

ABSTRAK

Sebagai langkah strategis dalam pengembangan layanan kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep menciptakan sebuah aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME), yaitu Aplikasi HomPIMPA. Aplikasi HomPIMPA memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan di Sumenep, namun berdasarkan hasil preliminary study, ditemukan sejumlah permasalahan pada sistem aplikasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam melakukan pelayanan kesehatan. Untuk menangani permasalahan tersebut, diperlukan analisis yang lebih mendalam agar kualitas layanan aplikasi sesuai dengan standar yang diharapkan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan *E-Service Quality* (E-Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas layanan Aplikasi HomPIMPA. Dimensi E-Servqual yang digunakan yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Security*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*. Kuisioner disebar pada 354 pengguna aplikasi menggunakan alat ukur berupa skala likert. Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi HomPIMPA memiliki nilai kualitas layanan sebesar $0.79 \leq 1$ dan menunjukkan nilai gap negatif di semua atribut pernyataan yang menandakan bahwa terdapat ketidaksesuaian antar persepsi dan harapan pengguna. Kemudian berdasarkan metode IPA, terdapat beberapa item atribut pada kuadran I yang perlu di prioritaskan untuk diperbaiki yaitu pernyataan SA1, SA2, SA3, SA4, SA7, dan RE1.

Kata kunci: E-Servqual, *Importance Performance Analysis*, Layanan Kesehatan, Layanan IT