

Implementasi Metode *Servqual* dalam Sistem Informasi Klinik Afrina Dental Care Berbasis Web

Paranindra Ardhana Biroe Aurori^{1✉}, Raissa Amanda Putri²

^{1,2} Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Informasi Artikel	ABSTRAK
Riwayat Artikel Diserahkan : 13-09-2024 Direvisi : 08-10-2024 Diterima : 12-10-2024	Klinik Afrina Dental Care, yang beroperasi di Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Asahan sejak 2006, menawarkan berbagai layanan perawatan gigi. Penelitian ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan metode <i>Servqual</i> dalam sistem informasi berbasis web, yang mengukur lima dimensi: <i>Tangibles</i>, <i>Reliability</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Assurance</i>, dan <i>Empathy</i>. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan melampaui ekspektasi pasien. Dimensi "<i>Assurance</i>" mencatat selisih terbesar (10,308), menandakan bahwa jaminan dan kepercayaan sangat diapresiasi oleh pasien. Sebaliknya, "<i>Reliability</i>" menunjukkan selisih terkecil (5,385), mengindikasikan perlunya peningkatan keandalan. Meskipun pelayanan umumnya memuaskan, beberapa aspek yang berkaitan dengan keandalan memerlukan perhatian lebih untuk memperbaiki kesenjangan antara ekspektasi dan realita.
Kata Kunci: Sistem Informasi, Metode <i>Servqual</i> , Pelayanan Klinik	ABSTRACT <i>Klinik Afrina Dental Care, operating in Simpang Empat District, Asahan Regency since 2006, offers a variety of dental care services. This study aims to improve service quality through the application of the Servqual method in a web-based information system, which measures five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The analysis results indicate that the overall service quality exceeds patient expectations. The "Assurance" dimension recorded the largest gap (10.308), indicating that assurance and trust are highly appreciated by patients. Conversely, "Reliability" showed the smallest gap (5.385), highlighting the need for improvement in reliability. Although the overall service is satisfactory, certain aspects related to reliability require more attention to bridge the gap between expectations and reality.</i>
Keywords : <i>Information System, Servqual Method, Clinic Services</i>	
Corresponding Author : Paranindra Ardhana Biroe Auroti Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia Jl. Lap. Golf No.120, Kp. Tengah, Kec. Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20353 Email: ardhanaparanindra@gmail.com	

PENDAHULUAN

Klinik Afrina Dental Care adalah klinik kesehatan gigi dan mulut yang beroperasi di Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Asahan, sejak tahun 2006. Klinik ini menawarkan berbagai layanan perawatan gigi, termasuk penambalan, pencabutan, terapi saluran akar, pembersihan karang gigi, pemasangan selubung gigi, gigi palsu (lepasan dan permanen), serta

perawatan estetika seperti kawat gigi, pemutihan gigi, dan veneer. Dalam memanfaatkan teknologi Sistem Informasi Layanan, Klinik Afrina Dental Care meningkatkan efisiensi operasional, pengelolaan data pasien, dan penjadwalan dokter, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik. Kepuasan pasien menjadi prioritas utama, di mana layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pasien berhubungan erat dengan efisiensi dan efektivitas perawatan (Satria, 2019). Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan utama klinik, yang dicapai dengan memberikan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pasien. Kepuasan ini berhubungan erat dengan efisiensi dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan pasien. Klinik juga memahami bahwa dalam lingkungan layanan kesehatan yang kompetitif, kepuasan pasien adalah indikator utama kesuksesan dan keberlanjutan jangka panjang. Pasien yang puas lebih cenderung mengikuti anjuran dokter, menjadi loyal, menyebarkan ulasan positif, mengurangi jumlah keluhan, meningkatkan keuntungan, dan kembali ke klinik untuk layanan lebih lanjut (Anjayati, 2021).

Wawancara dan observasi yang dilakukan di Klinik Perawatan Gigi Afrina telah mengungkap banyak masalah, salah satunya adalah kualitas perawatan yang diberikan. Salah satu contohnya adalah terus digunakannya metode kuno, seperti menuliskan rekam medis di buku, yang tidak efisien dan rentan hilang atau rusak. Namun, informasi pasien adalah informasi pribadi sensitif yang harus dilindungi. Dan jika ada kemungkinan kehilangan data pasien, yang berarti proses pencarian data pasien yang panjang, hal itu juga memengaruhi efisiensi waktu untuk menangkap data pasien. Kasir juga akan dapat memanfaatkan pencatatan ini untuk melacak transaksi keuangan pasien di masa mendatang.

