



# Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Inspekta Untuk Pelaporan K3 di PT PLN ULP Medan Selatan dengan Metode Servqual

Maduma Sihaloho, Efa Rohani\*

Prodi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Budi Darma, Medan, Indonesia

Email: <sup>1</sup>madumasihaloho4@gmail.com, <sup>2\*</sup>efarohani06@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: efarohani06@gmail.com

**Abstrak**—PLN termasuk salah satu lembaga yang bertujuan dalam melaksanakan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Saat ini PLN sangat konsisten dalam melakukan penyempurnaan pada proses kerja, kemampuan staf, teknik kerja, dan berbagai aset yang dapat mendukung tercapainya Kesehatan dan Keselamatan kerja. Salah satu sarana yang dapat membantu kelancaran pelaksanaan persepsi dan perincian K3 di PLN adalah aplikasi berbasis situs yang disebut Inspekta. Motivasi di balik penelitian ini adalah untuk memutuskan dan mengevaluasi pemanfaatan inovasi data yang berhubungan dengan keadaan beresiko, cara berperilaku berbahaya, kondisi celaka, kecelakaan dan penyakit terkait kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode servqual, yaitu salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan para pengguna inspekta. Penilaian diselesaikan dalam lima bagian kualitas regulasi, yakni: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan(*Reliability*), Daya Tanggap(*Responsiveness*), Jaminan(*Assurance*), dan Perhatian (*Emphaty*). Dari hasil eksplorasi yang telah dilakukan, ditemukan bahwa aplikasi inspekta memberikan manfaat dalam membangun kesadaran dan memperhatikan pelaporan K3.

**Kata Kunci:** Aplikasi Inspekta; Teknologi Informasi; K3; Servqual

**Abstract**—PLN is one of the institutions that aims to implement Occupational Health and Safety (K3). Currently, PLN is very consistent in making improvements to work processes, staff capabilities, work techniques, and various assets that can support the achievement of Occupational Health and Safety. One of the facilities that can help smooth the implementation of OHS perceptions and details at PLN is a site-based application called Inspekta. The motivation behind this research is to decide and evaluate the use of data innovations related to risk situations, dangerous behavior, accident conditions, accidents and work-related illnesses. The method used in this study is the servqual method, which is one method that can be used to measure the satisfaction of inspector users. The assessment is completed in five parts of regulatory quality, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. From the results of the exploration that has been carried out, it was found that the inspection application provides benefits in building awareness and paying attention to OHS reporting.

**Keywords:** Inspekta Application; Information Technology; K3; Servqual

## 1. PENDAHULUAN

Sebagai pembinaan dilingkungan Persneling Tenaga Listrik dan Pekerjaan Dalam Kondisi Bertegangan (PDKB), PLN ULP Medan Selatan telah melaksanakan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3). Penyelenggaraan SMK3 sendiri diharapkan dapat meningkatkan kelangsungan dan keamanan kesejahteraan secara teratur, terukur, terorganisasi, dan terkoordinasi. Sehingga mampu menghambat dan menyusutkan musibah pekerjaan dan penyakit akibat pekerjaan dengan membawa komponen buruh dan pekerja atau organisasi pekerja turut mengarang lingkungan tugas yang terlindungi, menyenangkan, dan efektif untuk membangun efisiensi (Simorangkir & Modjo, 2014). Penyelenggaraan SMK3 seumpama ciri pelaksanaan Kerangka Kerja Administrasi Terkoordinir di PLN merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dan tata cara pengurus untuk menjalankan suatu organisasi secara tepat, sistematis, dan produktif. PLN ULP Medan Selatan sebagai salah satu Unit Pelaksana di PLN bertanggung jawab untuk mengadakan program pembelajaran dalam menindak lanjuti keputusan Direksi dengan membuat aturan pelaksanaan Sistem Manajemen Terintegrasi (SMT) (Pamela Mudjimu; Paul A. T. Kawatu; Wulan P. J. Kaunang, 2019). Sebagian prinsip yang dipakai dalam SMT adalah Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3), Sistem Manajemen Lingkungan, dan Sistem Manajemen Mutu. Terkait dengan pengendalian dan tindak lanjut yang harus dilakukan yaitu penyaringan terhadap pelaksanaan program SMK3, identifikasi dini, dan penanggulangan kecelakaan dan penyakit akibat kerja. Sampai saat ini, upaya pemeriksaan dilakukan secara fisik dan pencatatan seperti biasa. Dengan kemajuan inovasi komputerisasi di era modern seperti sekarang ini, tuntutan akan kecepatan, ketepatan data, dan laporan semakin tinggi, sehingga strategi manual saat ini tidak dapat digunakan.

