



Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis is licensed under  
A [Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

Hizryan Mohajerani<sup>1)</sup>, Beny Susanti<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Gunadarma, Jakarta, Indonesia  
E-mail: [hizryan.mo@gmail.com](mailto:hizryan.mo@gmail.com)

<sup>2)</sup> Universitas Gunadarma, Jakarta, Indonesia  
E-mail: [bsusanti@yahoo.com](mailto:bsusanti@yahoo.com)

✉ Correspondence Author

### Article Information:

Received 04 11, 2025

Revised 06 01, 2026

Accepted 07 01, 2026

**Keywords:** Kepuasan Pengguna;  
PeduliLindungi; End User Computing  
Satisfaction; Aplikasi Kesehatan Digital

© **Copyright:** 2026. Authors retain  
copyright and grant the JTMB (Jurnal  
Terapan Manajemen dan Bisnis) right of  
first publication with the work  
simultaneously licensed under a [Creative  
Commons Attribution License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

### Abstract

The COVID-19 pandemic encouraged the Indonesian government to develop the PeduliLindungi application as a digital health service platform. This study aims to analyze user satisfaction with the PeduliLindungi application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The study employed a quantitative descriptive approach by distributing an online questionnaire to 400 PeduliLindungi users in the Jabodetabek area. The satisfaction dimensions analyzed include content, accuracy, format, ease of use, and timeliness.

Data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression. The results indicate that user satisfaction falls within the satisfied to very satisfied category, with the highest mean score on ease of use (4.415) and the lowest on content (4.197). Partially, accuracy, format, and ease of use have a significant effect on user satisfaction, while content and timeliness do not show a significant effect. Simultaneously, all EUCS dimensions have a significant effect on user satisfaction with the PeduliLindungi application.

### How to cite:

Mohajerani, H., & Susanti, B. (2026). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *JURNAL TERAPAN MANAJEMEN DAN BISNIS*, 12(1). doi:<http://dx.doi.org/10.26737/jtmb.v12i1.8045>

## INTRODUCTION

Pada kuartal terakhir tahun 2019, masyarakat dunia digemparkan dengan isu tentang masalah kesehatan yakni merebaknya *Corona Virus Diseases* (Covid-19) di Wuhan, China dan

menyebarkan ke beberapa negara di dunia. *World Health Organization* (WHO) mengeluarkan pernyataan resmi bahwa Corona Virus Diseases (Covid-19) atau Virus Corona sebagai pandemi global pada bulan Maret 2020.

Kementerian komunikasi dan informatika, kementerian kesehatan dan lembaga pemerintah lainnya ditunjuk untuk mengembangkan aplikasi PeduliLindungi yang akan dijadikan alat untuk mengawasi pergerakan masyarakat. Aplikasi PeduliLindungi dapat diunduh secara gratis di *play store* untuk android dan *app store* untuk pengguna ios. Aplikasi PeduliLindungi memiliki fitur berupa menampilkan sertifikat vaksin, hasil test covid-19, mendaftar vaksin, serta riwayat pengunjungan fasilitas umum.

Setelah penggunaan aplikasi PeduliLindungi masyarakat perlu memberikan tanggapan terkait tingkat kepuasan yang mereka rasakan dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Hal tersebut diharapkan agar pengembang aplikasi PeduliLindungi dapat memperbaiki kesalahan dan memberikan hal baru yang dibutuhkan masyarakat.

Uraian diatas menggambarkan bahwa pengguna layanan aplikasi berhak untuk memberikan *feedback* kepada pengembang aplikasi atas kepuasan penggunaan aplikasi. Agar pihak pengembang dapat selalu berinovasi dan memperbaiki kekurangan yang terdapat dalam aplikasi.

## **METHODS**

### **Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi PeduliLindungi yang berdomisili di Jabodetabek. Dipilihnya pengguna di Jabodetabek karena wilayah tersebut menggunakan aplikasi PeduliLindungi secara masif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2015) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan persepsi responden tanpa melakukan manipulasi variabel.

Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). Dalam penelitian menggunakan data primer data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, ataupun kuisisioner kepada pihak terkait. Sumber data yang diambil adalah pengguna aplikasi PeduliLindungi di Jabodetabek.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yaitu teknik pengukuran dengan model-model matematis.

### **Index Kepuasan Konsumen**

Skala Likert juga digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Dalam skala likert terdapat lima tingkat pilihan jawaban serta besaran skornya yang dijabarkan sebagai berikut:

**Table 1 Standard Pemberian Skor Skala Likert**

Pilihan	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### Statistik Deskriptif

Dalam Penelitian ini perlu dilakukan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran secara umum mengenai variabel persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi yang terbagi menjadi 5 variabel, yaitu *content, accuracy, format, easy of use, timelines*.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat melalui  $r$  - hitung yang dibanding dengan  $r$  - tabel dapat diperoleh melalui  $df$  (degree of freedom) =  $n - 2$  (signifikan 5%  $n$  = jumlah sampel)

Jika  $r$  - tabel <  $r$  - hitung, maka valid

Jika  $r$  - tabel >  $r$  - hitung, maka tidak valid

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan berulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan Arifin (2017), jika koefisien Alpha > 0.6 maka pertanyaan dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Alpha < 0.6, maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

### Uji hipotesis

#### 1. Uji Statistik t (Uji Parsial)

Menurut Ghazali (2011) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dalam uji ini menggunakan tingkat signifikansi level 0,05. Dasar penerimaan atau penolakan hipotesis (Ghozali, 2011):

- Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak. Ini menandakan bahwa secara parsial variabel independen dalam penelitian tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima. Ini menandakan bahwa secara parsial variabel independen dalam penelitian mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## 2. Uji Statistik F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2011) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Dasar penerimaan atau penolakan hipotesis (Ghozali, 2011) :

jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak. Ini menandakan bahwa secara simultan variabel independen dalam penelitian tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## RESULT AND DISCUSSION

### Gambaran Umum PeduliLindungi

PeduliLindungi merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19). Dalam pemanfaatan aplikasi PeduliLindungi, pemerintah dapat memantau pergerakan masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan berdasarkan data kasus positif yang terdaftar pada aplikasi PeduliLindungi.

### Statistik Deskriptif

Dalam Penelitian ini perlu dilakukan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran secara umum mengenai variabel persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi yang terbagi menjadi 5 variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, *timelines*.

- **Uji Validitas Main Kuesioner**

Setelah melakukan penyebaran kuesioner secara *online* terdapat 400 responden yang telah mengisi kuesioner. Berikut hasil pengukuran uji validitas :

**Table 2 Uji Validitas**

No	Atribut	r tabel	r hitung	Keterangan
1	C1	0,098	0,631	VALID
2	C2	0,098	0,636	VALID
3	C3	0,098	0,716	VALID
4	A1	0,098	0,698	VALID
5	A2	0,098	0,645	VALID
6	A3	0,098	0,655	VALID
7	A4	0,098	0,669	VALID
8	F1	0,098	0,647	VALID
9	F2	0,098	0,722	VALID
10	F3	0,098	0,734	VALID
11	E1	0,098	0,633	VALID
12	E2	0,098	0,721	VALID
13	E3	0,098	0,712	VALID
14	E4	0,098	0,728	VALID
15	T1	0,098	0,745	VALID
16	T2	0,098	0,816	VALID
17	T3	0,098	0,778	VALID
18	Y	0,098	0,805	VALID

$$n = 400 \rightarrow n-2 = 400 - 2 = 398$$

$$r \text{ tabel } 0,098$$

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel dalam kuesioner memiliki r hitung  $> r$  tabel. Tabel tersebut memperoleh hasil bahwa semua variabel pada kuesioner bernilai valid.

