

ANALISA KUALITAS LAYANAN SIKDA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *SERVQUAL* (Studi Kasus : Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar)

Nurmaini Dalimunthe, M. Mabror, dan Saide

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. HR. Soebrantas km 13 Panam, Pekanbaru, Riau

E-mail: nurmaini.dalimunthe@uin-suska.ac.id¹⁾, mabror.imab@gmail.com²⁾, saide@uin-suska.ac.id³⁾

Abstrak

Dinas Kesehatan Bangkinang adalah salah satu dinas yang berada di Kabupaten Kampar saat ini. Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar menerapkan SIKDA Generik di Puskesmas pada tahun 2014. Adapun yang menggunakan SIKDA Generik berjumlah 21 Puskesmas. Berdasarkan hasil survey di Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar, pengguna SIKDA Generik ini adalah pegawai Puskesmas yang terdiri atas 5 orang. Didalam penerepan SIKDA Generik masih ada terdapat permasalahan diantaranya: sering terjadi kesalahan perhitungan obat mengenai jumlah obat yang terpakai, arus listrik yang lemah tidak sesuai dengan kapasitas pemakaian, admin SIKDA Generik tidak bisa menghapus data ganda/salah, ketidak setabilan jaringan pada SIKDA Generik, kapasitas penyimpanan data ke SIKDA Generik terbatas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *servqual* untuk menganalisis layanan SIKDA Generik terhadap kepuasan pengguna menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner. Hasil yang diperoleh bahwa pengguna SIKDA Generik belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan yaitu sebesar -0,09%. Berdasarkan hasil variabelnya nilai kesenjangan tertinggi berada pada dimensi *Assurance*, sebesar -0,98% dan kesenjangan terendah berada pada dimensi *responsiveness* sebesar -0,1%

Kata kunci : *kepuasan pengguna, service quality dan SIKDA generik.*

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi telah banyak mendukung dan memberikan manfaat bagi pengguna, sebagai penunjang kebutuhan informasi dalam suatu organisasi. Untuk mewujudkan misi tersebut, Dinas Kesehatan Bangkinang telah menggunakan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik). SIKDA Generik merupakan sistem informasi kesehatan daerah yang dirancang untuk memenuhi berbagai persyaratan minimum yang dibutuhkan dalam pengelolaan informasi kesehatan daerah, mulai dari proses pengumpulan, pencatatan, pengolahan, sampai dengan distribusi informasi kesehatan. SIKDA Generik ini digunakan untuk menjadi standar bagi Pemerintah Daerah dalam pengelolaan informasi kesehatan di daerah, meliputi pelaksanaan kesehatan yang ada didalamnya yaitu Puskesmas, Dinas Kesehatan Kab/Kota dan Kesehatan Provinsi [1].

Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar menerapkan SIKDA Generik di Puskesmas pada tahun 2014. Adapun yang menggunakan SIKDA Generik berjumlah 21 Puskesmas. Berdasarkan hasil survey di Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar, pengguna SIKDA Generik ini adalah pegawai Puskesmas yang terdiri atas 5 orang.

Beberapa permasalahan yang timbul dalam penggunaan layanan SIKDA Generik diantaranya adalah:

1. Sering terjadi kesalahan perhitungan obat mengenai jumlah obat yang terpakai.
2. Arus listrik yang lemah tidak sesuai dengan kapasitas pemakaian. adanya masalah pada ELCB (*Earth Leakque Circuit Breaker*) yang mengakibatkan SIKDA Generik Error jika dihidupkan kembali.
3. ketika SIKDA Generik mati (*Off*) maka penginputan data pasien ke SIKDA Generik tidak bisa dilakukan sesuai dengan tanggal masuk pasien.
4. Sering terjadinya ketidak setabilan jaringan pada SIKDA Generik sehingga menghambat pengiriman pengiriman laporan mingguan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar.
5. Sering terjadi kesalahan penginputan data pasien yang menyebabkan data ganda dan admin SIKDA tidak bisa menghapus data ganda
6. Data yang diinputkan ke SIKDA Generik terbatas
7. Jika terjadi *error* pada sistem, teknisi IT tidak bisa cepat untuk memperbaiki sistem yang mengalami *error*.

