

Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi pada Wilayah Jabodetabek Menggunakan Model *DeLone and McLean*

Santoni Dyaz, Anderes Gui

Binus Graduate Program, Master of Information System Management
Bina Nusantara University, Jl. Kebon Jeruk Raya no 27 Kebon Jeruk, Jakarta 11530
Email: santoni.dyaz@binus.ac.id

ABSTRAK

PeduliLindungi merupakan aplikasi resmi yang diciptakan untuk membantu menanggulangi COVID-19 dalam melakukan *Contact Tracing* secara digital bagi seluruh rakyat Indonesia. Di dalam Aplikasi PeduliLindungi terdapat layanan untuk melakukan vaksinasi, *scan QR* untuk melakukan *Check-in/out* dan penyimpanan sertifikat vaksinasi. Kedepannya, Aplikasi PeduliLindungi diharapkan dapat menjadi sebuah aplikasi *Citizen Health App* yang dapat mengintegrasikan layanan kesehatan dan dokumen kesehatan warga negara Indonesia. Namun, aplikasi PeduliLindungi masih memiliki rating aplikasi yang rendah dan terdapat *review* pengguna terkait masalah yang dihadapi di dalam Aplikasi. Aplikasi PeduliLindungi terus mengembangkan kualitas Aplikasi PeduliLindungi hingga pada versi terbaru pada saat penelitian ini dilaksanakan. Oleh sebab itu studi ini akan memberikan sudut pandang dari evaluasi yang menggabungkan *Information System Success Model* buatan DeLone & McLean yang telah diperbarui beserta variabel yang diteliti yaitu *Ease of Use, Responsiveness, dan Security*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari Aplikasi PeduliLindungi secara signifikan dan kualitas aplikasi secara keseluruhan. Metodologi penelitian ini melibatkan pemeriksaan hubungan antar variabel dan memanfaatkan kuesioner berbentuk skala Likert yang akan dibagikan pada responden yang berdomisili di daerah Jabodetabek. Di dalam penelitian ini, digunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis hipotesis dengan metode analisis data partial least square (PLS). Setelah penyebaran survey kuesioner diadakan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap indikator yang dianalisa memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Satisfaction* ($p\text{-value} < 0.05$). Temuan penelitian ini akan meningkatkan pemahaman tentang PeduliLindungi dan dapat digunakan untuk mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan Aplikasi PeduliLindungi dapat terus berkembang untuk mengembangkan sistem *Healthcare* di Indonesia yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, profesional dan menyeluruh.

Kata Kunci : PeduliLindungi, *Information System Success Model, DeLone and McLean, Satisfaction*

ABSTRACT

PeduliLindungi is an official application created to help deal with COVID-19 in carrying out digital contact tracing for all Indonesian people. Within the PeduliLindungi Application there are services for carrying out vaccinations, scanning QR for Check-in/out and storing vaccination certificates. In the future, the PeduliLindungi Application is expected to become a Citizen Health App that can

integrate health services and health documents of Indonesian citizens. However, the PeduliLindungi application still has a low application rating and there are user reviews regarding the problems encountered in the application. The PeduliLindungi application continues to improve the quality of the PeduliLindungi application to the latest version at the time this research was carried out. Therefore, this study will provide an evaluation point of view that combines the updated Information System Success Model made by DeLone & McLean along with the variables studied, namely Ease of Use, Responsiveness, and Security. The purpose of this study is to examine the factors that significantly influence the satisfaction of the PeduliLindungi application and the overall quality of the application. The research methodology involves examining the relationship between variables and utilizing a Likert scale questionnaire that will be distributed to respondents who live in the Greater Jakarta area. In this study, validity test, reliability test, and hypothesis analysis were used using the partial least square (PLS) data analysis method. After distributing the questionnaire survey, the results of this study showed that each indicator analyzed had a significant positive effect on satisfaction (p -value <0.05). The findings of this study will increase understanding of PeduliLindungi and can be used to develop strategies to increase user satisfaction and the PeduliLindungi application can continue to develop to develop a Healthcare system in Indonesia that can meet community needs effectively, professionally and comprehensively.

