



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM E-PUSKESMAS
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS PUSKESMAS DEMPO PALEMBANG)**

SKRIPSI

**DANI YASIR
151410394**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM E-PUSKESMAS
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS PUSKESMAS DEMPO PALEMBANG)**

**DANI YASIR
15141094**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

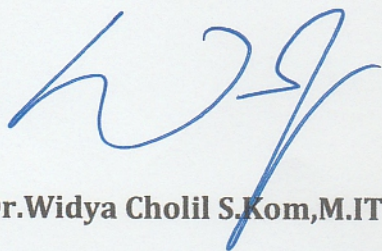
HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM E-PUSKESMAS DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS : PUSKESMAS DI KOTA PALEMBANG)

**DANI YASIR
151410394**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing



Dr. Widya Cholil S. Kom, M.IT

**Palembang, Juli 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**



Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " **Analisis Kualitas Layanan sistem E-Puskesmas Dengan Menggunakan Metode ServQual (Studi Kasus : Puskesmas Di Kota Palembang)**" Oleh "Dani Yasir", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari jumat tanggal 12 Juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : Dr. Widya Cholil S.Kom, M.IT

(.....)

2. Anggota : lin seprina , M.Kom

(.....)

3. Anggota :R.M. Nasrul Halim D., M.Kom

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universita Bina
Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dani Yasir
NIM : 151410394

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Dani Yasir

NIM : 151410394

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Nikmati Setiap Prosesnya Anggap Saja Seni Kehidupa, Hidup Butuh Perjuangan"

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- ALLAH SUBHANALLAHU WA TA'ALA (سبحانه وتعالى)
- Nabi Muhammad SAW
- Kedua Orang Tua Tercinta (IBU dan AYAH)
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Dr. Widya Cholil S.Kom.M.IT Selaku Pembimbing Saya
- Teman Satu Kelas (SI G)
- Teman-teman seangkatan (Program Studi Sistem Informasi).
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting, maka dari itu diperlukan suatu sumber daya manusia serta kualitas teknologi yang baik agar terciptanya suatu aktivitas yang saling berkontribusi dengan baik. Teknologi yang ada di Puskesmas Dempo Palembang bernama E-puskesmas, tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui kualitas layanan e-puskesmas yang ada di Puskesmas Dempo Palembang, Untuk menghasilkan suatu jaminan kualitas e-puskesmas atau nilai kelayakan dari sistem e-puskesmas. Metode untuk mengukur kualitas dari sistem E-Puskesmas yaitu metode ServQual (kualitas layanan) dimana metode ini dikembangkan oleh Parasuraman yang memiliki 5 dimensi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, diharapkan dari penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas sistem yang ada di Puskesmas Dempo Palembang dengan memanfaatkan dimensi dari ServQual, dari tujuan diatas penelitian ini menyimpulkan hasil yang didapat dari penyebaran kuisioner/tanggapan responden kehandalan dan keakuratan (*Reliability*) sistem E-Puskesmas mendapatkan nilai yang pertama karena hasil nilai perhitungan Gap tertinggi, empati (*empathy*) memiliki peringkat kedua, jaminan (*assurance*) memiliki peringkat ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) memiliki peringkat keempat, bukti terukur (*tangibles*) memiliki peringkat kelima. Berdasarkan hasil analisis GAP yang didapat dinyatakan bahwa Sistem E-Puskesmas cukup memenuhi kebutuhan pengguna di Puskesmas Dempo Palembang.

Kata Kunci : E-Puskemas, Metode servqual (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *gap*).

ABSTRACT

The growing development of science and technology, especially information technology has a very important role, therefore we need a human resource and good quality technology to create an activity that contributes well to each other. The existing technology in Palembang Dempo Community Health Center is called E-Puskesmas, the purpose of this study is to determine the quality of e-puskesmas services in the Palembang Dempo Health Center, to produce a quality guarantee for e-puskesmas or the feasibility value of the e-Puskesmas system. The method for measuring the quality of the E-Puskesmas system is the ServQual method (service quality) where this method was developed by Parasuraman which has 5 dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, it is hoped that this research can help improve the quality of the system in dempo health centers Palembang by utilizing the dimensions of ServQual, from the above objectives this study concludes the results obtained from the questionnaire distribution / respondent's response reliability and accuracy of the E-Puskesmas system get the first value because the highest Gap calculation value, empathy (empathy) has the second rank, assurance has a third rank, responsiveness has the fourth rank, measurable evidence (tangibles) has the fifth rank. Based on the results of the GAP analysis, it was stated that the Puskesmas-System is sufficient to meet the needs of users in the Palembang Dempo Health Center.

Keywords: E-Puskemas, servqual method (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, gap).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Programs Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Dr. Widya Cholil S.Kom.M.IT selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Iin Seprina, M.Kom. dan Bapak RM Nasrul Halim D., M.Kom sebagai penguji.
6. Kedua Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.

