

## I. PENDAHULUAN

### I.I Latar Belakang

Awal tahun 2020 sangat berbeda dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, Pandemi COVID-19 adalah sebuah kondisi darurat penyebaran penyakit yang disebabkan oleh virus corona, yang sebelumnya dikenal *Wuhan Pneumonia* karena awal terjadinya WUHAN. Penyakit ini memiliki ciri-ciri penyakit seperti flu dan dapat menular dari manusia ke manusia. Saat ini berbagai usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk menangani penyebaran virus COVID-19. Penyebaran virus COVID-19 dapat dikatakan sangat tidak terkendali, semakin hari jumlah pasien positif terus bertambah di seluruh dunia dan pada tanggal 12 Maret 2020 WHO menyatakan COVID-19 sebagai pandemi (Afiana, et al., 2020).

Indonesia adalah negara berkembang dan terpadat keempat di dunia, dengan demikian diperkirakan akan sangat menderita dan dalam periode waktu yang lebih lama. Ketika *Corona Virus Novel SARS-CoV2* melanda CHINA paling parah selama bulan-bulan Desember 2019 - februari 2020. Pada 27 Januari 2020, Indonesia mengeluarkan pembatasan perjalanan dari Provinsi Hubei, yang pada saat itu merupakan pusat dari COVID-19 Secara Global, sementara pada saat yang sama 238 Warga orang Indonesia di Wuhan dievakuasi. Presiden Joko Widodo melaporkan temuan dua kasus pertama infeksi COVID-19 di Indonesia pada 2 Maret 2020 (Djalante et al., 2020). Pasien yang terkonfirmasi COVID-19 di Indonesia berawal dari suatu acara di Jakarta dimana penderita kontak dengan seseorang warga Negara asing (WNA) asal Jepang yang tinggal di Malaysia (Putri, 2020)

*Corona Virus* adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (*pneumonia*). Selain virus *SARS-CoV-2* atau virus Corona, virus yang juga termasuk dalam kelompok ini adalah virus penyebab *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)* dan virus penyebab *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)*. Meski disebabkan oleh virus dari kelompok yang sama yaitu coronavirus, COVID-19 memiliki beberapa perbedaan dengan *SARS* dan *MERS*, antara lain dalam hal kecepatan penyebaran dan keparahan gejala (Fadli, 2020). Adapun bantuan penerapan aplikasi mitigasi bencana COVID-19 Indonesia yaitu Peduli lindungi yang telah didukung oleh pemerintah sebagai sarana penelusuran serta pelacakan untuk menghentikan penyebaran *Corona Virus Disease* (Haerani & Rahmatulloh, 2021).

Peduli lindungi adalah aplikasi yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran *Corona virus Disease (COVID-19)*, aplikasi ini diharapkan mampu memberikan peringatan kepada masyarakat saat memasuki tempat area terdampak COVID-19 dan melakukan pelacakan jika ada orang-orang yang berpotensi terinfeksi virus COVID-19 (Sudiarsa & Wiraditya, 2020).

Aplikasi ini mengikutsertakan masyarakat untuk saling berbagi data lokasinya selama perjalanan sehingga riwayat kontak penderita COVID-19 dapat terlacak. Sasaran dari aplikasi sistem peduli lindungi yaitu masyarakat umum dan fasilitas publik, sesuai dengan surat edaran dari Instruksi Wali Kota Jambi “Nomor – 20 / INS / VIII / HKU / 2021” tentang pemberlakuan pembatasan kegiatan Masyarakat (PPKM) di wilayah kota jambi diterapkanlah ketentuan seperti; perbelanjaan, bar, club, warnet (warung internet), tempat olahraga, ibadah, kegiatan seni diterapkan beroperasi 50%.

Berdasarkan instruksi dari gubernur jambi Aplikasi Peduli Lindungi adalah salah satu alternatif yang digunakan masyarakat untuk mengetahui informasi seputaran vaksin, penyebaran vaksin COVID-19, pelayanan kesehatan dan hasil tes covid. Sebagaimana diketahui pemerintah membatasi interaksi masyarakat serta menghindari masyarakat dari kerumunan agar memutus mata rantai COVID-19.

Ada beberapa metode dalam analisis kepuasan yaitu *EUCS*, *TAM* dan *HOT-FIT* model. Dibawah ini adalah hasil dari penelitian metode *EUCS*, *TAM* dan *HOT-FIT* Model. Pada Penelitian yang akan kami lakukan menggunakan metode *End user computing satisfaction (EUCS)*. Model ini digunakan untuk menilai kepuasan sistem dan menekankan aspek kepuasan pengguna sistem dengan mempertimbangkan isi sistem, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan.

*Technology Acceptance Model (TAM)* ini digunakan untuk menganalisis penerimaan suatu sistem. Penilaian TAM menyoroti dua aspek utama, artinya kegunaan yang dirasakan (menggunakan sistem meningkatkan kinerja) dan Persepsi kemudahan penggunaan (sistem mudah digunakan). *TAM* banyak digunakan dalam penelitian penggunaan sistem informasi disebabkan adanya beberapa kelebihan yaitu, 1. *TAM* merupakan model perilaku (behavior) yang dapat menjawab penyebab kegagalan / keberhasilan penerapan sistem informasi, dengan memasukan faktor psikologis atau perilaku yaitu persepsi dan sikap yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi di dalam modelnya. 2. *TAM* dibangun dengan dasar teori psikologi yang cukup kuat, yaitu *theory of reasoned action (TRA)*. Pada model ini menganggap bahwa dua keyakinan individual yakni manfaat yang dirasakan (Perceived usefulness) dan kemudahan pengguna yang dirasakan (perceived ease of use) merupakan determinan penting dalam perilaku penggunaan teknologi informasi (Arizqi, 2019).

*Human Organization Technology (HOT-FIT)* Model ini digunakan untuk mengevaluasi implementasi sistem dengan menilai interaksi antara aspek manusia, organisasi dan sosial

teknologi. Kelebihan dan kekurangan model *HOT-FIT* sebagai model evaluasi sistem yaitu, kelebihanannya menilai sistem informasi dengan 3 dimensi manusia, organisasi, dan teknologi sedangkan untuk kekurangan *HOT-FIT* dimensi faktor manusia belum menjelaskan lebih jauh indikator yang mampu mempengaruhi pengguna untuk menggunakan sistem.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan maka dari itu penggunaan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dianggap cocok untuk digunakan dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi dan dilakukan penelitian berjudul “Evaluasi kepuasan pengguna pada Aplikasi Peduli Lindungidengan menggunakan metode *EUCS*” Diharapkan Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi peduli lindungi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah yaitu, Bagaimana melakukan Evaluasi kepuasan pengguna pada Aplikasi Peduli Lindungi dengan metode *EUCS* (*End user computing satisfaction*).

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam Penelitian ini mencakup masyarakat yang menggunakan Aplikasi Peduli Lindungidi Kota Jambi

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah, untuk mengetahui kepuasan pengguna pada Aplikasi Peduli Lindungi dengan menggunakan metode *EUCS*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini, diharapkan dijadikan sebagai informasi bagi masyarakat untuk mengetahui tingkat penggunaan sistem peduli lindungi serta dapat dijadikan acuan bagi pengembang sistem berkaitan dengan UI dari peduli lindungi.