

## Analisis *User Experience* Aplikasi Peduli Lindungi untuk Menunjang Proses Bisnis Berkelanjutan

Erna Haerani<sup>1</sup>, Alam Rahmatulloh<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STMIK LIKMI, [ernahaerani@gmail.com](mailto:ernahaerani@gmail.com), Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Siliwangi, [alam@unsil.ac.id](mailto:alam@unsil.ac.id), Tasikmalaya, Indonesia

### Informasi Makalah

Submit : Oktober 8, 2021  
Revisi : November 3, 2021  
Diterima : Desember 1, 2021

### Kata Kunci :

Analisis,  
User Experience,  
PeduliLindungi,  
Proses Bisnis Berkelanjutan

### Abstrak

Pandemi ini sangat berdampak banyak hampir keseluruhan sektor. Pemerintah terus berusaha menekan penyebaran coronavirus diantaranya dengan menerapkan aplikasi PeduliLindungi. Aplikasi tersebut dikembangkan untuk membantu dalam melakukan pelacakan. Pelacakan dan fitur-fitur lainnya mulai dipergunakan di sarana prasarana umum seperti di bandara, termasuk hasil tes swab PCR maupun antigen sudah mampu diintegrasikan dengan aplikasi tersebut. Selain itu digunakan untuk masuk dan check-in ke berbagai tempat umum seperti mall. Walaupun sudah banyak penggunaan dan integrasi pada aplikasi Peduli Lindungi, namun belum diketahui tingkat penerimaan di masyarakat. Diharapkan dengan penerapan aplikasi tersebut proses bisnis yang terhenti disemua sektor dapat kembali beroperasi. Maka untuk membantu pemerintah dalam melancarkan tujuannya mengembalikan proses bisnis yang terhenti dampak pandemi. Perlu dilakukan analisa aplikasi pedulilindungi dari segi pengalaman pengguna. Analisis menggunakan tools user experience questionnaire (UEQ). UEQ terdiri dari 26 butir pertanyaan. Hasil penelitian dari enam skala: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan masih menghasilkan nilai yang sangat rendah. Terutama pada skala ketepatan dengan nilai buruk.

### Abstract

This pandemic has greatly impacted almost all sectors. The government continues to try to suppress the spread of the coronavirus, including by implementing the PeduliLindung application. The application was developed to assist in tracking. Tracking and other features are starting to be used in public facilities such as airports, including the results of PCR and antigen swab tests that have been able to be integrated with the application. In addition, it is used to enter and check in to various public places such as malls. Although there have been many uses and integrations in the PeduliLindung application, the level of acceptance in the community is not yet known. It is hoped that with the application of the application, business processes that have been stopped in all sectors can resume operations. So to help the government in launching its goal of restoring business processes that were stopped due to the pandemic. It is necessary to analyze the care-protect application in terms of user experience. Analysis using user experience questionnaire (UEQ) tools. UEQ consists of 26 questions. The results of the six scales: attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, stimulation and novelty still produce very low scores. Especially on the accuracy scale with poor scores.

## 1. Pendahuluan

Penyebaran penyakit coronavirus (Covid-19) yang sangat cepat (Team & Team, 2020), menyebabkan pandemi yang terus berlarut dan masih belum bisa ditentukan kapan berakhir (Kamel Boulos & Geraghty, 2020). WHO sebagai organisasi kesehatan dunia mengumumkan wabah covid termasuk darurat kesehatan masyarakat atau biasa dengan istilah *public health emergency of international concern* (PHEIC) (*Statement on the Meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee Regarding the Outbreak of Novel Coronavirus 2019 (n-CoV) on 23 January 2020, 2020*) (*Naming the Coronavirus Disease (COVID-19) and the Virus That Causes It, 2020*).

Begitupun di Indonesia kasus pertama dinyatakan presiden di bulan Maret 2020 (Pakpahan & Fitriani, 2020), penyebarannya sangat cepat dan tidak terkendali. Banyak kasus dan upaya yang telah dilakukan, peran teknologi informasi banyak digunakan diantaranya oleh penelitian (Isfahani et al., 2020) yang melakukan monitoring penyebaran covid-19. Penelitian tersebut memanfaatkan Web API dari berbagai sumber kemudian menyajikannya kedalam sebuah aplikasi berbasis android agar lebih mudah dipahami oleh pengguna. Penelitian (Gunawan et al., 2020) juga memanfaatkan teknologi informasi sebagai pendaftaran online pasien sebagai upaya penanggulangan penyebaran. Sehingga pasien cukup melakukan pendaftaran dan antrian pada aplikasi tanpa harus mengantri dan berkerumun.