Dalam pemrograman, aplikasi web (*web application* atau sering disingkat *webapp*) adalah aplikasi yang dapat dimanfaatkan dengan menggunakan browser internet melalui suatu jaringan seperti website atau intranet. Kemudahan aplikasi ini dalam mengakses adalah ciri utama yang membuat Aplikasi Web lebih banyak dicari dan lebih sederhana untuk dijalankan di bidang kehidupan (Zia, 2014). Penulis juga mengumpulkan informasi menggunakan metode servqual metode ini digunakan untuk mengukur kualitas administrasi dari karakteristik setiap perspektif. Oleh karena itu, aplikasi Inspekta yang saat ini digunakan oleh PLN ULP Medan Selatan merupakan aplikasi elektronik yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan asumsi tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis mengevaluasi pelaksanaan SMK3 yang dimana lebih difokuskan pada pemanfaatan teknologi yang membantu pengamatan dan pengabaran resiko dan kasus di kawasan PLN ULP Medan Selatan. Aplikasi berbasis teknologi informasi yang dibuat oleh PT PLN untuk memenuhi kebutuhan zaman industrialisasi yang berlebih menerapkan teknologi digital. Aplikasi yang dimaksud adalah aplikasi Inspekta. Terkait tentang Keamanan dan Keselamatan Kerja (K3) diperoleh pertimbangan dari para pelaksana sebagai pemimpin P2K3 dan kewajiban

pelaksanaan SMK3 di lingkungan masyarakat (Atikah et al., 2016). Dengan cara ini, para petugas harus mengadakan pengawasan yang berhubungan dengan keadaan berbahaya atau berisiko di tempat kerja. Dalam waktu yang cepat dan informatif ini dibutuhkan suatu perangkat untuk dapat menyaring koordinasi serta menjalin kerjasama dari semua perwakilan atau pekerja untuk peduli terhadap keadaan tempat kerja. Sistem monitoring yang dilakukan pengelola atau pimpinan P2K3 juga untuk menjamin bahwa penemuan yang diupload oleh pengguna (*inspektor*) bisa ditangani oleh pihak terkait dan tidak melebihi batas waktu yang ditentukan oleh standar K3 (Arindrajaya et al., 2021). Komunikasi termasuk ke dalam faktor yang mencekam di lingkungan kerja (Azizah Mutiara, 2020). Pertimbangan serta dukungan energi pekerjaan merupakan jalan untuk konstruktif dengan cara berperilaku, keyakinan, nilai yang sejalan dengan K3. Dengan berkembangnya zaman saling memberikan informasi, maka akan dibangun upaya proaktif penanggulangan kecelakaan yang berkaitan langsung pada *At Risk Behavior* atau perilaku berbahaya yang dapat menimbulkan kecelakaan. Konsekuensi dari analisis ini terlihat bahwa keterkaitan atau kontribusi pekerja secara signifikan yang terpengaruh cukup bagus dalam konstruktif budaya K3 (Nurhayati, 2018).