Salah satu pendekatan umum untuk mengukur kualitas layanan adalah teknik Servqual. Keandalan, kepastian, bukti konkret, empati, dan daya tanggap adalah lima pilar yang menjadi dasar Servqual sebagai tolok ukur kebahagiaan klien. Saat menyelidiki SIS klinik Perawatan Gigi Afrina, pendekatan Servqual memiliki banyak tujuan utama. Penampilan, daya tanggap, ketergantungan, kepastian, dan empati adalah lima kriteria utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan menggunakan teknik ini. Ini berguna untuk mengukur sejauh mana harapan pasien berbeda dari pengalaman mereka yang sebenarnya. Saat menggunakan pendekatan Servqual, Anda dapat mengetahui aspek layanan mana yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien terhadap kualitas dan seberapa besar perbedaan antara pengalaman aktual dan harapan mereka untuk keempat indikator kinerja. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kebahagiaan pasien, klinik berencana untuk menggunakan teknik Servqual (Fipiana et al., 2021). Mengingat masalah ini, penulis menyarankan agar klinik menggunakan Sistem Informasi Layanan, yang akan memungkinkan pengambilan data yang lebih cepat dan lebih sedikit kehilangan data. Data yang berkaitan dengan pendaftaran pasien, pengobatan, pembayaran, dan catatan medis semuanya merupakan bagian dari sistem ini, di antara hal-hal lain yang digunakan oleh klinik. Sistem ini akan memungkinkan Klinik Perawatan Gigi Afrina untuk melakukan tugasnya dengan lebih baik, menawarkan layanan kesehatan yang lebih baik, dan menampilkan data secara efisien dan efektif. Nantinya, baik admin maupun pengguna akan dapat menggunakannya. Pengguna hanya dapat memberikan komentar dan memberikan ide tentang layanan yang ditawarkan di Klinik Perawatan Gigi Afrina; administrator bertanggung jawab untuk memasukkan data dan membuat profil pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang ada maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Metode Servqual Dalam Sistem Informasi Klinik Afrina Dental Care Berbasis Web” agar klinik dapat memberikan pelayanan serta memberikan data dengan efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Menurut kerangka metodologi penelitian, tiga langkah utama dari proses penelitian adalah pengumpulan data, pengembangan sistem, dan implementasi servqual. Menurut Wurawu (2023), masing-masing pendekatan dijelaskan sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan data

a. Observasi

Untuk mempelajari aktivitas layanan yang berlangsung dan mengidentifikasi alasan yang menghambat perawatan pasien, peneliti mengunjungi Klinik Perawatan Gigi Afrina dan mengamati anggota staf yang sedang beraksi.

b. Wawancara

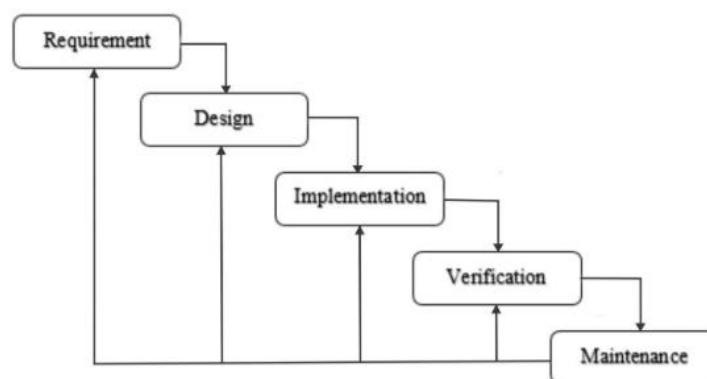
Dalam wawancara, dua orang atau lebih berkumpul untuk membicarakan sesuatu, saling bertanya, dan secara umum saling mengenal lebih baik. Administrasi pasien, pembayaran, dan layanan yang diberikan sejak pasien berada di fasilitas hingga akhir perawatan akan menjadi bagian terbesar dari penelitian. Individu dari Klinik Perawatan Gigi Afrina, termasuk dokter, petugas layanan, dan kepala klinik, diwawancarai (Riduansyah, 2020).

c. Studi Pustaka

Tujuan penelitian ini, yang difokuskan pada pembuatan sistem informasi layanan yang dapat diakses melalui Internet, adalah untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber relevan yang dapat dijadikan sebagai teori dasar untuk penelitian ini. Sumbernya adalah buku, jurnal ilmiah, internet, dan sumber daya lain yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian (Aqil, 2020).

2. Metode Pengembangan Sistem

Untuk membangun sistem TI, analisis mengikuti langkah-langkah yang diuraikan dalam System Development Life Cycle (SDLC) (Saputro, 2022). Proses logis ini menggabungkan pengumpulan persyaratan, validasi, pelatihan, dan pemilik sistem. Metode yang terorganisasi dan berurutan untuk membuat perangkat lunak diuraikan dalam "Linear Sequential Model" (Khaerunnisa et al., 2021). Definisi kebutuhan pengguna adalah langkah pertama dalam proses tersebut, yang juga mencakup perencanaan, pemodelan, pembangunan, dan penyebaran. Proses pengembangan waterfall digunakan untuk menjalankan dukungan. Oleh karena itu, siklus hidup tradisional adalah nama umum untuk pendekatan ini.