Dampak pandemi ini begitu dahsyat bukan hanya sektor kesehatan, semua faktor terdampak diantaranya ekonomi yang terguncang mengarah pada resesi. Begitupun dalam pendidikan merubah pola pembelajaran menjadi pembelajaran jarak jauh (PJJ) (Hanifah Salsabila et al., 2020) yang memberikan tantangan serta permasalahan baru. Kebijakan tersebut juga berdampak pada

bidang pekerjaan harus *work from home* (WFH) yaitu bekerja dari rumah masing-masing. Antisipasi lain juga pemerintah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang sekarang mulai tahun 2021 terbagi-bagi menjadi skala daerah yang dikenal dengan istilah Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Aturan PPKM terbagi kedalam level 1-4 sesuai dengan klasifikasi zona yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan warna yaitu merah, oranye, kuning dan hijau (Telaumbanua, 2020). Hal tersebut sangat berdampak bagi seluruh organisasi maupun pihak-pihak yang menyebabkan proses bisnis mereka terhenti dan perekonomian menurun.

Pasca ditemukannya vaksin pemerintah terus melakukan upaya untuk menekan tingkat penyebaran virus yaitu dengan melakukan vaksinasi masal (Rahman, 2021). Ada empat strategi utama pemerintah yang telah disampaikan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 yaitu kebijakan pertama melakukan jaga jarak jarak atau *physical distancing* dan gerakan wajib menggunakan masker, kedua penelusuran kontak erat kasus yang terpapar, ketiga melakukan edukasi dan isolasi mandiri tetapi jika tidak memungkinkan harus isolasi di rumah sakit karena memerlukan penanganan khusus (keempat) (Wibowo, 2021). Dari keempat strategi tersebut banyak kendala pada strategi kedua yang masih dilakukan pelacakan kasus positif secara manual.

Adapun bantuan penerapan aplikasi mitigasi bencana covid-19 Indonesia yaitu pedulilindungi.id yang telah didukung oleh pemerintah sebagai sarana penelusuran serta pelacakan untuk menghentikan penyebaran Coronavirus Disease (*Apa Itu PeduliLindungi?*, 2021)(Putri & Hamzah, 2021). Pelatihan teknis aplikasi tersebut juga pernah dilakukan secara daring sebagai upaya sosialisasi agar masyarakat dapat melakukan penelusuran secara mandiri (Afiana et al., 2020). Aplikasi tersebut telah ditetapkan

berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 171 Tahun 2020 untuk mendukung surveilans kesehatan (KOMINFO, 2020a). Serta dilengkapi Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 159 Tahun 2019, tentang upaya penanganan corona virus disease (Covid-19) melalui dukungan sektor POS dan Informatika (KOMINFO, 2020b). PeduliLindungi dikelola PT. Telkom akan tetapi terintegrasi pada data center pemerintah, data yang disimpan bersifat rahasia dan terenkripsi sehingga telah diklaim aman (Nurhidayati et al., 2021). Hasil evaluasi keamanan aplikasi oleh BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara) terhadap aplikasi PeduliLindungi memastikan aplikasi tersebut memenuhi prinsip perlindungan data pribadi dan keamanan (Cyberthreat.id, 2020). Namun menurut *Communication and Information System Security Research Center (CISSRec)* tetap perlu dilakukan asesmen secara berkala serta audit forensik mengingat kondisi keamanan siber di Indonesia yang masih sangat rendah.

Menurut berbagai penelitian dan survey yang telah dilakukan tersebut, kepercayaan masyarakat masih minim untuk menerima dan menggunakan aplikasi PeduliLindungi (Kurniawati et al., 2020). Hal tersebut tentunya menjadi kendala dan tantangan tersendiri bagi pemerintah, dalam menjalankan proses bisnisnya serta tujuan yang ingin dicapai untuk menekan penyebaran Covid-19. Sehingga perlu dicari tahu mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi atau *user experience* terhadap aplikasi PeduliLindungi, maka pada penelitian ini akan dilakukan analisa terhadap aplikasi PeduliLindungi dari aspek *user experience* menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Schrepp, 2018). Analisis penggunaan juga pernah dilakukan oleh penelitian (Henim et al., 2019) dengan pendekatan *user centered design* dan kepuasan pengguna (Sugihartono & Putra, 2020) dengan model TAM.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat melihat kekurangan-kekurangan aplikasi untuk diperbaiki agar penerimaan dan penggunaan aplikasi dapat lebih optimal dan berguna. Sehingga dapat menunjang proses bisnis berkelanjutan pemerintah serta *outcome* terhadap proses bisnis berkelanjutan bagi seluruh organisasi dan pihak terdampak.

