



Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi Satusehat Dengan Pendekatan E-GovQual

Jane Petra Sirken¹, Tiara², Firnanda Al-Islama Achyunda Putra³

Prodi SI Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang, Jl.
Terusan Raya Dieng No. 62-64, Malang, Indonesia, 65146
e-mail: janeptsk@gmail.com¹, tiaraara@gmail.com², firnanda.putra@unmer.ac.id³

ABSTRAK

Kata Kunci:

Kualitas Layanan
Satusehat
e-Government
e-GovQual
Importance Performance
Analysis

Pemerintah kini telah memanfaatkan teknologi dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat agar lebih efisien dan efektif yang dikenal dengan istilah e-Government. Tujuan utama e-Government sendiri ialah untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas yang lebih baik di ranah pelayanan publik. Satusehat merupakan aplikasi transformasi dari PeduliLindungi yang merambat menjadi salah satu aplikasi yang memberikan informasi dan layanan kesehatan untuk masyarakat Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis layanan aplikasi Satusehat sebagai bahan evaluasi untuk pemerintah agar mengetahui atribut yang harus diperhatikan, dipertahankan, diabaikan dan diperbaiki. Dengan menggunakan metode e-Government Quality dengan empat dimensi sebagai alat ukur kualitas layanan dan dianalisis dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis. Hasil penelitian menunjukkan dimensi efektivitas mendapatkan hasil yang sangat memuaskan dengan gap antara kinerja dan kepentingan sebesar 0,06, selanjutnya dimensi kepercayaan juga memperoleh hasil yang cukup memuaskan dengan gap sebesar 0,32, berikutnya dimensi keunggulan yang memperoleh hasil yang cukup memuaskan juga dengan gap sebesar 0,32, terakhir dimensi dukungan warga negara masih belum memperoleh hasil yang cukup memuaskan untuk pengguna dengan gap sebesar 1,28.

ABSTRACT

Keyword:

Service Quality
Satusehat
e-Government
e-GovQual
Importance Performance
Analysis

The government now leverages technology to provide public services to the community more efficiently and effectively, known as e-Government. The primary objective of e-Government is to enhance efficiency, convenience, and better accessibility in public service delivery. Satusehat is an application that evolved from PeduliLindungi and has become one of the platforms that offer health information and services to the Indonesian society. The purpose of this research is to analyze the services provided by the Satusehat application as an evaluation tool for the government to identify attributes that need attention, should be maintained, disregarded, or improved. The e-Government Quality method is used as a measuring tool for service quality and analyzed using the Importance Performance Analysis method. The research results indicate that the effectiveness dimension achieves highly satisfactory results, with a gap between performance and importance of 0.06. Subsequently, the trust dimension also obtains reasonably satisfactory results, with a gap of 0.32. Likewise, the excellence dimension also achieves reasonably satisfactory results, with a gap of 0.32. However, the citizen support dimension still fails to attain sufficiently satisfactory results for users, with a gap of 1.28.

PENDAHULUAN

Teknologi pada era ini sudah bukan merupakan pilihan tetapi sudah menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat. Dengan kemajuan teknologi dalam memperoleh informasi atau melakukan transaksi dapat lebih cepat dan efisien. Perkembangan teknologi saat ini telah semakin melebar ke segala sektor termasuk pelayanan masyarakat [1]. Pemerintah membutuhkan teknologi informasi untuk memudahkan dalam menjangkau masyarakat. Pemerintah kini telah memanfaatkan teknologi dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat agar lebih efisien dan efektif yang dikenal dengan istilah *e-Government*.

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam melaksanakan kewajiban pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang lebih baik. Dengan adanya *e-Government*, pemerintah mampu memberikan manajemen dan layanan yang berkualitas serta transparan kepada masyarakat. Tujuan utama *e-Government* sendiri ialah untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas yang lebih baik di ranah pelayanan publik [2].

Satusehat merupakan aplikasi transformasi dari PeduliLindungi yang menyediakan pelayanan kesehatan dan informasi terkait kesehatan untuk masyarakat, jenis pelayanan dari peduli lindungi masih tersedia tetapi terdapat beberapa tambahan fitur baru sebagai pembeda. Pelayanan yang diberikan tidak hanya terkait vaksinasi tetapi sudah merambat menjadi salah satu aplikasi yang memberikan layanan kesehatan untuk masyarakat Indonesia.

