

The Relationship between the Quality of the Online Registration System and the Satisfaction of Klinisia Application Users at the Ciracas District Health Center

Hubungan Kualitas Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas

Silviani¹, Martini^{2*}, Sarah Geltri Harahap³

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Stikes RS Husada, Jakarta, Indonesia

(*) Corresponding Author: putriragil1975@yahoo.com

Article info

Keywords:

Service System,
Online Registration,
Satisfaction,
Health services,
Public Health Center

Digital transformation in the healthcare sector has driven the use of information technology to improve service quality, including through online registration systems at community health centers. However, the implementation of such systems still faces several challenges, such as an unattractive interface, a difficult registration process, and Limited-service options. This study aims to examine the relationship between the quality of the online registration system in the Klinisia application and user satisfaction at the Ciracas District Health Center in 2025. A quantitative method with a cross-sectional approach was used. A total of 376 respondents were selected using accidental sampling. The results showed that respondents' assessments of system quality dimensions were as follows: Flexibility good 87,2%, poor 12,8%; Reliability good 87,8%, poor 12,2%, System Integration good 88,3%, poor 11,7%; System Accessibility good 90,4%, poor 9,6%; and Response Time good 90,4%, poor 9,6%. Statistical analysis indicated a significant relationship between all system quality dimensions and user satisfaction ($P\text{-Value} < 0.05$). It can be concluded that the quality of the online registration system is significantly associated with patient satisfaction and contributes to faster service processes and improved service effectiveness at the health center.

Kata kunci:

Kualitas Sistem,
Pendaftaran Online,
Kepuasan,
Pelayanan
Kesehatan,
Puskesmas

Transformasi digital di bidang kesehatan telah mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan mutu layanan, termasuk melalui sistem pendaftaran online di Puskesmas. Namun, pelaksanaan sistem ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti tampilan aplikasi yang kurang menarik, proses registrasi yang sulit, dan terbatasnya pilihan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Klinisia dengan kepuasan pengguna di Puskesmas Kecamatan Ciracas tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 376 responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap dimensi kualitas sistem adalah sebagai berikut: Fleksibilitas (*Flexibility*) kategori baik 87,2% dan kurang baik 12,8% Keandalan (*Reliability*) baik 87,8% dan kurang baik 12,2%; Integrasi Sistem (*System Integration*) baik 88,3% dan kurang baik 11,7%, Aksesibilitas Sistem (*System Accessibility*) baik 90,4% dan kurang baik 9,6%, serta Kecepatan Respons (*Response Time*) baik 90,4% dan kurang baik 9,6%. Uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan

antara seluruh dimensi kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi Klinisia (P-Value < 0,05). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas sistem pendaftaran online memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, serta berkontribusi dalam mempercepat proses layanan dan meningkatkan efektivitas pelayanan di Puskesmas.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dalam sektor Kesehatan, berkembang dengan sangat pesat. Inovasi digital memungkinkan layanan medis untuk bertransformasi secara daring, seperti pendaftaran pasien secara online, akses Riwayat Kesehatan, serta konsultasi medis tanpa harus hadir secara langsung di fasilitas Kesehatan. Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan akurasi pelayanan medis. Keberadaan sistem informasi di sektor Kesehatan memungkinkan tenaga medis untuk menganalisis data pasien dengan lebih akurat, meningkatkan efisiensi proses diagnosis, serta mempermudah koordinasi antar penyedia layanan Kesehatan (Ruswadi et al., 2022). Pada tahun 2024, lebih dari 79,5% populasi Indonesia telah menjadi pengguna internet, mendorong pengguna aplikasi layanan Kesehatan melalui perangkat *mobile*. (Asosiasi, 2024). Teknologi informasi menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, termasuk di bidang Kesehatan (Damayanti et al., 2022).

Puskesmas, sebagai fasilitas pelayanan Kesehatan primer Indonesia, memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan Kesehatan yang terjangkau dan bermutu bagi masyarakat, terutama bagi kalangan ekonomi menengah ke bawah. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019, Puskesmas memiliki tugas untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat dengan fokus pada upaya promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat. Salah satu layanan utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas adalah sistem pendaftaran pasien. (Safril Arrahman & Azi Permana, 2022).