## 2. Metode Penelitian

Tahapan penelitian terdiri dari tiga tahap utama, yaitu: studi literatur, pengukuran *user experience* dengan menggunakan *user experience questionnaire*.

### 2.1. Studi Literatur

Dari permasalahan pandemi yang sedang berlangsung ini, sangat berdampak dan menyebabkan lumpuhnya proses bisnis di semua sektor. Untuk menunjang proses bisnis yang berkelanjutan, pemerintah terus berupaya untuk melakukan kontrol dan pencegahan penyebaran virus covid-19 yaitu diantaranya dengan penggunaan aplikasi pedulilindungi. Sehingga dengan adanya aplikasi tersebut, diharapkan masyarakat menjadi lebih aman dan mudah untuk melakukan tracking pengguna yang sudah di vaksin serta mengetahui area yang beresiko rendah, sedang ataupun tinggi.

Namun yang menjadi permasalahannya yaitu tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah masih rendah, ditambah dengan penggunaan aplikasi pedulilindungi yang belum diketahui sejauh mana masyarakat dapat menerimanya. Maka pada penelitian ini akan diteliti sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi pedulilindungi. Hasil analisis dari penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan dan perbaikan aplikasi PeduliLindungi dan juga pemerintah agar dapat mencapai tujuannya memulihkan pandemi sehingga menunjang proses bisnis berkelanjutan.

2.2. User Experience Questionnaire (UEQ)

	1	2	3	4	5	6	7	
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif

Gambar 1. 26 Pernyataan ueq bahasa indonesia

UEQ hanya terdiri dari 26 butir pernyataan yang dapat dilihat pada gambar 1. Item diskalakan dari minus tiga (-3) hingga positif tiga (+3). Jadi, -3 mewakili jawaban paling negatif, 0 jawaban netral, dan +3 jawaban paling positif. Dengan total 7 skala pasangan atribut bertolak belakang secara makna yang dapat merepresentasikan aplikasi pedulilindungi.

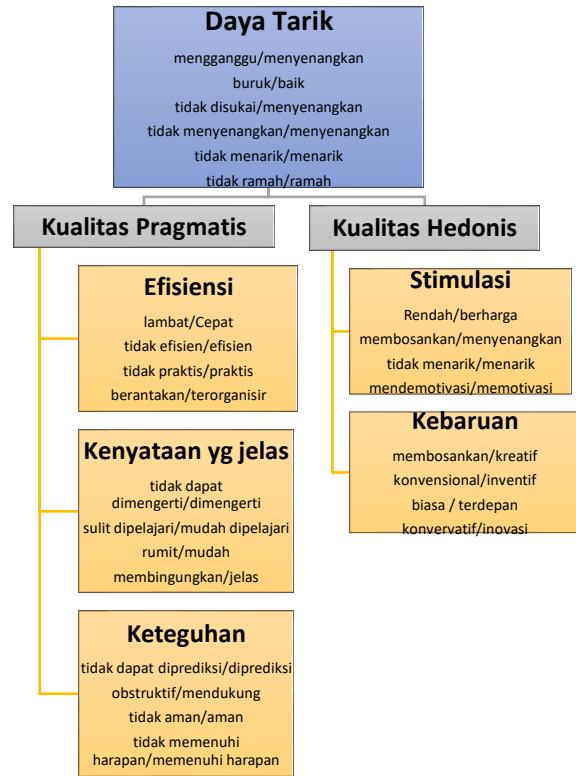
Responden mengekspresikan apa yang dirasakannya ketika menggunakan aplikasi dengan memilih jawaban antara 1 sampai 7 yang paling dekat dengan pengalaman yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi. Seperti contoh pada gambar 2 yang menunjukkan bahwa responden merasa lebih menyenangkan dibandingkan menyusahkan.

menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan
-------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------------------	-----------------------	--------------

Gambar 2. Contoh pengisian kuesioner

Responden biasanya akan menghindari jawaban ekstrim yaitu -3 atau +3. Sehingga hasil dinyatakan sangat baik walaupun pengguna memilih nilai antara +1 hingga +2. Kemudian jika nilai antara -0,8 hingga +0,8

dapat dinyatakan netral. Maka jika nilai lebih dari +0,8 menunjukkan hasil positif, begitu sebaliknya jika kurang dari -0,8 menyatakan hasil negatif.



