

## Penggunaan Aplikasi Peduli Lindungi oleh Lansia Ditinjau dari Teori Difusi Inovasi

Chici Herlina Malik<sup>1\*</sup>, Nadhira Faza Auliya<sup>2</sup>, Mochamad Iqbal<sup>3</sup>

Universitas Pasundan<sup>1,2,3</sup>

Jl. Lengkong Besar No.68, Bandung

chiciherlinaa@gmail.com, nadhirafaza056@gmail.com, moch.iqbal@unpas.ac.id

Submitted: 08 Juli 2022, Revised: 31 Oktober 2022, Accepted: 07 Desember 2022

### ABSTRACT

*PeduliLindung is an application to reduce the scale of COVID-19 infection in Indonesia. The PeduliLindung application is considered an innovation update in the form of an application that can be a one-stop communication medium for the delivery of general information related to COVID 19 in a controlled and transparent manner. However, it turns out that many elderly users have difficulty using it. This research was conducted using a qualitative approach with the theory of diffusion of innovation by conducting interviews with elderly users of the application. The researcher will analyze the implementation of the PeduliLindung application communication between the elderly in Cimahi City in relation to innovation decisions in five stages, namely: the knowledge stage, the persuasion stage, the decision-making stage, the implementation stage and the confirmation stage. The theory used in this research is the theory of diffusion of innovation which according to Everett M. Rogers is the spread of innovation in the sense of the process by which new ideas and ideas are transmitted to social systems and behavior change occurs in society. The results obtained focused on the results felt by elderly users when using the PeduliLindung application in order to find the relationship between the subject and the object of research. Based on the results of the interview research, there were 12 informants who showed refusal and 7 other informants who showed acceptance about the application PeduliLindungi.*

**Keywords:** application, cimahi city, elderly people, implementation, PeduliLindungi

### ABSTRAK

PeduliLindungi adalah aplikasi untuk mengurangi skala infeksi COVID-19 di Indonesia. Aplikasi PeduliLindungi dinilai sebagai pembaharuan inovasi berupa aplikasi yang dapat menjadi media komunikasi satu atap untuk penyampaian informasi umum terkait COVID 19 secara terkendali dan transparan. Namun, ternyata banyak pengguna lansia yang kesulitan menggunakannya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan pengguna aplikasi usia lanjut. Inti permasalahan disini terkait inovasi pemerintah mengenai penggunaan aplikasi PeduliLindungi, literasi teknologi lansia yang rendah. Peneliti menganalisis implementasi komunikasi aplikasi PeduliLindungi antara warga lanjut usia di Kota Cimahi dalam kaitannya dengan keputusan inovasi dalam lima tahap, yaitu: tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi dan tahap konfirmasi. Teori yang digunakan penelitian kali ini merupakan teori difusi inovasi yang menurut Everett M. Rogers adalah penyebaran inovasi dalam arti proses dimana ide dan gagasan baru ditransmisikan ke sistem sosial dan perubahan perilaku terjadi di masyarakat. Hasil yang diperoleh berfokus pada hasil yang dirasakan oleh pengguna yang lanjut usia ketika selama menggunakan aplikasi PeduliLindungi agar dapat menemukan hubungan antara subjek dan objek penelitian. Berdasarkan hasil penelitian wawancara, terdapat 12 informan menunjukkan sikap penolakan dan 7 informan lainnya menunjukkan sikap menerima terhadap adanya aplikasi Peduli Lindungi.

**Kata kunci:** aplikasi, implementasi, komunikasi, kota cimahi, masyarakat lanjut usia, PeduliLindungi

## LATAR BELAKANG

Salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk membantu mengendalikan dan menekan kasus COVID-19 di Indonesia adalah dengan meluncurkan aplikasi PeduliLindungi. Awal peluncurannya, PeduliLindungi dibuat dalam dua bentuk platform yakni web dan aplikasi (Muslim et al., 2022). Aplikasi PeduliLindungi dinilai sebagai suatu pembaharuan inovasi teknologi dalam bentuk aplikasi yang mampu menjadi media komunikasi satu pintu agar informasi terkait COVID-19 dapat diberikan kepada masyarakat secara terkendali dan transparan. Dalam proses adopsi penggunaan aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari akan membuat masyarakat mengalami beberapa perubahan gaya hidup menjadi digital, sehingga lambat laun akan membentuk kebiasaan baru dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan data dari website resmi PeduliLindungi (2020), aplikasi tersebut dapat melakukan *tracing* (pelacakan), *tracking* (penelusuran), *fencing* dan *warning* (pemberian peringatan) melalui beberapa fitur yang mampu memfasilitasi pengguna, seperti pemindaian kode QR, sertifikat vaksin, hasil tes COVID-19, E-Hac, dan lain sebagainya

Kecepatan dalam adaptasi inovasi teknologi tersebut dilakukan oleh masyarakat dengan cepat agar mampu mengoptimalkan penggunaan aplikasi PeduliLindungi sebagai bentuk partisipasi terhadap penanganan penyebaran COVID-19. Masyarakat menilai bahwa aplikasi PeduliLindungi cukup mudah untuk digunakan. Hal ini ditunjukkan berdasarkan mesin pencarian dalam aplikasi yang berfungsi dengan baik (Sherissa & Anza, 2022). Selama penggunaan aplikasi PeduliLindungi, masyarakat telah sepakat untuk saling berbagi data lokasi guna untuk mengetahui kondisi tempat yang disinggahi serta tercatat riwayat kontak agar terhindar dari penderita COVID-19. Lebih lanjut, dalam aplikasi diketahui pula dapat memberikan informasi mengenai orang-orang yang dinyatakan positif COVID-19, Pasien Dalam Pengawasan (PDP) dan Orang Dalam pengawasan (ODP) (Putri & Hamzah, 2021). Hal tersebut merupakan salah satu upaya untuk melindungi diri ketika beraktivitas di ruang publik. Pemerintah juga menjamin kerahasiaan data pribadi pengguna dengan membuktikan bahwa aplikasi PeduliLindungi aman dari ancaman peretas (*hacker*) karena telah dilindungi oleh badan hukum Indonesia (Frindo et al., 2020).

Berdasarkan realitas yang terjadi di lapangan, ditemukan beberapa kasus yang dialami masyarakat dalam implementasi penggunaan aplikasi PeduliLindungi, khususnya pada mereka yang telah masuk pada usia lanjut atau para lansia. Para pengguna lansia umumnya mengalami beberapa hambatan dan kesusahan seperti kurangnya pemahaman dan pengetahuan terkait penggunaan *smartphone* itu sendiri. Hal tersebut didukung melalui artikel sebelumnya yang telah diterbitkan sebelumnya oleh Andaningtyas (2011) yang menjabarkan pada penelitiannya bahwa aplikasi PeduliLindungi dipandang rumit oleh para pengguna lansia dalam pengoperasian aplikasi tersebut walaupun pada kenyataannya sudah sering kali diarahkan oleh anggota keluarga maupun oleh petugas yang berada di lapangan.