Pendaftaran pasien di Puskesmas dapat dilakukan secara langsung maupun *online*. Sistem pendaftaran *online* dirancang untuk menyederhanakan proses registrasi pasien. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala. Untuk mengukur sejauh mana sistem ini diterima oleh pasien, perlu dilihat dari kemudahan yang dirasakan, seperti kemampuan untuk melakukan pendaftaran dari rumah tanpa harus datang langsung ke fasilitas Kesehatan (Rumana et al., 2020).

Pada tahun 2024, Puskesmas Kecamatan Ciracas mencatat jumlah kunjungan tertinggi pada bulan Oktober dengan 33.294 kunjungan, sementara kunjungan terendah terjadi pada bulan Juli dengan 24.662 kunjungan. Puskesmas Pembantu Rambutan mencatat kunjungan tertinggi di antara Pustu dengan 23.912 kunjungan, sedangkan Puskesmas Pembantu Kelapa Dua Wetan mencatat kunjungan terendah dengan 16.640 kunjungan. Total kunjungan ke seluruh Puskesmas di wilayah Ciracas pada 2024 mencapai 358.133 kunjungan, dengan puncak di Oktober dan penurunan pada bulan Juli. Pada Januari 2025, Puskesmas Kecamatan Ciracas mencatat 10.612 kunjungan, dipengaruhi oleh faktor musiman atau kebijakan layanan kesehatan yang berlaku (Puskesmas Ciracas, 2024).

Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas tercatat mengalami peningkatan penggunaan sepanjang 2024. Pendaftaran online tertinggi terjadi pada bulan Desember dengan 781 pendaftar, dan terendah pada bulan Juni dengan 386 pendaftar. Rata-rata pendaftaran online menggunakan aplikasi Klinisia adalah 6.382 pendaftar per bulan. Aplikasi ini menyediakan dua cara pendaftaran: secara langsung di Puskesmas atau secara online melalui *smartphone*, yang lebih praktis bagi sebagian besar (Puskesmas Kecamatan Ciracas, 2024).

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Yulyani dan Fazar (2024) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi Klinisia. Rata-rata kepuasan pengguna tercatat sebesar 12,32 dengan standar deviasi 2,093, di mana sekitar 65,5% responden merasa puas. Aspek dukungan teknis menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan tersebut. Kualitas aplikasi Klinisia yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya di Kota Tangerang (Yulyani & Fazar, 2024).

Selanjutnya penelitian oleh mendukung temuan sebelumnya, di mana kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi sebesar 54,7%. Kualitas sistem memberikan pengaruh sebesar 43,3% terhadap kepuasan tersebut. Menariknya, frekuensi penggunaan aplikasi tidak menunjukkan pengaruh positif, melainkan memberikan dampak negatif sebesar -10,3%, yang menunjukkan bahwa semakin sering aplikasi digunakan, tidak selalu berhubungan dengan peningkatan kepuasan pengguna (Pratama et al., 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal menunjukkan bahwa mayoritas pasien sudah memahami prosedur pendaftaran online. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kesulitan dalam registrasi yang menunjukkan bahwa sistem belum berjalan secara maksimal untuk mendukung kemudahan pengguna dalam pendaftaran mandiri. Masalah ini terkait dengan *aksesibilitas* sistem, di mana proses registrasi yang sulit menunjukkan bahwa tidak semua pasien dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan sistem. Selain itu, tampilan aplikasi yang kurang menarik dan tidak responsif, yang dapat menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi pengguna dan proses pendaftaran yang terasa rumit, terutama jika memerlukan tahapan yang berulang atau jika tidak ada sinkronisasi data antarfitur aplikasi, tampilan yang terbatas, Hal ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam integrasi sistem, yang menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak efisien dan membingungkan bagi pengguna. Selain itu, kecepatan akses (*response time*) juga menjadi masalah, di mana proses yang lambat menunjukkan bahwa sistem tidak responsif dalam memproses permintaan pengguna.

