



EVALUASI KEPUASAN ANGGOTA PD IAI KALIMANTAN SELATAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI SIAP MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION)

Submitted : 17 Oktober 2021

Edited : 23 Mei 2022

Accepted : 30 Mei 2022

Muhammad Ikhwan Rizki^{1,2,3}, Surya Wahyudi^{1,3}, Herningtyas Nautika Lingga^{2,3}

¹Pengurus Daerah Ikatan Apoteker Indonesia, Kalimantan Selatan

²Prodi Farmasi FMIPA, Universitas Lambung Mangkurat, Kalimantan Selatan

³Prodi Profesi Apoteker FMIPA, Universitas Lambung Mangkurat, Kalimantan Selatan

Email : ikhwanrizki@ulm.ac.id

ABSTRAK

Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) merupakan organisasi profesi dari Apoteker di Indonesia. IAI memiliki kepengurusan di Pusat, Daerah, dan Cabang. Pelayanan organisasi untuk setiap anggota IAI menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Apoteker (SIAP). Evaluasi kepuasan dalam Sistem Informasi dapat menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan penggunaan Aplikasi SIAP dan Pelayanan Pengurus terhadap anggota PD IAI Kalsel. Metode penelitian menggunakan survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini telah diajukan kepada Komisi Etik Penelitian. Populasi penelitian merupakan Apoteker Kalsel berjumlah 1.151 orang dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner 540 orang (tingkat kepercayaan 95%). Kuesioner disebarakan menggunakan *Google form* yang menilai Aplikasi SIAP dari aspek *Content, Accuracy, Format, Easy of User, dan Timeliness*. Hasil kuesioner dianalisis menggunakan skala Likert, kemudian persentase diinterpretasikan tingkat kepuasan dengan kategori sangat tinggi (75,01 – 100%), tinggi (58,34-75), kurang (41,65-58,33), rendah (24,98-41,66), dan sangat rendah (0-24,99). Hasil penelitian menunjukkan kepuasan anggota terhadap Aplikasi SIAP dari aspek *Content* 79,83% (sangat tinggi), *Accuracy* 81,47% (sangat tinggi), *Format* 82,32% (sangat tinggi), *Easy of Use* 78,36% (sangat tinggi), dan *Timeliness* 75,52% (sangat tinggi). Kepuasan anggota terhadap pelayanan Pengurus Cabang 79,07% (sangat tinggi), Pengurus Daerah 77,93% (sangat tinggi), dan Pengurus Pusat 75,27% (sangat tinggi). Kesimpulan: Tingkat kepuasan Apoteker Anggota PD IAI Kalsel terhadap Aplikasi SIAP sangat tinggi. Kepuasan terhadap pelayanan Pengurus Cabang, Daerah, dan Pusat sangat tinggi.

Kata kunci : Apoteker, EUCS, Ikatan Apoteker Indonesia, Kepuasan, SIAP

ABSTRACT

The Indonesian Pharmacists Association or Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) is a professional organization of pharmacists in Indonesia. IAI has management at Central, Regional, and Branches. Organizational services for each IAI member use the Pharmacist Information System Application or Sistem Informasi Apoteker (SIAP). Evaluation of satisfaction in the Information System can use the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of South Kalimantan pharmacists on the use of the SIAP application and management services. The research method uses an analytical survey with a cross sectional design. The instrument used is a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This research has been submitted to the Research Ethics Commission. The population of this research is 1.151 pharmacists in South Kalimantan. Respondents who filled out the questionnaire were 540 pharmacists (95% confidence level).

This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license.

Copyright (c) 2022 Jurnal Ilmiah Manuntung



How to Cite (vancouver):

Rizki MI, Wahyudi S, Lingga HN. EVALUASI KEPUASAN ANGGOTA PD IAI KALIMANTAN SELATAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI SIAP MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION). *Jurnal Ilmiah Manuntung: Sains Farmasi Dan Kesehatan*. 2022;8(1):126-135.