8. Ketika banyak keluhan dari pasien/keluarga pasien terkait pelayanan SIKDA Generik, pekerjaan petugas admin SIKDA Generik menjadi terganggu dalam melayani pasien yang lainnya

Ada banyak model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi bagi pengguna, salah satunya adalah metode *Service Quality*. Model ini dikembangkan untuk menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur, dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Model *Service Quality* terdiri dari lima variabel yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan yang merupakan alat untuk menganalisa penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki. Menurut Kettinger dan Lee, *Servqual* mempunyai kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostic yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi [2]

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi kesehatan daerah terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Service Quality*
2. Untuk mengetahui kualitas layanan SIKDA Generik dari variabel *Servqual* dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan SIKDA Generik di Puskesmas Kabupaten Kampar.
3. Untuk memberikan nilai rekomendasi perbaikan peningkatan layanan SIKDA Generik berdasarkan hasil pengukuran *servqual* dengan 5 dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *assurance*

2. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Sistem Informasi

Roberto A. dkk mendefinisikan sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan [3]

2.2 Kualitas Layanan

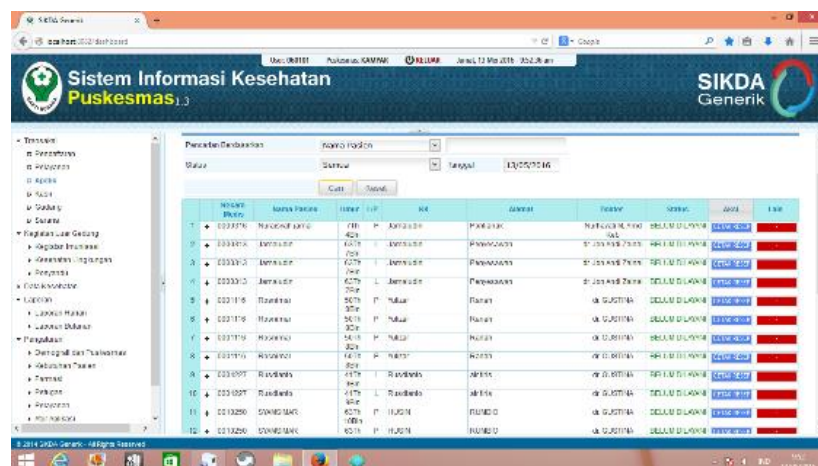
Menurut Lewis & Booms [4] Kualitas pelayanan/jasa didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan/pengguna. Berdasarkan definisi lain kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan/pengguna.

2.3 Kualitas Layanan Sistem Informasi

David gravin menerapkan subyek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi cerceda. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari: kinerja, features, keandalan, kesesuaian, data tahan, kemudahan perbakikan, keindahan dan persepsi terhadap kualitas [5]

2.4 Sistem Informasi Kesehatan Daerah

Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar menerapkan SIKDA Generik di Puskesmas pada tahun 2014. Adapun yang menggunakan SIKDA Generik berjumlah 21 Puskesmas.



Gambar 1. Tampilan SIKDA Generik

Berdasarkan hasil survey di Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar, pengguna SIKDA Generik ini adalah pegawai Puskesmas yang terdiri atas 5 orang. SIKDA Generik dikembangkan dengan menggunakan PHP dan MySQL Database Server. Aplikasi SIKDA Generik saat ini adalah versi 1.3.1.

2.5 Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Menurut Hill, Brierley & MacDougall [6], kepuasan pelanggan/pengguna merupakan ukuran kinerja 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

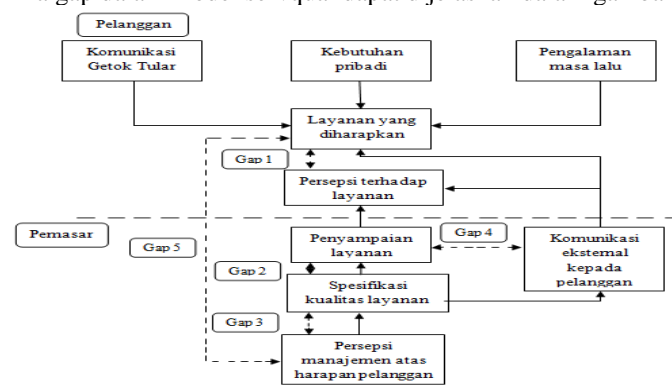
2.6 Metode Service Quality

Metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dan dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan [4].

