

ABSTRAK

Penyebaran penyakit *Coronavirus* atau Covid-19 sangat cepat di seluruh dunia. Maka dari itu menyebabkan pandemi yang terus keberlanjutan dan belum dapat diprediksi akan berakhir. Tentunya peran teknologi sangat dibutuhkan untuk memudahkan dalam penyebaran informasi tentang pandemic Covid-19. eHAC (electronic Health Alert Card) merupakan kartu kewaspadaan kesehatan berbasis digital yang didukung oleh Kementerian Kesehatan Indonesia yang bertujuan untuk melakukan pendataan untuk menghindari penyebaran Covid-19 di Indonesia. Perlunya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna agar aplikasi eHAC dapat memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu, metode *Electronic Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *E-Service Quality* untuk mengetahui gap antara harapan dan persepsi pengguna. Serta mengukur tingkat kualitas layanan. Serta mengetahui atribut penting dengan pendekatan dimensi *E-Servqual* Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui apa saja atribut yang berpengaruh dan berperan penting untuk meningkatkan harapan pengguna, untuk menjadikan prioritas dalam perbaikan. Hasil dari penelitian mendapatkan nilai rata-rata gap antara harapan pengguna dan kinerja aplikasi sebesar -0,05. Nilai rata-rata kualitas layanan yang didapatkan dari perhitungan nilai harapan pengguna dibagi dengan nilai kinerja aplikasi sebesar 1,01. Dari hasil nilai rata-rata kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh aplikasi eHAC sudah baik, dikarenakan nilai rata-rata kualitas layanan lebih dari nilai 1. Kuadran A atau Prioritas dalam perbaikan mendapatkan atribut X14 tentang kecepatan mengirimkan apa yang dibutuhkan. Upaya perbaikan yang dapat diberikan adalah mengintegrasikan dengan layanan pembelian tiket transportasi umum, sehingga tidak memerlukan menginput data kemabali yang telah tertera pada tiket, Maka dari itu dapat mempercepat proses hasil pendataan pada aplikasi eHAC.