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

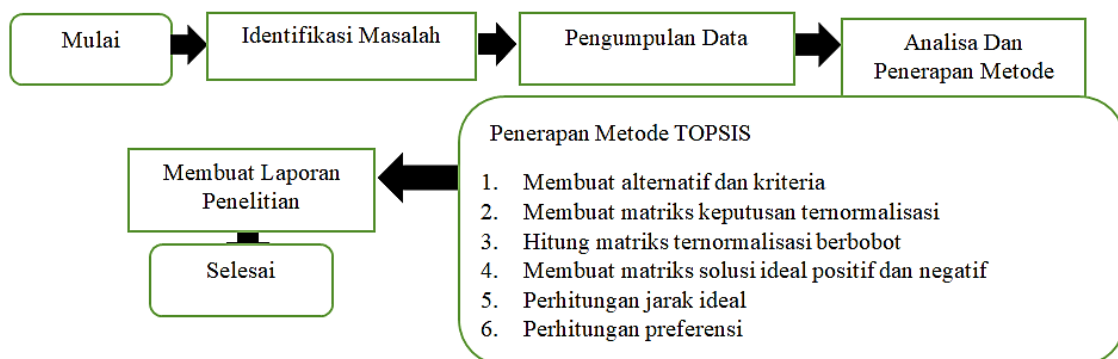
### 2.1 Tahapan Penelitian

Pada proses tahapan penelitian kali ini dimulai dari pengamatan secara langsung dan mengidentifikasi masalah pada tahapan penelitian ini. Dari proses pengidentifikasi tersebut, dirumuskan masalah yang akan diselesaikan pada tahapan penelitian tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan survey data atau mengambil sampel data dari beberapa pengguna aplikasi inspekta yang diambil datanya secara acak.

Teknik pengumpulan data dari beberapa pengguna aplikasi inspekta yang sudah diambil dilakukan dengan:

1. Mencari informasi tentang data pengguna aplikasi inspekta.
2. Melakukan wawancara dengan pengguna terkait data yang ingin diambil.
3. Membuat dokumen dan literatur yang berasal dari jurnal, artikel, buku, dan internet.

Berikut ini dapat dilihat kerangka tahapan penelitian menggunakan metode SURVQUAL sebagai berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Penelitian

### 2.2 Metode Servqual

Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas administrasi dan karakteristik dari masing-masing aspek, sehingga akan didapatkan nilai gap yang kontras antara pandangan pengguna terhadap administrasi yang telah didapat dengan asumsi yang akan diperoleh. Estimasi dari strategi ini adalah dengan menaksir kualitas administrasi dari ciri masing-masing aspek, dengan tujuan akan didapat nilai gap yang merupakan kontras antara kesan pengguna dari administrasi yang didapat dan asumsi pengguna untuk administrasi yang akan diperoleh (Yayang Eluis Bali Mawartika, 2019). Metode servqual memiliki dua sudut pandang yakni sudut pandang internal dan sudut pandang eksternal. Sudut pandang eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan pengguna, perasaan pengguna, dan kepuasan pengguna. Sifat administrasi berdasarkan data dari penyedia layanan. Sedangkan sudut pandang internal dibedakan dengan bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukan dengan benar sejak awal dan menyesuaikan diri dengan permintaan.

Skala servqual menggabungkan lima komponen kualitas jasa yaitu: bukti terukur (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Sulthon & Samanhudi, 2020). Berikut ini penjelasan mengenai ke lima dimensi diatas, yaitu:

1. Jaminan (*Assurance*), perhatian dan pekerja terpelajar yang memberikan rasa percaya dan kepastian.
2. Empati (*Empathy*), menggabungkan perhatian penuh dan perhatian individu terhadap pengguna.
3. Reliabilitas (*Reliability*), mengacu pada kemampuan untuk menawarkan dukungan yang terjamin secara tepat dan dapat diandalkan.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*), keinginan untuk membantu pengguna dan menawarkan pertimbangan yang tepat.
5. Bukti Terukur (*Tangibles*), menggambarkan bukti yang sebenarnya dan juga perlengkapan pengguna.



Penilaian kualitas administrasi dalam model servqual ini tergantung pada skala multi-item yang dibuat untuk mengukur kecurigaan dan pemahaman responden serta gap antara lima kemungkinan kualitas administrasi dalam beberapa pertanyaan untuk sifat praduga dan faktor konfirmasi pada suatu skala Likert.

Skor servqual untuk setiap set pertanyaan untuk setiap pengguna dapat ditentukan dengan melihat rumus berikut:

1. Perhitungan harapan respondensi mengenai pelayanan :

$$\sum Y_i = (\sum ST \times 1) + (\sum T \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum TT \times 4) + (\sum STT \times 5) \tag{1}$$

Keterangan :

- $\sum Y_i$  = Total balasan tertimbang artikulasi asumsi variabel ke i
- $\sum ST$  = Jumlah individu yang memilih jawaban sangat puas
- $\sum T$  = Jumlah individu yang memilih jawaban puas
- $\sum CT$  = Jumlah individu yang memilih jawaban cukup puas
- $\sum TT$  = Jumlah individu yang memilih jawaban tidak puas
- $\sum STT$  = Jumlah individu yang memilih jawaban sangat tidak puas
- 1,2,3,4,5 = Skor untuk skala Likert