Sistem pendaftaran online adalah layanan berbasis digital yang memungkinkan pasien mendaftar untuk memperoleh layanan medis tanpa harus hadir langsung di fasilitas kesehatan. Berdasarkan teori dari Nelson et al. (2005) karakteristik kualitas sistem meliputi: Keandalan Sistem (*System Reliability*) Mengacu pada sejauh mana aplikasi dapat berfungsi dengan stabil dan tanpa gangguan. Kedua, Fleksibilitas Sistem (*System Flexibility*) Kemampuan aplikasi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna dan perubahan operasional. Ketiga, Integrasi Sistem (*System Integration*) Kemampuan aplikasi untuk bekerja sama dengan sistem lain, seperti sistem rekam medis, jadwal dokter, dan administrasi klinik. Keempat, Aksesibilitas Sistem (*System Accessibility*) mengacu pada kemudahan pengguna dalam mengakses aplikasi kapan saja dan di mana saja. Kelima, Waktu Respon Sistem (*System Response Time*) Kecepatan aplikasi dalam memproses perintah dan menampilkan hasil (Nur Septianingsih, 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui gambaran kualitas sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pengguna serta mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas sistem pada pendaftaran *online* di Puskesmas Kecamatan Ciracas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Desain ini dipilih untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem pendaftaran online dengan kepuasan pengguna aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas.

Pendekatan *cross-sectional* memungkinkan peneliti mengukur variabel bebas dan terikat secara bersamaan pada satu waktu tanpa adanya intervensi dari peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien umum yang menggunakan aplikasi Klinisia untuk melakukan pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Ciracas. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 376 orang. Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien umum yang menggunakan aplikasi Klinisia untuk pendaftaran dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner atau memberikan jawaban tidak lengkap. Penelitian juga menetapkan kriteria *drop out* apabila responden menarik diri saat proses pengisian kuesioner berlangsung.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Instrumen penelitian terdiri dari dua bagian, yaitu kuesioner kualitas sistem pendaftaran *online* dan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner kualitas sistem disusun berdasarkan indikator fleksibilitas, keandalan, integrasi sistem, aksesibilitas, dan *response time* (Nur Septianingsih, 2023). Dengan jumlah 30 pernyataan menggunakan skala Likert yang dimodifikasi. Skoring dilakukan dengan membedakan kategori “baik” dan “kurang baik” berdasarkan nilai median masing-masing variabel.

Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan 30 responden uji coba. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pada kuesioner kualitas sistem memiliki nilai *r* hitung di atas *r* tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,964, yang berarti sangat reliabel. Pada kuesioner kepuasan pasien, seluruh item juga valid dengan nilai *r* hitung di atas batas minimal, dan reliabilitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,892. Dengan demikian, seluruh instrumen layak digunakan dalam penelitian ini.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap. Pertama, analisis univariat yang bertujuan untuk memberikan gambaran distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel penelitian. Kedua, analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pengguna aplikasi Klinisia. Uji *chi-square* dipilih karena sesuai untuk menganalisis data kategorik. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 27.

Dalam pelaksanaan penelitian, aspek etika dijunjung tinggi dengan memenuhi prinsip-prinsip etik penelitian. Peneliti telah mendapatkan izin etik dari Komisi Etik Penelitian dengan nomor 1153/KEPK-FIK/V/2025. Selain itu, peneliti juga memperoleh surat izin penelitian dari Puskesmas Kecamatan Ciracas. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan lembar *informed consent* sebagai tanda persetujuan untuk berpartisipasi. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas responden serta menjaga integritas jawaban yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Univariat

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir (n=376)

Karakteristik	N	%
Usia		
17-25 tahun	139	37,0
26-45 tahun	161	42,8
46-65 tahun	69	18,4
>65 tahun	7	1,9
Jenis Kelamin		

Laki-laki	169	44,9
Perempuan	207	55,1
Pendidikan Terakhir		
Tamat SD		
Tamat SMP	2	0,5
Tamat SMA	29	7,7
Tamat Perguruan	235	62,5
Tinggi	110	29,3
Total	376	100,0

Berdasarkan data pada Tabel 1 mengenai karakteristik responden di Puskesmas Kecamatan Ciracas, dari total 376 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, sebagian besar berada pada rentang usia 26 hingga 45 tahun, yaitu sebanyak 161 responden atau sebesar 42,8%. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 207 orang atau 55,1%. Sementara itu, jika ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, responden terbanyak berasal dari lulusan SMA sebanyak 235 orang atau 62,5%.