Gambar 3. Struktur skala yang diasumsikan dari ueq

Skala Daya Tarik memiliki 6 item (dimensi valensi murni), semua skala lainnya memiliki 4 item (pragmatis dan hedonis). Gambar 3 menunjukkan struktur skala yang diasumsikan dari UEQ dan item bahasa Indonesia per skala.

Tabel 1 merupakan lima kategori UEQ analisis yaitu: Sangat baik, Baik, Di atas rata-rata, Di bawah rata-rata, dan Buruk.

Tabel 1. Lima Katergori UEQ

Aspek	Kategori				
	Sangat Baik	Baik	Di atas Rata-rata	Di Bawah Rata-rata	Buruk
Daya Tarik	>1.75	>1.5 2	>1.17	>0.7	<=0.7
Kejelasan	>1.9	>1.5 6	>1.08	>0.64	<=0.6 4
Efisien	>1.78	>1.4 7	>0.98	>0.54	<=0.5 4
Ketepatan	>1.65	>1.4 8	>1.14	>0.78	<=0.7 8

Stimulasi	>1.55	>1.3 1	>0.99	>0.5	<=0.5
Kebaruan	>1.4	>1.0 5	>0.71	>0.3	<=0.3

Lima kategori klasifikasi per skala tersebut yaitu:

- Sangat Baik yaitu bernilai sekitar 10% hasil terbaik.
- Baik yaitu memiliki nilai 10% hasil benchmark lebih baik dan 75% hasil lebih buruk.
- Di atas rata-rata yaitu bernilai 25% hasil benchmark lebih baik daripada hasil untuk produk yang dievaluasi, 50% hasil lebih buruk.
- Di bawah rata-rata yaitu 50% hasil dalam benchmark lebih baik daripada hasil untuk produk yang dievaluasi, 25% hasil lebih buruk.
- Buruk yaitu dalam kisaran 25% hasil terburuk.

Penilaian UEQ terdiri dari tujuh tahapan pada data analysis tool yaitu:

#### 1. Data

Tahap pertama adalah pengolahan data dengan cara memasukan data hasil pengisian kuesioner kedalam tools mulai dari pertanyaan nomor 1 sampai 26 sebanyak 420 responden. Perhitungan tersebut berdasarkan penggunaan rumus slovin (Nalendra et al., 2021) dari populasi Jawa Barat yang telah melakukan vaksin pertama berjumlah 9,88 juta jiwa. Margin error yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05.

$$\begin{aligned}
 n &= N / (1 + (N \times e^2)) \\
 n &= 9.880.000 / (1 + (9.880.000 \times 0,05^2)) \\
 &= 9.880.000 / 24.701 \\
 &= 399,98
 \end{aligned}$$

#### 2. Data Transformed

Tahap kedua melakukan konversi data dengan cara merubah nilai per item sesuai urutan nilai yaitu +3 mewakili nilai positif dan -3 nilai paling negatif. Konversi data dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Konversi Data

Awal	1	2	3	4	5	6	7
Konversi	-3	-2	-1	0	1	2	3

Proses konversi data tersebut menghasilkan nilai rata-rata setiap orang yang dikelompokkan berdasarkan enam skala. Dengan persamaan (1).

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}[person]}{\sum item} \quad \dots (1)$$

Ket:

$\bar{X}$  = rata-rata skala perorang

$\sum \bar{X} [person]$  = Total nilai perskala

$\sum item$  = Jumlah perskala

#### 3. Result

Tahap ketiga yaitu hasil, dari hasil konversi data selanjutnya perhitungan rata-rata (*mean*) dengan persamaan (2).

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}[skala]}{\sum item} \quad \dots (1)$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = rata-rata skala result

$\sum \bar{X} [person]$  = Total nilai perskala

$\sum item$  = Total responden

#### 4. Confidence Intervals

Di sini interval kepercayaan 5% untuk rata-rata skala dan rata-rata item tunggal ditampilkan. Interval kepercayaan adalah ukuran untuk ketepatan estimasi rata-rata skala.