Gambar 1. Tahapan Metode Waterfall

3. Konsep Metode Servqual

Teknik Servqual merupakan cara untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kualitas setiap dimensi. Tujuannya adalah untuk menemukan nilai kesenjangan, yaitu selisih antara apa yang diantisipasi konsumen dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan dalam hal layanan. Pendekatan ini mengukur kualitas layanan dengan membandingkan hasil aktual dengan hasil yang diprediksi di semua dimensi; "nilai kesenjangan" yang dihasilkan adalah selisih antara tingkat layanan aktual dan yang diharapkan sebagaimana

yang dirasakan oleh pasien. Di sisi lain, batasan istilah "servqual" tidak disetujui secara universal (Fipiana et al., 2021). Lima aspek kualitas layanan wujud nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati membentuk skala servqual. Setiap dimensi terdiri dari pertanyaan pilihan ganda dengan kemungkinan jawaban mulai dari 1 hingga 5, dengan 1 menunjukkan sensasi yang sangat tidak penting dan 5 menunjukkan sensasi yang positif atau sangat penting. Kelima faktor yang disebutkan sebelumnya didefinisikan sebagai berikut (Irawan et al., 2021):

- Bukti yang dapat diukur (tangible): Menentukan lokasi klinik yang sebenarnya, peralatannya, penampilan dokter dan staf, serta kehadiran mereka.
- Keandalan: Kapasitas untuk secara konsisten dan tepat memberikan layanan yang dijanjikan adalah yang kita maksud ketika kita berbicara tentang keandalan.
- Keandalan kapasitas untuk menanggapi dengan cepat dan memadai kebutuhan dan kekhawatiran pasien.
- Jaminan (reassurance) Adalah staf yang baik dan berpengetahuan luas, yang menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pada pasien.
- Empati (Perawatan pasien dan perhatian individual adalah komponen empati).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden adalah pasien dari klinik afrina dental care. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 40% (26 orang dari 65 orang responden) dan responden wanita sebesar 60% (39 orang dari 65 orang responden). Karakteristik responden berdasarkan profesi adalah :

Table 1. Karakteristik Responden

Profesi	Jumlah	Persentase (%)
Mahasiswa	16	24,62%
Pelajar	6	9.23%
Guru	3	4,62%
Ibu Rumah Tangga	5	7,69%
Tenaga Kesehatan	2	3,08%
Staff Honorer	1	1,54%
Wiraswasta	5	7,69%
TOTAL	65	100%

Uji Alat Ukur

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Pengukuran validitas dilakukan melalui uji validitas konstruk (construct validity). Pasien menjadi instrumen dalam penelitian ini. Pengujian dilakukan pada setiap item yang tertera pada instrumen penelitian. Artinya setiap komponen yang dibuat harus diujikan kepada responden. Hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung sebesar 0.814 dan r tabel dari $n = 65$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 0.244, menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel, maka angket kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik afrina dental care ini dinyatakan valid terhadap responden dari 65 pasien dengan 30 item pernyataan.

Menurut (Amanda et al., 2019), Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini

menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika variabel pada kuesioner tersebut sudah valid/reliabel.

Table 2. Hasil Cronbach Alpha

Dimensi	Nilai Acuan	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,70	0,977	Reliabel
<i>Reliability</i>		1,002	Reliabel
<i>Responsiviness</i>		1,002	Reliabel
<i>Assurance</i>		1,002	Reliabel
<i>Empathy</i>		1,001	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas pada tabel 2 diatas, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data.

Penerapan Metode E-Servqual

Pada penerapan metode e-servqual akan dihitung rata-rata jawaban responden pada nilai rata-rata realita dan nilai rata-rata Ekspektasi pasien. Berikut adalah tabel dari hasil nilai rata-rata E-Servqual, (Diana, 2019) :

Table 3. Nilai Rata-rata E-Servqual

Dimensi	Item	Nilai Rata-Rata		Skor E-Servqual
		Realita	Ekspektasi	
Tangible (X1)	X1.1. Klinik Dental Care memiliki lokasi yang strategis?	4,5231	4,4923	0,0308
	X1.2. Klinik Dental Care memiliki ruangan yang bersih?	4,6308	3,3692	1,2615
	X1.3. Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman?	4,5538	3,7077	0,8462
	X1.4. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman?	4,5385	3,5077	1,0308
	X1.5. Staff Klinik Dental Care berpenampilan rapi dan profesional?	4,5077	3,4154	1,0923
	X1.6. Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi?	4,5077	3,3692	1,1385
Reliability (X2)	X2.1. Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan?	4,3846	3,6308	0,7538
	X2.2. Staff memberikan layanan tepat pada waktunya?	4,4154	3,4000	1,0154
	X2.3. Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan?	4,4615	3,4769	0,9846
	X2.4. Staff menginformasikan kepada Pasien tentang produk-produknya?	4,4308	3,6769	0,7538
	X2.5. Pelayanan pengaduan cepat dan handal?	4,4000	3,3231	1,0769

