

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 yang berlangsung sejak 2020 membuat area pemerintahan besar bagi pemerintah dan pengampu sektor pelayanan publik untuk tetap dapat khususnya pelayanan publik harus beradaptasi. Upaya penyesuaian pelayanan publik menjadi sebuah tantangan memberikan layanan prima demi tercapainya output yang telah ditetapkan . Pertokoan, Kantor dan tempat umum lainnya sebagai salah satu instansi pelayanan harus dapat berkinerja optimal, meskipun dalam situasi pandemi. (Ernawaty, Syamisiar, and Aminah 2021)

Penyesuaian diri dengan keadaan pandemi atau dikenal dengan New Habit Adaptation (IMR) atau kebiasaan baru selama masa tanggap darurat Covid-19 dilakukan secara bertahap. Sektor pelayanan publik yang sempat mengalami pembatasan atau terhenti sejenak, kembali melakukan aktivitas dengan menyesuaikan protokol kebugaran yang telah ditetapkan. Dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19, periode penyelenggara dan penyedia layanan serta penyesuaian mekanisme/prosedur layanan dari penawaran langsung tatap muka menjadi penawaran online penggunaan teknologi informasi.

Upaya penyesuaian pelayanan publik menjadi sebuah tantangan besar bagi pemerintah dan pengampu sektor pelayan publik untuk tetap memberikan layanan prima demi tercapainya output yang telah ditetapkan. Masing-masing Kementerian /Lembaga pemerintahan sebagai pelaku utama pelayanan publik mengeluarkan surat edaran lingkun institusi masing-masing terkait dengan penanganan Covid-19, Tuntutan kreativitas, Inovasi, Sinergi, Komunikasi dan penerapan teknologi digital menjadi hal penting bagi institusi pelayanan publik untuk tetap dapat memberikan pelayanan prima pada masa pandemi. (Ernawaty, Syamisiar, and Aminah 2021)

Pelayanan tatap muka dialihkan menjadi pelayanan daring dengan aplikasi dan sistem informasi atau dengan kata lain, pengguna layanan tidak lagi berkerumun dalam satu tempat untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Pengaruh teknologi yang berkembang pesat dirasakan oleh negara kita. Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki pengaruh baik

dalam teknologi secara signifikan. Teknologi memiliki dampak positifnya antara lain yakni dengan adanya teknologi informasi memberikan keringanan untuk membuka wawasan setiap orang karena adanya fitur dimana informasi didapatkan dengan sangat mudah, menciptakan sarana prasarana dalam membuka peluang bisnis bagi para wirausaha, dan menjadi sarana yang sangat efisien dalam hal komunikasi. Oleh karena itu, teknologi informasi menjadi peran utama bagi masyarakat. (Kotadenpasar 2020)

Melihat kondisi tersebut, KOMINFO bekerjasama dengan Kementerian Kesehatan dan Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) membuat aplikasi seluler yang dikenal dengan nama "PeduliLindungi", sebuah utilitas yang digunakan oleh instansi pemerintah Indonesia. dalam rangka pemantauan dan penghentian penyebaran virus Covid-19 di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Diharapkan Utilitas PeduliLindung mampu melindungi manusia Indonesia dengan mengandalkan partisipasi masyarakat untuk berbagi statistik wilayah dengan setiap perbedaan saat bepergian sehingga penelusuran riwayat kontak dengan korban Covid-19 dapat terus berlanjut. (Putri & Hamzah, 2021)

Menteri Komunikasi dan Informatika Johnny Gerard Plate menjelaskan beragamnya pelanggan aplikasi PeduliLindung. Aplikasi yang digunakan untuk pencegahan sekaligus sistem peringatan untuk menghentikan penyebaran Covid-19 memiliki penetrasi adopsi sebesar 5%. Total pelanggan aplikasi PeduliLindung adalah 4.025.861 orang atau sekitar 5% dari seluruh pengguna smartphone di Indonesia. Konsumen sasarannya adalah 25% dari seluruh pengguna smartphone di Indonesia, yaitu tujuh puluh delapan juta pengguna.

Kemertian Kesehatan (Kemenkes) bersama Pemerintah Daerah dan Dinas Kesehatan meluncurkan QR Code untuk aplikasi PeduliLindungi. PeduliLindungi merupakan utilitas untuk melacak pelacakan & pelacakan kontak untuk melakukan upaya yang lebih kuat dalam mengurangi penyebaran virus COVID-19. Aplikasi ini membantu memperluas partisipasi masyarakat untuk melaporkan rekor wilayah pada tahap tertentu dalam pandemi.

Menkes mengatakan, utilitas QR Code PeduliLindung tak pelak lagi membantu pihak berwenang dan masyarakat dalam menurunkan bahaya penyebaran virus. Pertama, melalui fitur QR scan di setiap pintu masuk kawasan,

pengawas tempat dapat memanipulasi kepadatan pengunjung. Utilitas ini juga digunakan untuk melihat kelengkapan dokumen perjalanan, sehingga wisatawan tidak mau repot saat mengecek kelengkapan dokumen perjalanan. Dengan demikian protokol kebugaran tetap terjaga dan diterapkan dengan baik. Kedua, perangkat lunak PeduliLindung dilengkapi dengan fakta tentang efek tes COVID-19 dan data vaksinasi di seluruh negeri. Jika seseorang menjalani pemeriksaan COVID-19 dengan hasil yang baik, perangkat lunak ini akan secara otomatis memberi tahu manusia yang telah diidentifikasi sebagai kontak dekat selama 14 hari tersisa dan kontak tertutup langsung untuk saat ini mencabut tes COVID-19.

Kontribusi penelitian ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini akan fokus pada pengukuran kepuasan masyarakat terhadap aplikasi PeduliLindung yang digunakan oleh seluruh masyarakat yang telah melakukan vaksinasi terhadap COVID-19. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya dimana responden dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan dan mengukur kualitas aplikasi, serta menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif dengan survei dan wawancara mendalam dengan informan dan responden yang bersedia diwawancarai. dipilih secara acak sebagai data pendukung. . Penelitian ini juga akan memperkaya khazanah keilmuan dalam kualitas aplikasi dan hasil penelitian ini akan membantu pemerintah dalam memetakan aspek-aspek yang menjadi titik lemah kualitas aplikasi khususnya yang diselenggarakan secara elektronik oleh pemerintah. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas atau kualitas aplikasi khususnya dalam penerapan pelayanan, baik di masa pandemi COVID-19 maupun implementasi pelayanan publik berbasis online di masa yang akan datang. Selain itu, peneliti memiliki objek penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu untuk menganalisis bagaimana penilaian masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi di masa pandemi COVID-19.(Sherissa and Anza 2022)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas ada beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana cara menganalisis kepuasan pelanggan pada aplikasi PeduliLindungi?
2. Bagaimana cara memberikan petunjuk tentang manfaat dan resiko dari aplikasi PeduliLindungi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mampu melakukan analisa kepuasan pelanggan pada Aplikasi Peduli Lindungi
2. Mampu memberikan rekomendasi kelebihan dan kekurangan pada AplikasiPedulilindungi guna mengembangkan Aplikasi tersebut.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam pencarian ini diharapkan untuk memberikan manfaat. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui evaluasi pelanggan yang telah menggunakan aplikasi PeduliLindungi.
2. Menyajikan statistik penelitian yang digunakan sebagai saran untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi PeduliLindungi.