2. Perhitungan kenyataan responden mengenai pelayanan :

$$\sum X_i = (\sum ST \times 1) + (\sum T \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum TT \times 4) + (\sum STT \times 5) \tag{2}$$

Keterangan :

- $\sum X_i$  = Bebas total respon terhadap artikulasi asumsi variabel ke i
- $\sum ST$  = Jumlah individu yang memilih jawaban sangat puas
- $\sum T$  = Jumlah inndividu yang memilih jawaban puas
- $\sum CT$  = Jumlah individu yang memilih jawaban cukup puas
- $\sum TT$  = Jumlah individu yang memilih jawaban tidak puas
- $\sum STT$  = Jumlah individu yang memilih jawaban sangat tidak puas
- 1,2,3,4,5 = Skor untuk skala Likert

3. Rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan :

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{3}$$

Keterangan :

- $Y_i$  = Rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan asumsi
- $\sum Y_i$  = Total beban respon terhadap pernyataan atribut ke i
- $n$  = Jumlah responden

4. Rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan :

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \tag{4}$$

Keterangan :

- $X_i$  = Rata-rata responden terhadap penegasan asumsi
- $\sum X_i$  = Total beban respon terhadap penegasan kualitas atribut i
- $n$  = Jumlah responden

5. Nilai gap lima aspek servqual adalah nilai gap yang terjadi antara asumsi dan kebenaran pengguna yang didapat dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan responden untuk pelayanan yang dinikmati dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang dinikmati oleh responden dalam keadaan sebelumnya. Untuk mengetahui nilai gap persamaan berikut :

$$SQ_i = X_i - Y_i \tag{5}$$

Keterangan :

- $SQ_i$  = Kualitas kesenjangan atribut i
- $X_i$  = Nilai rata-rata realitas kualitas ke i
- $Y_i$  = Nilai asumsi kualitas rata-rata untuk i

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

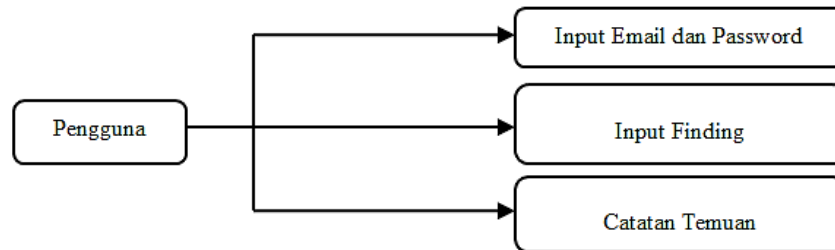
Data pengguna yang digunakan pada penelitian kali ini didapatkan dari data pengguna aplikasi yang berada di PLN. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang sedang dipakai. Berikut beberapa sistem kerangka dan hasil dari kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang sedang dipakai saat ini:

1. Sistem Kerangka Kerja yang Sedang Berjalan

Kerangka kerja yang sedang berjalan pada saat ini di PT.PLN ULP Medan Selatan yaitu:

- a. Pengguna inspekta yang menyatakan kepuasannya terhadap apa yang dirasakan oleh para inspektur di PT.PLN.

