

ANALISIS KUALITAS LAYANAN IT PADA REKAM MEDIS ELEKTRONIK: PENDEKATAN E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Hafida Puspita Rini
Sistem Informasi
Telkom University
Surabaya, Indonesia
puspitarrini14@gmail.com

Mochamad Nizar Palefi Ma'ady
Sistem Informasi
Telkom University
Surabaya, Indonesia
mnizarpm@telkomuniversity.ac.id

Aris Kusumawati
Sistem Informasi
Telkom University
Surabaya, Indonesia
ariskusumawati@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Sebagai langkah strategis dalam pengembangan layanan kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep menciptakan sebuah aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME), yaitu Aplikasi HomPIMPA. Aplikasi HomPIMPA memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan di Sumenep, namun berdasarkan hasil preliminary study, ditemukan sejumlah permasalahan pada sistem aplikasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam melakukan pelayanan kesehatan. Untuk menangani permasalahan tersebut, diperlukan analisis yang lebih mendalam agar kualitas layanan aplikasi sesuai dengan standar yang diharapkan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan *E-Service Quality (E-Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menganalisis kualitas layanan Aplikasi HomPIMPA. Dimensi *E-Servqual* yang digunakan yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Security, Responsiveness, Compensation, dan Contact*. Kuisioner disebar pada 354 pengguna aplikasi menggunakan alat ukur berupa skala likert. Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi HomPIMPA memiliki nilai kualitas layanan sebesar $0.79 \leq 1$ dan menunjukkan nilai gap negatif di semua atribut pernyataan yang menandakan bahwa terdapat ketidaksesuaian antar persepsi dan harapan pengguna. Kemudian berdasarkan metode IPA, terdapat beberapa item atribut pada kuadran I yang perlu di prioritaskan untuk diperbaiki yaitu pernyataan SA1, SA2, SA3, SA4, SA7, dan RE1.

Kata kunci— E-Servqual, Importance Performance Analysis, Layanan Kesehatan, Layanan IT

I. PENDAHULUAN

Di era modern ini, Teknologi Informasi masuk kedalam berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah bidang kesehatan. Penerapan Teknologi Informasi dalam bidang kesehatan tidak hanya mencakup interaksi langsung dengan pasien, tetapi juga aspek administratif dan manajemen fasilitas kesehatan [1]. Salah satu contohnya adalah penggunaan Electronic Medical Record (EMR) atau Rekam Medis Elektronik (RME) untuk mempermudah proses dokumentasi dan manajemen informasi kesehatan. RME adalah sistem informasi dalam bidang kesehatan yang

digunakan untuk menyimpan, mengatur, dan mengakses data rekam medis pasien dalam bentuk elektronik [2]. Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten Sumenep merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menerapkan RME dalam menjalankan layanan kesehatan dengan melakukan pengembangan RME yaitu meluncurkan sebuah aplikasi kesehatan yang bernama *Health Indicator Modules with Appropriate Integrated Methods for Proper Access of Health Information (HomPIMPA)*. Aplikasi ini digunakan oleh tenaga medis di puskesmas dan dirancang untuk mengintegrasikan data kesehatan, sehingga seluruh puskesmas di Kabupaten Sumenep memiliki satu data kesehatan sentral untuk mencatat kesehatan masyarakat. Aplikasi HomPIMPA memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan di Kabupaten Sumenep dikarenakan fungsinya adalah untuk mengintegrasikan data kesehatan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan digunakannya Aplikasi HomPIMPA oleh seluruh puskesmas di Kabupaten Sumenep. Namun, meskipun memiliki peran yang penting, penggunaan Aplikasi HomPIMPA masih diiringi oleh keluhan yang berasal dari penggunaannya, yaitu tenaga medis. Keluhan tersebut seringkali berkaitan dengan keterbatasan fungsionalitas aplikasi yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan pada kualitas layanan Aplikasi HomPIMPA. Hal tersebut didukung dengan hasil dari preliminary study [3] yang terdapat pada tabel 1.

Tabel 1
(Preliminary study)

Dimensi	Keluhan (%)	Pernyataan
<i>Efficiency</i>	70.3%	Pengguna sering mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi HomPIMPA.
		Aplikasi HomPIMPA lambat dalam memuat halaman atau data rekam medis pasien.