Keyword: *PeduliLindungi, Information System Success Model, DeLone and McLean, Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

PeduliLindungi telah memberikan dampak positif yang signifikan kepada masyarakat Indonesia menjelang 2021-2022, menurut (Rokom, 2022) PeduliLindungi telah mencegah 3.733.067 orang dengan status berwarna merah (vaksinasi belum dilengkapi 3 kali) saat memasuki ruang publik dan juga mencegah 538.659 orang yang terinfeksi COVID-19 untuk berpergian domestik. Kementerian Kesehatan menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk memastikan sistem PeduliLindungi aman dan dapat digunakan. Kementerian Kesehatan bersama Badan Siber dan Kriptografi Nasional (BSSN) menerapkan sistem keamanan yang berlapis pada aplikasi, infrastruktur dan data. Dengan menurunnya kasus COVID-19 berkat PeduliLindungi, pemerintah menentukan untuk memperluas fungsionalitas dari Aplikasi PeduliLindungi serta mengubah fungsi menjadi Aplikasi Kesehatan Umum atau *Citizen Health App* (CHA). Menurut (Sequis Online, 2022), Tujuan hal ini dilakukan agar PeduliLindungi tidak hanya menjadi aplikasi yang dapat menanggulangi waban COVID-19 saja, namun juga akan banyak fitur yang ditambahkan ke dalam Aplikasi PeduliLindungi untuk menanggulangi penyakit lainnya.

Namun, Aplikasi PeduliLindungi masih memiliki nilai yang kurang baik pada ulasan aplikasi di platform distribusi aplikasi digital *Playstore*. Aplikasi PeduliLindungi mendapatkan nilai total rata-rata ulasan sebesar 3.8 dari 5 (per tanggal 22 Februari 2023). Data tersebut di dapatkan dari 10,8 juta ulasan pengguna dari *Google Playstore*.

Menurut beberapa ulasan pengguna, Aplikasi PeduliLindungi masih memiliki kendala dalam pengoperasiannya. Salah satu pengguna masih mengalami kendala seperti aksesibilitas yang terhambat walaupun telah terhubung pada jaringan internet. Terdapat ulasan yang mengutarakan kendalanya dalam mengakses PeduliLindungi dikarenakan aplikasi PeduliLindungi mengalami kemacetan pada saat membuka sehingga pengguna tidak dapat mengakses aplikasi PeduliLindungi.

Berdasarkan permasalahan tersebut menjelaskan bahwa beberapa pengguna masih belum merasa puas dengan layanan Aplikasi PeduliLindungi, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi PeduliLindungi. Hal tersebut didukung oleh pernyataan (Setiaji, 2023) yang mengatakan bahwa Aplikasi PeduliLindungi akan berubah menjadi *SatuSehat* dimana Aplikasi tersebut menyediakan layanan kesehatan umum dan akan menyimpan data rekam medis dari pengguna.

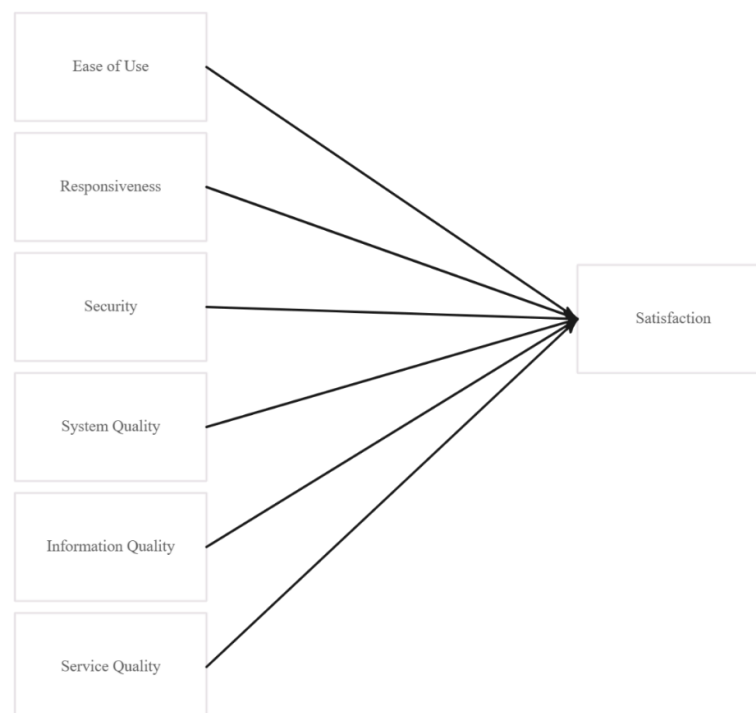
Masih menurut (Sequis Online, 2022) Aplikasi PeduliLindungi dapat dikembangkan untuk menyimpan seluruh dokumentasi sertifikasi kesehatan digital seperti imunisasi dan vaksin. Hasil tes kesehatan juga dapat dimasukkan ke dalam Aplikasi PeduliLindungi agar dapat diakses dengan lebih mudah pada saat berobat sehingga mempermudah aksesibilitas data kesehatan di dalam *Smartphone* pengguna. Seluruh Data yang disimpan dalam PeduliLindungi dilindungi dengan standar keamanan data kesehatan pada umumnya, serta dinaungi oleh regulasi data dan privasi. Namun tidak menutup kemungkinan masih terjadinya kekhawatiran dari dalam masyarakat Indonesia mengenai kekuatan keamanan privasi dalam aplikasi PeduliLindungi, oleh sebab itu *Security* menjadi salah satu variabel penelitian dalam penelitian ini. Diluar *Security*, Penulis ingin meneliti pandangan masyarakat terhadap *Responsiveness* dan *Ease of Use* pada Aplikasi PeduliLindungi untuk mengukur kecepatan tanggapan Aplikasi PeduliLindungi dalam melayani penggunannya serta kemudahan pengguna dalam menggunakan Aplikasi PeduliLindungi. Variabel *Responsiveness* juga diteliti oleh karena permasalahan yang terjadi didasari oleh