2. Analisis Bivariat

Tabel 2

Hubungan Fleksibilitas terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas 2025 (n=376)

Fleksibilitas	Kepuasan Pengguna						<i>P-value</i> 0,000
	Kurang Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	43	89,6	5	10,4	48	100,0	
Baik	14	4,3	314	95,7	328	100,0	
Total	57	15.2	319	84.8	376	100.0	

Berdasarkan tabel 2. diperoleh hasil bahwa responden kurang puas sebagian besar dengan fleksibilitas yang kurang baik sebanyak 43 responden (89,6%) dan responden yang puas sebagian besar dengan fleksibilitas yang baik sebanyak 314 responden (95,7%). Hasil uji *chi-square* menunjukkan p-value $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, terdapat hubungan antara fleksibilitas dan kepuasan pengguna aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas.

Tabel 3

Hubungan *System Reliability* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas 2025 (n=376)

System Reliability	Kepuasan Pengguna						P-value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	41	89,1	5	10,9	46	100,0	0,000
Baik	16	4,8	314	95,2	330	100,0	
Total	57	15,2	319	84,8	376	100,0	

Berdasarkan hasil pada Tabel 3, diketahui bahwa sebagian besar responden yang merasa kurang puas terhadap penggunaan aplikasi Klinisia berada pada kelompok dengan tingkat *system reliability* yang rendah, yaitu sebanyak 41 responden atau sebesar 89,1%. Sementara itu, responden yang merasa puas terhadap layanan aplikasi didominasi oleh mereka yang menilai reliabilitas sistem berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 314 responden atau 95,2%. Selanjutnya, hasil analisis statistik menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Hal ini

menandakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *system reliability* dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas.

Tabel 4

Hubungan Integrasi Sistem (*System Integration*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas 2025 (n=376)

System Integration	Kepuasan Pengguna						<i>P- value</i> 0,000
	Kurang Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	41	93,2	3	6,8	44	100,0	
Baik	16	4,8	316	95,2	332	100,0	
Total	57	15,2	319	84,8	376	100,0	

Tabel 4 menunjukkan bahwa 93,2% responden yang kurang puas berasal dari kelompok dengan integrasi sistem yang dinilai kurang baik. Sementara itu, 95,2% responden yang puas berasal dari kelompok dengan integrasi sistem yang baik. Hasil uji *chi-square* menghasilkan p-value $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan signifikan antara *system integration* dan kepuasan pengguna aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas.

Table 5

Hubungan Asesibilitas Sistem (*System Accesibility*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas 2025 (n=376)

System Accessability	Kepuasan Pengguna						<i>P-value</i> 0,000
	Kurang Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	33	91,7	3	8,3	36	100,0	
Baik	24	7,1	316	92,9	340	100,0	
Total	57	15,2	319	84,8	376	100,0	

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kurang puas terhadap aplikasi Klinisia adalah mereka yang menilai *System Accessibility*-nya kurang baik, yaitu sebanyak 33 responden (91,7%). Sementara itu, mayoritas responden yang menyatakan puas adalah mereka yang menilai *System Accessibility* dalam kategori baik, yaitu sebanyak 316 responden (92,9%). Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, terdapat hubungan yang signifikan antara *System Accessibility* dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas.

Tabel 6

Hubungan Kecepatan Akses (*Response Time*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kecamatan Ciracas

Response Time	Kepuasan Pengguna						<i>P-value</i> 0,000
	Kurang Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	32	88,9	4	11,1	36	100,0	
Baik	25	7,4	315	92,6	340	100,0	
Total	57	15.2	319	84.8	376	100.0	

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa mayoritas responden yang merasa kurang puas berasal dari kelompok yang menilai kecepatan akses (*response time*) aplikasi kurang baik, yaitu sebanyak 32 orang (88,9%). Sementara itu, sebagian besar responden yang merasa

puas berasal dari kelompok yang menilai response time dalam kategori baik, yaitu sebanyak 315 orang (92,6%). Hasil uji *chi-square* menghasilkan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kecepatan akses aplikasi Klinisia dengan tingkat kepuasan pengguna di Puskesmas Kecamatan Ciracas.