Dimensi	Keluhan (%)	Pernyataan
Fullfilment	72.6%	Pengguna tidak puas dengan informasi yang disediakan oleh Aplikasi HomPIMPA.
		Fitur dari aplikasi HomPIMPA kurang lengkap dalam menunjang kinerja tenaga medis.
System availability	65.3%	Aplikasi HomPIMPA sering mengalami gangguan atau kegagalan sistem yang mengganggu produktivitas pengguna.
		Design atau tampilam Aplikasi HomPIMPA membingungkan.
Security	70%	Aplikasi HomPIMPA aman dalam menyimpan data pasien
Responsiveness	66.3%	Tim IT atau bantuan teknis dari aplikasi HomPIMPA lama dalam merespons pertanyaan, masalah, dan error.
		Fitur-fitur dalam aplikasi HomPIMPA merespons interaksi pengguna dengan cepat tanpa jeda (tidak lemot).
Compensation	67.3	Aplikasi HomPIMPA kurang menyediakan mekanisme yang memadai untuk mengatasi ketidaknyamanan atau ketidakpuasan pengguna.
Contact	64.3	Aplikasi HomPIMPA menyediakan wadah komunikasi yang responsif untuk memberikan umpan balik atau menyampaikan masalah yang dialami.
		Call Center Aplikasi HomPIMPA tidak membantu.

Berdasarkan hasil dari preliminary study, ditemukan sejumlah keluhan pengguna yang berbedabeda dalam setiap dimensi. Hal tersebut membuat permasalahan yang ada pada aplikasi semakin nyata terlihat dan memperkuat dugaan bahwa layanan yang diberikan oleh Aplikasi

HomPIMPA belum memenuhi standar kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna, sehingga perlu dilakukannya evaluasi yang lebih mendalam terhadap Aplikasi HomPIMPA. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan melakukan perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi secara keseluruhan, penelitian ini melakukan analisis kualitas layanan aplikasi menggunakan metode E-Service Quality (E-Servqual) [4] dan *Importance Performance Analysis* (IPA) [5] untuk menganalisis kualitas layanan Aplikasi HomPIMPA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Aplikasi HomPIMPA dalam memberi pelayanan medis. Melalui pendekatan E-Servqual, kualitas layanan diukur menggunakan 7 dimensi utama untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna yaitu, *efficiency, fullfilment, system availability, security, responsiveness, compensation, dan contact* [4]. Kemudian metode IPA mendukung hasil penelitian dengan memetakan aspek kualitas layanan berdasarkan tingkat *importance* dan *performance* [5], sehingga pihak dinas kesehatan dapat mengetahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk Aplikasi HomPIMPA. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu mengetahui kualitas layanan aplikasi dan mendukung pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan Aplikasi HomPIMPA yang lebih efektif [6].

II. KAJIAN TEORI

A. Electronic Service Quality (E-Servqual)

Electronic Service Quality, atau E-Servqual, merupakan pengembangan dari Service Quality (Servqual). E-Servqual dirancang untuk mengevaluasi layanan yang diberikan pada jaringan internet [7]. Sedangkan menurut santos, E-Servqual diartikan sebagai penilaian dan evaluasi yang dilakukan oleh pengguna dengan menjadikan kualitas produk yang dinilai dari segi harapan dan persepsi sebagai acuan yang akan diberikan dalam bentuk virtual. Metode E-Servqual dihitung dengan cara membandingkan gap (jarak) antara harapan pengguna dengan kinerja aplikasi yang dirasakan oleh pengguna. E-servqual memiliki 7 dimensi kualitas layanan, yaitu dimensi *efficiency, fulfillment, system availability, security, responsiveness, compensation, dan contact* [8].

B. Importance Performance Analysis (IPA)

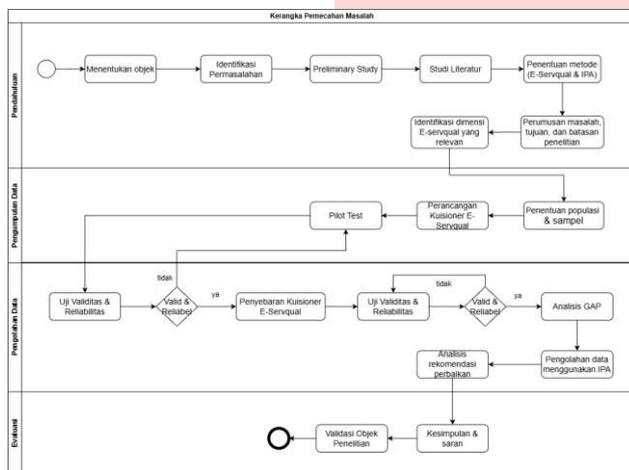
Pada tahun 1997 metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila & James, yaitu suatu pendekatan yang bisa diadopsi untuk mengevaluasi layanan dengan membandingkan antara kinerja yang dianggap penting oleh pengguna dengan layanan yang