kesulitan dalam mengakses Aplikasi PeduliLindungi. Penelitian tersebut didasarkan oleh tujuan visi dan misi Kemenkes pada (Kementerian Kesehatan RI, 2014) untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan sumber daya kesehatan baik sarana dan prasarana seperti fasilitas kesehatan serta platform IT yang dapat menunjang derajat kesehatan masyarakat.

Pemerintah kerap mendorong upaya untuk mengurangi jumlah pasien terinfeksi dan menghentikan penyebaran COVID-19 di Indonesia dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan mengencarkan *Tracing* pada pasien COVID-19 akan memberhentikan lajur penyebarannya dan menghentikan penyebaran COVID-19 di dalam masyarakat. Melalui Penelitian ini, penulis melakukan evaluasi terhadap performa Aplikasi PeduliLindungi menggunakan *Information System Success Model* dengan variabel pendukung penelitian

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dalam menggunakan acuan model *Information System Success* dari McLean & DeLone dan menambahkan variabel yang mendukung penelitian yakni *Ease of Use*, *Responsiveness*, dan *Security*.



Gambar 1: Kerangka Teori

Satisfaction

Satisfaction merujuk pada sebuah kesuksesan di dalam dimensi sistem informasi, menurut (DeLone & McLean, 1992) *Satisfaction* dan *Intention to Use* memiliki hubungan erat. (Poulsen, 2020) mendefinisikan *Satisfaction* dengan perasaan puas atau tidak puas yang diharapkan oleh seseorang pada saat pengguna berinteraksi dengan sistem informasi.

Ease of Use

Menurut (Davis, 1989), *Ease of Use* merupakan sebuah tingkat kepercayaan seorang individu bahwa sistem tersebut dapat merasa teringankan dan mudah dipahami oleh nalar individu tersebut pada saat digunakan. Menurut (Sindhu & Srivastava, 2018), *Perceived Ease of Use* dipercaya dapat membuat dampak dari sistem lebih besar kepada pengguna karena tidak merasa khawatir dengan kesulitan dalam mengoperasikan sistem.

H1: *Ease of Use* memiliki dampak positif yang signifikan kepada *Satisfaction*

Responsiveness

Menurut (Jameel, Hamdi, Karem, Raewf, & Ahmad, 2021), *Responsiveness* merupakan sebuah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan respon pada disaat terjadi sebuah masalah teknis atau pada saat terdapatnya sebuah pertanyaan dan permintaan untuk meminta bantuan teknis. Menurut (Raza & Umer, 2020), hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pengguna memiliki dampak positif yang signifikan. Menurut (Hammoud, Bizri, & Baba, 2018) *responsiveness* memiliki 4 tahapan, yaitu sistem Aplikasi PeduliLindungi dapat berfungsi dan layanannya berjalan dengan seharusnya, kedua, Aplikasi PeduliLindungi dapat dengan baik memandu pengguna untuk meneruskan proses apabila terjadi masalah, ketiga, Aplikasi PeduliLindungi dapat memberikan solusi cepat, singkat dan efektif dalam menghadapi masalah dalam aplikasi, dan terakhir, Aplikasi PeduliLindungi dapat memberikan respon cepat terhadap permasalahan dan permintaan pengguna.

H2: *Responsiveness* memiliki dampak positif yang signifikan kepada *Satisfaction*

Security

Menurut (Rita, Oliveira, & Farisa, 2019), sebuah aplikasi harus memberikan rasa aman kepada pengguna akan sistem keamanan yang dimiliki untuk meningkatkan kredibilitas dari aplikasi tersebut. Pengguna akan merasa khawatir dengan keamanan aplikasi dalam melindungi pengguna dari tindakan kejahatan. Menurut (Kim, Wang, & Roh, 2020), layanan yang berhubungan dengan privasi diwajibkan untuk menjaga penggunaannya dari resiko dan tindakan kejahatan yang berpotensi terjadi.

H3: *Security* memiliki dampak positif yang signifikan kepada *Satisfaction*.