2.7 Penggunaan Servqual pada sistem informasi

Pendapat yang mendukung penggunaan *Servqual* di bidang sistem informasi dikemukakan oleh Kettinger dan Lee, mereka mengatakan bahwa *Servqual* memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi [7]

Hubungan antara kelima gap dalam model servqual dapat dijelaskan dalam gambar berikut:



Gambar 2. Model Konseptual Servqual

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahap Perencanaan

3.1.1 Perumusan masalah

Tahap perumusan masalah dilakukan dengan datang langsung ke lapangan, yaitu Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar, mengunjungi beberapa puskesmas yang berada di Kabupaten Kampar dan melakukan observasi mengenai kegiatan yang berjalan atau aktivitas apa saja yang dilakukan dengan menggunakan SIKDA Generik. Setelah itu melakukan studi pendahuluan kepada admin SIKDA Generik dan mengamati kualitas layanan SIKDA Generik dan menanyakan permasalahan dari segi kualitas layanan yang belum maksimal terhadap pengguna serta mengetahui realitas-realita yang terjadi, dan proses-proses apa saja yang dilakukan berhubungan dengan layanan SIKDA Generik.

3.1.2 Menentukan Tujuan

Penentuan tujuan adalah langkah selanjutnya untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian ini agar tetap fokus dan dapat diselesaikan dengan sumber daya yang tersedia (waktu, materi dan tenaga).

3.1.3 Studi Literatur

Bertujuan untuk mengetahui teori-teori yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti.

3.2 Tahap Pengumpulan Data

3.2.1 Wawancara

Yaitu penulis bertatap muka langsung dengan narasumber di Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar dan Puskesmas untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung terkait dengan proses penggunaan SIKDA Generik. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan Admin SIKDA Generik.

3.2.2 Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar dan Puskesmas terkait dengan SIKDA Generik yang telah diterapkan di puskesmas Kabupaten Kampar tersebut untuk lebih mengetahui permasalahan yang diteliti dan kondisi yang ada di lapangan.

3.2.3 Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu admin SIKDA Generik yang ada di beberapa puskesmas.

3.3 Tahap Pengolahan Data

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang ditujukan untuk menguji seberapa baik suatu instrument/alat ukur dan menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner betul-betul valid atau tidak. Untuk mempercepat dan mempermudah dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 16 for windows*. [8]

3.3.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner betul-betul *reliabel*/handal dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden.[9]

3.3.3 Perhitungan Nilai *Servqual*

Perhitungan *Servqual* pada penelitian ini sesuai dengan langkah-langkah dan rumus yang ada di Bab II. Hasil dari perhitungan *servqual* tersebut dapat menentukan tingkat kualitas layanan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik) yang diberikan memuaskan atau tidak.

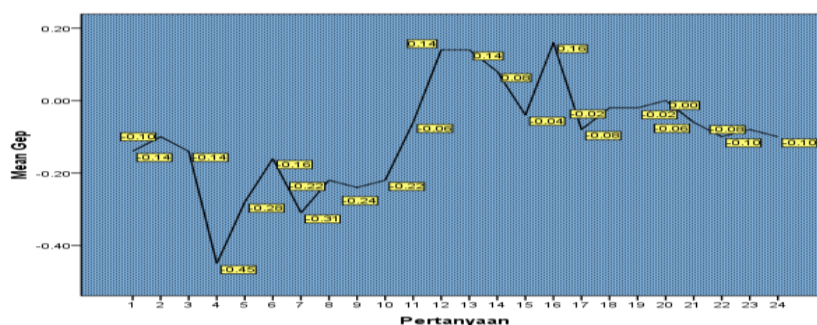
3.4 Tahap Analisa

Pada tahap analisa dalam penelitian ini yang dilakukan adalah menganalisa hasil dari data yang diperoleh dari pengolahan data. Dari hasil perhitungan *Servqual* akan didapat nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi, nilai rata-rata dimensi *servqual* nilai kesenjangan per variabel, nilai kesenjangan per dimensi, dan nilai *servqual* secara keseluruhan.

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Nilai *Servqual* Pervariabel

Gambar di bawah ini: ini adalah gambar yang menjelaskan hasil dari kuesioner yang telah disebar dan diolah. Berdasarkan gambar tersebut dapat terlihat jelas semua nilai *Servqual* yang telah dihasilkan bernilai negatif dan positif seperti Gambar 4.7 di bawah ini:



Gambar 4.7 Gap (Kesenjangan) per Pernyataan

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2016)

Keterangan:

- P1 (-0,14) : Adanya fasilitas yang mendukung pemanfaatan system informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik) terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan.
- P2 (-0,1): Kemampuan aplikasi SIKDA Generik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.
- P3 (-0,14): Tampilan *Interface* SIKDA Generik menarik.
- P4 (-0,45): SIKDA Generik bisa diakses setiap hari.
- P5 (-0,28): SIKDA Generik mudah di operasikan.
- P6 (-0,16): SIKDA Generik Tidak pernah terjadi *error*.
- P7 (-0,31): Pengguna SIKDA Generik mampu dengan cepat dan akurat dalam memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat/pasien.