mereka alami atau terima [9]. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan digunakan untuk membuat peringkat berbagai atribut layanan dan menentukan tindakan yang harus diambil oleh perusahaan [10].

C. Aplikasi HomPIMPA

Aplikasi *Health Indicator Modules with Appropriate Integrated Methods for Proper Access of Health Information* atau yang biasa dikenal sebagai Aplikasi HomPIMPA adalah sebuah aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) milik Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep. Tujuan dari Aplikasi HomPIMPA adalah untuk mendigitalkan dan menyederhanakan proses pelayanan dan pencatatan medis di Kabupaten Sumenep. Aplikasi HomPIMPA memungkinkan dokter atau tenaga kesehatan di puskesmas mengakses dan menginput data serta melihat riwayat rekam medis pasien, sehingga proses pelayanan pasien lebih cepat dan efektif. Saat ini Aplikasi HomPIMPA telah diterapkan di 30 puskesmas di Kabupaten Sumenep.

III. METODE



Gambar 1

(Kerangka Pemecahan Masalah)

A. Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan adalah tahap awal dalam melakukan penelitian. Dalam tahap ini terdapat beberapa bagian seperti studi literatur dengan mengkaji penelitian sebelumnya, jurnal, dan artikel yang terkait dengan penelitian. Kemudian studi lapangan dilakukan dengan melakukan wawancara dan preliminary study pada 30 pengguna Aplikasi HomPIMPA. Melalui pengamatan tersebut, peneliti dapat mengetahui permasalahan yang akan menjadi latar belakang dari penelitian ini dan mencari metode yang tepat untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi. Dalam memahami permasalahan penelitian, tahap pendahuluan terdiri dari perumusan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, serta batasan penelitian.

B. Tahap Pengumpulan Data

Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui survei terhadap tenaga medis di 12 puskesmas yang menggunakan aplikasi HomPIMPA. Pengukuran kualitas layanan dilakukan menggunakan kuesioner berbasis e-ServQual, yang menilai persepsi dan harapan pengguna terhadap aplikasi [11]. Populasi penelitian mencakup seluruh tenaga medis di puskesmas yang dipilih berdasarkan beberapa kriteria, yaitu memiliki infrastruktur IT yang memadai, penggunaan aplikasi yang konsisten, kualitas

jaringan yang baik, serta lokasi di wilayah daratan yang dekat dengan pusat Kota Sumenep. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden, yaitu tenaga medis yang aktif bekerja di 12 puskesmas terpilih, menggunakan aplikasi HomPIMPA dalam tugas sehari-hari, serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian dengan mencantumkan identitas diri berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau Nomor Induk Kependudukan (NIP). Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 354 responden yang dianggap representatif terhadap populasi. Kuesioner dirancang berdasarkan dimensi e-ServQual, yaitu efficiency, fulfillment, system availability, security, responsiveness, compensation, dan contact. Setiap dimensi diukur dari dua aspek, yaitu harapan dan persepsi pengguna, dengan menggunakan skala Likert untuk menilai tingkat kesepakatan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

C. Tahap Pengolahan Data

Penelitian ini mengolah data menggunakan metode E-ServQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menilai kualitas layanan aplikasi HomPIMPA. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur harapan (*expectations*) dan persepsi (*perceptions*) pengguna terhadap berbagai dimensi layanan, seperti keandalan, daya tanggap, privasi, dan kemudahan penggunaan. Analisis gap dilakukan dengan menghitung selisih antara harapan dan persepsi pengguna guna mengidentifikasi kesenjangan layanan [12]. Selain itu, analisis deskriptif digunakan untuk memahami persepsi dan harapan responden melalui skala likert, dengan perhitungan nilai kumulatif dan interpretasi hasil. Pengolahan menggunakan IPA dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata *importance* (harapan) dan *performance* (persepsi) untuk masing-masing atribut layanan, yang kemudian dipetakan dalam diagram kartesius empat kuadran untuk menentukan prioritas perbaikan. Melalui pendekatan ini, penelitian memberikan gambaran tentang kualitas layanan aplikasi HomPIMPA serta aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan pengguna.

D. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dalam penelitian ini terdiri dari rekomendasi perbaikan serta kesimpulan dan saran. Rekomendasi perbaikan disusun berdasarkan hasil *analisis E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi aspek layanan yang tidak memenuhi harapan pengguna atau memiliki performa rendah dibandingkan tingkat kepentingannya. Rekomendasi ini bertujuan sebagai panduan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi HomPIMPA. Selanjutnya, tahap kesimpulan merangkum hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, sementara saran diberikan sebagai masukan bagi pengembangan aplikasi HomPIMPA dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah melakukan penyebaran pada 354 responden, perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada instrumen pernyataan. Kedua uji ini dilakukan menggunakan tools statistic yaitu *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana sebuah alat ukur mampu melakukan fungsi ukurnya.

Penelitian ini menggunakan metode *pearson product moment*, apabila nilai signifikansi kurang dari 5% dan r-hitung melebihi r-tabel, maka instrumen sebuah pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 2.
(Uji Validitas)

Dimensi	Pernyataan	R-Tabel	Harapan	Persepsi	Ket.
EF	EF1	0.10 4	0.667	0.570	V
	EF2	0.10 4	0.684	0.566	V
	EF3	0.10 4	0.668	0.520	V
	EF4	0.10 4	0.659	0.556	V
	EF5	0.10 4	0.623	0.556	V
	EF6	0.10 4	0.528	0.615	V
FU	FU1	0.10 4	0.668	0.607	V
	FU2	0.10 4	0.649	0.640	V
	FU3	0.10 4	0.645	0.617	V
	FU4	0.10 4	0.663	0.641	V
	FU5	0.10 4	0.735	0.640	V
	FU6	0.10 4	0.683	0.547	V
SA	SA1	0.10 4	0.659	0.602	V
	SA2	0.10 4	0.657	0.674	V
	SA3	0.10 4	0.681	0.487	V
	SA4	0.10 4	0.647	0.590	V
	SA5	0.10 4	0.476	0.667	V
	SA6	0.10 4	0.671	0.492	V
	SA7	0.10 4	0.688	0.609	V
	SA8	0.10 4	0.702	0.641	V
SE	SE1	0.10 4	0.556	0.545	V
	SE2	0.10 4	0.557	0.404	V
	SE3	0.10 4	0.582	0.622	V
RE	RE1	0.10 4	0.740	0.620	V
	RE2	0.10 4	0.492	0.566	V
	RE3	0.10 4	0.715	0.560	V

CP	CP1	0.10 4	0.775	0.712	V
	CP2	0.10 4	0.752	0.153	V
	CP3	0.10 4	0.732	0.667	V
	CP4	0.10 4	0.753	0.685	V
CT	CT1	0.10 4	0.735	0.632	V
	CT2	0.10 4	0.644	0.627	V
	CT3	0.10 4	0.720	0.501	V
	CT4	0.10 4	0.708	0.496	V
	CT5	0.10 4	0.655	0.688	V

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan mampu menghasilkan data yang stabil ketika diukur dan konsisten ketika digunakan berulang kali. Dalam penelitian ini menggunakan metode *cronbach alpha*, yaitu sebuah item dinyatakan reliabel apabila nilai item tersebut > 0.6.

Tabel 3.
(Uji Reliabilitas)

Variabel	Cronbach Alpha Minimal	Cronbach Alpha	N Of Items	Ket.
Harapan	0.6	0.960	35	Reliabel
Persepsi	0.6	0.942	35	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 dan 3, diketahui bahwa variabel harapan dan persepsi memiliki nilai yang valid dan reliabel. Nilai tersebut berarti bahwa setiap item pernyataan mampu menghasilkan data yang konsisten dan stabil ketika diukur.