8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3
1.5. Sistematika Penulisan	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Analisis	5
2.1.2. Kualitas Layanan	7
2.1.3. Sistem	7
2.2.1. E-Government	8
2.2.2. SerQual	8
2.2.3. Pengukuran ServQual	9
2.2.4. Kualitas Jasa ServQual	10
2.2.5. SPSS	11
2.2.6. Skala Likert	11
2.2.6. Visi Misi Puskesmas Dempo	11
2.2.6. Struktur Organisasi	12
2.2.6. Sejarah Singkat Puskesmas	12
2.2.6. Penelitian Sebelumnya	13
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	 14
3.1. Desain Penelitian	14
3.2. Populasi Dan Sampel	14

3.2.1. Populasi	14
3.2.1. Sampel	15
3.3. GAP	15
3.4. Uji Validitas	16
3.5. Uji Reliabilitas	16
3.6. Variabel	17
3.7. Objek Penelitian	18
3.8. Instrument Penelitian	18
3.9. Jadwal Penelitian	18
3.10. Metodologi Penelitian	19
3.10.1. Alat Dan Bahan.....	19
3.10.2. Metode Penelitian	19
3.10.3. Kuantitatif	20
3.10.3 Pendekatan Kuantitatif	20
3.10.4. Deskriptif Kuantitatif.....	20
3.11.5. Metode Pengumpulan Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1. Hasil Penelitian	22
4.1.1. Karakteristik Responden.....	22
4.1.2. Uji Validitas	23
4.1.3. Uji Reliabilitas.....	33
4.2. Pembahasan Penelitian.....	37
4.2.1. Hasil Tangibles	37
4.2.2. Hasil Reliabilitas	38
4.2.3. Hasil Responsiveness.....	40
4.2.4. Hasil Assurance	42
4.2.5. Hasil Empathy.....	43
4.2.2. Perhitungan GAP Antara Dimensi Variabel.....	45
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Saran	48
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Lembar Konsultasi	
Lampiran 2. Lembar Pengajuan Judul	
Lampiran 4. Lembar Ujian Program	
Lampiran 5. Lembar Balasan Dari Perusahaan	
Lampiran 6. Screenshoot Menu Sistem E-Puskesmas dan Foto Observasi	
Lampiran 7. Lembar Nilai Distribusi R Tabel	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kota Palembang	12
Gambar 4.1 Gambar Grafik Dimensi Tangibles	38
Gambar 4.2 Gambar Grafik Dimensi Reliability.....	40
Gambar 4.3 Gambar Grafik Dimensi Responsiveness	42
Gambar 4.3 Gambar Grafik Dimensi Assurance.....	43
Gambar 4.3 Gambar Grafik DimensiEmpathy.....	44
Gambar 4.3 Gambar GAP Antar Dimensi	46

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Dimensi Metode ServQual	17
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden jenis Kelamin	22
Tabel 4.2 Karakteristik Responden jenis Poli	22
Tabel 4.3 Uji Validitas Tangibles Harapan Puskesmas Dempo	23
Tabel 4.4 Uji Validitas Reliability Harapan Puskesmas Dempo	24
Tabel 4.5 Uji Validitas Responsiveness Harapan Puskesmas Dempo	25
Tabel 4.6 Uji Validitas Assurance Harapan Puskesmas Dempo	26
Tabel 4.7 Uji Validitas Empathy Harapan Puskesmas Dempo	26
Tabel 4.8 Uji Validitas Tangibles Kenyataan Puskesmas Dempo	27
Tabel 4.9 Uji Validitas Reliability Kenyataan Puskesmas Dempo	28
Tabel 4.8 Uji Validitas Responsiveness Kenyataan Puskesmas	30
Tabel 4.9 Uji Validitas Assurance Kenyataan Puskesmas Dempo	31
Tabel 4.10 Uji Validitas Empathy Kenyataan Puskesmas Dempo	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Tangibles harapan Puskesmas Dempo	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Reliability harapan Puskesmas Dempo	33
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Responsiveness harapan Puskesmas	34
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Assurance harapan Puskesmas Dempo	34
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Empathy harapan Puskesmas Dempo	35
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Tangibles kenyataan Puskesmas Dempo	35
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Reliability kenyataan Puskesmas Dempo	36
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Responsiveness kenyataan Puskesmas	36
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Assurance kenyataan Puskesmas Dempo	36
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Empathy kenyataan Puskesmas Dempo	37
Tabel 4.21 Rata Rata Tangibles	38
Tabel 4.22 Rata Rata Reliability	40
Tabel 4.23 Rata Rata Responsiveness	41
Tabel 4.24 Rata Rata Assurance	42
Tabel 4.25 Rata Rata Empathy	43
Tabel 4.26 Hasil Rata Rata Semua Dimensi	45