System Quality

Dalam penelitian (Yakubu & Dasuki, 2018), *Service Quality* mengukur kondisi realistis dari layanan, reliabilitas, kepekaan, keamanan dan suasana yang dibawakan oleh layanan di dalam sistem. (Alzahrani, Mahmud, Ramayah, Alfarraj, & Alalwan, 2017) mengatakan bahwa *System Quality* merupakan ekstensi dimana sistem dapat dikatakan ‘*user friendly*’ dan dapat digunakan tanpa perlu aktivitas yang tidak menghambat lainnya. Menurut (Angelina, Hermawan, & Suroso, 2019)), *System Quality* memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan pengguna dalam menjalankan dan mengoperasikan sistem informasi.

H4: *System Quality* memiliki dampak positif yang signifikan kepada *Satisfaction*

Information Quality

Menurut (Alzahrani, Mahmud, Ramayah, Alfarraj, & Alalwan, 2017), *Information Quality* merujuk pada *output* dari sebuah sistem yang dihasilkan oleh pengguna dari sistem tersebut. Informasi menjadi sebuah *value* dasar dari sebuah sistem informasi yang diimplementasikan. Menurut (Angelina, Hermawan, & Suroso, 2019) *Information Quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan di dalam sistem. *Information Quality* memberikan kemudahan pengguna dalam mengerti tujuan dan permasalahan yang dapat disolusikan dalam layanan Aplikasi PeduliLindungi.

H5: *Information Quality* memiliki dampak positif yang signifikan kepada *Satisfaction*

Service Quality

Service Quality dalam (Yakubu & Dasuki, 2018) dikatakan sebuah pengukuran yang mengukur kemudahan penggunaan dari layanan, fungsionalitas, reliabilitas, fleksibilitas, kualitas data, integrasi dan kepentingan di dalam sistem. (Alzahrani, Mahmud, Ramayah, Alfarraj, & Alalwan, 2017) mendeskripsikan *Service Quality* sebagai perasaan subjektif pengguna pada saat menggunakan layanan yang didapatkan dari sistem sesuai dengan mereka ekspektasikan.

H6: *Service Quality* memiliki dampak positif yang signifikan kepada *Satisfaction*

Tabel 1. Tabel Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Acuan
Ease of Use (X1)	Saya merasa interaksi pada setiap layanan pada Aplikasi PeduliLindungi jelas dan mudah dimengerti	(Foroughi, Iranmanesh, & Hyun, 2019)
	Saya dapat menggunakan Aplikasi PeduliLindungi tanpa instruksi tertulis	(Gao, Kortum, & Oswald, 2018)
	Saya merasa proses scan barcode dalam PeduliLindungi simpel dan mudah.	(Trivedi, 2020)
Responsiveness (X2)	Personil keamanan dapat membantu pengguna pada saat terjadi masalah menggunakan Aplikasi PeduliLindungi untuk check-in	(Balinado, et al., 2021)
	Saya merasa proses Check-in pada sistem Aplikasi PeduliLindungi cepat dan simpel	(Kaur, Kiran, Grima, & Rupeika-Apoga, 2021)
	Saya merasa layanan Aplikasi PeduliLindungi selalu tersedia setiap waktu	(Hammoud, Bizri, & Baba, 2018)
Security (X3)	Saya merasa informasi personal saya dilindungi oleh Aplikasi PeduliLindungi	(Haq & Awan, 2020)
	Saya merasa aman dalam memasukan informasi pribadi saya pada Aplikasi PeduliLindungi	(Rita, Oliveira, & Farisa, 2019)
	Saya merasa PeduliLindungi memiliki keamanan sistem yang baik	(Kim, Wang, & Roh, 2020)
System Quality (X4)	Saya merasa tampilan Aplikasi PeduliLindungi modern	(Pham, Limbu, Bui, Nguyen, & Pham, 2019)
	Saya merasa Aplikasi PeduliLindungi berjalan cepat dan lancar dalam menjalankan permintaan saya	(Biswas & Roy, 2020)
	Saya merasa Aplikasi PeduliLindungi memiliki penanganan khusus apabila terjadi masalah seperti error	(Djuitaningsih & Arifiyanto, 2020)
Information Quality (X5)	Saya merasa Aplikasi PeduliLindungi memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan saya	(Baabdullah, Alalwan, Rana, Kizgin, & Patil, 2018)
	Saya merasa Aplikasi PeduliLindungi menyediakan informasi yang up-to-date	(Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018)
	Saya merasa Informasi yang saya dapatkan akurat dengan kebutuhan saya	(Mahadin, Bata, & Akroush, 2020)
Service Quality (X6)	Apabila terdapat masalah, Saya merasa Customer Support dari Aplikasi PeduliLindungi dapat diandalkan	(Wilis & Nurwulandari, 2020)