B. Pendekatan E-Servqual

Hasil perhitungan berikut merupakan *GAP analysis* dalam layanan Aplikasi HomPIMPA dengan menggunakan pendekatan *E-Servqual*. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. *Gap analysis* dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Gap = Persepsi - Harapan \tag{1}$$

Nilai GAP akan menunjukkan baik atau tidaknya layanan yang diberikan aplikasi. Adapun kriteria penilaian *GAP analysis* adalah sebagai berikut:

1. Nilai positif (+) menunjukkan bahwa persepsi lebih tinggi dari harapan, yang berarti kualitas layanan sudah memenuhi ekspektasi pengguna.
2. Nilai 0 menunjukkan bahwa persepsi terhadap layanan yang diberikan sebanding dengan harapan pengguna.
3. Nilai negatif (-) menunjukkan bahwa persepsi lebih rendah dari harapan, yang berarti kualitas layanan tidak memenuhi harapan pengguna.

Tabel 4.
(Analisis Gap)

Dimensi	Pernyataan	Persepsi	Harapan
Efficiency	EF1	3.36	4.14
	EF2	3.59	4.09
	EF3	3.54	4.08
	EF4	3.47	4.07
	EF5	3.84	4.13
	EF6	3.49	4.13
Fullfilment	FU1	3.60	4.09
	FU2	3.52	4.09
	FU3	3.67	4.05
	FU4	3.62	4.08
	FU5	3.50	4.04
	FU6	3.25	4.02
System availability	SA1	2.53	4.20
	SA2	2.89	4.10
	SA3	3.06	3.99
	SA4	2.27	4.03
	SA5	2.93	3.70
	SA6	3.56	4.03
	SA7	2.80	4.09
	SA8	3.37	4.05
Security	SE1	3.20	3.93
	SE2	3.94	4.23
	SE3	3.33	4.02
Responsiveness	RE1	3.00	4.00
	RE2	2.86	3.51
	RE3	2.78	3.96
Compensation	CP1	3.03	3.95
	CP2	3.95	3.95
	CP3	2.90	3.96
	CP4	2.82	3.98
Contact	CT1	3.43	4.01
	CT2	3.39	3.97
	CT3	2.99	3.97
	CT4	2.66	3.97
	CT5	3.11	3.91

Berdasarkan perhitungan yang dihasilkan oleh tabel 4, diketahui bahwa keseluruhan atribut pernyataan memiliki nilai negatif kecuali pada atribut pernyataan CP1 dengan nilai GAP 0.00 yang menunjukkan bahwa persepsi layanan yang diberikan setara dengan harapan pengguna. Namun selain pada pernyataan CP1, pengguna merasa bahwa kualitas layanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan pengguna di hampir semua aspek yang diukur. Nilai GAP tertinggi berada pada pernyataan SA4 dengan nilai GAP sebesar -1.76. sementara itu, nilai GAP terkecil berada pada pernyataan CP1 dengan nilai GAP 0.00.

Tabel 5.
(Analisis Gap Dimensi)

Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP
Efficiency	3.54	4.10	-0.56
Fullilment	3.52	4.06	-0.54
System Availability	2.95	4.01	-1.06
Security	3.42	4.08	-0.66
Responsiveness	2.89	3.80	-0.91
Compensation	3.27	3.97	-0.70

Contact	3.10	3.99	-0.89
Rata-rata			-0.76

Berdasarkan hasil GAP analysis dimensi, diketahui bahwa secara keseluruhan dimensi yang telah diukur menunjukkan nilai negatif. Hal ini berarti bahwa pengguna tidak puas terhadap layanan yang di berikan Aplikasi HomPIMPA.

Tabel 6.
Analisis Kualitas Layanan

Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP
Efficiency	3.54	4.10	0.86
Fullilment	3.52	4.06	0.87
System Availability	2.95	4.01	0.74
Security	3.42	4.08	0.84
Responsiveness	2.89	3.80	0.76
Compensation	3.27	3.97	0.82
Contact	3.10	3.99	0.78
Rata-rata			0.81

Berdasarkan hasil Nilai Kualitas (Q) yang diperoleh memiliki rata-rata nilai 0.81 (<1). Nilai rata-rata yang berada di bawah 1 ini mencerminkan adanya gap negatif pada kualitas layanan, yang berarti persepsi pengguna terhadap layanan aplikasi masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna.