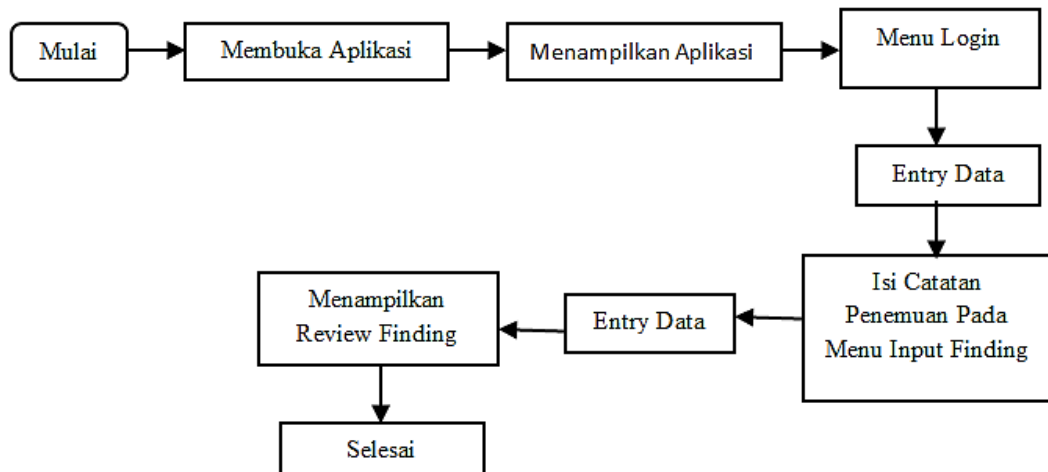
- b. Informasi kepuasan pengguna kemudian diberikan kepada kantor PT.PLN.
  - c. Laporan kepuasan pengguna kemudian diberikan kepada kantor PT.PLN.
  2. Kekurangan dari sistem yang sedang berjalan
    - a. Catatan temuan ini masih berbasis web, sehingga pengguna harus datang ke kantor untuk dapat memasukkan hasil catatan temuannya.
    - b. Catatan temuan yang ingin dimasukkan terkadang terhambat karna masalah jaringan internet.
- Berikut grafik berjalan yang akan ditampilkan untuk mengetahui sebuah proses yang sedang berjalan :



**Gambar 2.** Kerangka yang sedang berjalan

### 3. Sistem yang berjalan pada PT.PLN ULP Medan Selatan

Setelah membaca hasil dari semua kepuasan pengguna ada baiknya kita terima masukan yang diberikan pengguna kepada kantor PLN. Melalui kepuasan yang kita terima, kantor PLN harus lebih meningkatkan seluruh pelayanan beserta fasilitas yang telah tersedia di aplikasi inspekta. Dengan adanya catatan penemuan tersebut maka apa yang sudah dikelolah pengguna inspektor dapat berdampak pada citra unit PLN itu sendiri.



**Gambar 3.** Kerangka yang sedang diusulkan

### 4. Manfaat dari kerangka yang diusulkan

- a. Memberikan kenyamanan kepada pengguna dalam memperoleh hasil temuan dengan login ke aplikasi inspekta pada Google Chrome menggunakan PC yang terhubung dengan Web.
- b. Memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mendapatkan catatan temuan yang dapat diperoleh secara langsung atau diproses oleh unit tersebut.

Aplikasi Inspekta telah membantu Pengawas K3 dalam melakukan pengawasan secara efisien, teratur, dan bertanggung jawab. Hal tersebut akan menjaga pelaksanaan SMK3 di PLN ULP Medan Selatan dan pencapaian Penyelenggaraan K3. Ada beberapa penemuan terkait K3 yang terjadi di ULP PLN Medan Selatan mulai awal tahun 2020 yang telah didominasi dengan penemuan dalam kategori kondisi tidak aman. Dari sebagian penemuan-penemuan kondisi tidak aman tersebut, ada beberapa penemuan yang termasuk ke dalam kategori jenis temuan lingkungan, dan beberapa di antaranya termasuk dalam golongan penemuan keselamatan. Dari laporan penemuan-penemuan di aplikasi Inspekta, ide-ide untuk ditindaklanjuti harus dilakukan dengan pertemuan-pertemuan penting.

Dari hasil laporan penemuan inspekta tahun 2020 yang tercatat, ada setengah dari penemuan yang sudah ditindaklanjuti atau dinyatakan sudah selesai ditindaklanjuti, sedangkan setengahnya lagi masih berstatus terbuka. Terlepas dari kenyataan bahwa semua pekerja di dalam PLN ULP Medan Selatan telah dicantumkan namanya sebagai inspektor dalam aplikasi Inspekta, ada beberapa catatan Inspekta yang menunjukkan bahwa tidak ada penyertaan dari berbagai perkumpulan atau dukungan individu dari perusahaan secara keseluruhan. Dari hasil penggunaan aplikasi Inspekta tersebut, ada banyak hal yang harus ditingkatkan untuk aplikasi dan tugas individu organisasi dalam meningkatkan tingkat pengembangan K3. Upaya penghindaran terkait dengan keamanan serta daya munculnya Penyakit karena pekerjaan yang diharus waspadai. Jadi keputusan temuan semacam ini akan lebih baik jika