Pembahasan

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 26–45 tahun, berjenis kelamin perempuan, dan berpendidikan terakhir SMA. Usia produktif ini menandakan bahwa pasien lebih kritis dalam menilai layanan digital dan cenderung cepat beradaptasi dengan teknologi. Hal ini sejalan dengan Merdekawati et al. (2024) yang menyebutkan bahwa usia produktif lebih aktif menggunakan aplikasi kesehatan. Penelitian Wu et al. (2021) juga menegaskan bahwa kelompok usia paruh baya memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap layanan digital. Selain itu, Rumana et al. (2020), menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SMA ke atas membuat pasien lebih paham akan hak-hak pelayanan kesehatan, sehingga lebih mudah menilai kualitas aplikasi yang digunakan.

b. Gambaran Kualitas Sistem

Berdasarkan hasil penelitian Menurut Nelson dalam (Merdekawati et al., 2024) Kualitas sistem pendaftaran online merupakan salah satu bagian penting dalam implementasi layanan digital di fasilitas kesehatan. Selain itu menurut (Nurul Khasanah et al., 2023), kualitas sistem informasi kesehatan dapat dinilai dari berbagai aspek teknis dan fungsionalitas yang dirasakan langsung oleh pengguna sistem. Hasil ini didukung oleh penelitian (Arini et al., 2024), yang menekankan bahwa ketiadaan integrasi sistem informasi berdampak pada terjadinya duplikasi data, keterlambatan dalam pelacakan riwayat medis pasien. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas sistem pendaftaran online Klinisia berada dalam kategori baik, terutama pada aspek fleksibilitas, keandalan, dan integrasi system

c. Gambaran Fleksibilitas Sistem

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden (87,2%) menilai fleksibilitas aplikasi Klinisia baik. Kondisi sejalan dengan penelitian (Terms, 2020) yang menyatakan fleksibilitas sistem pada kemitraan *Banner Health* dengan platform *eVisit* dan *VeeMed* menyediakan layanan perawatan virtual yang memungkinkan pasien melakukan penjadwalan secara daring, konsultasi video. Hal itu diperkuat oleh peneliti Sukoharsono, dan Rasyid (2024) yang menyimpulkan bahwa fleksibilitas sistem tidak hanya menciptakan kenyamanan dalam penggunaan sesaat, tetapi juga membentuk loyalitas pengguna dalam jangka panjang

d. Gambaran Keandalan Sistem

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna menilai sistem beroperasi secara stabil dan responsif, dengan gangguan teknis yang minimal, sehingga memberikan pengalaman positif dalam melakukan pendaftaran layanan kesehatan. Berdasarkan penelitian oleh (Ashidiqi et al., 2025) keandalan layanan tidak boleh bersifat parsial atau sesekali berjalan baik, melainkan harus terus-menerus mampu menjamin bahwa sistem bekerja stabil, sesuai standar, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hal ini sejalan dengan prinsip keandalan sistem pada aplikasi Klinisia, di mana pengguna mengandalkan kestabilan sistem dalam menjalankan fungsi-fungsinya seperti pendaftaran, penyimpanan data, sinkronisasi jadwal, dan akses histori kunjungan pasien.

e. Gambaran Integrasi Sistem

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa sistem yang terintegrasi secara elektronik dapat mempermudah akses data pasien antar unit pelayanan serta meningkatkan efisiensi waktu dalam proses pelayanan kesehatan, yang lebih efisien,