Selain kesulitan yang dirasakan oleh lansia terhadap aplikasi PeduliLindungi, beberapa pengguna orang remaja hingga dewasa melaporkan kesulitan mengakses aplikasi. Sejumlah pengguna twitter juga mengeluhkan hal yang serupa. Beberapa pengguna mengatakan aplikasinya tidak bisa *login* setelah melakukan pembaruan. Halaman depan hanya menampilkan sedang loading. Bahkan ada yang menanyakan apakah *platform* PeduliLindungi terkena *hack*, seperti isu-isu yang pernah beredar pada

beberapa instansi pemerintah. Mereka mengaku kesulitan untuk mengecek vaksinasi hingga *scan* masuk ke dalam ruang publik. Diantaranya masih kurangnya pemerataan kemudahan teknologi di beberapa wilayah di Indonesia, sehingga berpengaruh pada beberapa lapisan masyarakat yang terhambat dengan teknologi. Kemudian, ada potensi yang rentan terhadap data pribadi pengguna jika tidak diiringi dengan perlindungan yang optimal, terlebih jika dilihat dari ketentuan pasal di dalam Syarat dan Ketentuan Peduli Lindungi cenderung ada pelepasan tanggung jawab oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi. Selain itu, kewajiban untuk menyalakan data lokasi dari pengguna juga dianggap masih belum jelas perlindungannya yang mana dapat berpengaruh pada kemungkinan peretasan data pribadi. Terkait permasalahan kurang tersebarnya teknologi atau kesulitan untuk mengunduh aplikasi PeduliLindungi, pemerintah membuat inovasi dengan bekerjasama oleh berbagai mitra, sehingga PeduliLindungi bisa digunakan di aplikasi-aplikasi tanpa harus mengunduhnya seperti pada ojek *online*, perbankan dan *e-commerce* lainnya. Peran pemerintah juga disini menargetkan ke depannya aplikasi PeduliLindungi memiliki fitur *chatbot*, sehingga bisa lebih responsif dalam menjawab berbagai pertanyaan dibandingkan harus melalui e-mail. Kedepannya juga aplikasi ini diharapkan bisa lebih memiliki keamanan yang kuat dan jaminan perlindungan dari pemerintah mengingat data pribadi masyarakat ada di sana dan meminimalisir adanya campur tangan dari pihak-pihak lain demi mencegah kebocoran data (Nathania, 2022).

Maka dari itu kesulitan untuk menggunakan atau mengakses aplikasi PeduliLindungi ini bukan hanya di kalangan lansia namun di semua kalangan dikarenakan beberapa faktor yang sudah dijelaskan di atas. Implementasi disini yang menjadi fokus dari peneliti adalah merupakan bagian dari suatu tindakan atau pelaksanaan sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Sehingga implementasi biasanya dilakukan setelah adanya perencanaan yang sudah dianggap sempurna. Implementasi juga dapat dianggap sebagai sebuah penyediaan sarana guna melaksanakan suatu kegiatan yang akan menimbulkan dampak dan akibat. Dalam melaksanakan implementasi tidak terlepas dari adanya faktor-faktor yang mempengaruhi untuk mewujudkan langkah maupun kebijakan yang efektif. George Edward menerapkan empat variabel yang saling berhubungan dalam menentukan keberhasilan implementasi yang diantaranya dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi (dalam Nursalim, 2017, hal. 119).

Selain permasalahan penggunaan aplikasi yang dianggap rumit oleh para lansia seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, permasalahan lainnya adalah banyaknya tersebar berita hoax mengenai COVID-19 maupun seputar vaksinasi COVID-19 sehingga menyebabkan mayoritas lansia di Kota Cimahi tidak percaya terhadap program pemerintah selama masa pandemi serta beranggapan bahwa lansia tidak seharusnya melakukan vaksinasi. Masyarakat yang kurang mampu dalam memahami informasi terkait COVID-19 dengan tepat, menjadikan adanya pemahaman yang kurang tepat pula (Husein et al., 2021). Hal ini membuat masyarakat memunculkan berbagai respon dan reaksi yang beragam dari informasi yang diperoleh. Pandangan yang dinilai tidak tepat dapat menghambat program pemerintah dalam upaya penekanan kasus COVID-19 (Herdiana, 2021). Maka dari itu, sangat diperlukan adanya edukasi dan keterbukaan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah agar terjalin komunikasi efektif serta mendorong lansia di Kota Cimahi untuk berpikir secara terbuka dalam menghadapi

pandemi COVID-19. Pada dasarnya, sebuah inovasi dari pemerintah tidak akan sampai pada tujuan jika tidak adanya kontribusi dari masyarakat.

Kesuksesan pelaksanaan salah satu program pemerintah tersebut akan sulit tercapai jika tidak terjalin komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat yang dituju. Komunikasi (*communication*) berasal dari Bahasa Latin “*communis*” yang berarti “sama”, hal ini merujuk pada sebuah pikiran, makna atau pesan yang dianut sama dalam komunikasi (Mulayana, 2017, hal. 46). Komunikasi sendiri dapat diartikan sebagai suatu proses penyampaian informasi baik berupa pesan, ide maupun gagasan dari satu pihak kepada pihak lainnya agar dapat saling terhubung. Berdasarkan definisi komunikasi yang telah dipaparkan oleh para ahli, William I. Gorden menyatakan terdapat empat fungsi dari komunikasi yaitu komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi konseptual dan komunikasi instrumental (dalam Mulyana, 2017, hal. 5–38).

Seiring dengan perkembangan teknologi dari waktu ke waktu, maka konsep komunikasi juga turut berkembang. Komunikasi yang pada awalnya hanya bisa dilakukan secara langsung (*face to face*), kini dapat dilakukan secara tidak langsung (*virtual*) melalui berbagai media teknologi. Hal tersebut tentu mengubah gaya hidup dan budaya masyarakat yang cenderung menjadi lebih banyak beraktivitas menggunakan internet. Selain itu, munculnya berbagai aplikasi sosial juga menjadikan komunikasi lebih efektif dan praktis serta mampu membantu penyebaran informasi sehingga dapat diterima oleh masyarakat dengan cepat.

Pada dasarnya, implementasi komunikasi merupakan sebuah penerapan mengenai tata cara berinteraksi ketika seseorang akan mentransfer sebuah pesan atau informasi kepada individu lain atau sering disebut sebagai komunikate. Implementasi komunikasi juga dapat diterapkan secara efektif apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dimengerti oleh penerima pesan. Dalam implementasi komunikasi diperlukan tanggapan dari kedua belah pihak dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan.

Adanya kemajuan teknologi yang menjadi fondasi terciptanya aplikasi tersebut dapat mempermudah masyarakat khususnya kelompok lansia dalam beraktivitas di ruang publik. Melalui aplikasi PeduliLindungi, masyarakat lansia akan mendapat kemudahan dalam melakukan cek kesehatan melalui fitur pelayanan kesehatan terdekat dan teledokter yang dapat mereka hubungi secara langsung. Pada dasarnya bahwa persoalan penggunaan aplikasi berkaitan dengan proses difusi inovasi, sebagaimana teori yang digunakan yaitu teori difusi inovasi.

Maka dari itu, permasalahan yang akan peneliti angkat dalam penelitian ini yaitu menekankan pada bagaimana implementasi komunikasi masyarakat usia lanjut dalam mengadopsi aplikasi PeduliLindungi yang dimana telah menjadi bagian penting di tengah masa pandemi ini. Permasalahan tersebut diangkat berdasarkan pada teori difusi inovasi. Difusi Inovasi merupakan teori mengenai bagaimana suatu gagasan/ide dan teknologi baru dapat tersebar dalam sebuah kebudayaan. Teori ini dipopulerkan oleh Everett Rogers melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*. Teori difusi inovasi teknologi yang dimaksud peneliti disini adalah dimana pemerintah melakukan pembaruan dengan menciptakan aplikasi PeduliLindungi yang dapat melakukan *tracking* kepada setiap masyarakat dalam upaya memberantas perkembangan virus corona. Selain itu penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana tahap pengetahuan, tahap persuasi,

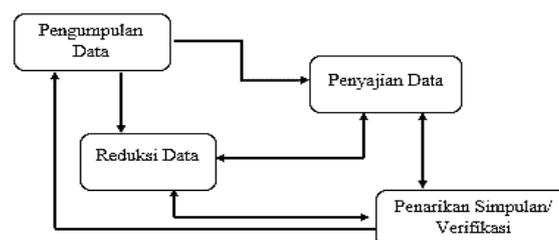
tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi komunikasi dan tahap konfirmasi masyarakat usia lanjut Kota Cimahi terkait penggunaan aplikasi PeduliLindungi tersebut.