#### 5. Answer Distributions

Di sini dapat dilihat distribusi jawaban untuk item tunggal. Jika ada item yang menunjukkan polarisasi dalam jawaban (banyak penilaian negatif dan banyak positif dan tidak banyak penilaian netral) dapat membantu untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam mengenai aspek produk yang dialami sebagai cukup positif oleh satu subkelompok peserta dan cukup negatif oleh subkelompok lain

#### 6. Scale Consistency

Item yang termasuk dalam skala yang sama harus menunjukkan korelasi yang tinggi secara umum. Di sini dapat menemukan korelasi item dalam skala dan beberapa koefisien umum, Cronbachs Alpha dan

Gutmans Lambda2, yang biasanya digunakan untuk memperkirakan keandalan skala.

#### 7. Benchmark

UEQ menggunakan standar benchmark, sarana skala terukur ditetapkan dan telah banyak didukung sehingga versi total ada 37 bahasa.

#### 2.3. Evaluasi

Hasil penilaian UEQ selanjutnya akan dilakukan evaluasi sehingga menjadi usulan dan masukan terhadap kekurangan-kekurangan produk tersebut.

#### 2.4. User Experience

*User experience (UX)* menurut Garrett (Garrett, 2010) merujuk pada perilaku pengalaman pengguna dalam menggunakan perangkat lunak. Terdapat Gap yang terjadi dari hasil pengalaman yang didapat dengan ekspektasi atau tujuan dari pengguna tersebut. Semakin kecil gap yang ada maka pengguna akan merasakan kenyamanan, karena target tujuannya sesuai dengan pengalaman yang didapatkan dari aplikasi yang digunakannya.

Pengalaman pengguna dapat dikonseptualisasikan dengan cara yang berbeda (Bevan, 2009), yaitu:

1. Ekplorasi dari sergi kepuasan usability
2. Penekanan historis pada kinerja pengguna
3. Istilah umum untuk semua persepsi dan tanggapan pengguna, baik yang diukur secara subjektif maupun objektif.

Terlepas dari terminologi yang digunakan, ada dua tujuan yang berbeda:

1. Mengoptimalkan kinerja manusia.
2. Mengoptimalkan kepuasan pengguna dengan mencapai keduanya tujuan pragmatis dan hedonis.

#### 2.5. User Experience Questionnaire (UEQ)

*Toolkit UEQ* merupakan salah satu alat uji kuesioner yang digunakan untuk menguji *usability* tingkat *user experience* suatu produk. UEQ memiliki 26 pertanyaan yang diskalakan

pada 6 kategori dan dapat didownload pada website officialnya <http://www.ueq-online.org> (Schrepp, 2018). Enam skala tersebut yaitu daya tarik (*attractiveness*), efisiensi (*efficiency*), kejelasan (*perspicuity*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).

#### 2.6. Proses Bisnis Berkelanjutan

Sebuah perusahaan atau organisasi yang dapat berkelanjutan merujuk pada perusahaan yang dapat memperoleh tujuan bisnis yang berkepanjangan dan menambah *value* dengan memasukkan aspek ekonomi, aspek sosial serta aspek lingkungan ke dalam strategi bisnisnya. *Tripple bottom line* menjadi acuan bisnis berkelanjutan, yaitu perusahaan akan meniru bisnisnya dengan mengelola dampak ekonomi, sosial dan lingkungannya (Szilagyi et al., 2018).

Proses bisnis berkelanjutan adalah perusahaan/organisasi yang melakukan kegiatan sosial *responsibility/Corporate Social Responsibility (CSR)* didalam kegiatan organisasinya.

Ada dua tipe CSR, yaitu CSR traditional dan CSR strategic. CSR tradisional dalam bentuk donasi atau kegiatan bantuan atau filantropik atau kedermawanan. CSR strategic itu adalah kegiatan bisnis organisasi untuk mewujudkan berbagai hal, contohnya mewujudkan green economy, blue economy, circular economy.

### 3. Hasil dan Pembahasan

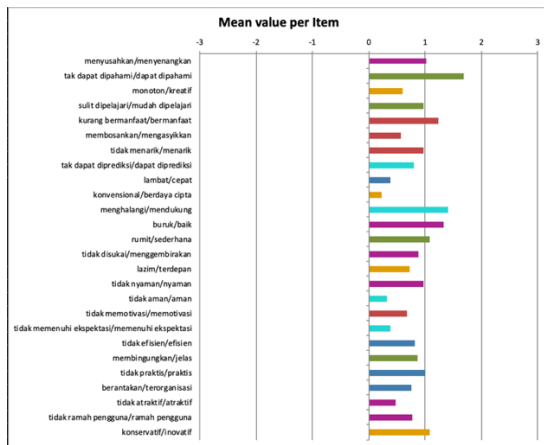
Hasil analisa yang telah dilakukan pada aplikasi PeduliLindungi menggunakan tools UEQ yang terdiri dari 26 butir pertanyaan dengan 7 skala penilaian. Responden mengisi secara online menggunakan google form dengan total 420 orang.

