

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tingkat penyebaran *Coronavirus* atau Covid-19 sangat luas dan sangat cepat hampir di seluruh dunia. 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. Penerapan aplikasi eHAC yang didukung untuk oleh pemerintah Indonesia sebagai sarana penelusuran dan pelacakan untuk mencegah penyebaran Covid-19 yang semakin meluas [1].

eHAC (electronic Health Alert Card) merupakan kartu kewaspadaan kesehatan berbasis digital yang telah terintegrasi dengan aplikasi Peduli lindungi yang didukung oleh Kementrian Kesehatan Indonesia yang bertujuan untuk melakukan pendataan untuk menghindari penyebaran Covid-19. eHAC diperuntukan kepada WNI maupun WNA yang hendak melakukan perjalanan ke luar negeri maupun perjalanan di sekitar wilayah Indonesia [2]. Meningkatnya kasus yang terjangkit Covid-19 dan pengguna pada aplikasi eHAC, menyebabkan diharuskan menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan pengguna. Jika tidak akan mengakibatkan kerugian bagi pengguna dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Peneliti ini menggunakan metode E-Servqual untuk menilai gap antara harapan dan persepsi pengguna. Serta mengukur tingkat kualitas layanan terhadap pengguna [3]. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui atribut apa saja yang berpengaruh dan berperan penting untuk dilakukan perbaikan [4]. Diharapkan menghasilkan upaya perbaikan dari atribut-atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan oleh pengembang aplikasi eHAC.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diberikan sebelumnya, adapun perumusan masalah yang akan dibahas :

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan pengguna pada aplikasi eHAC menggunakan metode *E-Servqual*?
2. Apa saja atribut diperlukan diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan Rumusan Masalah yang sudah diberikan sebelumnya, adapun Tujuan yang akan dibahas :

1. Mengimplementasikan metode *E-Servqual* untuk mengetahui tingkat kualitas pengguna.
2. Mengetahui apa saja yang diperlukan agar diperbaiki sesuai dengan harapan pengguna dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

## 1.4 Batasan Masalah

perlunya mengetahui nilai-nilai batasan dalam penelitian untuk mencapai tujuan yang sesuai, berikut batasan masalah pada penelitian ini;

- 2 Penelitian menggunakan metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
- 3 Penyebaran kuisioner diperuntukan mahasiswa Universitas telkom untuk keperluan data penelitian
- 4 Hasil analisi berupa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi eHAC.

## 1.5 Rencana Kegiatan

Adapun rencana kegiatan dalam penelitian ini :

### 1. Studi Pustaka

Untuk mendapatkan ilmu dasar dari kajian pustaka terdahulu atau literature yang berhubungan dengan penelitian ini.observasi dilakukan agar mendapat metode analisis yang sesuai dengan kebutuhan.

### 2. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini,teknik yang digunakan untuk mendapatkan data dilakukan secara survey berupa kuisisioner dengan memberi pertanyaan terhadap responden pengguna aplikasi eHAC yang telah dibuat.

### 3. Uji Validasi dan Uji reliabilitas Data

Uji validasi dibutuhkan untuk mengukur valid atau tidaknya pertanyaan kuisisioner.Untuk memastikan pertanyaan tersebut sesuai dengan kebutuhan,

### 4. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *E-Servqual* dengan mengetahui tingkat layanan pengguna dan metode *Impotance Performance Analysis* untuk menghasilkan atribut yang dibutuhkan.

### 5. Pembahasan

Berisi tentang kumpulan dari hasil olahan yang siap untuk dianalisis.

### 6. Kesimpulan

Berisi tentang kesimpulan dari seluruh tinjauan yang sudah ditentukan sebelumnya [2].