Alasan penulis memilih Kota Cimahi dikarenakan daerah tersebut masih banyak sekali orang yang kurang *aware* pada saat masa-masa COVID naik. Sehingga pada saat mulai diberlakukan aplikasi tersebut mereka masih acuh tak acuh. Dan pemilihan kategori lansia juga dikarenakan mereka masih belum mengenal beberapa aplikasi pendukung untuk penanggulangan COVID-19, selain itu penulis ingin menciptakan agar di Kota Cimahi para lansia bisa lebih *aware* dikarenakan lebih mudah terserang penyakit. Dengan adanya aplikasi PeduliLindungi ini setidaknya akan memudahkan mereka untuk pergi kemana saja.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan bertempat di Kota Cimahi dengan responden penelitian yaitu masyarakat usia lanjut yang ditetapkan sebagai informan dan pengambilan data dilapangan dilaksanakan pada bulan Februari 2022. Data diambil berdasarkan hasil wawancara terhadap 21 informan utama dan 2 orang informan pendukung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers sebagai panduan penelitian. Peneliti menggunakan studi kasus sebagai metode penelitian, untuk menyelidiki situasi sosial yang diteliti serta mendeskripsikan secara mendalam terkait proses situasi tersebut terjadi. Melalui metode studi kasus, peneliti akan mempelajari, menjelaskan serta menginterpretasikan kasus yang diteliti secara alamiah (Gunawan, 2013, hal. 42–46). Rancangan penelitian studi kasus ini bersifat komprehensif, intens dan merinci sebagai upaya untuk meneliti masalah yang bersifat kontemporer. Maka, penelitian ini akan berfokus pada proses pengambilan keputusan, cara penerapan serta hasil yang dirasakan setelah mengambil keputusan tersebut untuk mencari hubungan antara subjek dan objek penelitian. Dalam penggunaan metode ini, peneliti akan mampu mengembangkan daya berpikir kritis serta menemukan solusi baru berdasarkan berbagai sudut pandang

Penelitian kualitatif sangat dekat dengan asumsi fenomenologis, sehingga dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan paradigma interpretif. Paradigma interpretif memiliki fokus penekanan pada persepsi maupun interpretasi dari sebuah pengalaman yang dialami oleh setiap individu (Gunawan, 2013, hal. 47–60). Maka dari itu, penelitian ini akan mengungkapkan bagaimana interpretasi masyarakat usia lanjut terhadap aplikasi PeduliLindungi berdasarkan pada realitas sosial dengan tetap menekankan pada kualitas dan kredibilitas.



**Gambar 1.** Komponen dalam Analisis Data Kualitatif (Sugiyono, 2018, hal. 247)

Data pendukung pada penelitian ini berupa data dari hasil wawancara mendalam secara semi struktur dengan informan dalam bentuk pertanyaan terbuka, informal dan ringan. Perolehan data bersumber dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang selanjutnya diolah dan dianalisis oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian terkait pengambilan keputusan, cara penerapan serta hasil yang dirasakan oleh masyarakat usia lanjut di Kota Cimahi selama penggunaan aplikasi PeduliLindungi

Observasi dilakukan dengan *door to door* ke rumah lansia pada tanggal 10 Februari 2022. Masyarakat Kota Cimahi mengetahui aplikasi Peduli Lindungi bermula ketika mereka belanja ke kawasan pusat perbelanjaan. Kemudian mereka diharuskan mengunduh dan *scan QR code* menggunakan aplikasi tersebut. Karena kebanyakan kategori dewasa hingga lansia mereka sering mengunjungi pusat perbelanjaan misalkan untuk berbelanja bulanan. Kemudian mereka juga mengetahui dari akun WhatsApp yang membagikan beberapa informasi terkait. Kemudian manfaat yang dirasakan oleh para informan juga mereka merasa dengan adanya aplikasi ini menjadi lebih praktis dalam hal sertifikat vaksin dikarenakan sudah terekam semua di dalamnya secara digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulisan hasil penelitian pada pembahasan ini berdasarkan temuan data di lapangan dengan beberapa informan yang telah ditentukan sesuai dengan kriteria peneliti mengenai implementasi komunikasi aplikasi PeduliLindungi pada masyarakat usia lanjut di Kota Cimahi. Berikut ini merupakan hasil yang didapatkan dari pengumpulan data melalui wawancara terhadap 21 informan yang merupakan lansia di daerah Kota Cimahi dan 2 orang informan pendukung yang merupakan Kepala Dinas Kesehatan Kota Cimahi dan Satgas COVID-19 Kota Cimahi.

### Tahap Pengetahuan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti mendapatkan jawaban yang cukup variatif mengenai tahap pengetahuan para informan terhadap aplikasi PeduliLindungi. Para narasumber memiliki jawaban yang hampir serupa terkait pemahaman mereka terhadap fitur-fitur pada aplikasi PeduliLindungi yang meliputi riwayat *check-in*, *scan QR code*, sertifikat vaksin dan daftar vaksin. Selain itu, beberapa informan menganggap bahwa aplikasi PeduliLindungi sudah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat karena dapat memberikan kemudahan bagi pengguna selama mereka beraktivitas. Beberapa informan juga, menyadari fungsi dari aplikasi PeduliLindungi dalam menyajikan informasi terkait vaksinasi.

Peneliti menemukan satu informan yang memiliki pengalaman bekerja pada bidang IT. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan pendukung yang menganggap bahwa pendidikan menjadi salah satu faktor pengambilan keputusan individu dalam mengadopsi suatu inovasi. Perbedaan pola perilaku komunikasi ditemukan pada beberapa informan yang masih menggunakan gadget hanya untuk panggilan suara dan bertukar pesan.

Mayoritas dari para informan mengetahui informasi terkait aplikasi PeduliLindungi pertama kali dari lembaga kemasyarakatan seperti Kelurahan, Kader, RT, RW serta kegiatan keagamaan. Beberapa informan juga mengetahui aplikasi PeduliLindungi dari masyarakat setempat serta kerabat dekat mereka. Peneliti juga

menemukan informan yang melakukan pencarian informasi terkait aplikasi PeduliLindungi secara mandiri sebanyak satu orang sedangkan informan lainnya mengenal aplikasi tersebut melalui media sosial dan internet (Nathania, 2022).

Berdasarkan tabulasi hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat menganggap aplikasi PeduliLindungi sebagai suatu kebutuhan. Oleh karena itu, kebanyakan dari informan memiliki pemahaman yang cukup terhadap penggunaan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi PeduliLindungi. Kemudian, informan juga sebagian besar mengetahui aplikasi PeduliLindungi dari lembaga kemasyarakatan seperti Kelurahan, Kader, RT, RW dan kegiatan keagamaan serta partisipasi masyarakat setempat.

### **Tahap Persuasi**

Berdasarkan hasil wawancara penelitian, peneliti memperoleh beragam jawaban terkait tahap persuasi informan utama dan informan pendukung terhadap aplikasi PeduliLindungi. Ada sebanyak 12 informan yang menunjukkan sikap penolakan terhadap kehadiran aplikasi PeduliLindungi sehingga tidak melakukan pencarian informasi terkait aplikasi. Selain itu, informan menolak penggunaan aplikasi PeduliLindungi karena kurang menguasai penggunaan *smartphone*. Oleh sebab itu, informan tersebut lebih memilih untuk menggunakan kartu vaksin yang telah dicetak.

Kemudian sebanyak 7 informan lainnya menunjukkan sikap menerima kehadiran aplikasi PeduliLindungi. Sikap penerimaan informan terlihat dari antusias informan yang semangat untuk melakukan pencarian aktif dan mempelajari penggunaan dari aplikasi PeduliLindungi. Beberapa informan mendapatkan informasi terkait aplikasi PeduliLindungi melalui Posko Vaksinasi, Balai Posyandu, Mall, televisi, internet dan media sosial. Penerimaan inovasi tersebut, selaras dengan anjuran pemerintah yang mewajibkan seluruh masyarakat untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi walaupun beberapa informan merasa terpaksa menjalani peraturan tersebut. Aplikasi PeduliLindungi di masa pandemi ini sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat karena segala fasilitas dan aktivitas masyarakat berkaitan dengan implementasi aplikasi PeduliLindungi.