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SAMARINDA

Questionnaires were distributed using a Google form that assessed the SIAP application from the aspects of Content, Accuracy, Format, Easy of User, and Timeliness. The results of the questionnaire were analyzed using a Likert scale, then the percentage of satisfaction levels interpreted with the categories very high (75.01 - 100%), high (58.34-75), less (41.65-58.33), low (24.98 -41.66), and very low (0-24.99). The results showed that members' satisfaction with the SIAP application from the aspect of Content 79.83% (very high), Accuracy 81.47% (very high), Format 82.32% (very high), Easy of Use 78.36% (very high), and Timeliness 75.52% (very high). Member satisfaction with Branches is 79.07% (very high), Regional is 77.93% (very high), and Central is 75.27% (very high). Conclusion: The level of satisfaction of PD IAI South Kalimantan Pharmacists with the SIAP Application is very high. Branch, Regional, and Central Services are very high.

Keywords : *Pharmacists, EUCS, Indonesian Pharmacists Association, Satisfaction, SIAP*

PENDAHULUAN

Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) adalah organisasi profesi yang menaungi Apoteker di Indonesia. Apoteker merupakan lulusan sarjana farmasi yang telah menempuh pendidikan Profesi Apoteker yang telah disumpah profesi. Apoteker merupakan salah satu tenaga kefarmasian yang bertugas menjalankan pekerjaan kefarmasian⁽¹⁾. IAI pada awalnya bernama Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFI) yang kemudian pada Kongres XVIII tanggal 7 – 9 Desember 2009 berubah nama menjadi Ikatan Apoteker Indonesia (IAI)⁽²⁾. Ikatan Apoteker Indonesia memiliki kepengurusan di Pusat, Daerah, dan Cabang. Kepengurusan Daerah meliputi wilayah Provinsi, sedangkan Cabang meliputi kepengurusan di Kota/Kabupaten.

Pelayanan organisasi untuk setiap anggota IAI menggunakan Sistem Informasi Apoteker (SIAP). SIAP merupakan Aplikasi berbasis online yang mencakup suatu sistem yang saling terintegrasi untuk seluruh Apoteker di Indonesia. Pelayanan anggota pada awalnya dilakukan secara manual dan tidak terintegrasi, sehingga banyak kelemahan yang terjadi. Era digital memacu IAI untuk bertransformasi dari sistem pelayanan manual ke sistem online yang mempermudah dan mempercepat pelayanan. Aplikasi SIAP mencakup keseluruhan pelayanan untuk anggota seperti rekomendasi praktek, bebas praktek, mutasi antar cabang atau daerah, resertifikasi sertifikat

kompetensi, pelaporan kinerja apoteker, herregistrasi, dan iuran anggota⁽³⁾. Sistem Informasi Apoteker hadir dengan lima unsur pokok yaitu Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, Kenyamanan dan Transparansi yang dilengkapi dengan tiga fungsi utama yaitu fungsi kolaborasi *real time*, fungsi manajemen dan fungsi monitoring dan evaluasi. Sistem informasi pada penerapannya tergantung sumber daya organisasi seperti Pengurus Cabang, Daerah, dan Pusat dalam memberikan layanan⁽⁴⁾.

Penggunaan suatu sistem informasi harus dievaluasi secara berkala. Bentuk evaluasinya dapat menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dari objek penelitian⁽⁵⁾. Pengurus Daerah Ikatan Apoteker Indonesia Kalimantan Selatan (PD IAI Kalsel) memberikan pelayanan anggota melalui Aplikasi SIAP, termasuk Pengurus Cabang di setiap Kota/Kabupaten. Bentuk evaluasi terhadap sistem informasi dan pelayanan akan meningkatkan kepuasan anggota. Selain itu, dapat menjadi bahan evaluasi dari pengurus untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan anggota PD IAI