Beberapa pelayanannya yaitu berupa Vaksin dan Imunisasi, Hasil Tes COVID-19 yang mana pengguna dapat melihat riwayat hasil tes covid-19, Cari Rawat Inap (SIRANAP V 3.0) dengan website ini pengguna dapat mencari lokasi rumah sakit serta melihat jumlah kamar yang tersedia dan dapat langsung mengambil nomor antrian atau memesan kamar yang diinginkan dengan menghubungi hotline yang telah disediakan, pelayanan kesehatan merupakan fitur yang berisi daftar lab pemeriksa PCR dan Antigen serta memberikan informasi yang relevan, dan dua fitur baru yang akan diluncurkan yaitu Resume Medis dan Pengingat Minum Obat.

Setelah peralihan aplikasi dari PeduliLindungi menjadi Satusehat, tentu aplikasi mengalami banyak perubahan tidak hanya dari nama saja tetapi dari segi fitur dan layanan. Satusehat yang diunggulkan akan menjadi salah satu aplikasi penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). Dengan adanya tambahan beberapa fitur baru dan layanan kesehatan yang subur datanya telah terintegrasi dengan Satusehat Platform. Pemerintah berharap aplikasi Satusehat dapat menjadi gaya hidup baru masyarakat untuk #TetapSEHAT dan #MakinSEHAT dengan layanan kesehatan yang terintegrasi dalam satu aplikasi [3]. Sehingga diperlukannya pengidentifikasian dan evaluasi layanan dari Satusehat untuk mengetahui apa yang perlu dikembangkan, ditingkatkan, dan diprioritaskan dari aplikasi *e-Government* tersebut.

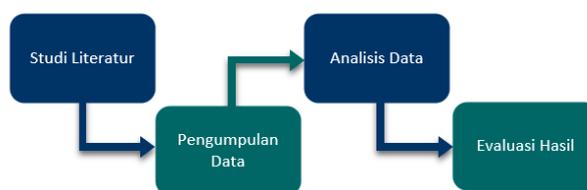
Dalam menentukan keberhasilan dari sebuah *e-Government* dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan itu sendirilah yang menjadi tolak ukur kesuksesan *e-Government*. Oleh karena itu, dibutuhkan metode pendekatan pengukuran kualitas layanan yang memberikan atribut penilaian yang sesuai untuk menilai efektivitas dari fungsi suatu *e-Government*.

Ada beberapa metode untuk mengukur kualitas layanan yaitu *Service Quality (ServQual)*, *Web Quality (WebQual)*, dan *e-Government Quality (e-GovQual)*. *Servqual* adalah model pengukur kualitas layanan paling umum yang dinilai memiliki kemampuan dalam mencapai penilaian paling baik. *Servqual* terdiri dari 5 (lima) buah dimensi yaitu, keunggulan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), dan empati (*empathy*). *Webqual* adalah metode pengukuran kualitas yang berasal dari pengembangan metode *servqual* yang ditujukan khusus untuk mengukur kualitas layanan suatu *website*. Berbeda dengan 2 (dua) metode sebelumnya, *e-Govqual* merupakan pengukur kualitas layanan milik pemerintah yang berbasis elektronik, fokus dari *e-Govqual* hanya berpusat pada situs atau portal milik pemerintah [4].

Pada penelitian ini dalam menilai aplikasi Satusihat yang merupakan *e-Government* menggunakan model *e-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas yang terdiri dari enam dimensi kualitas *e-Service*. *E-GovQual* atau *E-Government Quality* merupakan parameter untuk menilai kualitas dari pelayanan pemerintahan yang berbasis online (*e-Services*). *E-GovQual* terdiri dari enam dimensi namun hanya empat dimensi yang berpengaruh secara signifikan, yaitu dimensi efektivitas (*efficiency*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi keandalan (*reliability*), dan dimensi pendukung (*citizen support*) [5].