responsif, dan minim hambatan. Sejalan dengan penelitian (Practitioner, 2022) dimana integrasi sistem terlihat jelas pada implementasi *Scan & Share* oleh Ayushman Bharat Digital Mission (ABDM) di India. Melalui pemindaian QR Code, data pasien langsung terhubung dengan sistem informasi rumah sakit, Dalam aplikasi klinis yang diterapkan di Puskesmas Kecamatan Ciracas, prinsip integrasi ini terlihat dari bagaimana sistem pendaftaran online terhubung langsung dengan bagian administrasi, pelayanan medis, dan rekam medis pasien. Hal itu diperkuat dengan penelitian Lee dan Sung (Lee & Sung, 2023). Dalam penelitian tersebut, Lee dan Sung menekankan bahwa sistem yang terintegrasi merupakan salah satu faktor kunci dalam mendorong keberlanjutan penggunaan sistem informasi oleh pengguna

f. Gambaran Aksesibilitas Sistem

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden dalam penelitian ini menunjukkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Klinisia, di mana salah satu faktor utama yang turut memengaruhi tingkat kepuasan tersebut pasien merasa dapat menggunakan aplikasi kapan saja dan di mana saja. Sejalan dengan penelitian (Hayati et al., 2024) dimana penelitian yang mengembangkan *SIJARO-CT*, sistem berbasis web untuk penjadwalan CT-Scan di RS Bhayangkara. Sistem ini memiliki performa akses tinggi dengan waktu respon kurang dari dua detik dan mampu digunakan oleh petugas dari berbagai profesi melalui antarmuka web, akan tetapi penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian (Zulika Qismiatul Khomariyah et al., 2024), efektivitas akses terhadap sistem pendaftaran digital belum sepenuhnya merata. Masih terdapat sejumlah tantangan yang dapat memengaruhi kualitas akses tersebut, seperti rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat.

g. Gambaran Kecepatan Respons (Response Time)

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kecepatan aplikasi saat digunakan, aplikasi dapat menampilkan informasi dengan cepat. Hal tersebut diperkuat Penelitian oleh Masrulloh, Suprpto, dan Peristiowati (Masrulloh et al., 2020), yang menyebutkan bahwa kecepatan layanan digital berperan dalam meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu tunggu, dan menciptakan pengalaman positif bagi pasien melalui sistem pendaftaran *online*. Selain itu sejalan dengan penelitian (Hidayat et al., 2020) menekankan bahwa response time bukan satu-satunya indikator kepuasan pengguna. Mereka menemukan bahwa *Respon time* (waktu tunggu) dan akurasi pelayanan lebih memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Mayoritas responden yang menilai kualitas pendaftaran online sebagai baik, juga merasa puas dengan layanan yang diberikan. Aspek yang dinilai positif meliputi prosedur yang mudah dipahami, tampilan aplikasi yang menarik, informasi yang jelas, serta kecepatan dalam proses pendaftaran. Responden juga merasa nyaman karena bisa mendaftar dari rumah atau lokasi lain tanpa harus antri di puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan teori Oliver (1997), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan timbul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Saputra & Dewi, 2022), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital seperti kecepatan, keandalan, dan empati berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Penelitian (Hanafi et al., 2025) juga mendukung temuan ini, menyoroti pentingnya kualitas layanan administrasi pendaftaran yang terstruktur dan berbasis sistem dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kesimpulannya, peningkatan kualitas layanan pendaftaran online melalui aplikasi Klinisia berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Layanan yang responsif dan mudah dijangkau mencerminkan mutu sistem yang optimal, yang pada gilirannya membangun

kepercayaan masyarakat terhadap transformasi digital dalam layanan kesehatan (Damanik et al., 2024).

b. Hubungan Fleksibilitas Sistem (*System Flexibility*) dengan Kepuasan Pasien

Penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas sistem dalam aplikasi Klinisia, seperti kemudahan mengatur jadwal dan pembaruan yang menjaga keamanan data, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Fitur ini memungkinkan pasien mendaftar layanan sesuai kebutuhan tanpa harus datang langsung ke puskesmas, sehingga meningkatkan kenyamanan dan persepsi positif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Pratama et al., 2024) dan (Nurul Khasanah et al., 2023), yang menegaskan bahwa sistem yang fleksibel meningkatkan kepuasan dengan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih personal, efisien, dan dapat diakses melalui berbagai perangkat. Pratama et al. juga menemukan bahwa *fleksibilitas* sistem menyumbang 43,3% terhadap kepuasan pengguna. Meskipun demikian, (Hidayat et al., 2020) menyatakan bahwa fleksibilitas rendah tidak selalu menurunkan kepuasan karena faktor lain seperti kejelasan informasi dan navigasi juga berperan penting. Implementasi pada aplikasi Klinisia seperti pendaftaran banyak anggota keluarga dalam satu akun serta pemilihan poli dan jadwal kunjungan menunjukkan bahwa sistem yang fleksibel dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik dan memuaskan.