- P8 (-0,22): Adanya Solusi Dan Penanganan Dari Dinas Kesehatan Daerah Dalam Menangani Keluhan Dari Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas.
- P9 (-0,24): Kecepatan respon Dinas Kesehatan dalam memperbaiki masalah terhadap SIKDA Generik di Puskesmas.
- P10 (-0,22): Kecepatan pengguna SIKDA Generik dalam menangani pelayanan.
- P11 (-0,06): Pelayanan dari Dinas Kesehatan terhadap keluhan pengguna SIKDA Generik di Puskesmas.
- P12 (0,14): Keandalan Dinas Kesehatan Daerah dalam memberikan layanan (SIKDA Generik) bagi pengguna di Puskesmas.
- P13 (0,14): Kesiapan Dinas Kesehatan Daerah untuk merespon saran dan kritikan.
- P14 (0,08): Kepercayaan pengguna terhadap SIKDA Generik di Puskesmas
- P15 (-0,04): Pelayanan yang ada pada SIKDA Generik mampu meningkatkan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna (SIKDA Generik).
- P16 (0,16): Pelayanan yang ada pada SIKDA Generik mampu meningkatkan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna (SIKDA Generik).
- P17 (-0,08): Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas menunjukkan rasa sopan dalam memberikan layanan.
- P18 (-0,02): Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas menunjukkan rasa ramah dalam memberikan layanan.
- P19 (-0,02): Tingkat pengetahuan pegawai Dinas Kesehatan Daerah, luas dalam melaksanakan tugasnya saat menjawab pertanyaan pengguna SIKDA Generik.
- P20 (0): Dinas Kesehatan Daerah menjamin SIKDA Generik solusi yang cepat untuk membantu pelayanan di Puskesmas.
- P21 (-0,06): Admin SIKDA Generik dipercaya dapat menjaga keamanan data.
- P22 (-0,1): Pegawai Dinas Kesehatan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan pelayanan terhadap pengguna SIKDA Generik di Puskesmas.
- P23 (-0,08): Pihak Dinas Kesehatan Daerah selalu memperhatikan dan memahami informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIKDA Generik di Puskesmas.
- P24 (-0,1): Pegawai Dinas Kesehatan Daerah peduli terhadap pengguna SIKDA Generik di Puskesmas dalam memberikan layanan.

Dari keterangan di atas, sudah jelas terlihat nilai *servqual* pervariabel/ Pernyataan yang bernilai positif dan negative. Untuk melihat nilai kesenjangan paling tertinggi ke nilai kesenjangan paling terendah pada layanan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik) yang diberikan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Urutan nilai kesenjangan (*Gap*) Layanan SIKDA Generik

| No | Nilai <i>Servqual</i> | Pernyataan |
|-----|-----------------------|--|
| 1 | P4-0,45 | SIKDA Generik bisa diakses setiap hari. |
| 2 | P7-0,31 | Pengguna SIKDA Generik mampu dengan cepat dan akurat dalam memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat/pasien. |
| 3. | P5-0,28 | SIKDA Generik mudah dioperasikan. |
| 4 | P9-0,24 | Kecepatan respon Dinas Kesehatan dalam memperbaiki masalah terhadap SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 5. | P8-0,22 | Adanya Solusi Dan Penanganan Dari Dinas Kesehatan Daerah Dalam Menangani Keluhan Dari Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 6. | P10-0,22 | Kecepatan pengguna SIKDA Generik dalam menangani pelayanan. |
| 7. | P6-0,16 | SIKDA Generik Tidak pernah terjadi <i>error</i> . |
| 8. | P1-0,14 | Adanya fasilitas yang mendukung pemanfaatan system informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik) terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan. |
| 9. | P3-0,14 | Tampilan <i>Interface</i> SIKDA Generik menarik. |
| 10. | P2-0,1 | Kemampuan aplikasi SIKDA Generik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. |
| 11. | P22-0,1 | Pegawai Dinas Kesehatan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan pelayanan terhadap pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. |

