

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ehac Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

1st Afif Dhiaulhaq
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
afidhialhaq@students.telkomuni-
versity.ac.id

2nd Rahmat Yasirandi
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
batanganhitam@telkomuniversity.
ac.id

3rd Muhammad Johan Alibasa
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
alibasa@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penyebaran coronavirus atau yang kita kenal Covid-19 sangatlah luas ke seluruh dunia dan di Indonesia, untuk menghambat laju penyebaran Covid-19 yang cepat, diperlukan upaya bersama oleh seluruh duni untuk melakukan pencegahan yang sangat ketat dan tegas demi keselamatan bersama. Tentunya peran teknologi sangat dibutuhkan dalam upaya bersama mencegah penyebaran Covid-19, Dengan percepatan perkembangan teknologi tentunya memabantu masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan mudah. eHAC (Electronic Heald Alert Card) merupakan sebuah upaya Kementrian Kesehatan Indonesia untuk mencegah penyabaran Covid-19 diseluruh wilayah Indonesia. Maka dari itu perlunya tingkat layanan dan kepuasan pengguna dengan sangat baik untuk mencapai tujuan dan kepentingan bersama. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap aplikasi eHAC, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat harapan pengguna dan kinerja aplikasi menggunakan metode E-Servquak dan Importance Performance Analysis. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa masih terdapat gap antara harapan dan kinerja pada aplikasi eHAC dengan jarak yang tidak terlalu tinggi, tetapi dengan demikian aplikasi eHAC memiliki tingkat kualitas layanan yang baik. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna perlunya meningkatkan kinerja aplikasi eHAC untuk kepuasan pengguna.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat penyebaran penyakit Corona virus atau Covid-19 sangat luas dan sangat cepat hampir di seluruh dunia, maka dari itu

Kata kunci : eHAC, *E-Servqual*, *Impotance Performance Analysis*

Abstract

The spread of the coronavirus or what we know as Covid-19 is very wide throughout the world and in Indonesia, to prevent the rapid spread of Covid-19, a concerted effort is needed by the whole world to take very strict and firm precautions for mutual safety. Of course, the role of technology is very much needed in a joint effort to prevent the spread of Covid-19. With the acceleration of technological development, it certainly helps the public to get information quickly and easily. eHAC (Electronic Health Alert Card) is an effort of the Indonesian Ministry of Health to prevent the spread of Covid-19 throughout Indonesia. Therefore the need for a very good level of service and user satisfaction to achieve common goals and interests. To determine the level of satisfaction with the eHAC application, the authors conducted a study to determine the level of user expectations and application performance using the E-Servquak method and Importance Performance Analysis. high, but thus the eHAC application has a good level of service quality. To increase user satisfaction, it is necessary to improve the performance of the eHAC application for user satisfaction

menyebabkan pandemi yang terus keberlanjutan dan belum dapat diprediksi kapan akan berakhir. Tentunya peran teknologi sangat dibutuhkan untuk memudahkan dalam penyebaran informasi tentang pandemic Covid-19. Penerapan aplikasi eHAC yang didukung untuk oleh pemerintah Indonesia sebagai sarana penelusuran dan

pelacakan untuk mencegah penyebaran Covid-19 yang semakin meluas [1].khususnya pada lingkup mahasiswa Universitas Telkom.

eHAC (electronic Health Alert Card) merupakan kartu kewaspadaan kesehatan berbasis digital yang didukung oleh Kementerian Kesehatan Indonesia yang bertujuan untuk melakukan pendataan untuk menghindari penyebaran Covid-19. eHAC diperuntukan kepada WNI maupun WNA yang hendak melakukan perjalanan ke luar negeri maupun perjalanan di sekitar wilayah Indonesia [2]. Meningkatnya kasus yang terjangkit Covid-19 dan pengguna pada aplikasi eHAC ,menyebabkan diharuskan menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar kebutuhan pengguna terpenuhi. Jika tidak akan mengakibatkan kerugian bagi pengguna dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Peneliti menggunakan metode E-Servqual untuk menilai harapan dan persepsi pengguna serta mengukur tingkat kepuasan terhadap pengguna [3], dan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui apa saja yang berpengaruh dan berperan penting untuk meningkatkan harapan pengguna [4], untuk terus meningkatkan dan menjaga kualitas layanan.

1.2 Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang yang sudah diberikan sebelumnya, adapun perumusan masalah yang akan dibahas :

1. Bagaimana tingkat Layanan pengguna dan gap antara harapan dan kinerja pada aplikasi eHAC menggunakan metode *E-Servqual*?
2. Apa saja atribut yang ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

Berdasarkan perumusan masalah, perlunya mengetahui nilai-nilai batasan dalam penelitian untuk mencapai tujuan yang sesuai, berikut batasan masalah pada penelitian ini;

1. Penelitian menggunakan metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
2. Penyebaran kuisisioner diperuntukan mahasiswa Universitas Telkom untuk keperluan data penelitian
3. Hasil analisis berupa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi eHAC.