c. Hubungan Keandalan Sistem (*System Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Keandalan sistem merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna aplikasi Klinisia. Responden menilai aplikasi ini andal karena mampu memberikan layanan yang tepat waktu, minim gangguan teknis, dan menyajikan informasi secara jelas dan akurat. Hal ini menciptakan rasa percaya dan kenyamanan dalam penggunaan jangka panjang.

Penelitian sebelumnya oleh (Rumana et al., 2020), serta (Kurniawan et al., 2021) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa sistem yang stabil dan bebas error secara signifikan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Meskipun frekuensi penggunaan tidak selalu berbanding lurus dengan kepuasan, kualitas sistem terutama keandalannya menjadi penentu utama. Diperkuat oleh (Amalia & Huda, 2020) menunjukkan bahwa sistem yang sering bermasalah justru menurunkan kepercayaan pengguna. Hal ini menekankan bahwa dukungan infrastruktur dan teknis yang memadai sangat penting untuk menjaga keandalan layanan.

d. Hubungan Integrasi Sistem (*System Integration*) dengan Kepuasan Pasien

Integrasi sistem pada aplikasi Klinisia memungkinkan seluruh proses layanan dari pendaftaran, verifikasi data, hingga pelayanan medis berjalan lancar tanpa perlu pengulangan informasi oleh pasien. Responden yang menilai integrasi sistem sebagai baik umumnya merasa lebih puas karena proses administrasi menjadi lebih efisien dan terkoordinasi.

Penelitian sejalan dengan (Merdekawati et al., 2024) dan (Goh et al., 2025) menegaskan bahwa sistem yang terintegrasi secara menyeluruh mempercepat layanan, menyederhanakan alur rujukan, serta mengurangi beban administratif, terutama bagi kelompok rentan. Temuan sejalan juga diperkuat oleh (Dubale et al., 2023), yang menunjukkan bahwa integrasi sistem meningkatkan kepuasan tenaga medis karena mempercepat akses data dan mengurangi kesalahan.

e. Hubungan Aksesibilitas Sistem (*System Accessibility*) Dengan Kepuasan Pasien

Aksesibilitas sistem pada aplikasi Klinisia mengacu pada kemudahan penggunaan bagi semua lapisan masyarakat tanpa hambatan teknis. Mayoritas responden merasa puas karena aplikasi ini mudah diakses melalui berbagai perangkat, tidak memerlukan spesifikasi tinggi, dan memiliki antarmuka sederhana yang ramah pengguna. Hal ini penting mengingat keragaman usia dan latar belakang pendidikan pengguna di Puskesmas Kecamatan Ciracas.

Dengan akses yang mudah, antarmuka intuitif, serta ketersediaan layanan lintas platform (Android/iOS), aplikasi Klinisia menjadi lebih inklusif dan mampu memperluas jangkauan pelayanan kesehatan. Aksesibilitas yang baik berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien dan mendukung pelayanan kesehatan yang merata.

f. Hubungan Kecepatan Akses (*Respon Time*) dengan Kepuasan Pasien

Kecepatan akses aplikasi Klinisia meliputi login, muat fitur, dan proses pendaftaran berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Responden yang merasakan respons sistem cepat mengaku lebih puas karena proses menjadi efisien dan nyaman. Sebaliknya, sistem yang lambat menimbulkan frustrasi dan menurunkan persepsi terhadap layanan. Secara keseluruhan, kecepatan akses yang baik menjadikan aplikasi Klinisia lebih disukai karena mendukung pelayanan yang cepat, ringan, dan praktis bagi masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa dimana penelitian ini lakukan di Puskesmas Kecamatan Ciracas yang melibatkan 376 responden, diperoleh beberapa poin penting sebagai berikut: Sebagian besar responden menilai kualitas sistem pendaftaran *online* aplikasi Klinisia dengan baik, tercermin dari tingginya skor pada aspek fleksibilitas, keandalan, integrasi, aksesibilitas, dan kecepatan akses berdasarkan hasil analisis univariat. Karakteristik Responden Mayoritas berusia 26–45 tahun yaitu sebanyak 187 responden (49,7%), Perempuan 252 responden (67%), pendidikan SMA sebanyak 164 responden (43,6%).