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan kepada kementerian kesehatan untuk meningkatkan kinerja dari aplikasi terutama karena aplikasi Satusihat sedang dalam pembaharuan dengan fitur yang baru dan berbeda dari aplikasi pedulilindungi yang sebelumnya. Berdasarkan penelitian PeduliLindungi sebelumnya terdapat 3 dimensi yang masuk dalam kategori baik dan satu dimensi masuk dalam kategori buruk [6]. Jadi, peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan untuk aplikasi agar dapat berkembang ke arah yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Serta dapat menjadi bahan evaluasi untuk pemerintah agar mengetahui atribut yang harus diperhatikan, dipertahankan, diabaikan dan diperbaiki berdasarkan dari hasil evaluasi dari penelitian ini guna untuk meningkatkan pelayanan.

METODE



Gambar 1. Alur Penelitian

Dalam penyusunannya penelitian ini memiliki beberapa tahapan, seperti yang telah tertera pada gambar 1. Penelitian diawali dengan dilakukannya studi literatur untuk mendapatkan landasan teori dari penelitian ini mencakup terkait *e-government*, aplikasi Satusehat, *e-Government Quality*, dan *Importance Performance Analysis*. Landasan teori didapatkan melalui jurnal/*e-journal*, aplikasi SATUSEHAT, situs *website* Kemenkes, dan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode pengumpulan data berupa penyebaran angket. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pemberian instrumen pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Terdapat 2 tipe angket yaitu terbuka dan tertutup, angket terbuka merupakan angket yang mana berupa pertanyaan dan responden dapat memberikan jawaban berbentuk uraian sedangkan angket tertutup merupakan angket yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang bentuk jawabannya lebih singkat atau responden dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan [7]. Penelitian ini menggunakan angket tertutup karena responden hanya perlu memilih salah satu jawaban dari beberapa pilihan yang dianggap sesuai dengan pernyataan. Pengukuran kuisoner menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena. Dengan minimum bobot skor 1 dan maksimum bobot skor 4.

Tabel 1. Instrumen Skala Likert

No	Jawaban	Bobot
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Objek pada penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang merupakan pengguna dari aplikasi Satusehat. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan *google form* yang disebarluaskan secara online melalui aplikasi *whatsapp*. Model yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan berbasis online ialah *e-Govqual*. *E-Govqual (e-Government Quality)* merupakan konsep pengukuran kualitas layanan publik elektronik yang berfokus pada situs pemerintah [4]. Model ini didapatkan dengan cara membandingkan dan

menjadikan pendekatan ahli lain dalam penilaian kualitas dari *e-service* atau pelayanan online dan kemudian menghasilkan empat kriteria utama yang telah ditentukan untuk menjadi dimensi dari *e-government quality*, yaitu:

1. Efektivitas (*Efficiency*)

Dimensi ini mengukur struktur e-service dari segi efisiensi, seberapa jelas situs dalam menampilkan informasi terkait kebutuhan pengguna dan kemudahan dalam penggunaan.

2. Kepercayaan (*Trust*)

Dimensi ini mengukur terkait kepercayaan pengguna terhadap e-service, dalam hal keamanan terutama perlindungan informasi pribadi pengguna.

3. Kunggulan (*Reliability*)

Dimensi ini mengukur kemampuan e-service dari segi kecepatan, ketersediaan, dan aksesibilitas dalam penggunaannya.

4. Dukungan warga negara (*Citizen Support*)

Dimensi ini mengukur bantuan yang diberikan *e-service* terhadap masyarakat dari segi ketanggapan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan membantu pengguna menyelesaikan permasalahannya.

Berikut tabel berisi atribut dari masing masing dimensi, yang digunakan pada penelitian ini sebagai instrumen pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 2. Atribut e-GovQual

Dimensi	Instrumen Pernyataan	Variabel
Efektivitas (<i>Efficiency</i>)	1. Aplikasi SATUSEHAT mudah ditemukan pada Play store atau App store.	AE1
	2. Aplikasi SATUSEHAT mudah untuk digunakan.	AE2
	3. Tampilan fitur aplikasi SATUSEHAT teratur dan mudah dipahami.	AE3
	4. Jenis fitur layanan aplikasi telah memenuhi kebutuhan responden.	AE4
	5. Informasi yang diberikan aplikasi terupdate secara berkala.	AE5
	6. Ketersediaan informasi pada aplikasi telah memenuhi kebutuhan responden.	AE6
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	1. Aplikasi SATUSEHAT memberikan informasi terkait kebijakan keamanan data.	AT1
	2. Responden mempercayakan keamanan data pribadi kepada aplikasi SATUSEHAT.	AT2
Keunggulan (<i>Reliability</i>)	1. Aplikasi SATUSEHAT cepat dalam pengunduhan dan pemasangan.	AR1
	2. Aplikasi SATUSEHAT dapat diakses kapanpun saat dibutuhkan.	AR2
	3. Aplikasi SATUSEHAT memberikan respons yang cepat selama penggunaan.	AR3
	4. Aplikasi SATUSEHAT jarang mengalami gangguan atau bermasalah	AR4