1.3 Tujuan

Tujuan pada penelitian ini adalah menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi eHAC, untuk pengumpulan data

menggunakan kuisisioner dengan menggunakan nilai-nilai dimensi pada E-Servqual, sehingga dapat menentukan tingkat layanan pengguna menggunakan metode E-Servqual, lalu data diolah menggunakan metode Importance Performance analysis untuk mengetahui letak dari setiap atribut untuk mengetahui persepsi dan harapan, sehingga dapat menganalisis atribut yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna yang diinginkan.

1.4 Organisasi Tulisan

Literatur-literatur yang didapatkan akan menjadi studi literatur pada penelitian ini agar mendapatkan pembahasan yang sistematis. Perlunya sistem yang dibangun untuk menentukan apa saja yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian agar hasil dapat terukur dan sesuai dengan tujuan. Evakuasi dilakukan setelah semua data telah diolah dan melakukan analisis pada setiap data yang didapatkan. Keseluruhan hasil penelitian menghasilkan sebuah kesimpulan yang berisi hasil analisis dari penelitian dan menentukan saran perbaikan pada penelitian selanjutnya.

II. KAJIAN TEORI

2.1. eHAC

eHAC merupakan singkatan dari *Electronic Health Alert Card* atau kartu bentuk kewaspadaan dalam bentuk digital aplikasi milik Kementerian Kesehatan Indonesia yang memberikan pendataan atau laporan Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing berpegangan di Indonesia. dengan melakukan pendataan untuk mencegah resiko penyebaran Covid 19 selama di Indonesia. Pengguna aplikasi ini adalah WNI ataupun WNA yang ada di Indonesia [2].

2.2. E-Service Quality (E-Servqual)

E-Servqual merupakan metode untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari sebuah aplikasi maupun jasa dengan mengidentifikasi seberapa besar gap atau jarak antara harapan pengguna atau konsumen dan kinerja sebuah aplikasi atau jasa [4].

2.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan metode untuk mengetahui atribut dari persepsi dan harapan pengguna untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna terhadap aplikasi. [6].

2.4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan tingkat emosional ataupun perasaan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi atau layanan yang diberikan lalu

dibandingkan dengan yang diharapkan oleh pengguna.[9].

III. METODE

3.1. Objek Penelitian

Pada penelitian ini akan berfokus pada kepuasan pengguna terhadap aplikasi eHAC. Dalam pengumpulan data menggunakan dimensi yang terdapat pada *E-Servqual* sehingga dapat menyusun variabel pertanyaan, lalu digunakan untuk mengetahui gap antara harapan pengguna dan kinerja layanan, lalu diolah menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui prioritas untuk dilakukan peningkatan untuk mencapai harapan pengguna[4].

3.2. Metode Pengumpulan Data

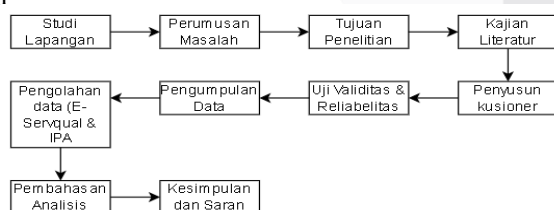
Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuisioner yang telah disusun menggunakan pendekatan 7 dimensi *E-Servqual*. Kuisioner menggunakan media *GoogleForm* dengan menyebarkan ke media sosial seperti; *Whatsup*, *Line*, dan *Instagram*. Setiap variabel pada kuisioner akan diukur menggunakan skala linkert terhadap harapan dan kinerja aplikasi eHAC. Teknik pengambilan sampel merupakan teknik *purpsive sampling* dengan memilih responden yang merupakan mahasiswa Universitas Telkom dan pengguna eHAC[4].

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini memiliki karakteristik yang telah ditentukan yang merupakan mahasiswa universitas telkom. untuk mendapatkan sampel digunakan rumus Krejcie dan Morgan dengan jumlah populasi yang tidak dapat dipastikan, dari hasil perhitungan didapat sebanyak 267 responden.

3.4. Alur Penelitian

Berikut merupakan alur atau tahapan dalam penelitian ini;



IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

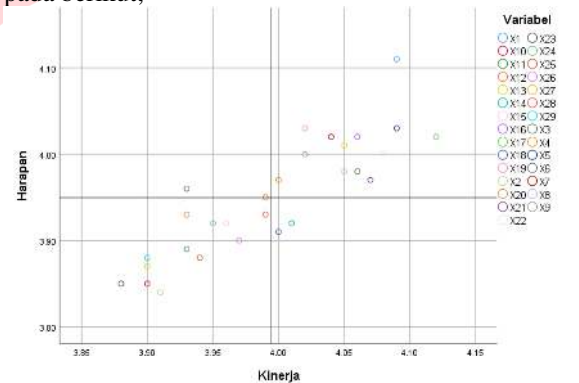
4.1 Hasil Pengujian

Hasil pengolahan menggunakan Metode *Electronic Service Quality* didapatkan hasil gap antara harapan pengguna dan kinerja aplikasi dan kualitas layanan terhadap setiap dimensi pada tabel berikut;