Variabel	Indikator	Acuan
	Saya merasa Customer Support dari Aplikasi PeduliLindungi memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab setiap masalah yang berhubungan dengan Aplikasi	(Sharma & Sharma, 2018)
	Saya merasa Aplikasi PeduliLindungi semakin memudahkan proses check-in melalui UI yang semakin mudah dimengerti	(Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018)
Satisfaction (X7)	Saya merasa puas dengan keseluruhan sistem PeduliLindungi	(Djuitaningsih & Arifiyanto, 2020)
	Saya merasa pengalaman saya selama menggunakan Aplikasi PeduliLindungi selalu baik	(Biswas & Roy, 2020)
	Saya merasa Aplikasi PeduliLindungi sudah memenuhi ekspektasi saya pada saat digunakan	(Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018)

Metode Pengumpulan Data

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16$$

n = Sample Size

e = Acceptable Sampling Error ($e=0.05$ or 5%)

z = z value at reliability level or significance level

reliability level 95% or significance level 0.05 ($z = 1.96$)

Dari perhitungan menggunakan metode *Cochran* diatas, maka jumlah minimal responden yang akan diambil secara acak adalah sebanyak 384 responden dan dibulatkan menjadi 385 responden. Pengambilan data tersebut akan disebar di media sosial dan platform pengisian survey dengan tujuan untuk mendapatkan seluruh representatif PeduliLindungi dari di Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang telah berpartisipasi pada penelitian ini berjumlah 409 responden. Terdapat beberapa data yang tidak valid dan sudah dihapus peneliti dikarenakan responden yang tersebar dan mengisi survey tidak berdomisili di Jabodetabek atau tidak pernah menggunakan PeduliLindungi. Penyebaran *Form* Kuesioner survey evaluasi Aplikasi PeduliLindungi disebar melalui media sosial peneliti dan platform kudata.id.

Tabel 2. Profil Responden

Pertanyaan	Item	Jumlah	Persentase
Usia	10-25 tahun	323	79%
	26-41 tahun	80	19.60%
	42-47 tahun	5	1.20%
	58-76 tahun	1	0.20%
Jenjang Pendidikan	Sampai SMA / Sederajat	168	41.10%
	D1-D3 / Diploma	24	5.90%
	S1 / Sederajat	209	51.10%
	S2 / Sederajat	6	1.50%
	S3/ Sederajat	2	0.50%
Domisili	DKI Jakarta	182	44.50%
	Bogor	60	14.70%
	Depok	41	10.00%
	Tangerang	67	16.40%
	Bekasi	59	14.40%
Jangka Waktu penggunaan	< 6 bulan	38	9.30%
	6-11 bulan	60	14.70%
Pedulilindungi	1 - 2 tahun	207	50.60%
	> 2 tahun	104	25.40%
Penggunaan PeduliLindungi dalam seminggu	1-5 kali perminggu	319	78%
	6-10 kali perminggu	75	18.30%
	>10 kali perminggu	15	3.70%

Setelah mengumpulkan data penelitian, tahapan selanjutnya dalam penelitian adalah menganalisa data yang telah didapatkan menggunakan SmartPLS. Berdasarkan bab sebelumnya, data akan di uji validitas dan reliabilitas dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)*, *Cronbach's Alpha (CA)*, dan *Composite Reliability (CR)*. Menurut (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2022), indikator validitas yang tinggi akan memberikan pengukuran yang lebih akurat, indikator validitas yang rendah akan memberikan pengukuran yang kurang relevan. Sedangkan dalam pengujian reliabilitas data, penguji akan menggunakan *Fornell-Lacker Criterion*, dan *Cross Loadings*.

Tabel 3. *AVE, CR, CA, dan Fornell-Lacker Criterion*

Variabel	AVE	CR	CA	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1
EU (X1)	0.64	0.842	0.72	0.8						
RE (X2)	0.731	0.891	0.816	0.677	0.855					
SE (X3)	0.845	0.943	0.909	0.529	0.576	0.92				
SQ (X4)	0.681	0.865	0.766	0.706	0.73	0.601	0.825			
IQ (X5)	0.776	0.912	0.856	0.582	0.62	0.522	0.671	0.881		
SEQ (X6)	0.758	0.904	0.839	0.616	0.659	0.551	0.731	0.727	0.871	
SAT (X7)	0.788	0.918	0.866	0.719	0.71	0.623	0.737	0.675	0.743	0.888

Notes* : *Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability (CR), Cronbach's Alpha (CA)*

Menurut data diatas, seluruh indikator memiliki output AVE lebih besar dari 0.5. Hal tersebut mengartikan bahwa seluruh variabel dapat dinyatakan valid karena menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2022). Pada *Composite Reliability*, seluruh indikator memiliki output *Composite Reliability (CR)* yang lebih besar dari nilai 0.7. Hal tersebut mendandakan bahwa seluruh indikator memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian. Pada *Cronbach's Alpha (CA)*, seluruh indikator memiliki output *CA* yang lebih besar dari 0.7. Hal tersebut menandakan seluruh indikator telah dianggap valid serta memenuhi syarat untuk diteliti.