- **Uji Reliabilitas Main Kuesioner**

**Table 3 Uji Reliabilitas**

DIMENSI	KODE	CRONBACH'S ALPHA	HASIL
CONTENT	C1	0,725	REALIBEL
	C2		
	C3		
ACCURANCY	A1	0,731	REALIBEL
	A2		
	A3		
	A4		
FORMAT	F1	0,704	REALIBEL
	F2		
	F3		
EASY OF USE	E1	0,826	REALIBEL
	E2		
	E3		
	E4		
TIMELINES	T1	0,813	REALIBEL
	T2		
	T3		

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel dalam kuesioner memiliki Crobach's Alpha > 0,6. Tabel tersebut memperoleh hasil bahwa semua variabel pada kuesioner bernilai reliabel.

- **Pengukuran Tingkat Kepuasan**

Pengukuran tingkat kepuasan dihitung menggunakan perhitungan rata-rata setiap variabel. Berikut perhitungan rata-rata variabel content, accurancy, format, easy of use, dan timelines :

**Table 4 Rata - Rata Kepuasan**

RANGE NILAI	KETERANGAN
1 - 1,79	SANGAT TIDAK PUAS
1,8 - 2,59	TIDAK PUAS
2,6 - 3,39	CUKUP PUAS
3,4 - 4,19	PUAS
4,2 - 5	SANGAT PUAS

**Table 5 Tabulasi Kuesioner**

ITEM	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	RATA - RATA KEPUASAN
		1	2	3	4	5	
C1	Aplikasi PeduliLindungi menyediakan informasi yang tepat dan benar	2	2	56	179	161	4,24
C2	Aplikasi PeduliLindungi sudah menyediakan informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna	1	9	69	167	154	4,16
C3	Aplikasi PeduliLindungi mempunyai layanan-layanan mendukung proses layanan lengkap	1	12	66	151	170	4,19
A1	Aplikasi PeduliLindungi sudah menyediakan informasi yang akurat	0	4	69	141	186	4,27
A2	Aplikasi PeduliLindungi memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan user (pengguna)	1	3	63	175	158	4,22
A3	Aplikasi PeduliLindungi memberikan hasil yang sesuai (kesesuaian vaksin, tracking, dan lain-lain)	1	7	27	140	225	4,45
A4	Aplikasi PeduliLindungi sudah akurat dalam scan barcode	1	6	33	132	228	4,45
F1	Ketersediaan layanan sudah sesuai kebutuhan pelanggan	1	5	76	151	167	4,2
F2	Desain aplikasi PeduliLindungi sudah tepat dan menarik	4	12	72	126	186	4,2
F3	Semua layanan yang dibutuhkan sudah terdapat pada aplikasi PeduliLindungi	1	13	79	132	175	4,2
E1	Aplikasi PeduliLindungi mudah digunakan pengguna	1	3	25	139	232	4,5
E2	Aplikasi PeduliLindungi mudah diakses masyarakat	2	7	35	154	202	4,37
E3	Aplikasi PeduliLindungi sudah menyediakan tombol navigasi yang jelas dalam penggunaannya	0	15	41	192	152	4,2
E4	Aplikasi PeduliLindungi sudah menggunakan bahasa yang mudah dipahami	0	1	28	107	264	4,59
T1	Cepat dalam mengakses aplikasi PeduliLindungi	1	20	53	151	175	4,2
T2	Aplikasi PeduliLindungi memberikan informasi tepat waktu	0	4	58	121	217	4,38
T3	Aplikasi PeduliLindungi memberikan informasi terkini kepada pengguna	2	7	48	190	153	4,21

• **Penentuan Tingkat Kepuasan**

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi yang menggunakan rumus skor rata-rata kepuasan dan pengkategorian tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut :

**Table 6 Tingkat Kepuasan Pengguna**

NO	VARIABEL	NILAI	KETERANGAN
1	<i>CONTENT</i>	4,197	PUAS
2	<i>ACCURANCY</i>	4,348	SANGAT PUAS
3	<i>FORMAT</i>	4,2	SANGAT PUAS
4	<i>EASY OF USE</i>	4,415	SANGAT PUAS
5	<i>TIMELINES</i>	4,263	SANGAT PUAS