pemantauan kesehatan kerja ditambahkan, terutama di masa sekarang ini pandemi sudah melanda seluruh dunia. Kondisi K3 pantas memperoleh keperdulian dari para pelaksana sebagai komitmen untuk melaksanakan SMK3 di lingkungan kerja. Maka aplikasi Inspekta ini juga harus memiliki kemampuan untuk memeriksa penemuan dan kegiatan tindak lanjut oleh manajemen. Dengan begitu masalah yang kemungkinan tidak bisa diselesaikan petugas pelaksana dapat segera dilakukan sesuai dengan keputusan dari manajer. Sistem pengecekan yang dilakukan oleh ketua P2K3 ini juga untuk menjamin agar penemuan-penemuan yang diserahkan oleh pengguna Inspekta dapat ditangani dengan baik oleh pihak terkait. Meskipun demikian, akan lebih baik jika setiap temuan mengacu pada standar SMK3 atau pedoman lain yang relevan. Sehingga pemanfaatan aplikasi Inspekta ini dapat menerapkan budaya peduli dan saling mengingatkan dengan memberdayakan kontribusi seluruh pekerja dalam lingkungan perusahaan terhadap kondisi dan cara berperilaku yang akan menciptakan budaya saling peduli terkait kesehatan dan keselamatan kerja. Oleh karena itu, sosialisasi aplikasi pengecekan terkait Kesehatan dan keselamatan kerja sangat penting untuk diselesaikan dengan segera.

Berikut ini adalah contoh hasil perhitungan Gap dari total kuisisioner pada Sistem Kepuasan Pengguna PT.PLN ULP Medan Selatan:

**Tabel 1.** Hasil Survei dari 30 Pengguna

No	Kuisisioner	Nilai				
		SB	B	CB	TB	STB
1	Kelengkapan aplikasi inspekta	10	7	8	3	2
2	Kecepatan jaringan aplikasi inspekta	10	9	6	4	1
3	Tampilan aplikasi inspekta	10	8	6	5	1
4	Kualitas aplikasi inspekta	10	9	7	2	2
5	Bagaimana proses penginputan aplikasi inspekta	9	9	8	2	2
6	Kemudahan dalam mempelajari aplikasi inspekta	9	8	6	4	3
7	Kejelasan informasi tentang catatan temuan inspekta	10	9	7	3	1
8	Kelengkapan catatan temuan yang akan diinput	9	9	7	3	2
9	Kelengkapan menu input finding	10	10	6	3	1
10	Kecepatan waktu dalam proses penginputan	9	8	7	4	2

Keterangan :

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

STB = Sangat Tidak Baik

Dari tabel 1 diatas estimasi perhitungan gap dapat dibuat dengan menjumlahkan nilai alternatif ke i dengan menggunakan persamaan 1 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Bobot

No	Alternatif	Bobot
		$\sum Xi = (\sum ST \times 1) + (\sum T \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum TT \times 4) + (\sum STT \times 5)$
1	A1	70
2	A2	67
3	A3	69
4	A4	67
5	A5	69
6	A6	74
7	A7	66
8	A8	70
9	A9	65
10	A10	72

Keterangan :

A1 = Alternatif (pertanyaan pertama)

ST = Sangat Baik

T = Baik

CT = Cukup Baik

TT = Tidak Baik

STT = Sangat Tidak Baik

Bobot = Hasil dari perhitungan perorangan yang memilih ST, T atau STT

Dari tabel 2 diatas perkiraan perhitungan gap dengan memasukkan kualitas pilihan ke i dengan menggunakan persamaan 2 berikut:

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan Rata-Rata

No	Alternatif	Nilai	Rata-Rata
1	A1	70	2,33
2	A2	67	2,23
3	A3	69	2,3
4	A4	67	2,23
5	A5	69	2,3
6	A6	74	2,46
7	A7	66	2,2
8	A8	70	2,33
9	A9	65	2,16
10	A10	72	2,4

Keterangan :

Al = Alternatif

Nilai = Hasil dari estimasi yang memilih ST, T atau STT

Rata-Rata = Jumlah hasil dari tarif yang diperoleh melalui perhitungan nilai yang dipisahkan dengan 30 pengguna yang sudah memilih alternatif kepuasan.