Tabel 4. Tabel *Cross Loadings*

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y1
X1.1	0.853	0.631	0.481	0.623	0.534	0.578	0.648
X1.2	0.741	0.419	0.44	0.497	0.364	0.382	0.487
X1.3	0.802	0.554	0.351	0.566	0.483	0.499	0.578
X2.1	0.522	0.813	0.454	0.581	0.531	0.503	0.547
X2.2	0.595	0.872	0.492	0.608	0.506	0.557	0.623
X2.3	0.614	0.878	0.528	0.678	0.555	0.623	0.645
X3.1	0.481	0.496	0.899	0.518	0.436	0.438	0.526
X3.2	0.473	0.545	0.941	0.562	0.481	0.505	0.58
X3.3	0.503	0.545	0.918	0.574	0.518	0.569	0.608
X4.1	0.628	0.622	0.521	0.813	0.562	0.628	0.635
X4.2	0.618	0.589	0.469	0.859	0.514	0.559	0.631
X4.3	0.492	0.596	0.499	0.803	0.591	0.626	0.554
X5.1	0.541	0.518	0.436	0.595	0.865	0.631	0.627
X5.2	0.475	0.545	0.486	0.572	0.87	0.632	0.543
X5.3	0.519	0.576	0.462	0.605	0.908	0.66	0.607
X6.1	0.468	0.54	0.516	0.615	0.609	0.886	0.639
X6.2	0.491	0.567	0.485	0.636	0.625	0.906	0.644
X6.3	0.646	0.61	0.438	0.655	0.662	0.817	0.654
Y1.1	0.643	0.614	0.58	0.685	0.61	0.662	0.869
Y1.2	0.593	0.589	0.541	0.585	0.554	0.628	0.887
Y1.3	0.676	0.684	0.539	0.688	0.629	0.686	0.907

Pada pengujian reliabilitas data, penguji menggunakan *Fornell-Lacker Criterion* dan *Cross Loadings*. Berdasarkan data yang tertera pada tabel diatas, setiap indikator memiliki akar pangkat dua (*square root*) yang terbesar dibandingkan indikator lainnya, hal tersebut memenuhi syarat bahwa sebuah indikator dikatakan reliable berdasarkan model *Fornell-Lacker Criterion*. Berdasarkan data *Cross Loadings* yang tertera pada Tabel4, seluruh indikator memiliki nilai tertinggi dibandingkan indikator lainnya (dapat terlihat pada nilai yang di bold). Menurut (Chin, 1998), nilai setiap *loading* dari masing-masing indikator harus lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lain agar dapat memenuhi syarat *reliable* pada *Cross Loadings*.

Pada pengujian hipotesis, peneliti menggunakan metode *Boostrapping* yang dimiliki oleh Aplikasi *SmartPLS*. Hasil pengujian dari hipotesis ini dapat dianalisa dengan nilai *P-value*. Dimana sebuah hipotesis diterima apabila nilai *p-value* lebih rendah dari 0.05

($P\text{-Value} < 0.05$) dengan 5% *error margin*. Sebuah hipotesis akan ditolak apabila nilai *p-value* lebih tinggi dari 0.05 ($P\text{-Value} > 0.05$) dengan 5% *error margin*.

Tabel 5. Hasil *Bootstrapping* Menggunakan *SmartPLS*

	Sample Mean	Standard Deviation	T Stats	P-Values
EU -> SAT	0.242	0.049	5.033	0
RE -> SAT	0.145	0.05	2.826	0.002
SE -> SAT	0.145	0.041	3.551	0
SQ -> SAT	0.116	0.063	1.806	0.035
IQ -> SAT	0.104	0.06	1.679	0.047
SEQ -> SAT	0.258	0.063	4.154	0

Berdasarkan data hasil uji *Bootstrapping* melalui *SmartPLS* yang tertera pada Tabel diatas, *Ease of Use* mendapat nilai P-Value kurang dari 0.05 ($P\text{-Value} = 0.000 < 0.05$). Hal ini menandakan variabel *Ease of Use* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *Satisfaction*. *Responsiveness* memiliki nilai P-Value kurang dari 0.05 ($P\text{-Value} = 0.002 < 0.05$). Hal tersebut menandakan variabel *responsiveness* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *Satisfaction*. *Security* memiliki nilai P-Value kurang dari 0.05 ($P\text{-Value} = 0.000 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Security* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Satisfaction*.