	X2.6. Staff dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pasien?	4,4154	3,6154	0,8000
Responsive ness (X3)	X3.1. Staff selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap Pasien?	4,4154	3,4308	0,9846
	X3.2. Staff memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Pasien secara tepat?	4,4308	3,4615	0,9692
	X3.3. Staff selalu merespon keluhan Pasien dengan cepat?	4,4615	3,5846	0,8769
	X3.4. Staff siap membantu Pasien bila mengalami kesulitan?	4,5077	3,5231	0,9846
	X3.5. Staff merespon permintaan Pasien dengan cepat, tepat dan efisien?	4,4462	3,2308	1,2154
	X3.6. Staff selalu dapat menyelesaikan keluhan Pasien?	4,4308	3,2769	1,1538
Assurance(X4)	X4.1. Kemampuan Staff dapat dipercaya?	4,4308	3,5846	0,8462
	X4.2. Staff memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani Pasien?	4,4462	3,0308	1,4154
	X4.3. Staff terampil dalam melayani Pasien?	4,4769	3,7692	0,7077
	X4.4. Staff mampu menjawab setiap pertanyaan Pasien?	4,4462	3,6154	0,8308
	X4.5. Staff menumbuhkan rasa percaya kepada Pasien?	4,4923	3,5538	0,9385
	X4.6. Pasien merasa aman dalam melakukan transaksi?	4,5385	3,3846	1,1538
Empathy (X5)	X5.1. Staff segera meminta maaf saat terjadi kesalahan?	4,4154	3,5692	0,8462
	X5.2. Staff memberikan perhatian secara individual kepada para Pasien?	4,4308	3,4462	0,9846
	X5.3. Staff memahami kebutuhan spesifik Pasien?	4,4462	3,3846	1,0615
	X5.4. Staff mengutamakan kepentingan Pasien?	4,4769	3,5385	0,9385
	X5.5. Staff mudah dihubungi oleh Pasien?	4,4154	3,5231	0,8923
	X5.6. Pelayanan pada Pasien tidak membedakan status sosial?	4,5538	3,5692	0,9846

Pada perhitungan nilai rata-rata pada tabel 3 diatas, penulis menggunakan rumus untuk menghitung rata-rata adalah sebagai berikut :

$$Y_i = \frac{(5 \cdot \Sigma SS) + (4 \cdot \Sigma S) + (3 \cdot \Sigma KS) + (2 \cdot \Sigma TS) + (1 \cdot \Sigma STS)}{n}$$

Keterangan :

- Y_i = rata-rata jawaban variabel ke i
 ΣSS = jumlah responden yang menjawab sangat setuju
 ΣS = jumlah responden yang menjawab setuju
 ΣKS = jumlah responden yang menjawab kurang setuju
 ΣTS = jumlah responden yang menjawab tidak setuju
 ΣSTS = jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju
 n = Jumlah responden

Penerapan perhitungan pada Variable Realita X1.1 :

$$Y_{realita} (X1.1) = \frac{(5*34)+(4*31)+(3*0)+(2*0)+(1*0)}{65}$$

$$Y_{realita} (X1.1) = \frac{294}{65} = 4.5231$$

Penerapan perhitungan pada Variable Ekspektasi X1.1 :

$$Y_{ekspektasi} (X1.1) = \frac{(5*34)+(4*29)+(3*2)+(2*0)+(1*0)}{65}$$

$$Y_{ekspektasi} (X1.1) = \frac{292}{65} = 4.4923$$

Skor E-Servqual dihitung berdasarkan persamaan,

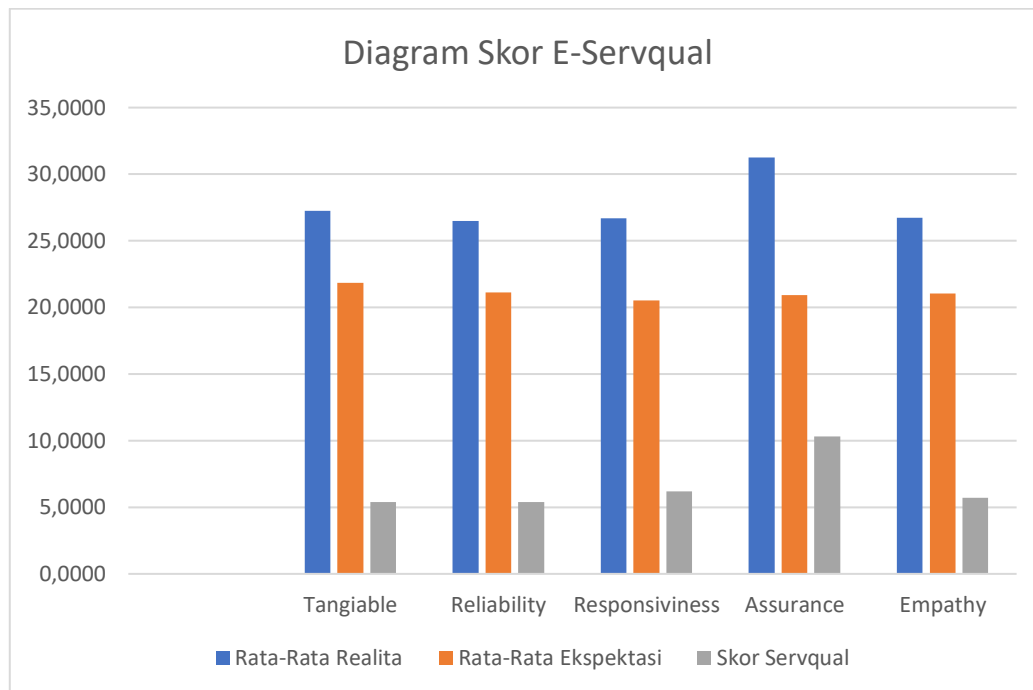
$$\text{Skor E-Servqual} = 4,5231 - 4,4923 = 0,0308$$

Pada tabel 3 diatas menunjukkan nilai gap antara realita dengan ekspektasi pasien. Nilai gap ini mencerminkan besarnya kesenjangan antara Realita dan Ekspektasi pasien. Semakin besar nilai gap, semakin signifikan kesenjangan tersebut. Atribut dengan gap terbesar adalah " Staff memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani Pasien" yang menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan profesionalisme staf merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga perlu adanya pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan memperbaiki aspek ini, diharapkan kesenjangan antara ekspektasi pasien dan realita dapat diminimalkan, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan yang ada.