Gambar 4 merupakan hasil pengisian responden tersebut kemudian diproses sesuai dengan tahapan UEQ.

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale
1	1.0	1.7	1.3	417	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik
2	1.7	1.4	1.2	417	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan
3	0.6	2.5	1.6	417	monoton	kreatif	Kebaruan
4	1.0	2.8	1.7	417	sulit dipelajari	mudah dipelajari	Kejelasan
5	1.2	2.7	1.6	417	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi
6	0.6	1.9	1.4	417	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi
7	1.0	1.9	1.4	417	tidak menarik	menarik	Stimulasi
8	0.8	1.6	1.3	417	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan
9	0.4	2.9	1.7	417	cepat	lambat	Efisiensi
10	0.2	2.7	1.6	417	konvensional	inovatif	Kebaruan
11	1.4	1.8	1.3	417	menghalangi	mendukung	Ketepatan
12	1.3	2.0	1.4	417	buruk	baik	Daya tarik
13	1.1	1.8	1.3	417	rumit	sederhana	Kejelasan
14	0.9	1.7	1.3	417	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik
15	0.7	1.8	1.3	417	lazim	terdepan	Kebaruan
16	1.0	1.9	1.4	417	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik
17	0.3	2.7	1.7	417	tidak aman	aman	Ketepatan
18	0.7	2.4	1.5	417	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi
19	0.4	2.2	1.5	417	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan
20	0.8	2.2	1.5	417	tidak efisien	efisien	Efisiensi
21	0.9	1.9	1.4	417	elastis	membangungkan	Kejelasan
22	1.0	2.2	1.5	417	tidak praktis	praktis	Efisiensi
23	0.7	2.3	1.5	417	berantakan	terorganisasi	Efisiensi
24	0.5	2.1	1.4	417	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik
25	0.8	2.2	1.5	417	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik
26	1.1	1.7	1.3	417	konservatif	inovatif	Kebaruan

Gambar 4. Tahap uql bobot jawaban responden

Dari seluruh jawaban responden untuk setiap pertanyaannya dilakukan perhitungan titik tengah, variasi dan simpangan baku untuk setiap pertanyaannya. Kemudian dari pertanyaan tersebut dikelompokkan menjadi enam skala yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan dan diberikan kode warna pembeda. Hasil perhitungannya terdapat pada gambar 5.



Gambar 5. Nilai rata-rata per item

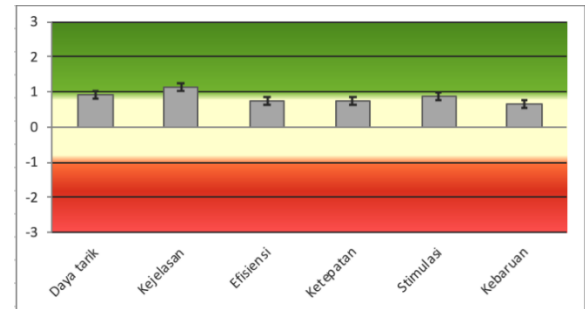
Gambar 6 merupakan Skala UEQ (mean dan varian).

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑ 0.908	1.25
Kejelasan	↑ 1.149	1.12
Efisiensi	→ 0.737	1.58
Ketepatan	→ 0.732	1.28
Stimulasi	↑ 0.860	1.43
Kebaruan	→ 0.655	1.09

Gambar 6. UEQ scales

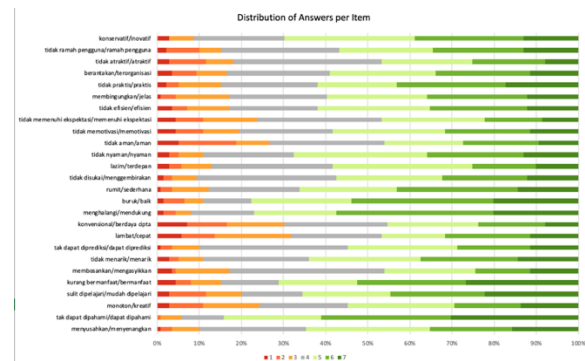
Selanjutnya dalam gambar 7 merupakan hasil nilai rata-rata secara keseluruhan

pertanyaan. Hasilnya skala daya tarik, kejelasan, dan stimulasi tergolong positif. Sementara efisiensi, ketepatan dan kebaruan masih kurang. Maka skala tersebut yang harus ditingkatkan.