Dr. Mohammad Dwihandi Isnalini sebagai informan pendukung juga menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi PeduliLindungi sudah menjadi kewajiban bagi masyarakat. Selain itu, secara tidak langsung aplikasi PeduliLindungi juga sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Peneliti menemukan kelemahan masyarakat Kota Cimahi yang kurang menguasai penggunaan *smartphone* sehingga implementasi aplikasi PeduliLindungi masih rendah di Kota Cimahi. Berdasarkan permasalahan tersebut, BNPB Kota Cimahi berupaya untuk melakukan sosialisasi dan rekomendasi secara rutin dan kolaboratif bersama SATPOL PP, TNI dan POLRI. Kegiatan sosialisasi dilakukan sebanyak dua kali dalam satu minggu. Selain itu, BNPB Kota Cimahi juga melakukan pemantauan kegiatan masyarakat berskala besar.

Peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar informan menunjukkan sikap penolakan terhadap kehadiran aplikasi PeduliLindungi. Hal tersebut karena informan tidak merasa tertarik dan lebih memilih untuk menggunakan kartu vaksin. Bagi informan yang menerima dan mengadopsi aplikasi PeduliLindungi memiliki alasan bahwa aplikasi tersebut sudah menjadi kebutuhan masyarakat dalam beraktivitas. Kebanyakan informan mengetahui informasi terkait aplikasi PeduliLindungi dari berita-berita di internet.

### **Tahap Pengambilan Keputusan**

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengetahui keuntungan dan kerugian dari penggunaan aplikasi PeduliLindungi sesuai dengan pengalaman informan. Keuntungan yang diperoleh pengguna selama menggunakan aplikasi PeduliLindungi yaitu kemudahan untuk akses masuk ruang publik, tidak perlu membawa kartu vaksin, ketersediaan data kesehatan pribadi pengguna, ketersediaan informasi terkait vaksinasi dan COVID-19 serta rasa aman ketika bepergian. Informan juga menyatakan kerugian dari penggunaan aplikasi PeduliLindungi yaitu gangguan internet, kesulitan dalam mengadopsi, berkurangnya memori penyimpanan smartphone pengguna, kuota menjadi boros dan terganggunya aktivitas masyarakat.

Hal tersebut serupa dengan pernyataan Rohmat dari BNPB Kota Cimahi yang menyatakan bahwa penyebab dari rendahnya implementasi aplikasi PeduliLindungi pada masyarakat usia lanjut adalah kurangnya pemahaman lansia terhadap penggunaan smartphone dan aplikasi PeduliLindungi. Menurut Rohmat, adanya aplikasi PeduliLindungi ini dapat memudahkan pemerintah dalam mengidentifikasi masyarakat berkaitan dengan vaksinasi. Selain itu, masyarakat juga memperoleh kemudahan ketika memasuki ruang publik dengan penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Peneliti menyimpulkan bahwa sebanyak 14 orang informan memutuskan untuk mengadopsi aplikasi PeduliLindungi sedangkan 7 orang informan memutuskan untuk menolak aplikasi PeduliLindungi. Informan yang menolak untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi lebih memilih untuk menggunakan kartu vaksin yang telah dicetak karena dinilai lebih praktis digunakan oleh lansia. Keputusan tersebut diperoleh informan berdasarkan pertimbangan dari keuntungan dan kerugian yang dialami selama menggunakan aplikasi PeduliLindungi.

### **Tahap Implementasi**

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti memperoleh beragam jawaban terkait tahap implementasi aplikasi PeduliLindungi pada masyarakat usia lanjut. Peneliti memperoleh jawaban dari kegunaan aplikasi PeduliLindungi menurut informan yaitu untuk melakukan scan, memasuki mall, bepergian dan memperoleh informasi terkait COVID-19, vaksinasi serta catatan kesehatan pengguna. Selain itu, peneliti menemukan informan yang menggunakan kartu vaksin dengan alasan ribet hingga kesulitan dalam penggunaan. Berdasarkan pernyataan informan, kebanyakan adopter tidak melakukan pencarian informasi lebih lanjut terkait aplikasi PeduliLindungi dengan alasan bahwa informan menggunakan aplikasi sesuai kebutuhan sehingga merasa cukup dengan informasi yang sudah tersedia. Peneliti hanya menemukan satu informan yang melakukan pencarian lebih lanjut terkait aplikasi melalui *google searching engine*.

Peneliti kemudian memperoleh kesimpulan dari tahap implementasi bahwa kegunaan aplikasi PeduliLindungi menurut informan adalah untuk bepergian dan memperoleh informasi terkait COVID-19, vaksinasi serta catatan kesehatan pengguna. Peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar informan tidak melakukan pencarian informasi lebih lanjut terkait aplikasi PeduliLindungi karena sudah merasa cukup dengan informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## Tahap Konfirmasi

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti memperoleh jawaban informan terkait hambatan pengguna selama menggunakan aplikasi PeduliLindungi yaitu kesalahan pada program (*error*), gangguan internet, keadaan *smartphone* pengguna yang tidak memadai serta kurang menguasai penggunaan *smartphone*. Selain itu, informan juga merasakan dampak dari penggunaan aplikasi PeduliLindungi yaitu malas bepergian sehingga memilih untuk berdiam diri di rumah.

Peneliti juga memperoleh penilaian dan saran informan terkait aplikasi PeduliLindungi seperti perlu penyederhanaan pada sistem aplikasi PeduliLindungi agar mudah digunakan oleh lansia. Beberapa informan menilai aplikasi PeduliLindungi sudah cukup baik karena sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat hanya perlu meningkatkan keamanan data pribadi pengguna sehingga tidak terjadi kebocoran data. Pemerintah juga perlu mengadakan sosialisasi secara rutin untuk memberikan edukasi pada masyarakat khususnya lansia yang memiliki keterlambatan dalam mengadopsi teknologi karena implementasi aplikasi PeduliLindungi sangat bermanfaat dan efektif bagi masyarakat produktif.

Peneliti menerima saran dari informan pendukung yaitu Dr. Mohammad Dwihandi Isnalini yang menyatakan bahwa keberadaan aplikasi PeduliLindungi akan dihapuskan ketika pandemi berakhir, kecuali pemerintah melakukan pengembangan pada aplikasi. Aplikasi PeduliLindungi dapat hadir kembali dengan versi terbaru yang bekerjasama dengan BPJS dalam penanganan masalah kesehatan secara Nasional.

## Pembahasan

### Tahap Pengetahuan

Komunikasi disebutkan sebagai salah satu komponen penting dalam kehidupan sosial (Rais et al., 2022). Hal ini menjadikan komunikasi harus diimplementasikan dengan baik dan tepat sasaran. Implementasi komunikasi adalah proses pelaksanaan dari perencanaan sebuah kebijakan melalui penyampaian pesan atau informasi yang mudah untuk dipahami dengan tujuan perubahan perilaku yang menimbulkan dampak dan akibat yang positif. *Feedback* dan efek dari implementasi komunikasi dapat terlihat dalam bentuk verbal maupun non-verbal. Salah satu kebijakan yang Pemerintah Indonesia tetapkan pada masa pandemi COVID-19 tercatat dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 171 Tahun 2020 tentang Penetapan Aplikasi PeduliLindungi dalam Rangka Pelaksanaan Surveilans Kesehatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Aplikasi PeduliLindungi merupakan suatu aplikasi yang dikembangkan untuk membantu pemerintah dalam melakukan pelacakan serta penghentian penyebaran COVID-19 (Kencana, 2020).