C. Importance Performance Analysis (IPA)

1. Analisis kualitas layanan

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk menilai sejauh mana layanan aplikasi memenuhi ekspektasi pengguna. Tingkat kesesuaian diukur dengan membagi antara rata-rata skor persepsi dan rata-rata skor harapan allau di kali dengan 100%. Terdapat 3 kriteria penilaian dalam analisis tingkat kesesuaian yaitu [13]:

1. Jika tingkat kesesuaian $\geq 100\%$, maka kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi (persepsi) melampaui harapan pengguna. Dengan kata lain, layanan aplikasi dapat dikategorikan sangat baik.
2. Jika tingkat kesesuaian = 100%, maka kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi (persepsi) setara dengan harapan pengguna.
3. Jika tingkat kesesuaian $\leq 100\%$, maka kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi (persepsi) belum mencapai harapan pengguna.

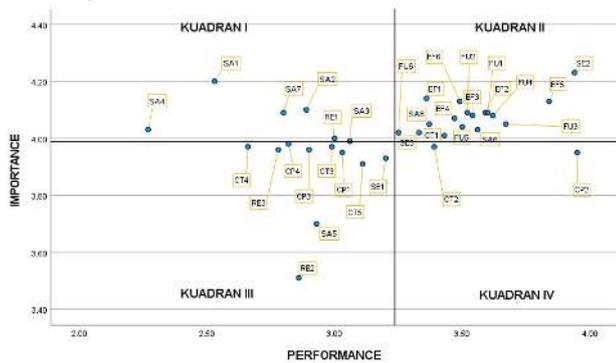
Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa rata-rata kesesuaian antara skor persepsi dan harapan berada pada nilai $\leq 100\%$, dengan rata-rata sebesar 81%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Aplikasi HomPIMPA belum memenuhi harapan pengguna. Angka 81% mengindikasikan bahwa layanan aplikasi yang dirasakan baru memenuhi sebesar 81% dari tingkat kepentingan dan harapan pengguna.

2. Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian, dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesesuaian $\leq 100\%$ dengan skor rata-rata 81%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Aplikasi HomPIMPA

belum memenuhi harapan pengguna. Angka 81% mengindikasikan bahwa layanan aplikasi yang dirasakan baru memenuhi sebesar 81% dari tingkat kepentingan dan harapan pengguna.

3. Diagram Kartesius



Gambar 2.

(Diagram Kartesius)

Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digambarkan dalam diagram kartesius dengan sumbu X dan Y. Setiap kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda-beda. Berikut merupakan penjelasan dari gambar 2:

1. Kuadran I yaitu "Concentrate Here", memiliki arti perusahaan perlu untuk memperhatikan dan memperbaiki atribut yang tergolong dalam kuadran I agar kinerjanya meningkat. Atribut pernyataan yang tergolong dalam kuadran I adalah SA1, SA2, SA3, SA4, SA7, dan SE3. Hal ini berarti bahwa perusahaan perlu untuk memperhatikan dan memprioritaskan atribut yang ada pada kuadran I agar performanya meningkat dan sesuai dengan harapan pengguna.

2. Kuadran II yaitu "Keep Up the Good Work", memiliki arti perusahaan perlu mempertahankan atribut yang berada pada kuadran 2 dikarenakan atribut tersebut merupakan atribut yang memiliki nilai unggul bagi pengguna. Atribut pernyataan yang tergolong dalam kuadran II adalah CP4, EF1, EF2, EF3, EF4, EF5, EF6, FU1, FU2, FU3, FU4, FU5, FU6, SA6, SA8, SE1 dan SE2. Hal ini berarti bahwa perusahaan perlu mempertahankan atribut yang berada pada kuadran II dikarenakan atribut tersebut merupakan atribut yang memiliki nilai unggul bagi pengguna.

3. Kuadran III yaitu "Low Priority", memiliki arti atribut pada kuadran ini tidak terlalu penting menurut pengguna dan memiliki tingkat performa yang rendah. Atribut pernyataan yang tergolong dalam kuadran III adalah CP2, CP3, CT2, CT3, CT4, CT5, RE1, RE2, RE3, dan SA5.

4. Kuadran IV yaitu "Possible Overkill", memiliki arti atribut pada kuadran 4 memiliki tingkat kepentingan yang minim, namun kinerjanya memiliki performa yang tinggi. Atribut pernyataan yang tergolong dalam kuadran IV adalah CP1 dan CT1.