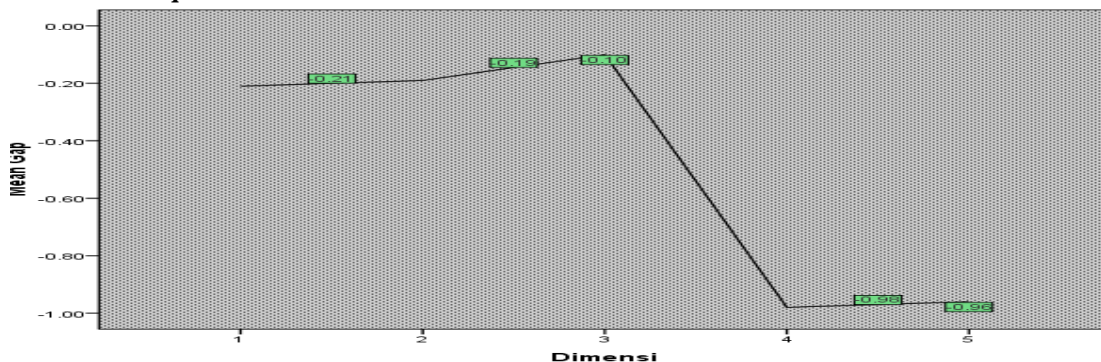
| No | Nilai <i>Servqual</i> | Pernyataan |
|-----|-----------------------|---|
| 12. | P24-0,1 | Pegawai Dinas Kesehatan Daerah peduli terhadap pengguna SIKDA Generik di Puskesmas dalam memberikan layanan. |
| 13. | P14-0,08 | Kepercayaan pengguna terhadap SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 14. | P17-0,08 | Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas menunjukkan rasa sopan dalam memberikan layanan. |
| 15. | P11-0,06 | Pelayanan dari Dinas Kesehatan terhadap keluhan pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 16. | P21-0,06 | Admin SIKDA Generik dipercaya dapat menjaga keamanan data. |
| 17. | P15-0,04 | Pelayanan yang ada pada SIKDA Generik mampu meningkatkan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna (SIKDA Generik). |
| 18. | P18-0,02 | Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas menunjukkan rasa ramah dalam memberikan layanan. |
| 19. | P19-0,02 | Tingkat pengetahuan pegawai Dinas Kesehatan Daerah, luas dalam melaksanakan tugasnya saat menjawab pertanyaan pengguna SIKDA Generik. |
| 20. | P20 0 | Dinas Kesehatan Daerah menjamin SIKDA Generik solusi yang cepat untuk membantu pelayanan di Puskesmas. |
| 21. | P14 0,08 | Kepercayaan pengguna terhadap SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 22. | P12 0,14 | Keandalan Dinas Kesehatan Daerah dalam memberikan layanan (SIKDA Generik) bagi pengguna di Puskesmas. |
| 23. | P13 0,14 | Kesiapan Dinas Kesehatan Daerah untuk merespon saran dan kritikan. |
| 24. | P16 0,16 | Pelayanan yang ada pada SIKDA Generik mampu meningkatkan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna (SIKDA Generik). |

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2016)

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui nilai *gap servqual* yang paling tertinggi ada di pernyataan P4, yaitu pada pernyataan SIKDA Generik tidak bisa diakses setiap hari, diinformasikan dengan jelas dengan nilai *gap* (-0,45) yang artinya ketidakstabilan pengaksesan SIKDA Generik menurut pengguna, jaringan yang belum maksimal mengakibatkan akses SIKDA Generik kurang stabil dan sering terjadi *error* akses. Sedangkan nilai *gap servqual* terendah terdapat pada pernyataan P16 yaitu pada pernyataan keandalan dinas kesehatan daerah dalam menangani masalah pada SIKDA Generik di Puskesmas dengan nilai *gap* (0,16).

Melalui nilai kesenjangan per pernyataan ini akan memudahkan pihak Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Kampar dalam mengetahui layanan mana yang berada pada layanan tertinggi dan terendah. Setelah diketahui maka pihak Instansi dapat dengan mudah untuk melakukan perbaikan pada pernyataan/variabel yang rendah dan meningkatkan kualitas pada pernyataan/variabel yang sudah bernilai tinggi agar kualitas layanan dapat ditingkatkan lagi.

4.2 Nilai *Servqual* Perdimensi



(Sumber: Data Primer yang diolah 2016)

Gambar 3. Gap (Kesenjangan) perdimensi

Sebagaimana hasil perhitungan nilai *Servqual* perdimensi yang telah dilakukan, dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini:

Keterangan:

Gambar 3 di atas adalah sebagai berikut:

- | | | |
|----------------------------------|---------|---------------------------|
| 1. Dimensi <i>Tangible</i> | (-0,21) | : Pernyataan 1 sampai 6 |
| 2. Dimensi <i>Responsiveness</i> | (-0,19) | : Pernyataan 7 sampai 11 |
| 3. Dimensi <i>Reliability</i> | (-0,1) | : Pernyataan 12 sampai 16 |
| 4. Dimensi <i>Assurance</i> | (-0,98) | : Pernyataan 17 sampai 21 |
| 5. Dimensi <i>Emphaty</i> | (-0,96) | : Pernyataan 22 sampai 24 |