	5. Aplikasi SATUSEHAT mampu menyesuaikan dengan perangkat ponsel responden	AR5
Dukungan Warga Negara (<i>Citizen Support</i>)	1. Saat ada kendala, pegawai menunjukkan kepedulian dalam memberikan bantuan untuk menyelesaikan masalah responden.	AC1
	2. Saat ada kendala, pegawai tanggap dan cepat dalam memberikan tanggapan terkait pertanyaan responden.	AC2
	3. Saat ada kendala, pengetahuan pegawai dalam memberikan tanggapan sudah memberikan gambaran yang jelas terkait masalah responden.	AC3
	4. Saat ada kendala, pegawai memiliki kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada responden.	AC4

Penelitian ini dalam proses analisis data menggunakan metode pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna mengenai kinerja akan suatu produk atau jasa, berdasar dari yang sebenarnya diharapkan oleh pengguna [8]. Perbandingan antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) menunjukkan tingkat kepuasan dari pengguna akan kualitas suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Dengan maksud jika kinerja yang dirasakan oleh pengguna jauh dibawah harapan maka tentu pelanggan belum merasa puas dengan kinerja layanan tetapi jika sebaliknya kinerja yang dirasakan oleh pengguna telah sesuai atau melebihi harapan dari pengguna tentu berarti pengguna telah merasa puas [9]. Kepuasan pengguna merupakan faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu produk, evaluasi dari pengguna misalnya berupa penggunaan kembali produk atau jasa yang telah ditawarkan [10].



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Pendekatan IPA dapat ditampilkan dalam bentuk sebuah diagram kartesius yang terdiri dari sumbu X yang merupakan tingkat harapan kepentingan dan sumbu Y yang merupakan tingkat kinerja. Diagram kartesius memiliki 4 (empat) kuadran, dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Kuadran A, pada kuadran ini kepentingan suatu layanan tinggi tetapi kinerja yang diberikan layanan tersebut masih rendah. Sehingga diperlukan peningkatan kinerja layanan.

2. Kuadran B, pada kuadran ini kepentingan layanan tinggi diikuti dengan kinerja dari layanan yang juga tinggi. Dalam hal ini berarti layanan sudah memenuhi harapan dan perlu untuk mempertahankan keunggulannya.
3. Kuadran C, pada kuadran ini kepentingan layanan dirasa rendah dan kinerja dari layanan juga rendah, jika seperti ini berarti adanya layanan yang kurang penting dan dapat diabaikan.
4. Kuadran D, pada kuadran ini kepentingan layanan rendah tetapi kinerja yang diberikan tinggi, dalam hal ini ada layanan yang memiliki kelebihan sumber daya sehingga perlu dialihkan ke layanan lain yang lebih penting [4].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan pengolahan dan analisa data, terlebih dahulu dilakukan pengukuran kualitas data dengan cara pegunjian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang merupakan instrumen penelitian. Jika instrumen dapat mengukur data dengan akurat dan memiliki hasil yang konsisten saat dilakukan pengulangan maka instrumen dapat dikatakan valid dan reliabel [9].

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner terkait kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dengan jumlah 100 responden yang ditampilkan pada Tabel 3 dan Tabel 4 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Data Kinerja

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
AE1	.325	0.195	Valid
AE2	.785	0.195	Valid
AE3	.848	0.195	Valid
AE4	.820	0.195	Valid
AE5	.840	0.195	Valid
AE6	.773	0.195	Valid
AT1	.871	0.195	Valid
AT2	.894	0.195	Valid
AR1	.623	0.195	Valid
AR2	.800	0.195	Valid
AR3	.903	0.195	Valid
AR4	.764	0.195	Valid
AR5	.818	0.195	Valid
AC1	.952	0.195	Valid
AC2	.927	0.195	Valid
AC3	.892	0.195	Valid
AC4	.898	0.195	Valid