Dari tabel 3 sangat baik dapat ditentukan melalui nilai normal solusi respondensi terhadap penjelasan asumsi yang telah ditentukan dengan persamaan 3 berikut:

**Tabel 4.** Hasil Perhitungan Harapan dan Kenyataan

No	Alternatif	Harapan		Kenyataan		Gap
		Nilai	Rata	Nilai	Rata	
1	A1	60	2,00	70	2,33	0,33
2	A2	60	2,00	67	2,23	0,23
3	A3	60	2,00	69	2,3	0,3
4	A4	60	2,00	67	2,23	0,23
5	A5	60	2,00	69	2,3	0,3
6	A6	60	2,00	74	2,46	0,46
7	A7	60	2,00	66	2,2	0,2
8	A8	60	2,00	70	2,33	0,33
9	A9	60	2,00	65	2,16	0,16
10	A10	60	2,00	72	2,4	0,4

Keterangan :

Al = Alternatif

Harapan = Nilai rata-rata harapan yang dibutuhkan oleh perusahaan

Kenyataan = Nilai kenyataan rata-rata yang dirasakan oleh pengguna

Gap = Hasil nilai yang diperoleh dari nilai rata-rata harapan dikurang rata-rata kenyataan

Dari tabel 4 diatas dapat ditentukan dengan sangat baik bahwa jawaban responden terhadap pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan 4. Pada tabel diatas, cenderung dirasakan bahwa konsekuensi dari nilai rata-rata kuisisioner survqual memiliki nilai asumsi kepuasan sehingga memiliki tolak ukur yang lebih menonjolkan layanan perusahaan. Setiap nilai rata-rata kuisisioner juga mempunyai nilai realitas sehingga dapat menunjukkan bantuan dari setiap kepuasan pengguna. Nilai gap yang dinilai diperoleh dari asumsi rata-rata dibagi nilai kenyataan rata-rata sehingga di dapat nilai Gap pada kuisisioner survqual dan nilai Gap dapat dilihat dari hasil pernyataan kuisisioner yang harus diperluas seperti yang ditampilkan sebelumnya. Mengacu pada pertanyaan A6 (Kemudahan dalam memmpelajari aplikasi inspekta) mendapat nilai Gap 0,46 yang berarti bahwa kisaran nilai Gap adalah  $< 0$  s/d  $< 1.00$  yang sangat baik untuk menggunakan aplikasi inspekta. Dari tabel diatas dapat dipahami bahwa dari 30 pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi inspekta tersebut.

**Tabel 5.** Hasil Perhitungan Gap

$< 0$ s/d $< 0.99$	Sangat Baik
$> 1.00$ s/d $< 1.99$	Baik
$> 2.00$ s/d $< 2.99$	Cukup Baik
$> 3.00$ s/d $< 3.99$	Tidak Baik
$> 4.00$	Sangat Tidak Baik

Keterangan :

$< 0$  s/d  $< 0.99$  = Sangat Baik

$< 1.00$  s/d  $< 1.99$  = Baik

$< 2.00$  s/d  $< 2.99$  = Cukup Baik



< 3.00 s/d < 3.99 = Tidak Baik

> 4.00 = Sangat Tidak Baik

Dari tabel 5 diatas secara umum akan diperoleh artikulasi mutu pelayanan yang berkenan dengan penilaian responden terhadap pelayanan yang seharusnya mereka rasakan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang seharusnya dirasakan oleh responden dalam keadaan nyata.

**Tabel 6.** Hasil GPS

No	Alternatif	Gap
1	Kelengkapan aplikasi inspekta	0,33
2	Kecepatan jaringan aplikasi inspekta	0,23
3	Tampilan aplikasi inspekta	0,3
4	Kualitas aplikasi inspekta	0,23
5	Bagaimana proses penginputan aplikasi inspekta	0,3
6	Kemudahan dalam mempelajari aplikasi inspekta	0,46
7	Kejelasan informasi tentang catatan temuan inspekta	0,2
8	Kelengkapan catatan temuan yang akan diinput	0,33
9	Kelengkapan menu input finding	0,16
10	Kecepatan waktu dalam proses penginputan	0,4

Dari tabel 6, dapat diketahui hasil nilai Gap dari 30 pengguna yang menyelesaikan review, penilaian yang diperoleh dari pengguna disetiap pilihan di wilayah kantor PT PLN ULP Medan Selatan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan wilayah kantor agar lebih efektif dan jauh lebih unggul sehingga pengguna selalu merasa puas untuk dapat memasukkan hasil surveynya ke kantor PLN.