Berdasarkan keterangan di atas, diketahui bahwa semua nilai kesenjangan (*gap*) perdimensi bernilai negatif. Dimensi *Assurance* memiliki nilai kesenjangan tertinggi sebesar (-0,98) dan dimensi yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terendah yaitu pada dimensi *Responsiveness* yaitu sebesar (-0,1). Semua layanan perdimensi yang diberikan SIKDA Generik saat ini masih belum bisa dikatakan baik, oleh karena itu perlu dimaksimalkan dan dilakukan perbaikan-perbaikan layanan SIKDA Generik agar kedepannya bisa lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada pengguna SIKDA Generik di Puskesmas yang ada di Kabupaten Kampar.

4.3 Analisis Nilai Total Service Quality (TSQ)

Nilai *TSQ* merupakan hasil dari penilaian kualitas layanan secara keseluruhan. Nilai *Total Service Quality (TSQ)* diperoleh dari jumlah rata-rata persepsi dibagi dengan jumlah pernyataan kemudian dikurangi dengan jumlah rata-rata ekspektasi dibagi dengan jumlah pernyataan. Pernyataan kuesioner persepsi dan ekspektasi masing-masing pada penelitian ini berjumlah 24 pernyataan. Jumlah rata-rata persepsi dibagi jumlah pernyataan adalah 2,73 Sedangkan jumlah rata-rata ekspektasi dibagi jumlah pernyataan adalah 2.82. Jadi, nilai *servqual* secara keseluruhan atau *TSQ* yang didapat dari perhitungan tersebut adalah -0,09. Dengan hasil *TSQ* bernilai negatif, diketahui layanan yang diberikan SIKDA Generik saat ini belum memuaskan pengguna. Hasil ini diperoleh dari persepsi (kenyataan) layanan sistem yang diberikan dengan ekspektasi (harapan) yang diinginkan pengguna.

Sebagaimana yang diterangkan pada metode *servqual*, bila nilai sama dengan nol (0) dikatakan “memuaskan”, besar dari nol (>0) “sangat memuaskan”. Sedangkan kecil dari nol (<0) “belum memuaskan”. Nilai *servqual* bernilai positif apabila nilai persepsi pengguna terhadap layanan SIKDA Generik sama besarnya dengan nilai ekspektasi atau nilai persepsi yang diterima lebih besar dari nilai ekspektasi.

4.4 Perbaikan/solusi Alternatif Kesenjangan (*gap*)

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan SIKDA Generik menurut pengguna belum memuaskan hal ini disebabkan harapan yang diinginkan pengguna mengenai layanan SIKDA Generik lebih besar dari persepsi (kenyataan) yang diterima saat ini. Pada Tabel 2 berikut ini merupakan solusi perbaikan alternatif dari hasil perhitungan kesenjangan (*gap*) tiap pernyataan.

Tabel 2. Solusi alternatif perhitungan kesenjangan

| No | Variabel/Pernyataan | Gap | Solusi Alternatif |
|----|--|-------|--|
| 1. | Adanya fasilitas yang mendukung pemanfaatan system informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik) terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan. | -0,14 | Fasilitas yang disediakan harus lebih diperbaiki lagi seperti perangkat jaringan, Wifi, peralatan IT. |
| 2. | Kemampuan aplikasi SIKDA Generik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. | -0,1 | Sebaiknya sistem lebih memberikan layanan yang baik terhadap pengguna seperti waktu respon, kecepatan akses guna meningkatkan kinerja sistem kedepannya lebih baik lagi. |
| 3. | Tampilan <i>Interface</i> SIKDA Generik menarik. | -0,14 | Tampilan <i>interface</i> Sistem SIKDA generik diperbaiki dan dikembangkan agar lebih menarik dan nyaman dimata pengguna. |
| 4. | SIKDA Generik bisa diakses setiap hari. | -0,45 | Sebaiknya SIKDA Generik bisa diakses setiap harinya, dengan ditingkatkan layanan aksesnya terutama ketika terjadi gangguan arus listrik seperti mati lampu |