Pada tabel 3 diatas menunjukan bahwa nilai Rhitung setiap itemnya melebihi Rtabel yaitu 0.195 sehingga kesimpulannya ialah variabel pertanyaan yang digunakan pada pengukuran kualitas kinerja layanan dari aplikasi adalah valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Data Kepentingan

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
AE1	.471	0.195	Valid
AE2	.855	0.195	Valid
AE3	.871	0.195	Valid
AE4	.884	0.195	Valid
AE5	.711	0.195	Valid
AE6	.814	0.195	Valid
AT1	.875	0.195	Valid
AT2	.895	0.195	Valid
AR1	.550	0.195	Valid
AR2	.793	0.195	Valid
AR3	.850	0.195	Valid
AR4	.861	0.195	Valid
AR5	.830	0.195	Valid
AC1	.965	0.195	Valid
AC2	.966	0.195	Valid
AC3	.965	0.195	Valid
AC4	.971	0.195	Valid

Pada tabel 4 diatas menunjukan bahwa nilai Rhitung setiap itemnya melebihi Rtabel yaitu 0.195 sehingga kesimpulannya ialah variabel pertanyaan yang digunakan pada pengukuran kualitas kepentingan layanan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner terkait kinerja (performance) dan kepentingan (importance) layanan yang ditampilkan pada Tabel 5 dan Tabel 6 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja

Dimensi	Cronbach's Alpha	Jumlah Variabel
Efficiency	.829	6
Trust	.715	2
Reliability	.842	5
Citizen Support	.936	4

Pada tabel 5 diatas hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pertanyaan yang digunakan pada pengukuran kualitas kinerja layanan adalah reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Data Kepentingan

Dimensi	Cronbach's Alpha	Jumlah Variabel
Efficiency	.852	6
Trust	.721	2
Reliability	.833	5
Citizen Support	.976	4

Pada tabel 6 diatas hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pertanyaan yang digunakan pada pengukuran kualitas kepentingan layanan adalah reliabel.

Analisis Importance Performance Analysis

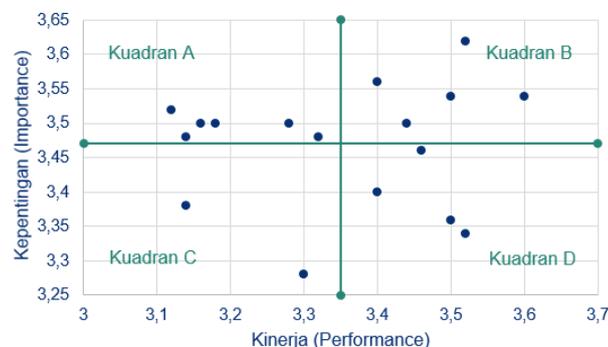
Setelah item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, data dapat langsung dilakukan analisis dan diolah berikut hasil analisis rata-rata tiap-tiap atribut berkaitan dengan kinerja dan kepentingan dari aplikasi Satuselhat:

Tabel 7. Hasil Analisis IPA

Atribut	Kinerja (Mean)	Kepentingan (Mean)	Gap
1. Aplikasi SATUSEHAT mudah ditemukan pada Play store atau App store. (AE1)	3,5	3,36	0,14
2. Aplikasi SATUSEHAT mudah untuk digunakan. (AE2)	3,52	3,62	-0,1
3. Tampilan fitur aplikasi SATUSEHAT teratur dan mudah dipahami. (AE3)	3,44	3,5	-0,06
4. Jenis fitur layanan aplikasi telah memenuhi kebutuhan responden. (AE4)	3,46	3,46	0
5. Infomasi yang diberikan aplikasi ter- <i>update</i> secara berkala. (AE5)	3,5	3,54	-0,04
6. Ketersediaan informasi pada aplikasi telah memenuhi kebutuhan responden. (AE6)	3,4	3,4	0
1. Aplikasi SATUSEHAT memberikan informasi terkait kebijakan keamanan data. (AT1)	3,4	3,56	-0,16
2. Responden mempercayakan keamanan data pribadi kepada aplikasi SATUSEHAT. (AT2)	3,32	3,48	-0,16
1. Aplikasi SATUSEHAT cepat dalam pengunduhan dan penginstalan. (AR1)	3,52	3,34	0,18
2. Aplikasi SATUSEHAT dapat diakses kapanpun saat dibutuhkan. (AR2)	3,6	3,54	0,06
3. Aplikasi SATUSEHAT memberikan respons yang cepat selama penggunaan. (AR3)	3,16	3,5	-0,34
4. Aplikasi SATUSEHAT jarang mengalami gangguan atau bermasalah. (AR4)	3,14	3,38	-0,24
5. Aplikasi SATUSEHAT mampu menyesuaikan dengan perangkat ponsel responden. (AR5)	3,3	3,28	0,02
1. Saat ada kendala, pegawai menunjukkan kepedulian dalam memberikan bantuan untuk menyelesaikan masalah responden. (AC1)	3,18	3,5	-0,32
2. Saat ada kendala, pegawai tanggap dan cepat dalam memberikan tanggapan terkait pertanyaan responden. (AC2)	3,12	3,52	-0,4