#### 4. KESIMPULAN

Aplikasi Inspekta ini sudah mempermudah pekerjaan pengawasan dan pelaporan potensi bahaya dan kejadian di kawasan PLN ULP Medan Selatan. Walaupun masih merupakan aplikasi berbasis website, aplikasi yang dirancang PLN ini sangat gampang digunakan (*easy to use*) karena sebagian besar fitur-fiturnya menggunakan bahasa Indonesia. Aplikasi ini juga menjunjung tinggi pencatatan (*dokumentasi*) kejadian-kejadian yang berhubungan dengan K3 dan Tingkat Pengembangan yang diperlukan sebagai alasan untuk terus meningkatkan pelaksanaan K3 dan mendukung pelaksanaan K3 diperusahaan tertentu. Oleh karena itu, aplikasi ini sebenarnya harus ditingkatkan lagi, karena sebagian dari fitur aplikasi Inspekta ini bagaimanapun juga dapat dibuat dan digunakan semaksimal mungkin terhadap K3 dan dapat mendukung kerjasama seluruh pekerja tentang kepedulian terhadap K3 . Dengan tujuan agar jangkauan pengamatan aplikasi ini lebih luas, tidak hanya terbatas pada potensi kecelakaan kerja namun juga kemungkinan bahaya penyakit akibat kerja. Oleh karena itu, sosialisasi penggunaan aplikasi Inspekta ke semua pekerja dan kepedulian terhadap K3 sangat penting dilaksanakan. Kedepannya, diharapkan agar aplikasi Inspekta ini dapat diciptakan di ponsel, agar seluruh petugas bisa memantau keadaan yang berisiko, kejadian kecelakaan kerja, dan keadaan lingkungan sekitar. Yang dapat dilihat langsung ke dalam aplikasi Inspekta yang ada di ponsel setiap petugas dilengkapi dengan foto dan posisi kejadian berdasarkan GPS (*Global Positioning System*) dengan lebih bagus, cepat dan tepat.

#### REFERENCES

- Arindrajaya, S. C., Setiyani, D., & Santoso, A. P. A. (2021). Efektivitas Implementasi Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 terhadap Hak Mahasiswa sebagai Peserta Pemagangan. *Indonesia Law Reform Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.22219/ilrej.v1i2.16311>
- Atikah, A., Wahyuni, I., & Ekawati, E. (2016). Analisis Komitmen Pimpinan Terhadap Kesiapan Penerapan Sistem Manajemen K3 Pada Salah Satu Fakultas Kesehatan Masyarakat Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 4(4).
- Azizah Mutiara, V. (2020). Teknologi Informasi Komunikasi dan Perkembangannya. *teknologi informasi komunikasi dan perkembangannya*, 1(Perkembangan pada TIK).
- Nurhayati, D. (2018). Hubungan Antara Faktor Pembentuk Budaya Keselamatan Kerja dengan Safety Behaviour pada Pekerja di PT. Pertamina (Persero) TerminalBBM Banjarmasin Tahun 2018. *Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA Banjarmasin*.
- Pamela Mudjimu; Paul A. T. Kawatu; Wulan P. J. Kaunang. (2019). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Di Pt. Pln (Persero) Unit Induk Wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah Dan Gorontalo. *Kesmas*, 8(4).
- Simorangkir, L. H., & Modjo, R. (2014). *Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Untuk Mencegah Terjadinya Kecelakaan Kerja di PT. XYZ Tahun 2014*.
- Sulthon, M. F., & Samanhudi, D. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MERANCANG STRATEGI PEMASARAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SWOT DI CAFE. *JUMINTEN*, 1(1). <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.88>



## **TIN: Terapan Informatika Nusantara**

Vol 3, No 3, August 2022, page 88-95

ISSN 2722-7987 (Media Online)

Website <https://ejournal.seminar-id.com/index.php/tin>

DOI 10.47065/tin.v3i3.3643

- Yayang Eluis Bali Mawartika. (2019). PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 1(2). <https://doi.org/10.52303/jb.v1i2.20>
- Zia, M. (2014). Penerapan Sistem Informasi Berbasis Web untuk Mendukung Pengelolaan Administrasi di Promusic Recording Studio Jepara. *Siadin.Dinus.Ac.Id*.