Table 4. Skor E-Servqual

Dimensi	Rata-Rata		Skor E-Servqual
	Realita	Ekspektasi	
<i>Tangibles</i>	27,2615	21,862	5,400
<i>Reliability</i>	26,508	21,123	5,385
<i>Responsiveness</i>	26,692	20,508	6,185
<i>Assurance</i>	31,246	20,938	10,308
<i>Empathy</i>	26,738	21,031	5,708

Pada tabel 4 diatas, menunjukkan perbedaan antara realita dan ekspektasi pada lima dimensi kualitas pelayanan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Selanjutnya, diagram di bawah ini menggambarkan perbandingan antara realita, ekspektasi, dan skor Servqual untuk setiap dimensi.



Gambar 2. Diagram Skor E-Servqual

Berdasarkan tabel 4 dan gambar 2 diatas, menggambarkan perbandingan antara persepsi realita dan ekspektasi pasien terhadap lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi menunjukkan bahwa skor realita lebih tinggi daripada ekspektasi, yang menghasilkan skor E-Servqual positif pada semua kategori. Pada dimensi Assurance (Jaminan), terlihat selisih terbesar antara realita dan ekspektasi, dengan skor E-Servqual sebesar 10,308, menunjukkan bahwa pengguna merasa jauh lebih aman dan yakin dengan layanan yang diberikan daripada yang mereka harapkan. Dimensi lain seperti Responsiveness (Daya Tanggap) dan Tangibles (Aspek Fisik) juga memiliki selisih positif yang signifikan, mencerminkan kepuasan pasien terhadap kecepatan respons dan kualitas fasilitas fisik yang mendukung layanan. Di sisi lain, dimensi Empathy (Empati) dan Reliability (Keandalan) juga menunjukkan hasil yang positif, meskipun selisih antara realita dan ekspektasi tidak sebesar dimensi lainnya. Skor E-Servqual untuk dimensi Empathy adalah 5,708 dan Reliability sebesar 5,385, yang masih mengindikasikan bahwa pasien merasakan kualitas layanan yang lebih baik daripada yang mereka harapkan. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa layanan yang diterima oleh pasien berada di atas ekspektasi mereka dalam setiap dimensi, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada aspek Assurance dan Responsiveness.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan secara umum melebihi ekspektasi pasien di setiap dimensi SERVQUAL. Dimensi Assurance memberikan dampak terbesar terhadap kepuasan pasien, diikuti oleh Responsiveness. Dengan nilai E-Servqual yang positif pada semua dimensi, layanan dapat dianggap sangat memuaskan dari sudut pandang pasien.

Literature Review

Tabel 1 menampilkan kerangka kerja yang dikompilasi untuk memikirkan isu yang sedang dihadapi, yang didasarkan pada penjelasan teori, temuan, dan materi penelitian lain yang bersumber dari berbagai sumber.

Tabel 5. Tabel *Literature Review*

NO	Penulis	Judul	Hasil
1	Heni Anggit Tanisri, Istiqomah	“Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kranji”	Dimensi yang diukur menghasilkan temuan sebesar -0,65, -0,42, -0,81, -0,64, -0,99, dan -0,64 untuk dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, dan jaminan.
2	Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari dan M. Shodiq Abdul Khannan	“Penerapan Service (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien”	Temuan penelitian ini mencakup kelima dimensi SERVQUAL: berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Bukti yang menunjukkan dimensi jaminan memiliki nilai kualitas tertinggi dan dimensi bukti berwujud memiliki nilai kualitas terendah.
3	Harminto, Wahyu Inggar Fipiana, Vivi Lusia	“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual”	Menurut penelitian ini, terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas layanan. Tiga area utama yang memerlukan perbaikan: ketepatan waktu dokter, ketersediaan perawat untuk membantu pasien, serta tingkat pendidikan dan keterampilan perawat. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, kualitas layanan di Klinik Cipinang Jakarta sudah sangat baik dan belum memenuhi harapan.

Pada tabel 5 *literature review* diatas menunjukkan merangkum tiga penelitian terkait analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual. Penelitian pertama oleh Heni Anggit Tanisri dan Istiqomah di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kranji menunjukkan dimensi-dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, dan jaminan dengan hasil yang bervariasi, mulai dari -0,65 hingga -0,64. Penelitian kedua oleh Yandra Prananda dkk. meneliti lima dimensi *SERVQUAL* (berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati), dengan dimensi jaminan memiliki kualitas tertinggi dan dimensi berwujud terendah. Penelitian ketiga oleh Harminto dkk. mengidentifikasi tiga area perbaikan pada Klinik Cipinang Jakarta, yaitu ketepatan waktu dokter, ketersediaan perawat, serta keterampilan perawat, meskipun kualitas layanan secara umum dianggap baik.