3. Saat ada kendala, pengetahuan pegawai dalam memberikan tanggapan sudah memberikan gambaran yang jelas terkait masalah responden. (AC3)	3,28	3,5	-0,22
4. Saat ada kendala, pegawai memiliki kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada responden. (AC4)	3,14	3,48	-0,34
Total Rata-rata (Mean)	3,35	3,47	-0,12

Hasil dari analisis IPA didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata (Mean) dari tiap atribut yang diukur, berdasarkan tabel 8 di atas dapat terlihat ada nilai gap antara kinerja dengan kepentingan. Tiap gap dari atribut memiliki nilai positif dan negatif. Adanya nilai positif dapat diartikan pengguna telah merasa puas dengan kinerja yang diberikan aplikasi bahkan sudah melebihi harapan pengguna, atribut dengan nilai positif yaitu AE1, AR1, AR2, AR5 dan ada atribut dengan nilai 0 yang artinya atribut tidak memiliki gap antara kinerja dan kepentingannya dan telah pas sesuai dengan harapan pengguna ada pada atribut AE4 dan AE6. Sedangkan jika nilai negatif dapat dikatakan belum cukup memenuhi harapan dari pengguna, semakin tinggi gap yang ada berarti semakin jauh cela di antara realitas dan kebutuhan [9]. Atribut dengan nilai negatif yaitu AE2, AE3, AE5, AT1, AT2, AR3, AR4, AC1, AC, 2, AC3, dan AC4 artinya atribut perlu meningkatkan kinerjanya agar berbanding lurus dengan kepentingannya sehingga dapat memenuhi harapan pengguna terhadap pelayanan di aplikasi.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Agar dapat menganalisa atribut layanan yang menjadi kelemahan aplikasi sehingga pemerintah dapat memberikan perhatian lebih untuk melakukan peningkatan pada atribut tertentu, berdasarkan dari skala prioritasnya dapat diperoleh dengan menggunakan diagram kartesius dari jumlah rata rata (mean) atribut pada tabel 8. Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kuadran A, berarti pengguna merasa kepentingan dari suatu layanan tinggi tetapi kinerja yang diberikan masih rendah atau perlu ditingkatkan lebih baik lagi.
 - Pengguna masih belum merasa aman dengan keamanan data dari aplikasi (AT2)
 - Aplikasi masih belum memberikan respon yang cepat selama penggunaan (AR3)

