2021; Syaifullah & Soemantri, 2016), hasil kuesioner yang telah didapat, diuji reliabilitasnya terlebih dahulu untuk mengetahui instrumen sudah akurat atau belum. Uji reliabilitas dihitung menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang dilakukan pada perangkat lunak JASP. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas masing-masing variabel :

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's a</i>	Kriteria	Keterangan
Kegunaan	0,905	0,6	Reliabel
Kualitas Informasi	0,904	0,6	Reliabel
Kualitas Interaksi	0,925	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas di atas, variabel kegunaan mendapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,905, untuk variabel kualitas informasi mendapatkan sebesar 0,904 dan variabel kualitas interaksi sebesar 0,925. Jadi, dapat disimpulkan masing-masing variabel sudah reliabel karena mendapat nilai *Cronbach's Alpha* di atas kriteria yang ditentukan yaitu 0,6.

## 5. Pengolahan Data

Setelah data diuji validitas dan reliabilitas, data kami olah menggunakan Microsoft Excel 2013. Data akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mencari *mean*, kemudian dihitung persentasenya dan menentukan kriterianya. Kriteria dihitung berdasarkan rumus interval berikut :

$$I = 100 / \text{Jumlah Skala Skor (Likert) (Diedit, 2022)} \quad (4)$$

$$I = 100 / 5 = 20 \quad (5)$$

Maka, jarak interval setiap kriteria adalah 20. Untuk kriterianya ada dalam tabel di bawah ini :

Tabel 7. Kriteria Untuk Hasil Analisis Deskriptif

Kriteria	Interval
Sangat Bagus	80% - 100%
Bagus	60% - 79,99%
Cukup	40% - 59,99%
Kurang	20% - 39,99%
Sangat Kurang	0% - 19,99%

Sumber: (Diedit, 2022)

Untuk menghitung persentase dari skor digunakan rumus (Diedit, 2022):

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y \times 10} \quad (6)$$

Dimana : Y = Skala Skor Tertinggi x Jumlah Responden

Dari hasil perhitungan, total nilai *mean* untuk variabel kegunaan sebesar 4,11 dengan total nilai persentase 82,13%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kriteria yang didapatkan pada variabel kegunaan yaitu sangat bagus. Kemudian total nilai *mean* untuk variabel kualitas informasi sebesar 4,09 dengan persentase sebesar 81,77%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kriteria yang didapatkan pada variabel kualitas informasi yaitu sangat bagus dan total nilai *mean* untuk variabel kualitas interaksi sebesar 3,95 dengan persentase sebesar 78,96%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kriteria yang didapatkan pada variabel kualitas interaksi yaitu bagus.

## IV.KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah diuji dan dianalisis secara statistik menggunakan Microsoft Excel 2013 dan JASP, maka penelitian ini dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas aplikasi PeduliLindungi dilihat dari sisi variabel kegunaan WebQual 4.0 mendapatkan predikat sangat bagus. Hal ini dilihat dari perhitungan total nilai *mean* untuk variabel kegunaan mendapat sebesar

- 4,11 dan persentasenya 82,13%. Angka tersebut masuk ke kriteria sangat bagus.
2. Kualitas aplikasi PeduliLindungi dilihat dari sisi variabel kualitas informasi WebQual 4.0 mendapatkan predikat sangat bagus juga. Hal ini dilihat dari perhitungan total nilai *mean* untuk variabel kualitas informasi mendapat sebesar 4,09 dan persentasenya 81,77%. Angka tersebut masuk ke kriteria sangat bagus.
3. Kualitas aplikasi PeduliLindungi dilihat dari sisi variabel kualitas interaksi WebQual 4.0 mendapatkan predikat bagus. Hal ini dilihat dari perhitungan total nilai *mean* untuk variabel kegunaan mendapat sebesar 3,95 dan persentasenya 78,96%. Angka tersebut masuk ke kriteria sangat bagus.

## V.REFERENSI

- Amelia, L., & Pradesan, I. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 14(1), 57–63. <https://doi.org/10.30864/jsi.v14i1.249>
- Diedit. (2022). *Pengertian Skala Likert dan Contoh Cara Hitung Kuesionernya*. <https://www.diedit.com/skala-likert/>
- Haikal, F. R., Herlambang, A. D., & Wardani, N. H. (2018). Evaluasi Kualitas Website dengan Webqual dan Importance-Performance Analysis (Studi Pada Website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(10), 3783–3791.
- Kencana, W. H. (2020). Peran dan Manfaat Komunikasi Pembangunan pada Aplikasi Pelacak Covid-19 sebagai Media Komunikasi Kesehatan (Kajian Media Komunikasi dalam Perspektif Sosial. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 5(1), 83–95.
- Kusnadi, Y., & Kurnia, F. H. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 5(2), 6–12. <https://doi.org/10.37012/jtik.v5i2.170>
- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 8(1), 34. <https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>
- Nur Hamid Sutanto, Kusnawi, M. Z. A. M. J. (2021). Evaluasi Layanan dan Kualitas Website Sistem Informasi Pondok Pesantren Imam Bukhari Surakarta Menggunakan Metode Pengukuran Webqual 4,0. *Respati*, 16(2), 46. <https://doi.org/10.35842/jtir.v16i2.400>
- Pratama, K. R., & Pertiwi, W. K. (2022). *Pengguna Keluhkan Aplikasi PeduliLindungi Error, Akun Keluar dan Gagal "Login."* <https://tekno.kompas.com/read/2022/03/17/18085747/pengguna-keluhkan-aplikasi-pedulilindungi-error-akun-keluar-dan-gagal-login?page=all>
- Rezkiani, A. Y., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(2), 523–532.
- Rifqi Firdaus, M., Silvi Purnia, D., Handayani, K., & Fahmi Julianto, M. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co.Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTik)*, 4(1), 1–7.
- Rizkinaswara, L. (2021). *Aplikasi PeduliLindungi Dibuat Telkom Terinspirasi dari Aplikasi TraceTogether*. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/09/aplikasi-pedulilindungi-dibuat-telkom-terinspirasi-dari-aplikasi-tracetgether/>
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnalilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38. <http://www.bsi.ac.idhttp://www.nusamandiri.ac.id>
- Siti Monalisa, & Khairul Rizky. (2021). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Impotance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 30. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/10659/6136>
- Suhardi, S. (2019). PENGARUH GAYA HIDUP, DEMOGRAFI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 96-103.
- Syaifullah, & Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25. <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>
- Windy, A. (2021). *Kupas Tuntas Aplikasi PeduliLindungi*. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/10/kupas-tuntas-aplikasi-pedulilindungi/>