Kalsel dalam penggunaan Aplikasi SIAP dan Pelayanan Pengurus terhadap anggota

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan yang digunakan yaitu *cross sectional*. Metode survei menggunakan instrumen kuesioner untuk menggambarkan persentase tingkat kepuasan Apoteker Kalsel terhadap pelayanan Aplikasi SIAP. Penelitian ini telah dinyatakan layak etik oleh Komisi Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Banjarmasin dengan nomor sertifikat No.190/UMB/KE/VIII/2021.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Apoteker anggota Pengurus Daerah IAI Kalimantan Selatan sedangkan sampelnya merupakan anggota PD IAI Kalsel yang memenuhi kriteria inklusi-eksklusi.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- Apoteker yang telah melakukan aktivasi pada aplikasi SIAP
- Pernah melakukan layanan keanggotaan melalui aplikasi SIAP
- Bersedia menjadi responden penelitian

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah Anggota yang melakukan mutasi keluar wilayah PD IAI Kalimantan Selatan.

Berdasarkan data Aplikasi Sistem Informasi Apoteker (SIAP) jumlah Apoteker di Kalimantan Selatan sebanyak 1.151 orang. Besar sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \quad n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 1.151}{0,05^2 (1.151-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 1.151}{0,05^2 (1.151-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 280$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah Populasi

Z: Tingkat kepercayaan 95% = 1,96

p: proporsi target populasi 0,5

q: proporsi target atribut 1-p= 0,5

d: *sampling error* 5%

Jumlah minimal sampel dalam penelitian ini adalah 280 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *proportional sampling* yaitu dengan membagi sampel berdasarkan proporsi jumlah apoteker di setiap Pengurus Cabang yang memenuhi kriteria inklusi. Proporsi responden disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Proporsi Responden

No.	Pengurus Cabang	Jumlah Anggota	Target Sampel*
1	Banjarmasin	370	90
2	Banjarbaru	164	40
3	Banjar	144	35
4	Tanah Bumbu	68	17
5	Kotabaru	67	16
6	Tabalong	65	16
7	HSS	57	14
8	Tanah Laut	46	11
9	HSU	42	10
10	Tapin	34	8
11	HST	34	8
12	Barito Kuala	31	8
13	Balangan	29	7
Total		1.151	280

*) Tingkat Kepercayaan 95%

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian adalah kuesioner yang dibuat dalam bentuk *google form*. Kuesioner terdiri dari *informed consent*, data responden, kuesioner evaluasi kepuasan layanan aplikasi SIAP (*content, accuracy, format, easy of use, timeliness*) dan kuesioner evaluasi kepuasan layanan PC, PD dan PP IAI.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan reliabilitas bertujuan untuk mengetahui bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian dengan baik. Uji ini dilakukan pada 20 orang yang tidak termasuk responden penelitian dan dilakukan pada Apoteker anggota PD IAI Kalsel. Uji validitas kuesioner menggunakan korelasi pearson⁽⁸⁾. Uji reliabilitas kuesioner menggunakan teknik Cronbach Alpha⁽⁹⁾.

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan secara online melalui kuesioner yang dibuat menggunakan *Google Form*. Peneliti mengirimkan link *Google Form* melalui Grup *WhatsApp* Pengurus Cabang IAI. Responden diminta untuk mengisi lembar persetujuan responden sebagai tanda persetujuan menjadi responden penelitian. Responden diminta untuk mengisi kuesioner data responden dan kuesioner evaluasi kepuasan terhadap penggunaan Aplikasi SIAP. Apabila sudah selesai akan langsung dikumpulkan secara otomatis.

Analisis Data

Penilaian mengenai kepuasan terhadap penggunaan Aplikasi SIAP diukur menggunakan skala *likert* pada tabel 2.

Tabel 2. Skor penilaian kepuasan

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai *mean* dan kemudian dikategorikan. Untuk pengkategorian, nilai mean diubah menjadi persen terlebih dahulu. Kategori hasil evaluasi kepuasan yang digunakan dapat dilihat pada tabel 3⁽¹⁰⁾.

Tabel 3. Kategori Kepuasan⁽¹⁰⁾

No.	Persentase	Kategori
1	$75,01 < x \leq 100$	Sangat Tinggi
2	$58,34 < x \leq 75,01$	Tinggi
3	$41,66 < x \leq 58,34$	Kurang
4	$24,99 < x \leq 41,66$	Rendah
5	$0 < x \leq 24,99$	Sangat Rendah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden yang terlibat penelitian ini merupakan Apoteker anggota dari Pengurus Daerah Ikatan Apoteker Indonesia Kalimantan Selatan (PD IAI Kalsel) yang terdata di akun SIAP PD IAI Kalsel. Total 1.151 Apoteker yang terdata di akun SIAP PD IAI Kalsel dengan target responden minimal 280 Apoteker. Data *microsoft excel* dari rekap *Google Form* kemudian diskruining sesuai kriteria inklusi dan eksklusi, serta kemungkinan pengisian *double*. Berdasarkan data tersebut jumlah responden yang memenuhi kriteria sebanyak 540 orang. Hasil tersebut melebihi target responden untuk bisa memenuhi tingkat kepercayaan 95%. Jumlah responden melebihi 50% dari Apoteker yang

terdata di PD IAI Kalsel. Hal tersebut menunjukkan tingginya partisipasi Apoteker Kalsel dalam mengisi kuesioner dan mendukung berbagai program PD IAI Kalsel.

Karakteristik responden disajikan pada tabel 4. Responden didominasi perempuan (73,89%), hal ini linear dengan jumlah anggota PD IAI Kalsel dengan jenis kelamin perempuan berdasarkan data di akun SIAP sebesar 75,13%. Usia dari responden didominasi usia 20 – 30 tahun. Usia tersebut linear dengan data pengalaman praktek dari responden yang terbanyak pada rentang 1 – 5 tahun (42,59%). Pendidikan dari Apoteker yang terlibat penelitian umumnya berpendidikan Profesi Apoteker (89,26%),

sedangkan sisanya merupakan Apoteker yang telah menempuh Strata-2 (S2). Responden yang terlibat paling banyak berasal dari PC Banjarmasin (27,22%) karena Apoteker paling banyak terpusat di Banjarmasin yang merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Selatan. Karakteristik Apoteker yang terlibat penelitian dilihat dari tempat praktek tiga terbanyak adalah di Apotek (46,30%), Rumah Sakit (17,22%), dan Puskesmas (15,93%). Data tempat praktek Apoteker merupakan tempat praktek pertama atau SIPA (Surat Izin Praktek Apoteker) pertama. Terdapat kemungkinan Apoteker tersebut juga berpraktik di sarana lain sesuai peraturan perundang-undangan.

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	141	26,11
Perempuan	399	73,89
Usia		
20-30	337	62,41
31-40	155	28,70
> 40	48	8,89
Pendidikan Terakhir		
Profesi Apoteker	482	89,26
S2	58	10,74
S3	0	0,00
Pengalaman Praktek Kefarmasian		
< 1 tahun	125	23,15
1 – 5 tahun	230	42,59
6 – 10 tahun	81	15,00
> 10 tahun	104	19,26
Asal Pengurus Cabang		
Banjarmasin	147	27,22
Banjarbaru	66	12,22
Banjar	81	15,00
Tanah Bumbu	44	8,15
Kotabaru	36	6,67
Tabalong	24	4,44
HSS	31	5,74
Tanah Laut	24	4,44
HSU	14	2,59
Tapin	15	2,78

HST	20	3,70
Barito Kuala	16	2,96
Balangan	22	4,07
Tempat praktek kefarmasian		
Apotek	250	46,30
Rumah sakit	93	17,22
Klinik	25	4,63
PBF	28	5,19
Puskesmas	86	15,93
Industri Farmasi/Obat tradisional/kosmetik	4	0,74
Instalasi Farmasi Kota/Kab/Prov	4	0,74
Lainnya	50	9,26

Hasil evaluasi kepuasan penggunaan Aplikasi SIAP dengan metode EUCS dapat dilihat pada tabel 5. Berdasarkan variabel *Content* dapat diketahui bahwa kepuasan responden sangat tinggi terkait kelengkapan aplikasi, pemenuhan kebutuhan layanan, dan keamanan data. Tingkat kepuasan yang perlu ditingkatkan yaitu aspek stabilitas operasional saat penggunaan Aplikasi SIAP. Aplikasi SIAP masih kurang stabil saat digunakan terutama pada kondisi jaringan internet yang lemah, waktu sibuk (*high traffic*), dan spesifikasi komputer atau laptop yang rendah. Penyebab dari stabilitas yang rendah yaitu kualitas server, *share hosting* terlalu penuh, lokasi *server hosting*, dan koneksi internet⁽¹¹⁾. Penyebab lain yaitu ukuran dokumen yang terlalu besar dan *bandwidth*⁽¹²⁾. Kecepatan operasional website merupakan salah satu parameter yang harus diperhatikan terutama belum meratanya koneksi internet pada setiap daerah⁽¹³⁾.

Pada variabel *Accuracy*, tingkat kepuasan responden sangat tinggi. Aplikasi SIAP dianggap menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya oleh Apoteker. Sistem pengelolaan informasi dalam Aplikasi SIAP sudah sangat bagus karena informasi berasal langsung dari Pengurus Pusat yang mengontrol seluruh informasi dalam Aplikasi SIAP. Seluruh data terintegrasi antara

Pengurus Pusat, Pengurus Daerah, dan Pengurus Cabang. Sistem informasi sangat penting digunakan dalam suatu organisasi karena perubahan informasi konvensional menjadi digital dengan akses yang mudah, akurat, dan cepat⁽¹⁴⁾.

Penilaian kepuasan Apoteker Kalsel dari variabel *Format* yaitu tingkat kepuasan sangat tinggi. Hal tersebut meliputi tulisan teks dalam aplikasi SIAP mudah dan jelas terbaca. Fitur menu dalam aplikasi SIAP juga dapat terlihat jelas. Format postingan pada desain website merupakan hal yang sangat penting terutama berkaitan *scannability* dan *readability*⁽¹⁵⁾

Pada kategori *Easy of Use* atau mudah digunakan, responden memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Hal ini dapat dipengaruhi responden yang didominasi usia 20-40 tahun, sehingga mudah dalam memahami suatu sistem informasi dalam bentuk aplikasi. PD IAI Kalsel juga pada tahun 2020 telah melaksanakan pelatihan anggota dalam penggunaan SIAP di seluruh Pengurus Cabang, sehingga memudahkan anggota dalam memahami penggunaannya. Alur layanan dalam aplikasi SIAP mudah untuk dipahami dan proses unggah data pada aplikasi SIAP dapat dilakukan dengan mudah. Variabel kemudahan dalam penggunaan aplikasi sangat signifikan

mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Kemudahan dapat meliputi mudah mempelajari penggunaan, pemahaman susunan menu, mudah menggunakan fitur, dan terintegrasi dengan mudah⁽¹⁶⁾.

Pada variabel *Timeliness*, responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi. Variabel *Timeliness* merupakan variabel yang memiliki kepuasan terendah dibandingkan variabel lain. Aspek yang banyak disoroti responden yaitu respon admin SIAP dalam menyelesaikan permasalahan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan keanggotaan. Hal ini dipengaruhi faktor personal dari setiap Admin SIAP yang terdapat di Pengurus Cabang dan Daerah. Admin SIAP di Pengurus Cabang dan Daerah merupakan pengurus yang juga Apoteker, sehingga tidak *real time* dalam pelayanan. Anggota menghubungi Admin SIAP di Pengurus Cabang dan Pengurus Daerah melalui media *WhatsApp*® (WA) pribadi dari Admin SIAP, sehingga dapat menyebabkan *chat* dari anggota terabaikan oleh Admin SIAP. Admin SIAP di Pengurus Pusat merupakan Admin yang bekerja secara *real time*, sehingga merespon permasalahan dengan cepat. Admin Pengurus Pusat umumnya hanya melayani komplain yang berasal dari Pengurus Cabang atau Daerah, bukan langsung dari Anggota. Mutu pelayanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan dan variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah *Timeliness*⁽¹⁷⁾.

Evaluasi pelayanan Pengurus Cabang dapat dilihat pada tabel 6. Terdapat tiga pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan SIAP, keaktifan dalam melakukan kegiatan untuk kepentingan anggota, dan transparansi manajemen keuangan dari Pengurus Cabang. Hasil kuesioner menunjukkan responden memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Berdasarkan ketiga hal tersebut yang perlu ditingkatkan adalah transparansi dalam manajemen

keuangan. Informasi terkait keuangan pada umumnya disampaikan Pengurus Cabang pada saat Rapat Kerja Cabang yang diadakan setiap tahun. Pengurus Cabang merupakan organ ikatan yang bertugas menjalankan roda organisasi di tingkat Kota atau Kabupaten. Pengurus Cabang secara langsung banyak berhubungan dengan anggota berkaitan rekomendasi praktek, pencabutan izin praktek, mutasi cabang atau daerah, verifikasi awal resertifikasi sertifikat kompetensi, dan pembinaan anggota secara langsung⁽¹⁸⁾.

Hasil evaluasi pelayanan Pengurus Daerah dapat dilihat pada tabel 7. Evaluasi pelayanan Pengurus Daerah secara umum berada pada kategori tingkat kepuasan sangat tinggi. Apabila ditelaah dari ketiga hal yang menjadi fokus evaluasi, maka transparansi dalam manajemen keuangan harus lebih ditingkatkan karena berada pada kategori tingkat kepuasan yang tinggi. Laporan keuangan hingga Desember 2020 telah dilaporkan PD IAI Kalsel pada Rapat Kerja Daerah (RAKERDA) yang dilaksanakan pada 5 – 6 Juni 2021 di Banjarmasin kepada Dewan Pengawas (DEWAS) Daerah, Majelis Etik dan Disiplin Apoteker Indonesia (MEDAI) Daerah, dan Ketua Pengurus Cabang se-Kalsel. Laporan keuangan tersebut dapat diterima oleh seluruh peserta RAKERDA yang terdiri atas DEWAS, MEDAI, dan Seluruh Ketua PC IAI se-Kalimantan Selatan yang tertuang dalam SK Rapat Kerja Daerah PD IAI Kalsel⁽¹⁹⁾.

Hasil evaluasi pelayanan Pengurus Pusat disajikan pada tabel 8. Kepuasan anggota secara umum terhadap pelayanan Pengurus Pusat yaitu sangat tinggi merujuk pada nilai rata-rata persentase pada tabel 7 yaitu 77,93%. Berdasarkan tiga hal yang menjadi fokus evaluasi, maka masih terdapat hal perlu diperbaiki yaitu transparansi dalam manajemen keuangan yang berada pada tingkat kepuasan kategori tinggi. Pengurus Pusat pada umumnya melaporkan keuangan

pada forum Rapat Koordinasi Nasional atau Rapat Kerja Nasional yang dihadiri Ketua Pengurus Daerah. Laporan keuangan Pengurus Pusat dapat disosialisasikan kepada seluruh Apoteker di Indonesia untuk meningkatkan kepuasan anggota pada poin

transparansi manajemen keuangan. Meskipun demikian, Apoteker di Indonesia harus memahami jalur organisasi yang ditempuh dalam setiap menyuarakan pendapat maupun aspirasi.

Tabel 5. Hasil Evaluasi Kepuasan Aplikasi SIAP (EUCS)

No.	Variabel	Pernyataan	Mean	Persentase (%)	Kategori Tingkat kepuasan
1	<i>Content</i>	Aplikasi SIAP memberikan pelayanan keanggotaan yang lengkap	4,16	83,20	Sangat Tinggi
		Layanan yang disediakan dalam aplikasi SIAP dapat memenuhi kebutuhan saya	4,14	82,73	Sangat Tinggi
		Pengoperasian aplikasi SIAP stabil saat digunakan	3,74	74,73	Tinggi
		Aplikasi SIAP menjamin keamanan data dan privasi	3,93	78,67	Sangat Tinggi
2	<i>Accuracy</i>	Aplikasi SIAP menyediakan informasi yang akurat	4,00	79,96	Sangat Tinggi
		Aplikasi SIAP menyediakan informasi yang dapat dipercaya	4,15	82,98	Sangat Tinggi
3	<i>Format</i>	Tulisan teks dalam aplikasi SIAP mudah dan jelas terbaca	4,17	83,31	Sangat Tinggi
		Fitur menu dalam aplikasi dapat terlihat dengan jelas	4,07	81,33	Sangat Tinggi
4	<i>Easy of use</i>	Alur layanan dalam aplikasi SIAP mudah untuk dipahami	3,86	77,24	Sangat Tinggi
		Proses unggah data pada aplikasi SIAP dapat dilakukan dengan mudah	3,97	79,48	Sangat Tinggi
5	<i>Timeliness</i>	Admin SIAP merespon permasalahan dengan cepat	3,73	74,70	Tinggi
		Informasi yang dibagikan pada aplikasi SIAP selalu up to date	3,90	77,94	Sangat Tinggi
		Penyelesaian layanan keanggotaan selalu tepat waktu/cepat	3,70	73,92	Tinggi

Tabel 6. Hasil Evaluasi Pelayanan Pengurus Cabang

Pernyataan	Mean	Persentase (%)	Kategori Tingkat kepuasan
Pelayanan SIAP di Pengurus Cabang memuaskan	4,02	80,37	Sangat Tinggi
Pengurus Cabang aktif melakukan kegiatan untuk kepentingan anggota	3,98	79,52	Sangat Tinggi
Pengurus Cabang transparan dalam manajemen keuangan	3,86	77,20	Sangat Tinggi
Evaluasi pelayanan PC secara umum	3,95	79,07	Sangat Tinggi

Tabel 7. Hasil Evaluasi Pelayanan Pengurus Daerah

Pernyataan	Mean	Persentase (%)	Kategori Tingkat kepuasan
Pelayanan SIAP di Pengurus Daerah memuaskan	4,02	80,33	Sangat Tinggi
Pengurus Daerah aktif melakukan kegiatan untuk kepentingan anggota	3,94	78,78	Sangat Tinggi
Pengurus Daerah transparan dalam manajemen keuangan	3,73	74,51	Tinggi
Evaluasi pelayanan PD secara umum	3,89	77,93	Sangat Tinggi

Tabel 8. Hasil Evaluasi Pelayanan Pengurus Pusat

Pernyataan	Mean	Persentase (%)	Kategori Tingkat Kepuasan
Pelayanan SIAP di Pengurus Pusat memuaskan	3,86	77,20	Sangat Tinggi
Pengurus Pusat aktif melakukan kegiatan untuk kepentingan anggota	3,87	77,50	Sangat Tinggi
Pengurus Pusat transparan dalam manajemen keuangan	3,56	71,12	Tinggi
Evaluasi pelayanan PP secara umum	3,76	75,27	Sangat Tinggi

SIMPULAN

Tingkat kepuasan Apoteker Anggota PD IAI Kalsel terhadap Aplikasi SIAP secara umum Sangat Tinggi, tetapi terdapat beberapa item yang hanya mencapai kategori kepuasan Tinggi yaitu stabilitas aplikasi SIAP saat digunakan, respon admin SIAP, dan penyelesaian layanan keanggotaan. Kepuasan terhadap pelayanan Pengurus Cabang, Daerah, dan Pusat sangat tinggi, kecuali pada item transparansi Pengurus Daerah dan Pengurus Pusat dalam manajemen keuangan yang berada pada kategori Tinggi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Artikel ini telah dipaparkan pada Pertemuan Ilmiah Tahunan Ikatan Apoteker Indonesia tahun 2021. Tim peneliti mengucapkan terimakasih atas dukungan seluruh Apoteker Kalsel, seluruh Ketua PC se-Kalsel, dan seluruh Pengurus Daerah IAI Kalsel.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI, *Permenkes RI Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apoteker*, Penerbit Kemenkes RI, Jakarta. 2017.
2. IAI, *Sejarah Ikatan Apoteker Indonesia*, 2021. <http://www.iai.id/page/sejarah> (Diakses 12 Agustus 2021)
3. PD IAI Kalsel, *Mari Bersiap untuk SIAP (Sistem Informasi Apoteker)*, 2021, <https://iaikalsel.com/siap/> (Diakses 17 Agustus 2021).
4. IAI, *Pedoman Lengkap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Apoteker*, Penerbit: PP IAI, Jakarta. 2020.
5. Oktavia P. Penerapan Metode Servqual Dan Metode Eucs Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service Provider, *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 2016, Vol.1, No.2, Desember 2016
6. Dahlan, *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medika. 2013.

7. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta. 2012.
8. Norfai. *Manajemen Data Menggunakan SPSS*, Penerbit Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin. 2020,
9. Dewi S, & Sudaryanto A. Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah, *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, E-ISSN: 2715-616X, 2020, Hal: 73-79.
10. Damayanti AS, Yusi TM, Admaja DH. Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*), *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2018, Vol. 2, No 11, Hal. 4833-4839.
11. Beon, *5 Penyebab Web Lemot*, 2018. <https://beon.co.id/news/5-penyebab-web-lemot> (diakses pada 15 Agustus 2021).
12. Rusdiana A, & Irfan M. *Sistem Informasi Manajemen*, Penerbit: Pustaka Setia, Bandung. 2014.
13. Fadli A, Nuryasin I, Sari Z, Optimasi Kecepatan Loading Time Web Template Dengan Implementasi Teknik Front-End, *REPOSITOR*, 2020, Vol. 2, No. 11, November 2020, Pp. 1456-1463
14. Kusnendi, Suripto, Fatmasari R. *Sistem Informasi Manajemen dan Pengambilan Keputusan*, Penerbit Universitas Terbuka, Banten. 2011.
15. Unpad, Modul Pelatihan dan Pengembangan Website, 2017. <https://support.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2017/03/Modul-Pelatihan-Pengembangan-Website.pdf> (diakses 15 Agustus 2021),
16. Paramita A, Mudjahidin, Analisis Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat dengan Pendekatan Technology Acceptance Model pada PT. XYZ Surabaya, *JURNAL TEKNIK POMITS*, 2014, Vol. 3, No. 2
17. Latupono A, Maidin M, Zulkifli A. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Masohi Tahun 2014, *JST Kesehatan*, 2015, Vol.5 No.1 : 74 – 81
18. PP IAI, *PO.004/PP.IAI/1822 /III/2019 Tentang Tata Hubungan Kerja Ikatan Apoteker Indonesia*, Penerbit PP IAI, Jakarta, 2019.
19. PD IAI Kalsel, SK Rakerda PD IAI Kalsel No. Kep.028/PD.IAI/KALSEL/VII/2021 Tentang Hasil Rakerda PD IAI Kalsel Tahun 2021, Penerbit PD IAI Kalsel, Banjarmasin. 2021.