V. KESIMPULAN

Aplikasi HomPIMPA merupakan rekam medis elektronik yang digunakan oleh puskesmas di Kabupaten Sumenep. Berdasarkan preliminary study, ditemukan berbagai permasalahan dalam penggunaannya, terutama pada beberapa indikator kualitas layanan seperti efficiency, fulfilment, system availability, security, responsiveness, compensation, dan contact. Penelitian ini menggunakan

pendekatan E-Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi HomPIMPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kualitas layanan (Q) sebesar 0,79, yang berarti tidak memenuhi harapan pengguna karena $Q \leq 1$.

Pada hasil analisis tingkat kesesuaian untuk mengukur tingkat harapan pengguna, menunjukkan nilai $81\% \leq 100\%$, dimana tingkat kesesuaian kualitas layanan yang baik adalah melebihi 100%. Hal tersebut berarti bahwa layanan yang diberikan hanya mampu memenuhi 81% tingkat harapan pengguna, sehingga terdapat ruang untuk Aplikasi HomPIMPA meningkatkan layanannya. Oleh karena itu, terdapat penilaian berupa diagram kartesius untuk memetakan atribut sesuai dengan tingkatannya. Dalam diagram kartesius ini, atribut yang berada pada kuadran I adalah atribut yang memiliki prioritas untuk dilakukan perbaikan. Terdapat 6 atribut pernyataan yang berada pada kuadran I yaitu, SA1, SA2, SA3, SA4, SA7, dan SE3. Hasil ini mengindikasikan bahwa Aplikasi HomPIMPA masih memiliki ruang signifikan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

REFERENSI

- [1] R. Andriani, D. Septiana Wulandari, R. Siwi Margianti, V. Bangun Nusantara Sukoharjo, R. Moewardi Surakarta, and R. Soeharso Surakarta, "Rekam Medis Elektronik sebagai Pendukung Manajemen Pelayanan Pasien di RS Universitas Gadjah Mada," Online, 2022. [Online]. Available: <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI> Journal homepage: <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>
- [2] Neng Sari Rubiyanti, "Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit di Indonesia: Kajian Yuridis," vol. 1, 2023.
- [3] I. Dary, G. L. Putra, and E. Prisma2, "Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT)," *JEISBI*, vol. 03, 2022, [Online]. Available: https://www.ksei.co.id/files/Statistik_Publik_Juni_2021.pdf,
- [4] A. T. Liem, I. Reghuella Chrisanti, A. Sandag, D. Divakara, and P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual Customer Satisfaction Analysis of PT Bank XYZ Mobile Banking Service in Airmadidi Area Using E-Servqual," *Cogito Smart Journal* |, vol. 6, no. 2, 2020.
- [5] J. Abdillah, "AN ANALYSIS OF ELECTRONIC SERVICES QUALITY IN INTELLECTUAL PROPERTY USING GAP ANALYSIS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AS PUBLIC SERVICE QUALITY IMPROVEMENTS," 2022, doi: 10.30641/kebijakan.2022.V16.153-174.
- [6] M. Iqbal, H. Setiawan, R. Akhsani, S. Prayoga, and A. Kusumawati, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-HEALTH SURABAYA: PENDEKATAN INTEGRATIF E-SERVQUAL

- DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika) P-ISSN*, vol. 7, no. 2, p. 2024, 2024.
- [7] E. N. Tarigan, Dedy Agung Prabowo, and Resad Setyadi, “Analisis Perbandingan Webqual dan E-Servqual Terhadap Website PMB ITTP,” *Pixel : Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, vol. 16, no. 2, pp. 14–25, Dec. 2023, doi: 10.51903/pixel.v16i2.1239.
- [8] Olivia Mimin Trisnawati and Syaifuddin Fahmi, “Olivia Mimin Trisnawati Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang),” 2017. [Online]. Available: <https://www.emarketer.com>
- [9] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, “Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com,” *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, p. 34, Apr. 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.
- [10] Ita Wahyu Pratiwi, “Implementasi Importance-Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan Malang.”
- [11] G. Whimphie Billyarta, E. Sudarusman, and S. Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Marketplace Shopee di Sleman DIY,” 2022.
- [12] A. Anwarudin, A. Fadlil, A. Yudhana, A. Dahlan Jalan Soepomo, and S. Janturan Yogyakarta, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap,” *Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer*, vol. 5, no. 1, 2022, [Online]. Available: <https://simak.unimugo.ac.id>.
- [13] Nidya Irfani, Muhammad Ghazi, Hastarina, Merisha, Santoso, and Budi, “Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District,” 2023. [Online]. Available: <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>