- Pengguna masih merasa pegawai kurang tanggap dan cepat dalam memberikan tanggapan terkait permasalahan pengguna (AC2)
 - Pengguna masih merasa pegawai kurang dalam menunjukkan kepeduliannya dalam membantu menyelesaikan permasalahan pengguna (AC1)
 - Pengguna masih merasa pengetahuan pegawai dalam memberikan tanggapan belum memberikan gambaran yang jelas terkait masalah pengguna (AC3)
 - Pengguna masih merasa kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan masih kurang kepada pengguna (AC4)
2. Kuadran B, berarti kepentingan dan kinerja layanan yang diberikan telah bekerja dengan baik dan pengguna telah merasa puas, dalam artian atribut harus mempertahankan keunggulannya.
- Bagi pengguna aplikasi mudah untuk digunakan (AE2)
 - Bagi pengguna tampilan fitur dari aplikasi sudah teratur dan mudah dipahami (AE3)
 - Bagi pengguna informasi yang diberikan aplikasi telah ter-*update* secara berkala (AE5)
 - Bagi pengguna aplikasi telah memberikan informasi terkait kebijakan keamanan data dengan jelas (AT1)
 - Bagi pengguna aplikasi dapat diakses kapanpun saat dibutuhkan (AR2)
3. Kuadran C, berarti kepentingan suatu layanan rendah dan kinerja yang diberikan juga rendah, artinya atribut dapat diabaikan atau tidak perlu diberikan perhatian lebih.
- Bagi pengguna aplikasi sering mengalami gangguan atau bermasalah (AR4)
 - Bagi pengguna aplikasi belum mampu menyesuaikan dengan perangkat ponsel pengguna (AR5)
4. Kuadran D, berarti kepentingan akan suatu layanan rendah tetapi kinerja yang diberikan tinggi, artinya ada layanan yang memiliki kelebihan sumber daya sehingga perlu dialihkan ke layanan lain yang lebih penting.
- Bagi pengguna aplikasi mudah ditemukan pada Play store atau App store (AE1)
 - Bagi pengguna jenis fitur layanan aplikasi telah memenuhi kebutuhan responden (AE4)
 - Bagi pengguna ketersediaan informasi pada aplikasi telah memenuhi kebutuhan pengguna (AE6)
 - Bagi pengguna aplikasi berjalan dengan cepat selama pengunduhan dan penginstalan (AR1)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas layanan publik Satusehat, diperoleh kesimpulan berdasarkan teori e-Govqual terkait empat dimensi yang telah dianalisis. Pertama, dimensi efisiensi menunjukkan hasil yang sangat memuaskan bagi pengguna, dengan selisih antara kinerja dan kepentingan sebesar 0,06. Selanjutnya, dimensi kepercayaan juga memperoleh hasil yang cukup memuaskan, terutama pada atribut informasi mengenai keamanan data yang memiliki selisih

antara kinerja dan kepentingan sebesar 0,32. Demikian pula, dimensi keunggulan memberikan hasil yang cukup memuaskan bagi pengguna, dengan selisih antara kinerja dan kepentingan sebesar 0,32. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat masalah pada dimensi dukungan warga negara. Dimensi ini belum memberikan hasil yang cukup memuaskan bagi pengguna, dengan selisih antara kinerja dan kepentingan sebesar 1,28. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi Satusehat masih perlu lebih memperhatikan aspek dukungan terhadap warga negara. Penelitian ini juga memperoleh kesamaan masalah dengan aplikasi PeduliLindungi yang telah diteliti sebelumnya [6], yaitu pada dimensi dukungan warga negara yang masih perlu perhatian lebih lanjut.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] D. Ramadhan, A. Furgaan, I. Setiawan, and A. Ibrahim, "Analisis Pemanfaatan e-Government sebagai Media Pelayanan Publik di Indonesia," *POSITIF: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, vol. 5, no. 1, pp. 16–21, 2019.
- [2] J. T. Nugraha, "E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman)," *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, vol. 2, no. 1, pp. 32–42, 2018.
- [3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Apakah SATUSEHAT Platform adalah aplikasi baru?," 2023.
- [4] D. T. Nautami and F. Wahid, "Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing oleh Wajib Pajak," Seminar Nasional GEOTIK 2019, 2019.
- [5] D. P. S. Ari and F. N. Putri, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI E FILLING," *PROFIT: JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, vol. 16, no. 2, pp. 183–190, 2022.
- [6] L. Sherissa and F. A. Anza, "Analisis e-service quality pada aplikasi PeduliLindungi selama masa pandemi Covid-19 di DKI Jakarta," *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 26–36, 2022.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [8] D. Herwanto, Z. F. Ikatrinasari, and E. N. S. Yuliani, "Integration of service quality and importance performance analysis method in improving service quality at smk plus laboratorium indonesia, karawang," *International Journal of Engineering*, vol. 2, no. 3, pp. 2305–8269, 2013.
- [9] D. Napitupulu, "Analisa Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual & IPA Analysis of E-Government Services Quality Based on E-Govqual & IPA Approach," *J. Penelit. Pos dan Inform*, vol. 6, no. 2, pp. 153–168, 2016.
- [10] S. Sukamti and H. Utomo, "Analisis indeks kepuasan masyarakat (ikm) pada pelayanan publik di puskesmas kalicacing kota salatiga," *Among Makarti*, vol. 8, no. 1, 2015.