Pemerintah Indonesia melakukan pembaharuan inovasi teknologi berupa sebuah aplikasi kesehatan yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam upaya menghentikan kasus penyebaran COVID-19 yaitu aplikasi PeduliLindungi yang mampu melakukan *tracing* (pelacakan), *tracking* (penelusuran), *fencing* and *warning* (pemberian peringatan). Kehadiran aplikasi tersebut merupakan bentuk dari perkembangan media komunikasi secara tidak langsung (virtual) sehingga terjadi pergeseran pola perilaku komunikasi (Rais et al., 2022).

Oleh karena itu, aplikasi PeduliLindungi mampu menyajikan informasi terkini dengan cepat serta mengindividualkan informasi walaupun diproduksi secara massal. Hal

tersebut terjadi karena aplikasi PeduliLindungi melakukan pemindaian secara menyeluruh sehingga hasil lebih akurat dan efektif melalui peran aktif dan partisipasi masyarakat dalam implementasi komunikasi aplikasi PeduliLindungi.

Proses dalam adopsi aplikasi PeduliLindungi tentu tidak berjalan lancar, peneliti menemukan beberapa permasalahan pada penggunaan aplikasi dari golongan masyarakat usia lanjut karena dinilai masih membutuhkan pendampingan. Berdasarkan keinovatifan, lansia termasuk kelompok adopter dalam golongan *laggard* karena berorientasi pada masa lalu dan memiliki rasa kecurigaan tinggi terhadap sebuah inovasi. Selain itu, pada tahap pengambilan keputusan adopsi inovasi, lansia cenderung membutuhkan waktu yang cukup panjang karena tidak mudah terpengaruh walaupun dengan *opinion leader*.

Peneliti menganalisis implementasi komunikasi aplikasi PeduliLindungi pada masyarakat usia lanjut di Kota Cimahi terkait keputusan mengenai inovasi melalui lima tahap yaitu tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi dan tahap konfirmasi. Teori yang digunakan peneliti adalah difusi inovasi menurut Everett M. Rogers mengenai proses sebuah gagasan atau ide baru yang kemudian dikomunikasikan pada suatu sistem sosial sehingga terjadi perubahan perilaku pada masyarakat.

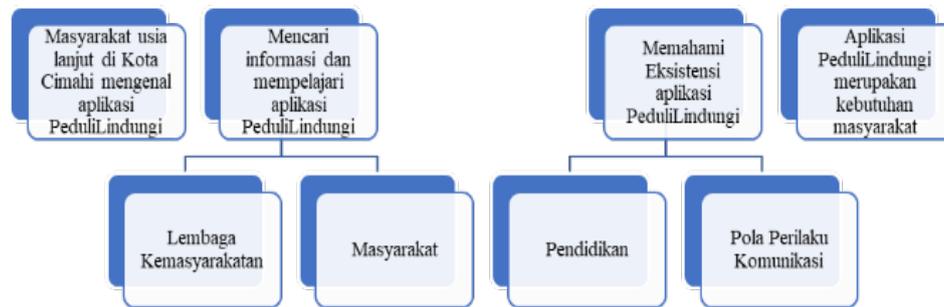
Berdasarkan hasil penelitian, informan memiliki pernyataan yang beragam sesuai dengan pengalaman masing-masing. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi aplikasi PeduliLindungi untuk menyesuaikan sistem agar sesuai dengan karakteristik masyarakat Indonesia. Peneliti berfokus pada proses pengambilan keputusan, penerapan dan hasil yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan aplikasi PeduliLindungi agar dapat menemukan hubungan antara subjek dan objek penelitian.

Kondisi awal pengguna ketika mengetahui aplikasi PeduliLindungi disebut sebagai tahap pengetahuan (*knowledge*). Pada tahap ini, lansia belum memiliki informasi terkait aplikasi PeduliLindungi sehingga bagi lansia yang mempunyai rasa ingin tahu yang tinggi akan melakukan pencarian informasi terkait fungsi dari inovasi tersebut. Melalui proses tersebut, lansia akan mulai mempelajari dan memperoleh pemahaman terkait aplikasi PeduliLindungi.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti memperoleh pernyataan informan terkait tahap pengetahuan bahwa lansia memiliki pemahaman yang cukup terhadap fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi PeduliLindungi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa lansia melakukan pencarian informasi dan mempelajari aplikasi PeduliLindungi karena tertarik dengan kehadiran aplikasi tersebut. Kebanyakan informan memperoleh informasi terkait aplikasi PeduliLindungi melalui lembaga kemasyarakatan dan masyarakat sekitar pengguna seperti Kelurahan, Rukun Warga (RW), Rukun Tetangga (RT), Kader dan kegiatan keagamaan. Informan menyadari peran penting aplikasi PeduliLindungi sehingga menganggap bahwa aplikasi tersebut telah menjadi bagian kebutuhan masyarakat terutama pada masa pandemi COVID-19. Hal tersebut terbukti dengan perilaku lansia di Kota Cimahi yang ketika bepergian selalu menggunakan aplikasi PeduliLindungi karena selain sebagai syarat untuk memasuki ruang publik, aplikasi PeduliLindungi juga memberikan keamanan bagi pengguna agar terhindar dari virus corona.

Selain itu, peneliti menemukan beberapa informan dengan pola perilaku komunikasi yang menggunakan *smartphone* hanya untuk melakukan panggilan suara dan

pesan singkat atau dikenal dengan *Short Message Service* (SMS). Berdasarkan hal tersebut, Dr. Mohammad Dwihandi Isnalini selaku informan pendukung menyatakan bahwa terkait penggunaan aplikasi PeduliLindungi dapat dilihat dari pemanfaatan *smartphone* oleh lansia berdasarkan tingkat pendidikan. Bagi lansia yang memiliki pendidikan yang rendah akan mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi karena *gaptek* (gagap teknologi) sehingga membutuhkan pendampingan (Dasuciana, 2021).



**Gambar 2.** Tahap Pengetahuan (*Knowledge*) Masyarakat Usia Lanjut Kota Cimahi terhadap Aplikasi PeduliLindungi

### Tahap Persuasi

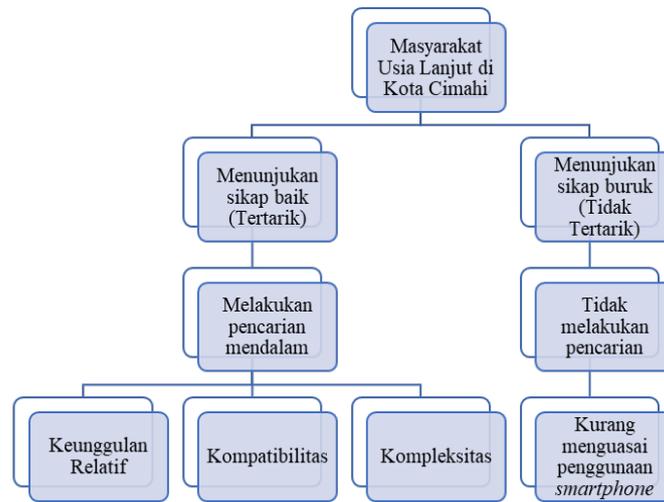
Tahap persuasi terlihat ketika individu mulai menunjukkan sikap terhadap inovasi (Suriani, 2018, hal. 31–37). Bagi lansia yang mulai tertarik dengan aplikasi PeduliLindungi, maka pengguna akan menunjukkan minatnya dengan melakukan pencarian secara aktif dan mendalam terkait inovasi tersebut. Menurut Rogers (dalam Badri, 2020, hal. 123) atribut keunggulan relatif, kompatibilitas dan kompleksitas dari inovasi sangat penting pada tahap persuasi karena mempengaruhi tingkat adopsi.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menemukan sebanyak 12 informan dari 21 informan menunjukkan sikap buruk terhadap keberadaan aplikasi PeduliLindungi sehingga tidak melakukan pencarian lebih lanjut terkait aplikasi tersebut. Lansia mengaku kurang menguasai penggunaan *smartphone* sehingga mengalami kesulitan ketika penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi PeduliLindungi tidak menjadi solusi bahkan menjadi permasalahan baru bagi lansia di Kota Cimahi. Maka dari itu, lansia tersebut lebih memilih untuk menggunakan kartu vaksin yang telah dicetak karena dinilai lebih mudah digunakan.