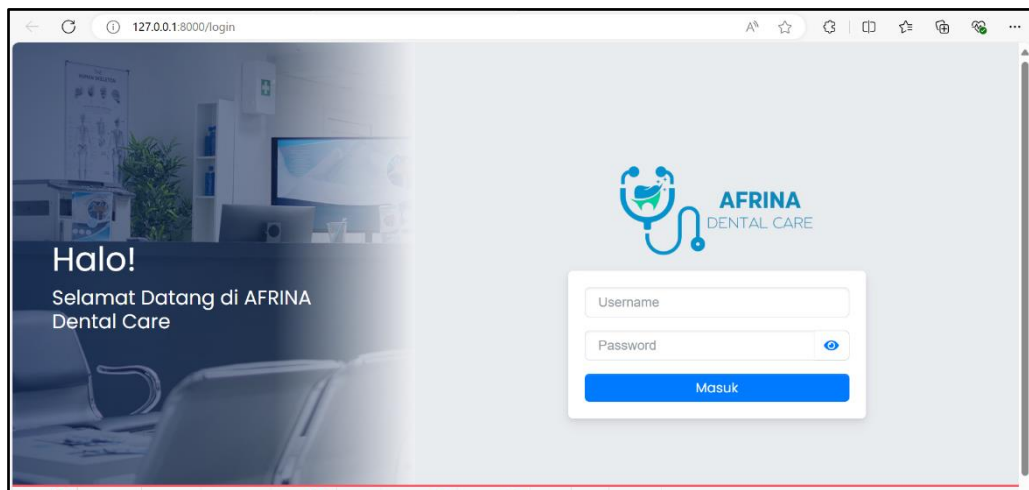
Implementasi Sistem

Testing (Pengujian)

Sistem Informasi Pelayanan Klinik Perawatan Gigi Afrina diuji secara menyeluruh menggunakan Laravel Framework, dengan fokus pada setiap menu. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah sistem berfungsi dengan benar, menguji semua pernyataan, dan memastikan bahwa data yang diinput menghasilkan hasil yang diharapkan (Yasdomi et al., 2023). Berikut ini adalah bentuk tampilan Sistem Informasi Pelayanan Klinik Afrina Dental Care yang memanfaatkan Laravel Framework yang telah dibuat:

a. Tampilan login

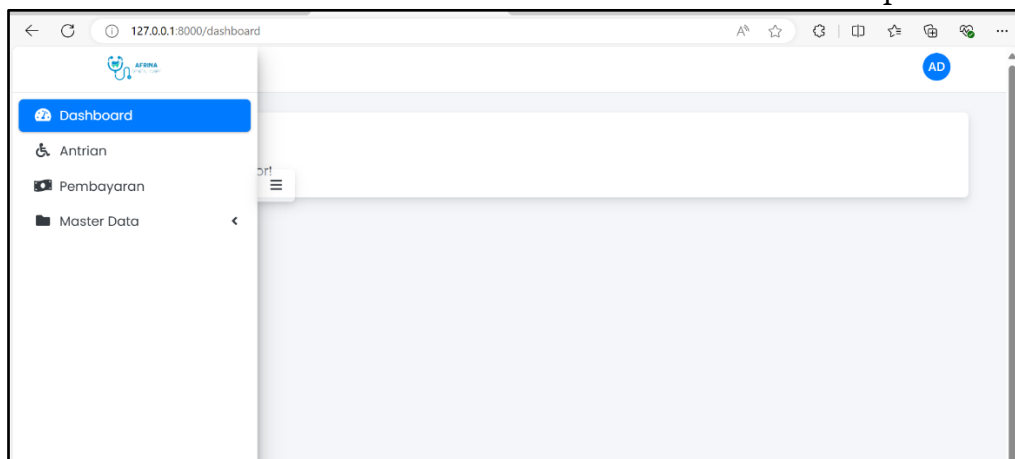
Halaman ini pertama kali tampil ketika mengakses aplikasi.



Gambar 3. Tampilan login

b. Halaman Dashboard Utama

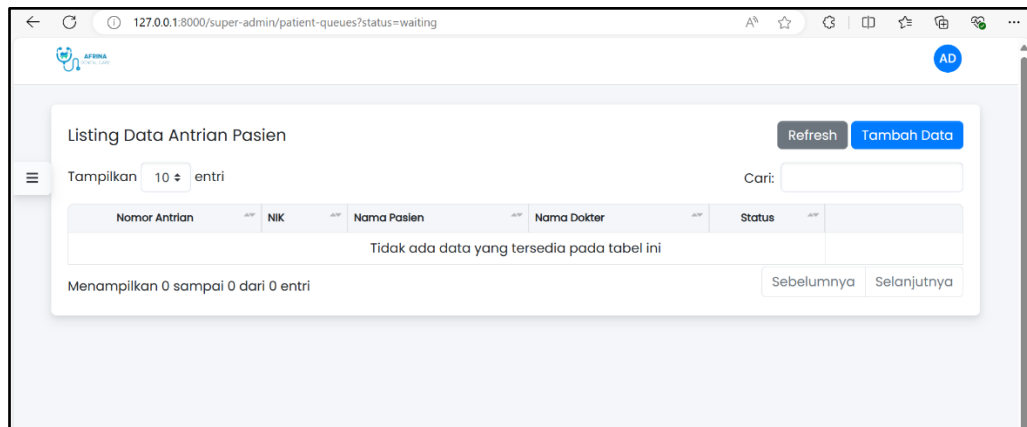
Menu ini adalah halaman awal ketika berhasil masuk ke dalam aplikasi.



Gambar 4. Halaman Dashboard utama

c. Halaman Menu Antrian Pasien

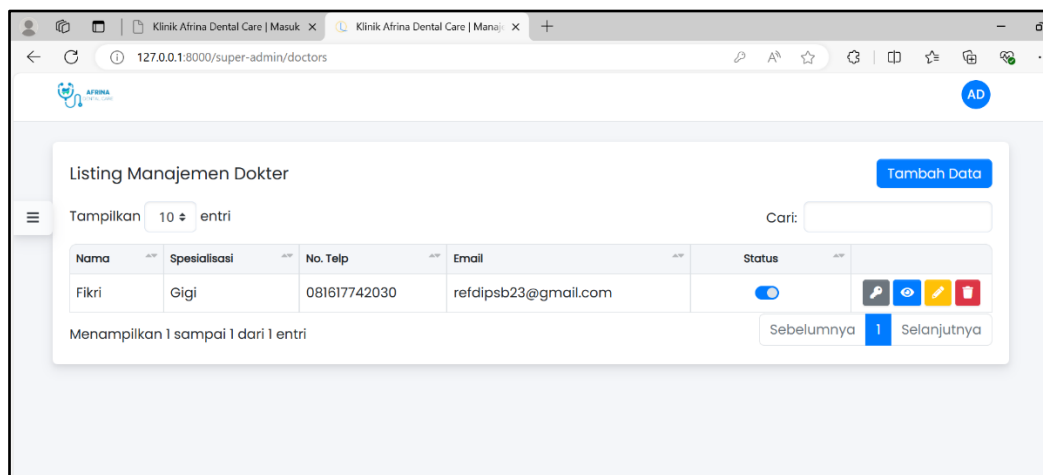
Halaman menu antrian pasien berfungsi untuk mengatur dan memantau urutan pasien yang akan dilayani secara efisien.



Gambar 5. Halaman Menu Antrian Pasien

d. Menu Dokter

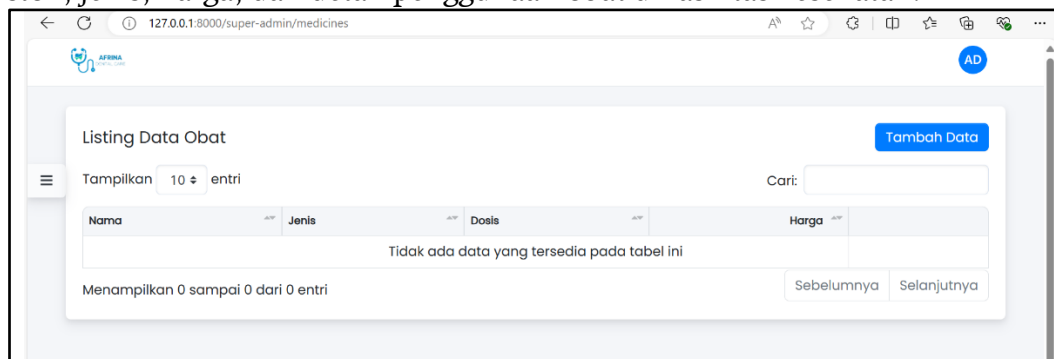
Halaman menu dokter berfungsi untuk menampilkan informasi jadwal, profil, dan ketersediaan dokter dalam suatu fasilitas kesehatan.



Gambar 6. Menu Dokter

e. Menu Data Obat

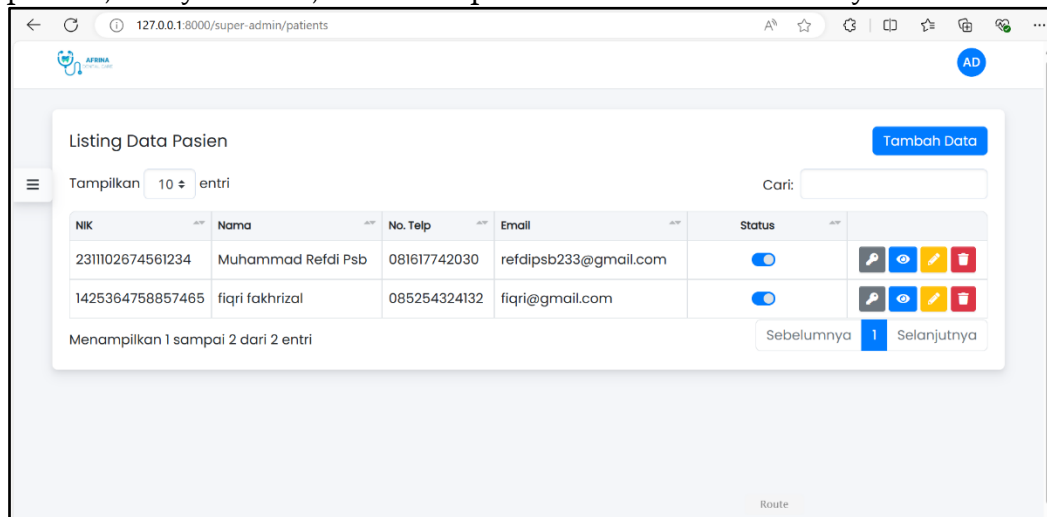
Halaman menu obat berfungsi untuk mengelola dan menampilkan informasi terkait stok, jenis, harga, dan detail penggunaan obat di fasilitas kesehatan.