| No | Variabel/Pernyataan | Gap | Solusi Alternatif |
|-----|--|-------|---|
| | | | menyebabkan akses sistem menjadi lebih lambat, ini perlu diperbaiki maka akan lebih meningkatkan layanan SIKDA Generik kepada pengguna. |
| 5. | SIKDA Generik mudah di operasikan. | -0,28 | Aplikasi SIKDA Generik masih sulit dioperasikan oleh pengguna, perlunya peningkatan sosialisasi dan pelatihan terhadap pengguna sehingga pengguna SIKDA Generik lebih mahir dalam menggunakan sistem. |
| 6. | SIKDA Generik Tidak pernah terjadi <i>error</i> . | -0,16 | Dari nilai <i>Gap</i> yang diperoleh diketahui bahwa pengguna kurang puas pada pernyataan ini. SIKDA Generik harus diperbaiki kembali agar <i>error</i> tidak terjadi lagi pada saat penggunaan sistem. |
| 7. | Pengguna SIKDA Generik mampu dengan cepat dan akurat dalam memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat/pasien. | -0,31 | Diharapkan staff/pegawai SIKDA Generik lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam menggunakan sistem untuk meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat / pasien. |
| 8. | Adanya Solusi Dan Penanganan Dari Dinas Kesehatan Daerah Dalam Menangani Keluhan Dari Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. | -0,22 | Solusi dan penanganan yang diberikan dinas kesehatan dalam menangani keluhan dari pengguna SIKDA Generik belum maksimal, hal ini perlunya peningkatan Penanganan Dari Dinas Kesehatan Daerah Dalam Menangani Keluhan Dari Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 9. | Kecepatan respon Dinas Kesehatan dalam memperbaiki masalah terhadap SIKDA Generik di Puskesmas. | -0,24 | Kecepatan Dinas Kesehatan Daerah dalam memperbaiki masalah yang dialami oleh pengguna masih belum maksimal, perlunya kecepatan dinas kesehatan dalam menangani masalah SIKDA Generik agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan layanan kesehatan terhadap masarakat. |
| 10. | Kecepatan pengguna SIKDA Generik dalam menangani pelayanan. | -0,22 | Sebaiknya pegawai harus lebih cepat dalam memberikan layanan terhadap masyarakat/pasien. |
| 11. | Pelayanan dari Dinas Kesehatan terhadap keluhan pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. | -0,06 | Sebaiknya pihak Dinas Kesehatan harus lebih cepat dalam memberikan layanan terutama pada keluhan pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 12. | Keandalan Dinas Kesehatan Daerah dalam memberikan layanan (SIKDA Generik) bagi pengguna di Puskesmas. | 0,14 | Keandalan Dinas Kesehatan Daerah dalam memberikan layanan (SIKDA Generik) bagi pengguna di Puskesmas harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. |
| 13. | Kesiapan Dinas Kesehatan Daerah untuk merespon saran dan kritikan. | 0,14 | Kesiapan Dinas Kesehatan Daerah untuk merespon saran dan kritikan sudah memuaskan pengguna, karena nilai <i>Gap</i> bernilai positif ini harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. |
| 14. | Kepercayaan pengguna terhadap SIKDA Generik di Puskesmas. | 0,08 | Kepercayaan pengguna terhadap SIKDA Generik di Puskesmas sudah memuaskan pengguna, karena nilai <i>gap</i> bernilai positif ini harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. |

