

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID- 19 sudah berjalan sejak 2019 lalu, banyak kebijakan dan peraturan yang berubah dan bertambah seiring berjalannya waktu. Virus yang terus berkembang dan berevolusi mengakibatkan perubahan peraturan dan kebijakan dari pemerintah di setiap negaranya, termasuk Indonesia. Penderita COVID -19 masih terus bertambah, menurut Dirjen Kominfo (2021) menyatakan bahwa situasi darurat membutuhkan aplikasi untuk *tracing* sehingga dapat mencegah penyebaran COVID 19 (Jemadu, 2021). Aplikasi Peduli Lindungi menyediakan fitur riwayat perjalanan dan berguna untuk *monitoring* pergerakan masyarakat Indonesia. (Wibowo, 2020).

Pemakaian aplikasi Peduli Lindungi juga diatur dalam Inmendagri No. 38 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, level 3, level 2, COVID 2019 di Wilayah Jawa dan Bali. Peraturan ini menyangkut pada pemakaian aplikasi yang wajib dilakukan pada kegiatan pada sektor essential, pelayanan publik, dan kritikal (sektor kesehatan, keamanan, transportasi, logistik, makanan, minuman, dan sebagainya). Hal ini bertujuan untuk pelaksanaan skrining pengunjung atau pekerja, sehingga dapat mencegah penyebaran COVID 19.

Manfaat serta pemakaian aplikasi Peduli Lindungi di Indonesia belum maksimal. Hal ini disimpulkan dari *ratings* dan *reviews* pada App Store Apple yaitu 2.6 dari 5 (diakses pada 5 Februari 2022) dikarenakan kekhawatiran data privasi yang belum aman, aplikasi sering mengalami *lagging* dan lain - lain. Keadaan ini membuat pengguna menjadi tidak puas terhadap aplikasi Peduli Lindungi. Melihat dari rating pada Play Store, aplikasi Peduli Lindungi sebesar 4.1 dari 5, namun banyaknya komentar dan *review* negatif juga masih menjadi *top comment* pada laman tersebut (*PeduliLindungi - Aplikasi Di Google Play*, 2022). Beberapa komentar negatif seperti *development* dari aplikasi yang masih lambat sehingga data dari pengguna belum *ter-update*, keterangan gagal pemakaian, ketidaksinkronan data vaksinasi, dan lain sebagainya.

Tabel 1.1 Penilaian Rata - Rata User Aplikasi Peduli Lindungi 2020

Komponen	Rata - rata nilai	Skala max
<i>Learnability</i>	4,08	5
<i>Memorability</i>	4,16	5
<i>Efficiency</i>	4,05	5
<i>Error</i>	3,47	5
<i>User Satisfaction</i>	4,06	5
<i>Usability</i>	3,99	5

Sumber : *Journal of Information Technology and Computer Science* 2020

Berdasarkan data tersebut, didapatkan bahwa *error* yang terdapat pada aplikasi Peduli Lindungi masih terbilang tinggi (3.47 dari 5.0). Masalah pada

penggunaan aplikasi Peduli Lindungi tidak hanya pada *error* saja, berdasarkan penelitian yang sama dengan menggunakan indikator *Usability Nielson Model* , didapatkan bahwa prinsip bantuan dan sistem dokumentasi serta prinsip bantuan pengenalan , diagnosis, dan pemulihan error pengguna belum terpenuhi (Sudiarsa & Wiraditya, 2020).

Aplikasi *tracing* seperti Peduli Lindungi tidak hanya dilakukan di Indonesia. Negara seperti Singapura juga memiliki aplikasi untuk *tracing* , aplikasi ini bernama *Trace Together*. Aplikasi ini memiliki fitur dan fungsi yang sama dengan Peduli Lindungi, yaitu penduduk wajib mengunggah data terkait kondisi kesehatan dan riwayat terhadap infeksi COVID -19. Penggunaan *Real Time Locating System* (RLTS) pada aplikasi *Trace Together* dan Peduli Lindungi menjadikan lebih mudah dalam *contact tracing* (Huang et al., 2020) Jika dibandingkan dengan Peduli Lindungi, *Trace Together* memiliki kelebihan dalam pengamanan data. Hal ini dikarenakan dalam penginputan data *Trace Together*, data pada aplikasi dan smartphone akan terhapus secara otomatis selama tiga minggu (Brack S, 2020).

Hal ini didukung pada penelitian oleh Universitas Bina Sarana, (Nurhidayati et al., 2021) yang menyatakan bahwa perlindungan data pada Peduli Lindungi masih jauh implementasinya dari yang diharapkan. Selain itu beberapa kendala terkait sistem untuk jaminan data atau penyimpanan data masih menjadi isu pada aplikasi Peduli Lindungi, terutama pada data vaksinasi COVID-19.