Kemudian 7 informan dari 21 informan menunjukkan sikap baik terhadap keberadaan aplikasi PeduliLindungi yang dengan antusias dan semangat dalam proses pencarian informasi terkait aplikasi PeduliLindungi melalui internet. Informan tersebut menyatakan bahwa aplikasi PeduliLindungi sesuai dengan kebutuhan (*compatibility*) serta mampu menjadi solusi (*complexity*) bagi lansia produktif yang memiliki banyak kegiatan di luar rumah di masa pandemi COVID-19. Hal tersebut, sejalan dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 171 Tahun 2020 tentang Penetapan Aplikasi PeduliLindungi dalam Rangka Pelaksanaan Surveilans Kesehatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dan anjuran pemerintah yang mewajibkan seluruh masyarakat untuk menggunakan aplikasi PeduliLindungi.

Isnalini selaku informan ahli juga menyatakan bahwa aplikasi PeduliLindungi bersifat wajib bagi masyarakat karena segala kegiatan di masa pandemi ini melibatkan

aplikasi tersebut. Aplikasi PeduliLindungi kemudian secara tidak langsung telah menjadi bagian kebutuhan bagi masyarakat walaupun dari hasil observasi implementasi penggunaan aplikasi PeduliLindungi di Kota Cimahi masih rendah. Hal ini terbukti dari fasilitas dan ruang publik di Kota Cimahi masih longgar dalam penerapan aplikasi PeduliLindungi.



**Gambar 3.** Tahap Persuasi (Persuasion) Masyarakat Usia Lanjut Kota Cimahi terhadap Aplikasi PeduliLindungi

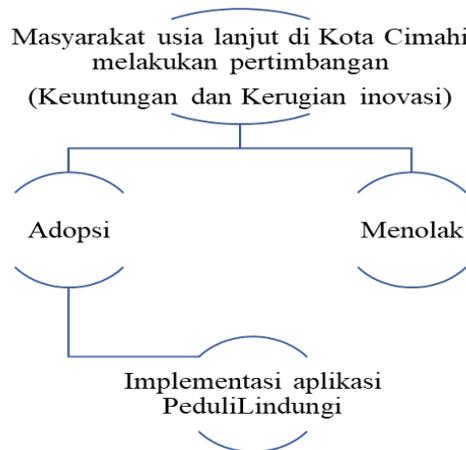
**Tahap Pengambilan Keputusan**

Tahap pengambilan keputusan merupakan kegiatan lansia dalam memilih mengadopsi atau menolak aplikasi PeduliLindungi dengan pertimbangan keuntungan dan kerugian dari penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Hal ini sejalan dengan teori difusi inovasi menurut Rogers pada tahap keputusan, yang dimana setiap individu melakukan pertimbangan terkait keuntungan dan kerugian dari penggunaan suatu inovasi (Badri, 2020, hal. 120–127). Adopsi pada tahap ini artinya menerima secara penuh kehadiran suatu inovasi serta mengimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Sementara itu, tidak mengadopsi berarti menolak kehadiran inovasi dan tidak menerapkan inovasi tersebut.

Pengambilan keputusan tersebut sewaktu-waktu dapat mengalami perubahan dalam adopsi inovasi. Terdapat beberapa faktor pengaruh dalam proses keputusan inovasi yaitu praktik sebelumnya, perasaan kebutuhan, keinovatifan dan norma dalam sistem sosial. Selain itu, dalam proses keputusan inovasi, juga terdapat beberapa tipe keputusan seperti keputusan otoritas (paksaan), keputusan individual baik secara opsional (mengabaikan keputusan orang lain) atau kolektif (kesepakatan bersama) dan keputusan kontingen (mengikuti keputusan terdahulu).

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti memperoleh sebanyak 14 informan dari 21 informan memilih untuk mengadopsi aplikasi PeduliLindungi karena dinilai memiliki banyak keuntungan jika menggunakan aplikasi PeduliLindungi dalam beraktivitas. Keuntungan tersebut diantaranya adalah mudah untuk bepergian, praktis serta aplikasi PeduliLindungi mampu menyajikan informasi terkait vaksinasi, COVID-19 dan hasil PCR pengguna. Selama penggunaan aplikasi PeduliLindungi, lansia merasa terjaga aman ketika berpergian karena aplikasi tersebut mampu melakukan pelacakan (*tracing*), penelusuran (*tracking*), pemberian peringatan (*fencing and warning*).

Sementara itu, sebanyak 7 informan dari 21 informan memilih untuk menolak adopsi aplikasi PeduliLindungi karena dinilai memiliki banyak kerugian dan aktivitas menjadi terganggu akibat penerapan aplikasi PeduliLindungi. Kerugian tersebut diantaranya adalah terjadinya gangguan internet, sulit untuk digunakan, sulit dipahami, kondisi *smartphone* yang tidak memadai seperti memori penuh dan kuota tidak tersedia. Pernyataan tersebut merupakan permasalahan eksternal dari aplikasi PeduliLindungi dan pribadi pengguna. Sejalan dengan itu, Rohmat selaku informan ahli BNPB Kota Cimahi menjelaskan bahwa tidak semua lansia memiliki dan memahami penggunaan *smartphone* karena lansia terbiasa dengan komunikasi dasar seperti panggilan suara dan pesan singkat yang tidak terlalu rumit.



**Gambar 4.** Tahap Pengambilan Keputusan (Decision) Masyarakat Usia Lanjut Kota Cimahi terhadap Aplikasi PeduliLindungi

### Tahap Implementasi

Tahap implementasi terjadi ketika lansia telah menerima, menggunakan dan menerapkan aplikasi PeduliLindungi dalam kehidupan sehari-hari. Adopter secara langsung akan melakukan implementasi dengan mengikuti tahap keputusan (*decision*). Pada tahap implementasi, adopter akan melakukan pencarian informasi lebih lanjut terkait aplikasi PeduliLindungi serta menentukan kegunaan dari aplikasi tersebut. Pada tahap ini, lansia mengalami perubahan perilaku sesuai dengan kebiasaan baru dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

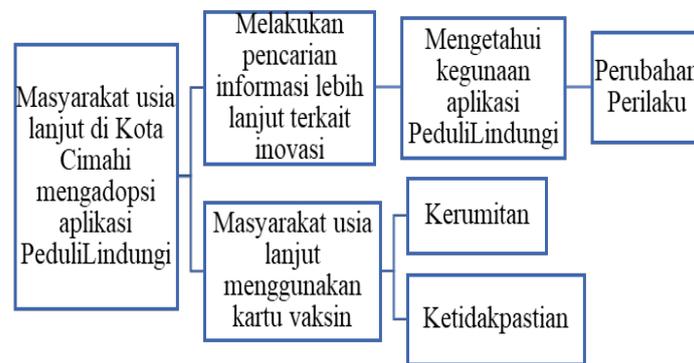
Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memperoleh beberapa kegunaan dari aplikasi PeduliLindungi sesuai dengan pengalaman lansia selama penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Lansia menilai bahwa aplikasi PeduliLindungi mampu memfasilitasi masyarakat dalam bepergian di masa pandemi ini baik dalam penggunaan fasilitas ruang publik maupun perjalanan dalam negeri dan luar negeri. Selain itu, aplikasi PeduliLindungi juga mampu menyajikan informasi seputar vaksinasi dan COVID-19 sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pada tahap penerapan inovasi, pengguna akan mengalami beberapa permasalahan karena terdapat ketidakpastian dalam proses difusi seperti rendahnya pemahaman lansia dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi sehingga lansia lebih memilih menggunakan kartu vaksin karena merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan observasi dalam tahap implementasi pada aplikasi PeduliLindungi, lansia tidak menunjukkan sikap antusias dan keaktifan karena beberapa faktor seperti masih

berlakunya kartu vaksinasi di Kota Cimahi sehingga penerapan aplikasi PeduliLindungi dinilai tidak wajib.