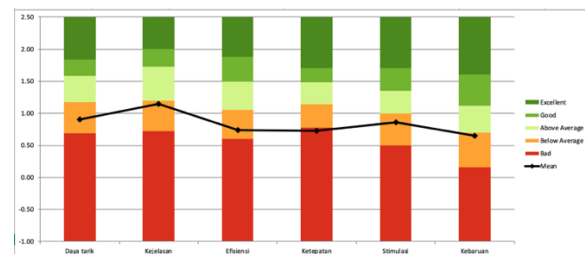
Gambar 7. Grafik rata-rata skala

Gambar 8 merupakan distribusi jawaban per item dengan skala penilaian 1 sampai 7.



Gambar 8. Distribusi jawaban per item

Tahap selanjutnya pada gambar 9 yaitu nilai rata-rata dari pertanyaan sesuai kelompoknya.



Gambar 9. Data Benchmark

Dari table 3 dapat diketahui bahwa aplikasi PeduliLindungi masih mempunyai banyak kekurangan, terutama pada skala ketepatan yang bernilai 0.73 bad (buruk). Begitupun dengan skala lain yang masih bernilai dibawah rata-rata (below average).

Tabel 3. Data Benchmark

Skala	Rata-rata	Perbandingan
Daya tarik	0.91	Dibawah rata-rata
Kejelasan	1.15	Dibawah rata-rata
Efisiensi	0.74	Dibawah rata-rata
Ketepatan	0.73	Buruk
Stimulasi	0.86	Dibawah rata-rata
Kebaruan	0.65	Dibawah rata-rata

Rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi PeduliLindungi dilihat dari hasil data benchmark UEQ secara keseluruhan masih perlu diperbaiki terutama dalam skala ketepatan yang masih memberikan informasi yang tidak lengkap.

#### 4. Simpulan

Hasil analisis UX pada aplikasi PeduliLindungi menggunakan (*UEQ*) *User Experience Questionnaire* dilihat dari enam skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan masih sangat rendah. Terutama pada skala ketepatan dengan nilai 0.73 tergolong buruk (*bad*). Sehingga perlu banyak perbaikan aplikasi PeduliLindungi diantaranya pada penyajian ketepatan data. Maka untuk saat ini aplikasi PeduliLindungi belum bisa mendukung program pemerintah secara optimal.

Sehingga dari hasil penilaian tersebut aplikasi PeduliLindungi belum bisa menunjang sepenuhnya dan support terhadap proses bisnis berkelanjutan bagi seluruh organisasi dan pihak terdampak.

#### 5. Referensi

Afiana, F. N., Yunita, I. R., Oktaviana, L. D., & Hasanah, U. (2020). Pelatihan Teknis Penggunaan Aplikasi Pedulilindungi Guna Melacak Penyebaran Covid-19. *Jpmm (Jurnal Pengabdian Mitra Masyarakat)*, 2(2), 98–106.

*Apa Itu Pedulilindungi?* (2021). <https://www.pedulilindungi.id/#tentang>

Bevan, N. (2009). *What Is The Difference Between The Purpose Of Usability And User Experience Evaluation Methods ?*

Cyberthreat.Id. (2020). *News : Ini Hasil Evaluasi Bssn Terhadap Aplikasi Covid-19 Pedulilindungi.* <https://cyberthreat.id/read/7325/ini-hasil-evaluasi-bssn-terhadap-aplikasi-covid-19-pedulilindungi>

Garrett, J. J. (2010). *The Elements Of User Experience: User Centered Design For The Web And Beyond.* New Riders.

Gunawan, R., Rahmatulloh, A., Armiyati, L., & Aldya, A. P. (2020). Realtime Monitoring Antrian Pendaftaran Pasien Puskesmas Berbasis Android Dalam Upaya Penanggulangan Penyebaran Covid-19. *Abdi Teknayasa*, 50–54. <https://doi.org/10.23917/abditeknayasa.v1i2.215>

Hanifah Salsabila, U., Irna Sari, L., Haibati Lathif, K., Puji Lestari, A., & Ayuning, A. (2020). Peran Teknologi Dalam Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 17(2), 188–198. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah.v17i2.138>