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap	Q=Kinerja/Harapan
1	efisiensi	3.99	4.02	-0.03	1.01
2	ketersediaan	4.02	3.98	-0.05	0.99
3	Pemenuhan	3.97	4.03	-0.06	1.01
4	Privasi	3.96	3.98	-0.03	1.01
5	Daya tanggap	3.92	3.99	-0.06	1.02
6	Kompensasi	3.89	3.94	-0.06	1.01
7	Kontak	3.94	3.94	-0.04	1.00
Rata-rata		3.95	3.98	-0.05	1.01

Gambar 2 Kualitas layanan

Dari gap antara harapan dan kinerja pada aplikasi dapat diolah menggunakan metode *Importance Performance analysis* untuk mendapatkan letak atribut untuk mengetahui persepsi dan harapan setiap kuadran pada diagram kartesius pada berikut;



Gambar 3 Diagram kartesius IPA

4.2 Analisis Hasil Pengujian

Padaha hasil pengujian dapat diketahui bahwa kualitas layanan pada setiap dimensi memiliki nilai gap yang sangat sedikit, namun demikian tingkat kualitas layanan adalah baik, dikarenakan nilai rata-rata pada kualitas layanan (Q) seluruh dimensi bernilai 1.01 dan nilai gap -0.05 berdasarkan nilai $Q > 1$ maka dapat dikatakan baik[4].

Pada hasil penelitian menggunakan *Importance Performance analysis* didapatkan pada kuadran A (Prioritas Utama) terdapat atribut tertinggi X6 yang merupakan dimensi Efisiensi, dengan mengutamakan kecepatan dalam mengakses untuk memberikan efisiensi waktu dalam penggunaan, pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdapat atribut tertinggi X1 yang merupakan dimensi Efisiensi, dengan terus mempertahankan kemudahan dalam menentukan apa yang dibutuhkan pengguna. pada kuadran C (Prioritas Rendah) terdapat atribut paling terendah X23 yang merupakan dimensi Daya Tangkap, dengan

memberikan jaminan yang cukup bagi pengguna dan bukan merupakan prioritas. dan terakhir pada kuadran D (Cenderung Berlebihan) terdapat atribut X18 dan X14 yang merupakan dimensi Privasi dan Pemenuhan, yang merupakan pernyataan melindungi informasi layanan dan mengirimkan apa yang dibutuhkan dengan cepat, dapat mengalihkan prioritas yang terdapat pada kuadran A

Dari hasil tersebut perlu melakukan perbaikan pada setiap kuadran, pada kuadran A harus memberikan kecepatan dalam mengakses semua kebutuhan pengguna. Pada kuadran B perlunya mempertahankan kemudahan bagi pengguna sehingga pengguna merasa nyaman akan kenyamanan yang ditawarkan oleh aplikasi. Pada kuadran C, memberikan jaminan yang baik untuk kenyamanan dan keamanan pengguna terhadap aplikasi dan tetapi bukan prioritas utama untuk memperbaiki. Terakhir pada kuadran D, perlunya mempertimbangkan perlindungan informasi layanan dan kecepatan dalam mengirim apa yang dibutuhkan agar tidak mengganggu prioritas yang telah ditentukan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil keseluruhan penelitian, diketahui bahwa tingkat layanan pengguna (Q) menggunakan E-Servqual pada aplikasi eHAC adalah baik dengan nilai rata-rata 1.01 berdasarkan penilaian $Q > 1$ adalah baik dan berdasarkan Importance Performance Analysis pada kuadran A harus diprioritaskan dengan meningkatkan kecepatan dalam mengakses agar mencapai kepuasan pengguna terhadap aplikasi eHAC.

Dari hasil penelitian diatas, dapat peneliti memberi saran untuk meningkatkan kembali tingkat kualitas layanan sehingga kinerja aplikasi dapat memenuhi harapan dari pengguna. Untuk penelitian selanjutnya dapat meningkatkan jumlah sampel, ataupun menambahkan atau menggunakan metode analisis sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan mendapatkan

rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

REFERENSI

- Haerani, E., & Alam, R. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Peduli Lindungi untuk . *SATIN – Sains dan Teknologi Informasi*.
- Jamiat, N., & Halomoan, T. N. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Ecommerce Lazada di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management*, 18.
- larasati, m., & herry, i. (2020). ANALISIS E-SERVICE QUALITY MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE .
- liem, a. t., chrsanti, i. r., & sandag, a. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile . *Cogito Smart Journal* .
- nabila, s. i., seloatmodjo, x. w., situmorang, a., & rakhmawati, n. a. (2021). Analisis privasi data pengguna contact tracing application. *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*.
- shihab, m. S. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 120-127.
- syahnur, m. h., soeharjanto, m., & tazlie, l. (2018). ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE DENGAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) – SUATUSTUDI PADA PELANGGAN TELKOM INDIHOMEREGIONAL III BANDUNG. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2088-708.
- syahputra, h., ramdhan, a., & putra, r. b. (2020). PENERAPAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK. 2686-4916.
- wahyunigtyas, a. (2021). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI LAMPUNG TERHADAP*. YOGYAKARTA: UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA.