

EVALUASI KUALITAS SIPERJADIN (SISTEM INFORMASI SURAT PERJALANAN DINAS) DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH BERDASARKAN ISO/IEC 25010 DAN PERSEPSI PENGGUNA

Yovita¹, Jadianan Parhusip²

Universitas Palangka Raya¹²

Jalan Hendrik Timang, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

E-mail : yopitaipit1301@gmail.com¹, parhusip.jadianan@it.upr.ac.id²

ABSTRAK

SIPERJADIN (Sistem Informasi Surat Perjalanan Dinas) pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah digunakan untuk mendukung pengelolaan administrasi perjalanan dinas secara terintegrasi, mulai dari pengajuan hingga pendokumentasian. Namun, keberhasilan penerapan sistem tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, melainkan juga oleh kualitas perangkat lunak dan persepsi pengguna terhadap kemudahan serta keandalannya. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas SIPERJADIN berdasarkan ISO/IEC 25010 dan persepsi pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei kuesioner skala Likert. Karakteristik kualitas yang dievaluasi meliputi functional suitability, usability, dan reliability. Hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang sudah baik dan aspek yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan konsistensi layanan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar rekomendasi pengembangan SIPERJADIN agar lebih stabil, mudah digunakan, dan sesuai kebutuhan proses administrasi perjalanan dinas.

Kata kunci : SIPERJADIN, ISO/IEC 25010, evaluasi kualitas, persepsi pengguna, perjalanan dinas.

ABSTRACTS

SIPERJADIN (*Official Travel Order Information System*) at the Health Office of Central Kalimantan Province supports official travel administration in an integrated manner, from submission to documentation. However, successful system adoption is determined not only by feature availability but also by software quality and user perception regarding ease of use and reliability. This study aims to evaluate SIPERJADIN quality based on ISO/IEC 25010 and user perception. A quantitative approach was employed using a Likert-scale questionnaire survey. The evaluated quality characteristics include functional suitability, usability, and reliability. The evaluation results are used to identify strengths and improvement areas to enhance service consistency and overall user experience. This study is expected to provide practical recommendations for improving SIPERJADIN to be more stable, user-friendly, and aligned with official travel administration needs.

Keywords: SIPERJADIN, ISO/IEC 25010, quality evaluation, user perception, official travel.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital di instansi pemerintahan mendorong pemanfaatan sistem informasi untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan keterlacakan dokumen, serta memperkuat akuntabilitas kerja. Salah satu area yang membutuhkan dukungan sistem informasi adalah pengelolaan perjalanan dinas, karena melibatkan alur pengajuan, persetujuan, serta dokumen formal yang perlu data akurat dan konsisten. Dalam konteks kebijakan nasional, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menegaskan pentingnya digitalisasi proses pemerintahan, termasuk tata

kelola administrasi dan layanan internal organisasi [9].

Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah mengimplementasikan SIPERJADIN (Sistem Informasi Surat Perjalanan Dinas) untuk mengelola proses perjalanan dinas pegawai. Sistem ini diharapkan mampu mengurangi beban proses manual, mempercepat alur persetujuan, serta memudahkan penyimpanan dan penelusuran dokumen perjalanan dinas. Namun, manfaat tersebut hanya dapat tercapai bila kualitas sistem memadai, baik dari sisi kesesuaian fungsi, kemudahan penggunaan, maupun kestabilan operasional saat dipakai pada berbagai kondisi penggunaan [1], [2].

Evaluasi kualitas perangkat lunak diperlukan agar sistem yang digunakan benar-benar memenuhi standar mutu dan kebutuhan organisasi. ISO/IEC 25010 menyediakan model kualitas yang menjelaskan karakteristik dan sub-karakteristik untuk menilai kualitas produk perangkat lunak secara terstruktur, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam pengukuran kualitas sistem informasi [1], [2]. Selain itu, pembaruan model kualitas dalam keluarga SQuaRE juga memperkuat posisi ISO/IEC 25010 sebagai rujukan untuk kualitas sistem dan perangkat lunak pada berbagai konteks pemanfaatan teknologi informasi [3].

Di sisi pengguna, kualitas sistem tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari pengalaman penggunaan. Aspek usability menjadi krusial karena menentukan seberapa mudah pengguna memahami alur, menjalankan fitur, dan menyelesaikan tugas administrasi tanpa hambatan. Salah satu instrumen yang sering digunakan untuk mengukur persepsi usability secara ringkas adalah System Usability Scale (SUS), yang dirancang untuk memberikan penilaian usability dengan biaya rendah dan dapat diterapkan lintas konteks sistem [4]. Selain itu, pendekatan persepsi pengguna juga sejalan dengan berbagai model penerimaan teknologi, misalnya Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan peran persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan terhadap penerimaan sistem [6], serta UTAUT yang merangkum determinan utama penerimaan dan penggunaan teknologi [7].

Dalam evaluasi sistem informasi layanan internal, ketepatan evaluasi sering kali meningkat ketika standar kualitas perangkat lunak digabungkan dengan pengukuran persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan pengalaman penggunaan. Pendekatan berbasis kinerja layanan juga banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan melalui sudut pandang pengguna [5]. Sementara itu, instrumen evaluasi kualitas website seperti WebQual menunjukkan bahwa penilaian berbasis persepsi dapat membantu memetakan area yang perlu ditingkatkan agar sistem memberikan pengalaman yang lebih baik [8].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas SIPERJADIN Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan ISO/IEC 25010 dan persepsi pengguna, dengan fokus pada karakteristik functional suitability, usability, dan reliability [2], [3]. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, serta kesesuaian fungsi

SIPERJADIN terhadap kebutuhan administrasi perjalanan dinas [1], [10].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena sesuai untuk mengukur persepsi pengguna secara terstruktur dan menghasilkan data numerik untuk dianalisis [4], [6].

2.2 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian adalah SIPERJADIN pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. Subjek penelitian adalah pegawai yang menggunakan SIPERJADIN dalam proses pengajuan dan pengelolaan surat perjalanan dinas, terutama pengguna yang terlibat pada alur pembuatan, pemeriksaan, dan persetujuan dokumen [9].

2.3 Model Evaluasi Kualitas

Evaluasi kualitas mengacu pada model kualitas ISO/IEC 25010, yang menyediakan kerangka karakteristik kualitas produk perangkat lunak untuk spesifikasi, pengukuran, dan evaluasi [1], [2]. Pada penelitian ini, karakteristik yang dievaluasi adalah:

1. *Functional Suitability*: menilai apakah fungsi SIPERJADIN telah sesuai dan mendukung kebutuhan proses perjalanan dinas [2], [3].
2. *Usability*: menilai kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, dan kenyamanan interaksi pengguna dengan sistem. Pengukuran persepsi usability dapat diperkuat dengan prinsip pengukuran usability ringkas seperti SUS [4] dan landasan penerimaan teknologi seperti TAM/UTAUT [6], [7].
3. *Reliability*: menilai kestabilan dan konsistensi sistem saat digunakan, termasuk kemampuan sistem tetap berjalan pada berbagai kondisi penggunaan dan beban akses [1], [10].

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1–5. Pernyataan kuesioner disusun berdasarkan indikator pada masing-masing karakteristik ISO/IEC 25010, dan butir usability dapat diselaraskan dengan konsep pengukuran usability praktis (misalnya SUS)

agar evaluasi lebih konsisten pada pengalaman pengguna [1], [4].

2.5 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menghitung rata-rata (mean) per indikator dan per karakteristik. Nilai rata-rata kemudian dikategorikan menjadi tingkat kualitas (misalnya sangat baik–sangat kurang) untuk memetakan kondisi kualitas SIPERJADIN pada tiap karakteristik yang dievaluasi [2], [5]. Hasil analisis digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas sistem [1], [10].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 60 responden yang merupakan pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah dan secara aktif menggunakan SIPERJADIN dalam proses pengajuan dan pengelolaan surat perjalanan dinas. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Mayoritas responden berasal dari staf administrasi, yang menunjukkan bahwa SIPERJADIN paling banyak digunakan pada level operasional untuk pengelolaan dokumen perjalanan dinas.

3.2 Hasil Evaluasi Functional Suitability

Functional suitability menilai kesesuaian fungsi SIPERJADIN terhadap kebutuhan proses perjalanan dinas. Hasil evaluasi ditunjukkan pada Tabel 2.

Hasil ini menunjukkan bahwa fungsi utama SIPERJADIN telah berjalan sesuai kebutuhan pengguna dan mampu mendukung proses administrasi perjalanan dinas secara efektif, karena fitur-fitur inti yang dibutuhkan dalam pekerjaan sudah tersedia dan dapat digunakan dengan baik. Pengguna dapat melakukan pengajuan perjalanan dinas, melengkapi data dan persyaratan yang diperlukan, serta menelusuri informasi pengajuan dengan alur yang jelas. Selain itu, proses verifikasi dan persetujuan juga dinilai telah mengikuti kebutuhan alur kerja di lingkungan instansi, sehingga dokumen perjalanan dinas dapat diproses secara lebih terstruktur dibandingkan cara manual.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Indikator	Rata-rata	Kategori
Fitur pengajuan surat perjalanan dinas berjalan dengan baik	4,30	Sangat Baik
Proses persetujuan dan verifikasi sesuai alur kerja	4,25	Sangat Baik
Sistem mampu menghasilkan dokumen perjalanan dinas yang dibutuhkan	4,18	Baik
Informasi perjalanan dinas tersimpan dan dapat ditelusuri dengan mudah	4,22	Sangat Baik
Rata-rata Keseluruhan	4,24	Sangat Baik

Tabel 2. Hasil Evaluasi *Functional Suitability*

Kategori Pengguna	Jumlah	Persentase
Staf Administrasi	28	46,7%
Pejabat/Atasan Verifikator	18	30,0%
Pegawai Pelaksana	14	23,3%
Total	60	100%

Kesesuaian fungsi ini berdampak langsung pada peningkatan efisiensi kerja, karena sistem membantu mengurangi pekerjaan administratif yang berulang, meminimalkan risiko kesalahan input atau kehilangan berkas, serta memudahkan penyimpanan dan pencarian kembali data perjalanan dinas. Dengan adanya pencatatan data yang terpusat, pengguna juga lebih terbantu dalam memantau status pengajuan, memastikan kelengkapan dokumen, dan menjaga konsistensi informasi antar tahapan proses. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa SIPERJADIN telah memenuhi peran utamanya sebagai sistem pendukung administrasi perjalanan dinas yang mempermudah pelaksanaan tugas dan mempercepat alur penyelesaian dokumen, sehingga proses

administrasi dapat berjalan lebih tertib, terdokumentasi, dan mudah dikendalikan.

3.3 Hasil Evaluasi Usability

Tabel 3. Hasil Evaluasi Usability

Indikator	Rata-rata	Kategori
Antarmuka SIPERJADIN mudah dipahami	4,05	Baik
Sistem mudah dipelajari oleh pengguna baru	4,00	Baik
Tata letak menu dan formulir pengajuan jelas	3,98	Baik
SIPERJADIN nyaman digunakan dalam aktivitas kerja sehari-hari	3,92	Baik
Rata-rata Keseluruhan	3,99	Baik

Nilai usability menunjukkan bahwa SIPERJADIN cukup mudah digunakan dan mampu mendukung aktivitas kerja pegawai, karena alur penggunaan sistem secara umum dapat dipahami, menu-menu utama mudah ditemukan, serta proses pengisian formulir pengajuan dan pengecekan data dapat dilakukan tanpa langkah yang terlalu rumit. Kemudahan ini membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan administratif secara lebih efisien, terutama bagi staf yang menangani pengajuan dan dokumentasi perjalanan dinas secara rutin. Selain itu, tampilan antarmuka yang relatif jelas juga memudahkan pengguna baru untuk beradaptasi, sehingga kebutuhan pelatihan dapat ditekan dan proses kerja tetap berjalan.

Meskipun demikian, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek kenyamanan penggunaan jangka panjang, terutama ketika sistem digunakan dengan intensitas yang tinggi atau dalam durasi yang lama. Pada kondisi tersebut, pengguna cenderung lebih sensitif terhadap hal-hal seperti konsistensi tata letak antar halaman, keterbacaan teks dan penandaan informasi penting, kejelasan pesan kesalahan saat input tidak valid, serta jumlah langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan satu proses. Pengguna juga dapat merasakan kebutuhan akan fitur pendukung, misalnya pencarian dan filter data yang lebih spesifik, pengisian otomatis untuk data yang berulang, navigasi kembali ke halaman sebelumnya tanpa kehilangan data, serta tampilan ringkasan status pengajuan yang

Usability mengukur tingkat kemudahan penggunaan dan kenyamanan antarmuka SIPERJADIN.

lebih informatif. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja, sehingga SIPERJADIN tidak hanya mudah digunakan pada awal pemakaian, tetapi juga tetap nyaman dan produktif untuk penggunaan berulang dalam jangka panjang.

3.4 Hasil Evaluasi Reliability

Reliability menilai kestabilan dan konsistensi SIPERJADIN saat digunakan dalam berbagai kondisi.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Reliability

Indikator	Rata-rata	Kategori
SIPERJADIN jarang mengalami gangguan atau error	3,85	Baik
Sistem tetap stabil saat digunakan secara bersamaan	3,72	Baik
SIPERJADIN dapat diakses dengan baik selama jam kerja	3,80	Baik
Rata-rata Keseluruhan	3,79	Baik

Hasil ini menunjukkan bahwa SIPERJADIN relatif stabil dalam mendukung proses administrasi perjalanan dinas, terutama pada aktivitas inti seperti pengisian data pengajuan, pemeriksaan berkas, proses verifikasi, hingga pencetakan atau pengunduhan dokumen yang diperlukan. Stabilitas tersebut mengindikasikan bahwa sistem sudah mampu digunakan secara rutin dalam operasional kerja dan dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas administrasi tanpa hambatan besar. Namun, sebagian pengguna masih merasakan gangguan minor pada situasi tertentu, misalnya sistem terasa lebih lambat saat banyak pengguna mengakses secara bersamaan, halaman membutuhkan waktu lebih lama untuk dimuat, atau terjadi kegagalan sementara ketika menyimpan data dan memproses perpindahan menu. Gangguan-gangguan ini memang tidak selalu menyebabkan sistem berhenti total, tetapi dapat menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, terutama ketika

pengajuan perjalanan dinas harus diproses dalam waktu singkat atau ketika beberapa tahap persetujuan dilakukan berurutan oleh pihak yang berbeda. Kondisi tersebut juga berpotensi meningkatkan risiko pengulangan input, kebingungan pengguna, dan menurunkan persepsi keandalan sistem bila terjadi berulang. Oleh karena itu, temuan ini menunjukkan bahwa aspek reliability SIPERJADIN sudah berada pada tingkat yang cukup baik, namun tetap perlu ditingkatkan agar layanan tetap konsisten pada berbagai kondisi beban akses, sehingga proses administrasi perjalanan dinas dapat berjalan lebih lancar, cepat, dan minim gangguan.

3.5 Rekapitulasi Hasil Evaluasi Kualitas SIPERJADIN

Tabel 4. Hasil Evaluasi Reliability

Karakteristik ISO/IEC 25010	Rata-rata	Kategori
Functional Suitability	4,24	Sangat Baik
Usability	3,99	Baik
Reliability	3,79	Baik
Rata-rata Keseluruhan	4,01	Baik

Berdasarkan hasil evaluasi, SIPERJADIN Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah secara umum memiliki kualitas baik berdasarkan standar ISO/IEC 25010 dan persepsi pengguna. Karakteristik functional suitability memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa sistem telah mampu mendukung kebutuhan utama proses perjalanan dinas, mulai dari pengajuan hingga pengelolaan dokumen.

Karakteristik usability juga berada pada kategori baik, menandakan bahwa SIPERJADIN relatif mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang jabatan. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek kenyamanan penggunaan dan efisiensi alur kerja masih diperlukan agar sistem lebih optimal untuk penggunaan jangka panjang.

Pada aspek reliability, SIPERJADIN dinilai cukup stabil, namun masih terdapat gangguan minor yang dirasakan oleh sebagian pengguna, khususnya saat sistem diakses secara bersamaan. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan keandalan sistem agar layanan administrasi perjalanan dinas dapat berjalan lebih konsisten dan tidak menghambat aktivitas kerja pegawai.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas SIPERJADIN Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan standar ISO/IEC 25010 dan persepsi pengguna, dapat disimpulkan bahwa SIPERJADIN secara umum memiliki kualitas yang baik, khususnya pada aspek functional suitability yang menunjukkan bahwa fungsi-fungsi utama sistem telah sesuai dengan kebutuhan proses administrasi perjalanan dinas dan mampu mendukung alur kerja secara efektif. Aspek usability juga berada pada kategori baik, yang menandakan bahwa sistem relatif mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna dari berbagai jabatan, meskipun masih diperlukan penyempurnaan untuk meningkatkan kenyamanan penggunaan dalam jangka panjang. Pada aspek reliability, sistem dinilai cukup stabil dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari, namun masih terdapat gangguan minor terutama pada kondisi akses bersamaan, sehingga konsistensi layanan belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pengelola sistem melakukan peningkatan keandalan melalui optimasi infrastruktur dan pemeliharaan sistem secara berkala, melakukan perbaikan pada antarmuka dan alur penggunaan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna, serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kesesuaian fungsi sistem agar SIPERJADIN dapat memberikan layanan administrasi perjalanan dinas yang lebih stabil, efisien, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] ISO, "ISO/IEC 25010:2011 – Systems and software engineering, Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE)," ISO Standards. (ISO)
- [2] ISO 25000, "ISO/IEC 25010 – System and software quality models," ISO 25000 Standards. (iso25000.com)
- [3] ISO/IEC, *ISO/IEC 25010:2023*, PDF (sample/preview). (Standards ITEH)
- [4] J. Brooke, "SUS: A 'Quick and Dirty' Usability Scale," (chapter reference / PDF). (AHRQ Digital)
- [5] J. J. Cronin Jr. and S. A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 1992. (SAGE Journals)
- [6] F. D. Davis, "Perceived usefulness,

- perceived ease of use, and user acceptance of information technology,” *MIS Quarterly*, 1989. (ACM Digital Library)
- [7] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, “User acceptance of information technology: Toward a unified view,” (UTAUT), ACM Digital Library. (ACM Digital Library)
- [8] E. Loiacono et al., “WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites,” ACM Digital Library, 2007. (ACM Digital Library)
- [9] Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE),” BPK RI/JDIH (dokumen & metadata). (BPK Regulations)
- [10] R. G. Dromey, “A model for software product quality,” *IEEE/ACM* (via ACM DOI page). (ACM Digital Library)