

## Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi PeduliLindungi selama masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Kota Depok = Analysis E-Government Service Quality of the Pedulilindungi Application during Covid-19 Pandemic : A Case Study in Depok City

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522544&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Aplikasi PeduliLindungi merupakan salah satu aplikasi yang diciptakan oleh pemerintah sebagai salah satu upaya mitigasi penyebaran Covid-19 di Indonesia. Seiring dengan berjalannya waktu aplikasi ini menjadi suatu kewajiban bagi masyarakat agar dapat beraktifitas di ruang publik. Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini mengkaji terkait kualitas pelayanan aplikasi pedulilindungi selama masa pandemis covid-19 khususnya di Kota Depok dengan menggunakan empat dimensi E-Government Quality yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Adapun penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data kuantitatif melalui survey yang kemudian peneliti lengkapi dengan studi literature dan wawancara mendalam. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara online. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi pedulilindungi di Kota Depok adalah baik. Namun, memang masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam penggunaan dan pelaksanaan pelayanan aplikasi pedulilindungi di lapangan. Maka dari itu, dalam penelitian ini terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada tim pengembang aplikasi pedulilindungi agar aplikasi bisa semakin baik kedepannya.

.....PeduliLindungi is an application made by government as an effort to mitigate the spread of Covid-19 Viruses. During the time, currently pedulilindungi is a mandatory application for citizen to be able to do activities in public spaces. Referring to this context, this study examines the quality of application services to protect during the Covid-19 pandemic by using Analysis E-Government Service Quality of the Pedulilindungi Application during Covid-19 Pandemic : A Case Study in Depok City. This Research using quantitative data collection techniques through surveys which are the complemented by literature studies, and in depth interviews. The number of respondents in this study were 100 respondents who were obtained through online questionnaires. The results of this research indicate that the quality of the application in Depok City is good. However, there are still some obstacles that are felt by the community in the use and implementation of PeduliLindungi application services in the field. Therefore, in this study, there are several suggestions addressed to the PeduliLindungi application development team so that the application can be better in the future.