Selain itu, kebanyakan adopter tidak melakukan pencarian lebih lanjut terkait aplikasi PeduliLindungi, lansia hanya menggunakan fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan sehingga hanya memanfaatkan informasi yang tersedia saja. Sejalan dengan teori difusi inovasi bahwa *laggard* merupakan kelompok kolot dalam kategori adopter (Suriani, 2018, hal. 36). Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat usia lanjut termasuk dalam kelompok *laggard* yang dimana memiliki karakteristik tidak mudah terpengaruh dan berorientasi pada masa lalu sehingga memiliki kecurigaan terhadap inovasi dan sulit menerima inovasi.

Berdasarkan hal tersebut, Rohmat selaku informan ahli dari BNPB Kota Cimahi melakukan upaya dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada masyarakat usia lanjut di Kota Cimahi melalui kegiatan sosialisasi dengan menyampaikan dan selalu menyadarkan masyarakat usia lanjut terhadap peran penting aplikasi PeduliLindungi di masa pandemi COVID-19. Upaya tersebut diharapkan dapat mewujudkan kebijakan yang efektif sesuai dengan program Pemerintah Indonesia.



**Gambar 5.** Tahap Implementasi (Implementation) Masyarakat Usia Lanjut Kota Cimahi terhadap Aplikasi PeduliLindungi

**Tahap Konfirmasi**

Tahap konfirmasi terjadi ketika lansia mencari pembenaran atas keputusan yang telah diambil. Pembenaran atau dukungan tersebut kemudian menjadi penguat untuk keputusan adopsi inovasi. Melalui tahap konfirmasi, adopter melakukan evaluasi sehingga dapat mengubah keputusan sebelumnya dengan menyadari manfaat dan keuntungan relatif dari inovasi tersebut (Badri, 2020, hal. 120–127). Individu yang sebelumnya mengadopsi aplikasi PeduliLindungi dapat menghentikan keputusan dengan menolak inovasi tersebut. Begitu juga dengan sebaliknya, individu yang sebelumnya menolak kemudian akan menjadi adopter dari inovasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, informan mengalami hambatan selama penggunaan aplikasi PeduliLindungi seperti kesalahan pada sistem program aplikasi (*error*). Penerapan aplikasi PeduliLindungi juga berdampak pada tingkat antusias masyarakat dalam beraktivitas. Masyarakat usia lanjut di Kota Cimahi mengaku merasa malas untuk bepergian ketika adanya pemberlakuan aplikasi PeduliLindungi pada fasilitas dan ruang publik. Badri (2020, hal. 124) menyatakan bahwa penghentian adopsi dari suatu inovasi dapat terjadi akibat dua hal yaitu penggantian dan kekecewaan. Menurut Rogers (dalam

Badri, 2020, hal. 124–125) kekecewaan muncul dari ketidakpuasan kinerja dari inovasi tersebut karena tidak sesuai dan tidak memiliki keuntungan relatif.

Selama penggunaan aplikasi PeduliLindungi, adopter merasa bahwa aplikasi ini memerlukan penyederhanaan sistem agar lebih mudah untuk digunakan oleh masyarakat usia lanjut. Rohmat selaku informan ahli BNPB Kota Cimahi juga menjelaskan bahwa aplikasi PeduliLindungi perlu dipermudah sehingga tidak menyulitkan lansia yang ingin mempelajari aplikasi PeduliLindungi. Rohmat juga menjelaskan bahwa aplikasi PeduliLindungi perlu menyempurnakan bahasa dan fitur yang disediakan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat usia lanjut.



**Gambar 6.** Tahap Konfirmasi (*Confirmation*) Masyarakat Usia Lanjut Kota Cimahi terhadap Aplikasi PeduliLindungi

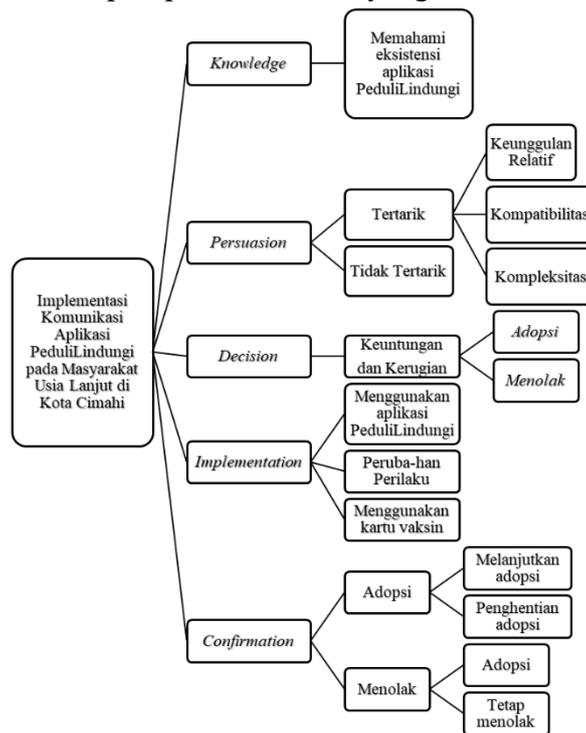
### Implementasi Komunikasi Aplikasi PeduliLindungi pada Masyarakat Usia Lanjut di Kota Cimahi

Aplikasi PeduliLindungi merupakan inovasi teknologi dalam bentuk aplikasi digital yang berperan sebagai media komunikasi satu pintu pada masa pandemi COVID-19 (Maharani et al., 2021). Keberadaan aplikasi PeduliLindungi berguna untuk membantu Pemerintah Indonesia dalam melakukan pelacakan sebagai upaya menghentikan kasus penyebaran COVID-19. Hal ini dilakukan melalui keunggulan aplikasi yang dapat menunjukkan zona wilayah dengan berbagai spesifikasi kondisi pada masing masing zona (Ikhsan, 2022). Sebuah inovasi dapat berjalan dengan baik jika diiringi dengan partisipasi masyarakat. Masyarakat Indonesia sendiri terdiri dari beragam karakter, budaya, sosial dan ekonomi sehingga terjadi perbedaan feedback dan efek dalam proses adopsi aplikasi PeduliLindungi.

Tingkat kecepatan adopsi inovasi dapat dilihat dari segi umur, Rogers (dalam Badri, 2020, hal. 124) mengkategorikan adopter berdasarkan keinovatifan menjadi lima kelompok yaitu *innovator*, *early adopter*, *early majority*, *late majority* dan *laggard*. Lansia termasuk pada kelompok *laggard* yang kolot dan lamban dalam menerima inovasi sehingga membutuhkan waktu panjang untuk pengambil keputusan terhadap adopsi inovasi. Cepat atau lambat seorang individu dalam mengadopsi inovasi dapat terlihat dari proses perubahan perilaku adopter.

Kaitan implementasi komunikasi pada aplikasi PeduliLindungi dengan teori difusi inovasi dapat terlihat dari hasil penelitian terkait masyarakat usia lanjut di Kota Cimahi dalam penerimaan pesan atau informasi tentang aplikasi PeduliLindungi, perubahan perilaku serta dampak dan akibat selama penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti merumuskan proses keputusan masyarakat usia lanjut di Kota Cimahi dalam implementasi aplikasi PeduliLindungi melalui lima tahap

seperti yang telah disebutkan sebelumnya yaitu tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi dan yang terakhir adalah tahap konfirmasi.