| No | Variabel/Pernyataan | Gap | Solusi Alternatif |
|-----|---|-------|---|
| 15. | Pelayanan yang ada pada SIKDA Generik mampu meningkatkan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna (SIKDA Generik) | -0,04 | Sebaiknya pelayanan yang ada pada SIKDA Generik mampu Meningkatkan kinerja Pengguna, hal ini perlu diperbaiki. |
| 16. | Semua fitur yang ada pada SIKDA Generik dapat digunakan secara maksimal. | 0,16 | Semua fitur yang ada pada SIKDA Generik dapat digunakan secara maksimal. sudah memuaskan pengguna, perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk lebih baik. |
| 17. | Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas menunjukkan rasa sopan dalam memberikan layanan. | -0,08 | Sebaiknya pegawai/admin SIKDA Generik lebih menunjukkan sikap sopan dalam memberikan layanan kepada masyarakat / pasien. |
| 18. | Pengguna SIKDA Generik di Puskesmas menunjukkan rasa ramah dalam memberikan layanan. | -0,02 | Sebaiknya pegawai/admin SIKDA Generik lebih menunjukkan sikap ramah dalam memberikan layanan kepada masyarakat/pasien. |
| 19. | Tingkat pengetahuan pegawai Dinas Kesehatan Daerah, luas dalam melaksanakan tugasnya saat menjawab pertanyaan pengguna SIKDA Generik. | -0,02 | Tingkat pengetahuan pegawai Dinas Kesehatan Daerah perlu ditingkatkan lagi sehingga pertanyaan yang diajukan oleh pengguna SIKDA Generik dapat terjawab. |
| 20. | Dinas Kesehatan Daerah menjamin SIKDA Generik solusi yang cepat untuk membantu pelayanan di Puskesmas. | 0 | Dinas Kesehatan Daerah telah menjamin SIKDA Generik solusi yang cepat untuk membantu pelayanan di Puskesmas, namun perlu peningkatan dan perbaikan oleh Dinas Kesehatan Daerah. |
| 21. | Admin SIKDA Generik dipercaya dapat menjaga keamanan data. | -0,06 | Sebaiknya Admin SIKDA Generik lebih menjaga keamanan data agar data tidak hilang, rusak, dll. |
| 22. | Pegawai Dinas Kesehatan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan pelayanan terhadap pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. | -0,1 | Sebaiknya Dinas Kesehatan lebih menunjukkan rasa simpati dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 23. | Pihak Dinas Kesehatan Daerah selalu memperhatikan dan memahami informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. | -0,08 | Sebaiknya Dinas Kesehatan lebih memperhatikan dan memahami informasi yang dibutuhkan oleh pengguna SIKDA Generik di Puskesmas. |
| 24. | Pegawai Dinas Kesehatan Daerah peduli terhadap pengguna SIKDA Generik di Puskesmas dalam memberikan layanan. | -0,1 | Pegawai Dinas Kesehatan Daerah harus lebih peduli terhadap pengguna SIKDA Generik di Puskesmas dalam memberikan layanan. |

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap layanan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan hasil perhitungan kualitas layanan Sistem Informasi Kesehatan Daerah terhadap kepuasan pengguna masih belum memuaskan sebesar -0,09. Hal ini dilihat dari hasil pencapaian masing-masing variabel *servqual* yang bernilai negatif.
2. Kualitas layanan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik) per variabel diketahui bahwa nilai kesenjangan tertinggi berada pada variabel *Assurance* sebesar (-0,98), variabel ini mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff seperti bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.

3. Nilai kesenjangan terendah berada pada variabel *Responsiveness* sebesar (-0,1), ini menunjukkan bahwa kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan pengguna SIKDA Generik dalam memberikan layanan kepada pengguna sudah cukup baik berdasarkan perbandingan kelima variabel *servqual*

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan layanan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA Generik) dengan memaksimalkan seluruh pelayanan yang belum memuaskan, terutama pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Kampar dalam Penerapan SIKDA Generik terutama dalam hal jaringan yang sering tidak stabil, sarana prasarana yang mendukung, sering terjadi eror pada sistem.
2. Berdasarkan perolehan nilai *servqual* layanan SIKDA Generik yang perlu ditingkatkan dan diperhatikan adalah variabel *assurance* yaitu mengenai kemampuan pengguna SIKDA Generik, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff seperti bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Hal ini perlunya peningkatan layanan agar kualitas layanan SIKDA Generik lebih baik lagi.
3. Meski variabel *Responsiveness* memperoleh nilai gap terendah, ini harus di pertahankan namun masih perlu peningkatan agar kualitas layanan SIKDA Generik lebih bagus dan memuaskan pengguna.
4. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dilakukan juga pengukuran terhadap penerimaan sistem terhadap pengguna menggunakan metode lainnya.

6. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2011. *Sikda Generik*. Jakarta
- [2] Ndendo, Roland Tanggu, et al., 2007. *Analisa kepuasan mahasiswa terhadap PSMA Online pada Universitas Gunadarma*, *Journal PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek dan Sipil)*. Vol 2, ISSN: 1858-2559.
- [3] Jogiyanto, HM., 2005. *Analisa dan Desain*. Andi, Yogyakarta.
- [4] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra., 2016. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Andi, Yogyakarta.
- [5] Marlindawati., 2013. *Analisis kualitas layanan sistem informasi menggunakan Servqual method*. ISSN: 1907-5022.
- [6] Tjiptono, Fandy., 2007. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset. Yogyakarta.
- [7] Jiang, James J, et al., *Measuring Information System Service Quality: Servqual From the Other*. *Journal MIS Quartely*. Vol. 2 No. 2.
- [8] Kamala, Dina., 2014. *Analisis Kualitas layanan Sistem informasi Perbankan menggunakan Servqual Method di BPR PD Sarimadu cabang Pekanbaru*. Tugas Akhir Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- [9] Agusman, Depi., 2012. *Analisis kualitas pelayanan perpustakaan dalam penerapan sistem informasi perpustakaan*. Tugas Akhir Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau. Pekanbaru.