Gambar 7. Menu data obat

f. Menu Pasien

Halaman menu pasien berfungsi untuk mengelola data pasien, termasuk informasi pribadi, riwayat medis, dan status pendaftaran dalam sistem layanan kesehatan.



Gambar 8. Menu pasien

g. Halaman Kuisiener

Halaman kuesiener berfungsi untuk mengumpulkan dan mengelola data terkait persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, termasuk tingkat kepuasan, harapan, dan umpan balik mengenai berbagai dimensi pelayanan yang diberikan oleh Klinik Dental Care.

Penilaian Pelayanan Dental Care

Identitas Pasien

Nama *

Email *

Jenis Kelamin * ☒ Laki-Laki ☐ Perempuan

Alamat

Kuesiener Pelayanan

*sorat mouse atau klik (SS, S, KS, TS, STS) untuk lebih lanjut.

Item Pertanyaan	Persepsi					Harapan				
	SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
Tangibles (fasilitas, perlengkapan dan penampilan petugas)										
Klinik Dental Care memiliki ruangan yang bersih	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Klinik Dental Care memiliki lokasi yang strategis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Brosur dan fasilitas layanan lain terdapat dengan rapi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Staff Klinik Dental Care berpakaian rapi dan profesional	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Reliability (keandalan pelayanan)										
Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Staff dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 9. Halaman Kuisiener

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis desain dan pengujian program Sistem Informasi Pelayanan Klinik Afrina Dental Care, diperoleh metrik-metrik sebagai berikut: 1) Kualitas Pelayanan Melebihi Ekspektasi, berdasarkan metode Servqual, seluruh dimensi pelayanan menunjukkan skor realita lebih tinggi daripada ekspektasi, yang berarti pelayanan di Klinik Dental Care melampaui harapan pelanggan; 2) Dimensi Assurance Paling Tinggi, dimensi "Assurance" memiliki selisih terbesar antara realita dan ekspektasi, menunjukkan bahwa aspek jaminan dan kepercayaan dalam pelayanan sangat diapresiasi oleh pelanggan; 3) Reliability Memiliki Selisih Terkecil, dimensi "Reliability" menunjukkan selisih terkecil, menandakan bahwa aspek keandalan dan konsistensi pelayanan masih bisa ditingkatkan; 4) Perlu Peningkatan pada Beberapa Aspek, meskipun secara keseluruhan pelayanan memuaskan, ada beberapa aspek, terutama yang terkait

dengan keandalan, yang membutuhkan perhatian lebih untuk memperbaiki kesenjangan antara harapan dan realita; dan 5) Pelayanan Klinik Dental Care Memuaskan: Secara keseluruhan, Klinik Dental Care berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

SARAN

Berdasarkan analisis menggunakan metode *Servqual*, rata-rata kepuasan pasien di Klinik Dental Care menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi, dengan skor realita lebih tinggi pada semua dimensi. Hasil ini menandakan bahwa Klinik Dental Care berhasil memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Disarankan agar klinik terus melakukan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi "Reliability," dan memanfaatkan pelatihan bagi staf untuk meningkatkan responsivitas serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, terutama Klinik Afrina Dental Care yang telah memberikan fasilitas dan dukungan penuh. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para responden atas partisipasi dan waktu yang diberikan dalam pengumpulan data dalam melakukan penelitian.

REFERENSI

- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Fipiana, W. I., Harminto, & Lusia, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111.
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.24114/cess.v6i1.21023>
- Khaerunnisa, N., Maryanto, E., & Chasanah, N. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall Di Desa Sidakangen Purbalingga. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 1(2), 99–108. <https://doi.org/10.54082/jiki.12>
- Riduansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 4(1), 28–36. <https://doi.org/10.31289/jime.v4i1.3011>
- Saputro, E. (2022). Perancangan Sistem Informasi Posyandu Pedukuhan Kayen Berbasis Web Dengan Waterfall. *Indonesian Journal Computer Science*, 1(2), 73–79. <https://doi.org/10.31294/ijcs.v1i2.1511>
- Satria, S. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pasien Dengan Metode Servqual. *Kilat*, 8(1), 52–64. <https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425>

- Suendri, S. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Sumatera Utara Selama Masa Pandemi Covid-19*. [http://repository.uinsu.ac.id/12304/%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/12304/1/Suendri - Penelitian 2020.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/12304/%0Ahttp://repository.uinsu.ac.id/12304/1/Suendri-Penelitian%202020.pdf)
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai* , 7(1), 2896–2910.
- Yasdomi, K., Sabri, K., Utami, U., Dona, & Khoiri, A. (2023). Sistem Informasi Administrasi Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Menggunakan Framework Laravel. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(3), 1245–1255. <https://doi.org/10.33379/gtech.v7i3.2876>