Berdasarkan perhitungan dan penentuan tingkat kepuasan pada penggunaan aplikasi PeduliLindungi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yang memiliki lima dimensi yaitu *content, accuracy, format, easy of use, timelines*. Hasil perhitungan dan

penentuan tingkat kepuasan menunjukkan pada variabel *content* yang meliputi isi informasi dan layanan yang terdapat pada aplikasi PeduliLindungi mendapatkan hasil Puas dengan nilai 4,197.

Variabel *accuracy* yang meliputi tingkat keakuratan data, seperti data pribadi dan data vaksin pengguna mendapatkan hasil Sangat Puas dengan nilai sebesar 4,348. Variabel *format* yang melihat dari desain aplikasi PeduliLindungi mendapatkan hasil Sangat Puas dengan nilai sebesar 4,2.

Variabel *easy of use* (kemudahan penggunaan) mendapatkan hasil Sangat Puas dengan nilai sebesar 4,415. Variabel *timelines* (waktu) mendapatkan hasil Sangat Puas dengan nilai sebesar 4,263.

Pada penjelasan uraian diatas variabel *easy of use* (kemudahan dalam penggunaan) menjadi variabel dengan nilai tertinggi sebesar 4,415. Artinya dimensi kemudahan penggunaan aplikasi PeduliLindungi paling disukai oleh pengguna aplikasi PeduliLindungi. Variabel *Content* (isi) menjadi variabel dengan nilai terendah sebesar 4,197. Namun demikian tingkat kepuasan yang didapat masih termasuk dalam kategori Puas.

### Uji Statistik t (Uji Parsial)

Uji signifikansi secara parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah dalam model korelasi secara satu per satu variabel independen berpengaruh atau tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji t dapat dilihat pada hasil olahan SPSS 22 sebagai berikut :

**Table 7 Hasil Uji t (Uji Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.233	.180		-1.294	.196
CONTENT	.008	.018	.020	.420	.675
ACCURANCY	.052	.017	.161	3.104	.002
FORMAT	.126	.018	.361	7.020	.000
EASY OF USE	.099	.016	.320	6.320	.000
TIMELINES	.019	.020	.055	.967	.334

Uji signifikan dari masing – masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Content*

Variabel *content* memiliki nilai signifikan sebesar 0,675 yang berarti ( $0,675 > 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *content* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Hipotesis H1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel *content* pada pengukuran kepuasan penggunaan aplikasi secara parsial ditolak.

Tidak pengaruhnya variabel *content* terhadap kepuasan pengguna karena dianggap informasi yang tersedia, dan layanan yang terdapat di aplikasi PeduliLindungi belum mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna.

2. *Accuracy*

Variabel *accuracy* memiliki nilai signifikan sebesar 0,002 yang berarti ( $0,002 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Hipotesis H2 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel *accuracy* pada pengukuran kepuasan penggunaan aplikasi secara parsial diterima.

Berpengaruhnya variabel *accuracy* terhadap kepuasan pengguna karena dianggap keakuratan informasi yang terdapat di aplikasi PeduliLindungi seperti data pribadi, sertifikat vaksin dan lain sebagainya sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna.

### 3. *Format*

Variabel *format* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti ( $0,000 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Hipotesis H3 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel *format* pada pengukuran kepuasan penggunaan aplikasi secara parsial diterima.

Berpengaruhnya variabel *format* terhadap kepuasan pengguna karena format aplikasi PeduliLindungi seperti desain aplikasi PeduliLindungi, layanan yang terdapat di aplikasi PeduliLindungi dan lain sebagainya sudah memenuhi ekspektasi pengguna.