Henim, S. R., Putri, R. A., & Sari, R. P. (2019). Analisis Usability Existing Product Dan Development Product Menggunakan Pendekatanuser Centered Design Pada E-Commerce. *Satin - Sains Dan Teknologi Informasi*, 4(2). <https://doi.org/10.33372/stn.v4i2.407>

Isfahani, F. Al, Nugraha, F., Mubarak, R., & Rahmatulloh, A. (2020). Implementasi Web Service Untuk Aplikasi Pemantau Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). *Innovation In Research Of Informatics (Innovatics)*, 2(1). <https://doi.org/10.37058/innovatics.v2i1.1696>



- Kamel Boulos, M. N., & Geraghty, E. M. (2020). Geographical Tracking And Mapping Of Coronavirus Disease Covid-19/Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (Sars-Cov-2) Epidemic And Associated Events Around The World: How 21st Century Gis Technologies Are Supporting The Global Fight Against Outbreaks And Epidemics. *International Journal Of Health Geographics*, 19(1), 8. <https://doi.org/10.1186/S12942-020-00202-8>
- Kominfo. (2020a). *Penetapan Aplikasi Pedulilindungi Dalam Rangka Pelaksanaan Surveilans Kesehatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia.
- Kominfo. (2020b). *Upaya Penanganan Corona Virus Disease (Covid-19) Melalui Dukungan Sektor Pos Dan Informatika*. Menteri Komunikasi Dan Informatika.
- Kurniawati, Khadapi, M., Riana, D., Arfian, A., Rahmawati, E., & Heriyanto. (2020). Public Acceptance Of Pedulilindungi Application In The Acceleration Of Corona Virus (Covid-19) Handling. *Journal Of Physics: Conference Series*, 1641, 012026. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012026>
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., Latumahina, J., Purnomo, M. W., & Zede, V. A. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan Spps*. Media Sains Indonesia.
- Naming The Coronavirus Disease (Covid-19) And The Virus That Causes It*. (2020). [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)
- Nurhidayati, N., Sugiyah, S., & Yuliantari, K. (2021). Pengaturan Perlindungan Data Pribadi Dalam Penggunaan Aplikasi Pedulilindungi. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 5(1), 39–45. <https://doi.org/10.31294/Widyacipta.V5i1.9447>
- Pakpahan, R., & Fitriani, Y. (2020). Analisa Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Di Tengah Pandemi Virus Corona Covid-19. *Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting And Research*, 4(2), 30–36.
- Putri, C. E., & Hamzah, R. E. (2021). Aplikasi Pedulilindungi Mitigasi Bencana Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 4(1), 66–78. <https://doi.org/10.32509/Pustakom.V4i1.1321>
- Rahman, Y. A. (2021). Vaksinasi Massal Covid-19 Sebagai Sebuah Upaya Masyarakat Dalam Melaksanakan Kepatuhan Hukum (Obedience Law). *Khazanah Hukum*, 3(2), 80–86. <https://doi.org/10.15575/Kh.V3i2.11520>
- Schrepp, M. (2018). *User Experience Questionnaire Handbook*. Ueq Team.
- Statement On The Meeting Of The International Health Regulations (2005) Emergency Committee Regarding The Outbreak Of Novel Coronavirus 2019 (N-Cov) On 23 January 2020*. (2020). [https://www.who.int/news-room/detail/23-01-2020-statement-on-the-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/news-room/detail/23-01-2020-statement-on-the-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov))
- Sugihartono, T., & Putra, R. R. C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Sistem Pelayanan Publik. *Satin - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2).

- Szilagyi, A., Mocan, M., Verniquet, A., Churican, A., & Rochat, D. (2018). Eco-Innovation, A Business Approach Towards Sustainable Processes, Products And Services. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 238. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2018.04.026>
- Team, T. N. C. P. E. R. E., & Team, T. N. C. P. E. R. E. (2020). The Epidemiological Characteristics Of An Outbreak Of 2019 Novel Coronavirus Diseases (Covid-19) — China, 2020. *China Cdc Weekly*, 2020, Vol. 2, Issue 8, Pages: 113-122, 2(8), 113–122. <https://doi.org/10.46234/ccdcw2020.032>
- Telaumbanua, D. (2020). Urgensi Pembentukan Aturan Terkait Pencegahan Covid-19 Di Indonesia. *Qalamuna: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 12(01), 59–70. <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v12i01.290>
- Wibowo, A. (2021). *Empat Strategi Pemerintah Atasi COVID-19 - BNPB*. <https://bnpb.go.id/berita/empat-strategi-pemerintah-atasi-covid19>