Pemakaian aplikasi Peduli Lindungi juga masih sulit dan lambat, hal ini akan berdampak pada pengguna yang hendak memasuki fasilitas umum atau perkantoran, sehingga akan ada potensi untuk menimbulkan keramaian (Herdiana, 2021)

Pemakaian aplikasi Peduli Lindungi akan diukur dengan metode *usability*. Pengukuran yang dapat dilakukan dengan metode tersebut adalah pengukuran pada aspek sistem dari aplikasi dan kepuasan pengguna (Sudiarsa & Wiraditya, 2020). Untuk mengukur kepuasan pengguna lebih terperinci, maka akan dikombinasikan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan dari pengguna berdasarkan persepsi sistem informasi. Penggunaan EUCS digunakan pada penelitian ini dikarenakan metode EUCS belum pernah ada yang memakai pada penelitian sebelumnya (Fitriantoro & Husnah, 2017).

Berdasarkan uraian data masalah dapat disimpulkan bahwa masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah Penilaian Aplikasi Peduli Lindungi di Indonesia yang belum maksimal dengan tingkat penilaian *error* rata-rata sebesar 3.47 dari 5 dan rating pada *Appstore* yang rendah sebesar 2.6 dari 5.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, menunjukkan bahwa kurang maksimalnya penggunaan aplikasi Peduli Lindungi sebagai program

intervensi pencegahan COVID -19 di Indonesia dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Faktor Pemerintah

a. Regulasi

Regulasi kebijakan dalam penggunaan aplikasi Peduli Lindungi merupakan tugas dari pemerintah Indonesia. Penetapan , pengesahan, dan mensosialisasikan peraturan kepada masyarakat Indonesia sehingga dapat dilaksanakan secara tertib.

b. Komunikasi

Komunikasi oleh pemerintah merupakan salah satu unsur yang penting untuk menjadikan program pencegahan COVID -19 yang efektif dan efisien. Komunikasi dapat dilakukan secara *online* dengan media sosial, *website page* dan lain sebagainya. Komunikasi juga dapat dilakukan menggunakan televisi, banner , baliho , media koran, radio dan lain sebagainya.

2. Faktor Aplikasi

a. *Learnability*

Aspek *learnability* memiliki definisi kemudahan pengguna dalam memahami aplikasi. Pengguna akan lebih merasa puas jika aplikasi mudah digunakan.

b. *Efficiency*

Aspek *efficiency* memiliki definisi aplikasi yang digunakan dapat melakukan kinerja dengan cepat dalam menyelesaikan tugasnya.

c. *Error*

Faktor *error* merupakan aspek kesalahan yang dihasilkan dari sebuah sistem. Faktor ini akan mempengaruhi kinerja dari sebuah sistem dalam mencapai tujuannya.

d. *Content*

Faktor *content* mempunyai definisi kepuasan yang dihasilkan dari isi konten dari sebuah sistem, apakah sistem dapat menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan user.

e. *Accuracy*

Faktor akurasi menunjukkan keakuratan dari sebuah sistem. Hal ini memberikan dampak pada aplikasi ketika

sebuah aplikasi menerima input apakah dapat mengolah informasi dengan tepat.

f. Format

Unsur format atau tampilan dari sebuah aplikasi memiliki pengaruh pada kepuasan dari pengguna aplikasi. Hal ini berkaitan karena unsur ini menjadi hal yang pertama kali dilihat pada sebuah aplikasi. Dengan format atau tampilan yang menarik maka akan memberikan kesan yang baik bagi pengguna.

g. Ease of Use

Unsur kemudahan dalam menggunakan aplikasi menjadi salah satu unsur penting dalam pemakaian aplikasi Peduli Lindungi. Jika aplikasi dapat digunakan dengan mudah, hal ini akan berpengaruh dalam antrian untuk datang ke fasilitas umum ataupun perkantoran. Dengan antrian yang cepat dan teratur maka, tidak akan menimbulkan keramaian dan resiko penyebaran COVID -19 berkurang.

h. Timeliness

Unsur ketepatan waktu akan mempengaruhi keefektifan dari sebuah aplikasi. Semakin tepat waktu sebuah aplikasi berjalan maka data dan informasi yang dibutuhkan

pengguna dapat diterima dengan cepat dan pengguna menjadi puas.

3. Faktor Pengguna

a. Usia

Usia dapat menjadi salah satu unsur yang mempengaruhi ketidakmaksimalan penggunaan aplikasi. Usia lanjut usia memiliki penglihatan yang berkurang sehingga dalam penggunaan gawai menjadi sulit dan tidak optimal.

b. Pendidikan

Pendidikan memberikan efek yang signifikan pada optimalisasi pemakaian aplikasi. Dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi maka akan memiliki wawasan, pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi.

c. Pekerjaan

Komponen pekerjaan memiliki peranan dalam kinerja aplikasi Peduli Lindungi. Pekerja yang harus melaksanakan pekerjaan secara *Work from Office* diwajibkan untuk mengakses Peduli Lindungi.

d. Tingkat Pengetahuan / Tingkat Literasi

Tingkat pengetahuan / tingkat literasi terkait internet dan pemakaian gawai adalah sesuatu yang diketahui dan cara pengguna memahami dan menggunakan sebuah sistem informasi atau aplikasi.

e. Motivasi

Motivasi merupakan stimulus dari diri seseorang untuk melaksanakan sebuah aktivitas atau kegiatan. Stimulus tersebut menjadi berpengaruh apakah seseorang menggunakan aplikasi Peduli Lindungi.

f. Kemudahan Sarana dan Prasarana

Kemudahan sarana dan prasarana merupakan keadaan dimana pengguna merasa tidak ada rintangan atau kendala dalam mengakses suatu aplikasi. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam aplikasi Peduli Lindungi adalah *smartphone* dan koneksi internet.