### 4. *Easy of Use*

Variabel *easy of use* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti ( $0,000 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *easy of use* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Hipotesis H4 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel *easy of use* pada pengukuran kepuasan penggunaan aplikasi secara parsial diterima.

Berpengaruhnya variabel *easy of use* terhadap kepuasan pengguna karena kemudahan penggunaan aplikasi PeduliLindungi seperti penggunaan bahasa, kemudahan akses, kejelasan tombol navigasi dan lain sebagainya sudah memenuhi latar belakang pengguna yang beragam.

### 5. *Timelines*

Variabel *timelines* memiliki nilai signifikan sebesar 0,334 yang berarti ( $0,334 > 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *timelines* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Dapat disimpulkan H5 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel *timelines* pada pengukuran kepuasan penggunaan aplikasi secara parsial ditolak.

Tidak pengaruhnya variabel *timelines* terhadap kepuasan pengguna karena permasalahan waktu yang terdapat di aplikasi PeduliLindungi seperti kecepatan waktu akses, informasi terkini dan lain sebagainya belum mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna.

## Uji Statistik F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Berikut hasilnya :

**Table 8 Hasil Uji F (Uji Simultan)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.043	5	27.409	164.284	.000 <sup>b</sup>
	Residual	65.734	394	.167		
	Total	202.778	399			

Berdasarkan tabel 8 diatas diketahui nilai sig F sebesar 0,000 yang berarti ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat diartikan bahwa semua variabel independen secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai *content, accuracy, format, easy of use, timelines* berpengaruh secara simultan atau bersama – sama terhadap kepuasan pengguna.

## CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *accuracy, format, dan ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keakuratan data, tampilan aplikasi, serta kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mampu meningkatkan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi PeduliLindungi. Sebaliknya, variabel *content dan timeliness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa isi informasi dan aspek ketepatan waktu layanan belum menjadi faktor dominan dalam mendorong tingkat kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi.

Pengembang aplikasi PeduliLindungi disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan performa aplikasi, khususnya pada aspek *accuracy, format, dan ease of use*, karena ketiga variabel tersebut terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Upaya perbaikan berkelanjutan perlu difokuskan pada peningkatan desain antarmuka, keakuratan data, serta kemudahan akses dan navigasi aplikasi agar pengalaman pengguna tetap optimal dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam. Selain itu, meskipun variabel *content dan timeliness* tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, pengembang tetap perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas informasi dan kecepatan layanan guna meningkatkan kualitas aplikasi secara menyeluruh.

## ACKNOWLEDGMENT

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada responden pengguna aplikasi PeduliLindungi di wilayah Jabodetabek yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Gunadarma atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada pihak-pihak yang telah memberikan masukan dan saran yang konstruktif selama proses penulisan dan penyempurnaan artikel ini.

## CONFLICT OF INTEREST STATEMENT

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan, baik secara finansial, pribadi, maupun institusional, yang dapat memengaruhi pelaksanaan penelitian maupun publikasi artikel ini.