**Gambar 7.** Implementasi Komunikasi Aplikasi PeduliLindungi pada Masyarakat Usia Lanjut Kota Cimahi

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti terkait implementasi komunikasi aplikasi PeduliLindungi pada masyarakat usia lanjut di Kota Cimahi, peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Tahap pengetahuan (*knowledge*), masyarakat usia lanjut memperoleh pemahaman terkait fungsi dari aplikasi PeduliLindungi melalui lembaga kemasyarakatan seperti Kelurahan, Kader, RT, RW serta partisipasi masyarakat setempat. Tingkat pengetahuan masyarakat usia lanjut terhadap aplikasi PeduliLindungi dipengaruhi oleh faktor pendidikan dan pola perilaku komunikasi. Masyarakat usia lanjut menilai bahwa aplikasi PeduliLindungi merupakan kebutuhan yang diperlukan pada masa pandemi COVID-19.

Tahap persuasi (*persuasion*), masyarakat usia lanjut sebagian besar menunjukkan sikap penolakan terhadap kehadiran aplikasi PeduliLindungi. Hal tersebut terjadi karena lansia tidak tertarik dan lebih memilih untuk menggunakan kartu vaksin. Kurangnya pemahaman lansia terhadap penggunaan *smartphone* menjadi salah satu faktor pengaruh lansia tidak melakukan pencarian informasi terkait aplikasi PeduliLindungi. Faktor pengaruh dari tingkat adopsi aplikasi PeduliLindungi bergantung pada keunggulan relatif, kompatibilitas dan kompleksitas.

Tahap pengambilan keputusan (*decision*), masyarakat usia lanjut sebagian besar memilih untuk mengadopsi aplikasi PeduliLindungi karena dinilai memiliki banyak keuntungan selama penggunaan seperti mudah bepergian, praktis serta mampu menyajikan informasi terkait hasil PCR, vaksinasi dan COVID-19. Keputusan lansia

untuk mengadopsi atau menolak sebuah inovasi bergantung pada pertimbangan keuntungan dan kerugian terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Tahap implementasi (*implementation*), masyarakat usia lanjut menilai aplikasi PeduliLindungi mampu memfasilitasi pengguna ketika bepergian serta menyajikan informasi terkait COVID-19 dan vaksinasi. Peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar informan tidak melakukan pencarian informasi lebih lanjut terkait aplikasi PeduliLindungi karena sudah merasa cukup dengan informasi yang tersedia serta sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tahap konfirmasi (*confirmation*), masyarakat usia lanjut berulang kali mengalami *error* pada sistem aplikasi PeduliLindungi sehingga menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan terhadap kinerja aplikasi. Aplikasi PeduliLindungi juga dinilai perlu melakukan penyederhanaan terhadap aplikasi agar mudah digunakan oleh lansia.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas berkah dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menjadi tempat penyusun mengadu segala keluh, kesah, dan syukur selama masa penyusunan skripsi ini. Bapak Mochamad Iqbal S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penyusun, dan terima kasih atas kesabaran beliau kepada penyusun selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, ayahanda dan ibunda penulis, yang telah memberikan semangat, doa, dan segala dukungannya sejak penyusun lahir hingga saat ini, dan tidak pernah lelah memberikan motivasi serta kesabaran kepada penyusun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andaningtyas, N. (2011). *Apa kata mereka tentang aplikasi PeduliLindungi?* Antara News.
- Badri, M. (2020). Adopsi Inovasi Aplikasi Dompot Digital di Kota Pekanbaru. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 120. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1.1335>
- Dasuciana. (2021). *Adaptasi Lansia Pada Zaman Serba Digital*. Kanal Kesehatan. <https://www.kanal-kesehatan.com/7508-adaptasi-lansia-di-zaman-serba-digital>
- Frindo, M. M., Oktavia, P., Arafat, M. Y., Nugroho, A., & Agustian, B. (2020). Peran Masyarakat Dalam Menghadapi New Normal , Sosialisasi Aplikasi (Peduli Lindungi). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pamulang*, 2, 31–40.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Suryani (Ed.); 1 ed.). PT Bumi Aksara. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=AqSAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=m1-wtt5SmI&sig=ZA8RizhWIyeCLigV4RuLMpH8ZIE&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=AqSAEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=m1-wtt5SmI&sig=ZA8RizhWIyeCLigV4RuLMpH8ZIE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Herdiana, D. (2021). Aplikasi Peduli Lindungi: Perlindungan Masyarakat Dalam Mengakses Fasilitas Publik Di Masa Pemberlakuan Kebijakan Ppkm. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(6), 1685–1694. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/959>
- Husein, E., Darmastuti, R., & Mayopu, R. G. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota

- Salatiga dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19. *Avant Garde*, 9(2), 230. <https://doi.org/10.36080/ag.v9i2.1287>
- Ikhsan, A. A. (2022). Sosialisasi Aplikasi Pemerintah PeduliLindungi Kepada Anggota Karang Taruna RW. 05 Kecamatan Tambora. *JATIMIKA: Jurnal Kreativitas Mahasiswa ...*, 2, 315–318. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JATIMIKA/article/view/15803%0Ahttp://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JATIMIKA/article/viewFile/15803/9227>
- Kencana, W. H. (2020). Peran dan Manfaat Komunikasi Pembangunan pada Aplikasi Pelacak Covid-19 sebagai Media Komunikasi Kesehatan (Kajian Media Komunikasi dalam Perspektif Sosial. *Komunikasi dan Media*, 5(1), 83–95.
- Maharani, A. P., Rivai, M., Sugianti, S., Fauzi, R. A., Ningsih, S., Lailiya, U., Adawiyah, R., Dzikra, N., Amalia, D., Pd, M., Saragih, M. I., & Pd, M. (2021). Literasi Digital : Efektifitas Aplikasi Pedulilindungi Dalam Memberikan Informasi Pada Mahasiswa Fip Upi. *Indonesian Journal of Adult and Community Education*, 3(2), 2–7. <https://ejournal.upi.edu/index.php/IJACE/article/download/43592/18112>
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Muslim, M., Miharti, R., & Ariani, T. (2022). Sosialisasi dan Instalasi Aplikasi Peduli Lindungi Masyarakat Kapanewon Panggungharjo Peserta Vaksinasi Covid-19 Puskesmas Sewon Ii Bantul. *Indonesian Journal of Health Information Management Service (IJHIMS)*, 2(1), 1–6.
- Nathania, V. (2022). *Menilik Aplikasi Peduli Lindungi Beserta Problematika yang Ada*. GridHealth. <https://health.grid.id/read/353361489/menilik-aplikasi-peduli-lindungi-beserta-problematika-yang-ada?page=all>
- Nursalim. (2017). Implementasi Kebijakan Tentang Pemungutan Retribusi Pasar Oleh Unit Pelaksana Teknis Pasar Cikatomas Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tasikmalaya Tahun Anggaran 2017. *Studi Administrasi Publik*, 117–126.
- PeduliLindungi*. (2020). [PeduliLindungi.com](https://pedulilindungi.com).
- 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>
- Rais, Z., Hakiki, F. T. T., & Aprianti, R. (2022). Sentiment Analysis of Peduli Lindungi Application Using the Naive Bayes Method. *SAINSMAT: Journal of Applied Sciences, Mathematics, and Its Education*, 11(1), 23–29. <https://doi.org/10.35877/sainsmat794>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations* (5 ed.). The Free Press.
- Sherissa, L., & Anza, F. A. (2022). Analisis e-service quality pada aplikasi PeduliLindungi selama masa pandemi Covid-19 di DKI Jakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 26–36. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v7i1.7494>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suriani, J. (2018). Difusi Inovasi Dan Sistem Adopsi Program Siasy (Studi Aplikasi Siasy Pada Pelayanan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau). *Komunikasiana: Journal of Communication Studies*, 1(1), 31–37. <https://doi.org/10.24014/kjcs.v1i1.6287>