4. Faktor Pemanfaatan

a. Frekuensi Pemakaian

Frekuensi Pemakaian Aplikasi merupakan keadaan seberapa sering pengguna memanfaatkan aplikasi Peduli Lindungi.

b. Fitur yang dimanfaatkan

Fitur yang dimanfaatkan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Peduli Lindungi dengan menggunakan fitur yang disediakan pada aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

c. Kepentingan / Keharusan

Kepentingan / keharusan adalah kewajiban yang dilakukan oleh pengguna untuk memakai aplikasi Peduli Lindungi.

1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah

1.3.1. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada penjabaran faktor Pemerintah yang terdiri dari regulasi dan komunikasi. Hal ini disebabkan karena penelitian hanya menjangkau responden dari pengguna saja tanpa ada observasi langsung ke pemerintah maupun tempat yang menggunakan aplikasi Peduli Lindungi di lapangan. Selain itu, perlakuan kebijakan oleh pemerintah Indonesia terkait penggunaan aplikasi Peduli Lindungi dilaksanakan secara serentak pada seluruh wilayah di Indonesia. Dengan begitu, penelitian ini bukan menyatakan penilaian terhadap aplikasi penggunaan aplikasi Peduli Lindungi melainkan bahan evaluasi dalam pemakaian aplikasi, sehingga aplikasi dapat terus berguna dan bekerja secara efektif dalam mencegah penyebaran COVID -19. Selain itu, penelitian ini menjangkau responden secara *online* sehingga pengguna aplikasi yang dipilih untuk menjadi responden

tidak melalui pertimbangan tempat sehingga bisa dikatakan tidak ada *sampling frame* dalam penelitian ini.

Pada metode *usability*, pembatasan dilakukan pada aspek *learnability*, *memorability* dan *efficiency*. Aspek tersebut dibatasi karena memiliki definisi dan lingkup yang sama dengan aspek *content* dan *timeliness* pada metode EUCS.

1.3.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi penyebab masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana faktor pengguna aplikasi Peduli Lindungi di Indonesia yang terdiri dari usia, pekerjaan, pendidikan, tingkat pengetahuan / tingkat literasi digital ,motivasi, kemudahan sarana dan prasarana?
2. Bagaimana penilaian faktor aplikasi Peduli Lindungi dengan metode *Usability* (*Error, content, accuracy, format, ease of use, timeliness*)?
3. Bagaimana faktor pemanfaatan aplikasi Peduli Lindungi (Frekuensi pemakaian, fitur yang dimanfaatkan , kepentingan / keharusan)?
4. Bagaimana aplikasi Peduli Lindungi yang belum optimal berdasarkan penilaian pengguna di Indonesia dengan metode *Usability*?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi aplikasi Peduli Lindungi berdasarkan penilaian pengguna di Indonesia dengan metode *Usability*.

1.4.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan umum penelitian, maka tujuan khusus penelitian ini antara lain:

1. Mengidentifikasi faktor pengguna aplikasi Peduli Lindungi di Indonesia yang terdiri dari usia, pekerjaan, pendidikan, tingkat pengetahuan / tingkat literasi digital ,motivasi, kemudahan sarana dan prasarana
2. Mengidentifikasi penilaian faktor aplikasi Peduli Lindungi dengan metode *Usability (Error, content, accuracy, format, ease of use, timeliness)*
3. Mengidentifikasi faktor pemanfaatan aplikasi Peduli Lindungi (Frekuensi pemakaian, fitur yang dimanfaatkan, kepentingan/keharusan)
4. Menganalisis aplikasi Peduli Lindungi yang belum optimal berdasarkan penilaian pengguna di Indonesia dengan metode *Usability*

1.4.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk praktik dan upaya untuk menerapkan ilmu yang sudah dipelajari selama perkuliahan serta meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian terkait implementasi dan program pemerintah Indonesia dalam mencegah penyebaran virus COVID-19

2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip penelitian bagi fakultas dan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan aplikasi Peduli Lindungi agar dapat berjalan lebih efektif dan menjadi bahan masukan untuk program mendatang lainnya.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah informasi pembaca terkait penggunaan aplikasi Peduli Lindungi dan pentingnya efektivitas program pencegahan penyebaran COVID -19 di Indonesia.