P-Value dari variabel *System Quality* memiliki nilai lebih rendah dari 0.05 ($P\text{-Value} = 0.035 < 0.05$). Hal tersebut Menunjukkan variabel *System Quality* berpengaruh positif yang signifikan terhadap *Satisfaction*. P-Value dari variabel *Information System* memiliki nilai lebih rendah dari 0.05 ($P\text{-Value} = 0.047 < 0.05$). Hal tersebut menunjukkan variabel *Information Quality* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *Satisfaction*. P-Value pada variabel *Service Quality* memiliki nilai lebih rendah dari 0.05 ($P\text{-Value} = 0.000 < 0.05$). Hal ini menandakan variabel *Service Quality* berpengaruh positif secara signifikan pada *Satisfaction*.

Penelitian ini merancang model yang mengembangkan mediasi antara *Information System Success Model* dengan *Ease of Use*, *Responsiveness* dan *Security*. Diluar *Information System Success Model* yang mengacu kepada kepuasan pengguna, terdapat hubungan antara *Ease of Use* dengan *Satisfaction*, pihak pengembang Aplikasi

PeduliLindungi kedepannya harus merancang Aplikasi agar tetap mudah dimengerti dan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengoperasikan layanan agar mendapatkan pengalaman dan kepuasan yang terbaik selama menggunakan Aplikasi PeduliLindungi. Aplikasi PeduliLindungi dapat memberikan layanan panduan menggunakan video penjelasan maupun tutorial dalam menggunakan layanan umum yang tersedia, tidak hanya berfokus pada proses scan QR Code, namun juga panduan dalam seluruh layanan PeduliLindungi seperti *telemedicine*, *health facility*, *find hospital bed*, dan lainnya.

Mengenai Hubungan antara *Responsiveness* dan *Satisfaction*, pihak pengembang harus tetap merancang Aplikasi PeduliLindungi agar selalu responsif dimanapun pengguna berada dan selalu sedia disetiap kebutuhan pengguna. Aplikasi PeduliLindungi dapat memberikan pilihan kepada pengguna untuk langsung menghubungi *customer support* via *whatsapp* atau dengan integrasi aplikasi lainnya pada saat terjadi *crash* atau tidak dapat diakses, sehingga pengguna tetap dapat menerima bantuan layanan Aplikasi PeduliLindungi pada saat terjadi masalah yang tidak diinginkan.

Mengenai hubungan antara *Security* dan *Satisfaction*, pihak pengembang harus menjamin keamanan dan privasi data pengguna. Menurut (Rizkinaswara, 2020), era ruang penyimpanan digital yang dapat mempermudah akses menuju data menjadi sebuah tantangan dalam menghadapi privasi data. Terkhususkan data kesehatan, yang dapat menyebabkan kerugian kepada psikis dan diskriminasi kepada korban apabila sampai bocor kepada publik. PeduliLindungi dapat menggunakan encryption pada setiap data transaksi yang terjadi dan memberikan penyuluhan berupa seminar, kampanye, dan panduan kepada pihak internal Kementerian Kesehatan agar mencegah terjadinya *social engineering* dan berpotensi menyebabkan kebocoran data dan mengatasi metode peretasan data.

4. SIMPULAN

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, seluruh indikator variabel memiliki dampak positif yang signifikan terhadap *Satisfaction* dari pengguna pada saat menggunakan Aplikasi PeduliLindungi. Temuan yang didapatkan dari studi ini dapat memberikan informasi terhadap indikator yang memiliki pengaruh positif signifikan

pada Aplikasi PeduliLindungi. Untuk pengembangannya kedepannya, Pihak pengembang Aplikasi PeduliLindungi dapat meningkatkan faktor-faktor yang memiliki dampak positif signifikan dalam penelitian ini seperti *Ease of Use*, *Responsiveness*, *Security*, *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*. Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengevaluasi faktor luar yang dapat mempengaruhi *Satisfaction* pengguna PeduliLindungi. Evaluasi ini dilakukan agar PeduliLindungi dapat terus berkembang untuk mengembangkan sistem *Healthcare* di Indonesia yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, professional dan menyeluruh.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Yakubu, & Dasuki. (2018). Assessing eLearning systems success in Nigeria: an application of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Journal of Information Technology Education : Research*.
- Wilis, R. A., & Nurwulandari, A. (2020). The effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and BrandImageTowards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer. *Jurnal Ilmiah MEA*.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*.
- Trivedi, S. K. (2020). Repurchase intentions in Y generation: mediation of trust and e-satisfaction. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Sindhu, S., & Srivastava, R. (2018). Predicting the Intention to Use Mobile Banking in India. *International Journal of Bank Marketing*.
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2018). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*.
- Rokom. (2022, April 15). *PeduliLindungi Telah Cegah Jutaan Warga Terpapar COVID-19*. Retrieved from [sehatnegeriku.kemkes.go.id: https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20220415/3839664/pedulilindungi-telah-cegah-jutaan-warga-terpapar-covid-19/#:~:text=Penggunaan%20PeduliLindungi%20secara%20masif%20memberikan,perjalanan%20Warga%20Negara%20Indonesia%20lintas](https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20220415/3839664/pedulilindungi-telah-cegah-jutaan-warga-terpapar-covid-19/#:~:text=Penggunaan%20PeduliLindungi%20secara%20masif%20memberikan,perjalanan%20Warga%20Negara%20Indonesia%20lintas)
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*.
- Raza, S. A., & Umer, A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*.

- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*.
- Mahadin, B., Bata, H., & Akroush, N. N. (2020). The effects of tourism website's attributes on e-satisfaction and e-loyalty : a case of American traveller' to Jordan . *International Journal of Web Based Communities*.
- Kim, Y., Wang, Q., & Roh, T. (2020). Do information and service quality affect perceived privacy protection, satisfaction, and loyalty? Evidence from a Chinese O2O based mobile shopping application. *Telematics and Informatics* .
- Kaur, B., Kiran, S., Grima, S., & Rupeika-Apoga, R. (2021). Digital Banking in Northern India: The Risks on Customer Satisfaction. *RISKS*.
- Jameel, A. S., Hamdi, S. S., Karem, M. A., Raewf, M. B., & Ahmad, A. R. (2021). E-Satisfaction based on E-service Quality among university students. *Journal of Physics: Conference Series*.
- Haq, I. U., & Awan, T. M. (2020). Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction. *Vilakshan – XIMB Journal of Management*.
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & Baba, I. E. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *Sage Open*.
- Gao, M., Kortum, P., & Oswald, F. (2018). Psychometric Evaluation of the USE (Usefulness, Satisfaction, and Ease of use) Questionnaire for Reliability and Validity. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 2018 Annual Meeting*.
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance. *Journal of Enterprise Information Management*.
- Djuitaningsih, T., & Arifiyanto, D. (2020). INDIVIDUAL AND ORGANIZATIONAL IMPACTS: INFORMATION AND SYSTEM QUALITY INFLUENCE ON ATTITUDE TOWARDS USE AND USER SATISFACTION OF AGENCY-LEVEL FINANCIAL APPLICATION SYSTEM. *Acta Informatica Malaysia (AIM)*.
- DeLone, & McLean. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information*, 60–95.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quaterly: Management Information System*, 319-339.
- Biswas, B., & Roy, S. K. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *PLOS ONE*.

- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation*.
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2018). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*.
- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model . *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*.
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2017). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*.
- Sequis Online. (2022, June 6). *Superyou*. Retrieved from [superyou.co.id: https://superyou.co.id/blog/kesehatan/pedulilindungi/](https://superyou.co.id/blog/kesehatan/pedulilindungi/)
- Kementrian Kesehatan RI . (2014, June 12). *Kementrian Kesehatan*. Retrieved from [kemkes.go.id: https://www.kemkes.go.id/article/view/13010100001/profil-visi-dan-misi.html](https://www.kemkes.go.id/article/view/13010100001/profil-visi-dan-misi.html)
- Google Playstore. (2023, January). *Google Playstore*. Retrieved from Google Playstore website: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.telkom.tracencare&hl=en&gl=US>
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach to structural equation modeling*. Psychology Press.
- Poulsen, A. (2020). A Post Publication Review of 'The impact of telehealth technology on user perception of wellbeing and social functioning, and the implications for service providers'. *Australasian Journal of Information Systems*, 90-109.
- Uakarn, C., Chaokromthong, K., & Sintao, N. (2021). Sample Size Estimation using Yamane and Cochran and Krejcie and Morgan and Green Formulas and Cohen Statistical Power Analysis by G*Power and Comparisons. *Apheit International Journal*.
- Google. (2022, May 21). *Google*. Retrieved from Google News: <https://news.google.com/covid19/map?hl=en-ID&gl=ID&ceid=ID%3Aen>
- Kemenkes. (2023, Jan 24). *PeduliLindungi.id*. Retrieved from PeduliLindungi Website.
- Setiaji. (2023, February 17). Chief of Digital Transformation Office Kementrian Kesehatan. (M. F. Mileneo, Interviewer)
- Rizkinaswara, L. (2020, June 27). *kominfo*. Retrieved from [aptika kominfo: https://aptika.kominfo.go.id/2020/06/tantangan-pelindungan-data-pribadi-di-sektor-kesehatan/](https://aptika.kominfo.go.id/2020/06/tantangan-pelindungan-data-pribadi-di-sektor-kesehatan/)