## AUTHOR CONTRIBUTION

Penulis pertama berkontribusi dalam perumusan konsep dan desain penelitian, pengumpulan data, analisis data, serta penulisan draf awal artikel. Penulis Kedua berkontribusi dalam supervisi penelitian, validasi metode dan hasil analisis, serta penelaahan dan penyuntingan naskah. Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir artikel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariantoro. (2017). Mengukur Kualitas Website Dengan Metode Webqual (Studi Kasus: STIK Bina Husada Palembang). Palembang. Jurnal Teknik Informatika Politeknik Sekayu (TIPS) Volume VI, No. 1, Januari – Juni 2017.
- Aryadita, Widyastuti, Wardani. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. Malang. Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi, 10(1), 2017, 29-35.
- Asti S D, Yusi T M, Admaja D H. 2018. Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Malang. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 11, November 2018, hlm. 4833-4839.
- Covid19 (2022). Peta Sebaran. Available at : <https://covid19.go.id/peta-sebaran> . (Tanggal akses 15/02/2022 22:00)
- Deddy G, Suyanto, Henderi. 2020. Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Secure System Of Payment (SSP) Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Yogyakarta. Vol. XV Nomor 1 Maret 2020 – Jurnal Teknologi Informasi.
- Dirgantari, Hidayat, Mahphoth, Nugraheni. (2020). *Level of Use and Satisfaction of E-Commerce Customers in Covid-19 Pandemic Period: An Information System Success Model (ISSM) Approach*. Bandung. Indonesian Journal of Science & Technology.
- Fitri A, Yesica A P A, Wasis B. 2020. Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). Surabaya. Jurnal Kesehatan, Volume 11, Nomor 3, Tahun 2020, hlm 395-403.
- Gary B, S., Thomas J, C., & Misty E, V. 2007. *Discovering Computers : Fundamentals*, 3th ed. (Terjemahan). Jakarta. Salemba Infotek.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inggried, K. (2020). End User Computing Satisfaction. Available at : <https://sis.binus.ac.id/2020/05/01/end-user-computing-satisfaction/> (Tanggal akses 17/02/2022 14:00)
- Insana, Johan. (2020). Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Penggunaan E-Commerce. Jakarta. Sosio e-kons Volume 12, No. 2, Agustus 2020, pp. 125-137.
- Kencana. (2020). Peran Dan Manfaat Komunikasi Pembangunan Pada Aplikasi Pelacak Covid-19 Sebagai Media Komunikasi Kesehatan (Kajian Media Komunikasi Dalam Perspektif Sosial). Jakarta. Commed : Jurnal Komunikasi dan Media Vol. 5 No. 1.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Terjemahan* (Edisi Kese). Jakarta. PT. Indeks.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.

- Moh Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lestari. (2018). Pengaruh Web E-Commerce, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jakarta. Sosio e-kons* Volume 10, No. 1, 2018, pp. 87-95.
- Nilasari, Suryani. (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Buletin Penelitian Sistem Kesehatan). *Teknikom* : Vol. 2 No. 1 (2018).
- Noora Qotrun Nada & Setyoningsih Wibowo. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0, 122–131.
- Nurhidayati et al., (2021). Pengaturan Perlindungan Data Pribadi dalam Penggunaan Aplikasi PeduliLindungi. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen* Volume 5 No. 1 Maret 2021.
- PeduliLindungi.id. (2021). Apa itu PeduliLindungi?. Available at: <https://www.pedulilindungi.id/>. (Tanggal akses 15/02/2022 21:00)
- Pradana, Setyawan. (2016). *Analysis of Traveloka.com Website Quality With Importance Performance Analysis (IPA) Method*. Bandung. *Advances In Global Business Research* Vol. 13, No. 1.
- Sudiarsa, Wiraditya. (2020). Analisis Usability Pada Aplikasi Peduli Lindungi Sebagai Aplikasi Informasi Dan Tracking Covid-19 Dengan Heuristic Evaluation. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)* Volume 3 Nomor 2.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. (2018). *The Analysis of Ease of Use, Trust, and Website Quality towards Purchasing Decision in Lazada.co.id*. Ciamis. *INDONESIAN JOURNAL OF BUSINESS AND ECONOMICS* Vol 1 Issue 1 June 2018.
- Titiani, Erni, Riana, Budihartanti, Rahmatullah and Tutupoly. (2020). *Analysis of User Satisfaction on Corona.Jakarta.go.id Website: Use Webqual Method 4.0*. Jakarta. *Journal of Physics: Conference Series*.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta. Andi.
- Williams, BK. & Sawyer, SC. (2011). *Using Information Technology : A Practical Introduction to Computers and Communications. Ed. 9th. The Mc Graw-Hill Companies Inc, New York*.
- World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19). Available at: [https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_2](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_2).
- Yogarekso, Wijaksana. (2020). Analisis Perbandingan Kualitas Website Reddoorz.Com Dan Airyrooms.Com Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *e-Proceeding of Management* : Vol.7, No.1.