Kualitas Sistem pada variabel Sistem Fleksibilitas (*System Flexibility*) kategori baik 87,2% dan kurang baik 12,8%, Sistem Keandalan (*System Reliability*) baik 87,8% dan kurang baik 12,2%, Integrasi Sistem (*System Integration*) baik 88,3% dan kurang baik 11,7%, Aksesibilitas Sistem (*System Accessibility*) baik 90,4% dan kurang baik 9,6%, Kecepatan Respons (*Response Time*) baik 90,4% dan kurang baik 9,6%. Serta kepuasan Pengguna mayoritas pasien merasa puas 84,8% dan 15,2% responden yang menyatakan kurang puas. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas sistem memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, ditunjukkan dengan nilai *p-value* sebesar 0,001.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., & Huda, N. (2020). Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Smart Medica. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 9(3), 332–338. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v9i3.884>
- Arini, M., Prakoso, D. A., Suryanto, F., Dewi, A., & Basha, M. A. B. M. K. (2024). Navigating Barriers: the Need for Integrated Health Information System for Tuberculosis-Diabetes Co-Screening. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 162–176. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i1.2024.162-176>
- Ashidiqi, A. I., Shariff, S., & Kusbaryanto, K. (2025). Harmonizing Faith and Care: Analyzing Inpatient Satisfaction in Islamic Healthcare at Unimus Hospital, Indonesia. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 14(1), 79–97. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v14i1.549>

- Damayanti, N. A., Wulandari, R. D., Ridlo, I. A., Kusniar, N. A. C., & Pangastuti, A. (2022). the Internet As a Health Information in Decision Making of Pregnant Women. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(1), 79–88. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.79-88>
- Dubale, A. T., Mengestie, N. D., Tilahun, B., & Walle, A. D. (2023). User Satisfaction of Using Electronic Medical Record System and Its Associated Factors among Healthcare Professionals in Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *BioMed Research International*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/4148211>
- Goh, K. H., Yeow, A. Y. K., Wang, L., Poh, H., Ng, H. J. H., Tan, G., Wee, S. K., Lim, E. L., & D'Souza, J. L. A. (2025). The Benefits of Integrating Electronic Medical Record Systems Between Primary and Specialist Care Institutions: Mixed Methods Cohort Study. *Journal of Medical Internet Research*, 27, 1–13. <https://doi.org/10.2196/49363>
- Hanafi, S. T., Panjaitan, W. U., Ramadhan, A. R., & Purba, S. H. (2025). *Tinjauan Literatur : Penerapan Sistem Informasi Kesehatan di Puskesmas di Indonesia*. 3(1), 19–23.
- Hayati, N., Sudiyono, S., Handoko, B. D., Budiati, T. A., Kartikasari, Y., & Wibowo, G. M. (2024). Transforming CT-Scan Scheduling System in Hospital Through Web-Based Technology. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 13(3), 332–346. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v13i3.463>
- Hidayat, N., Ahsan, A., Rahayu, M., & Lestari, R. (2020). Response time, waiting time and service quality in emergency department. *International Journal of Public Health Science*, 9(3), 199–204. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v9i3.20435>
- Kurniawan, Y. S., Priyanga, K. T. A., Krisbiantoro, P. A., & Imawan, A. C. (2021). The Effect Of Service Quality and System Quality On Online RegistrationApplication On user Satisfaction With Usage Frequency As Intervening Variable. *Journal of Multidiciplinary Applied Natural Science*, 1(1), 1–12.
- Lee, H. H., & Sung, H. C. (2023). Unveiling the Confirmation Factors of Information System Quality on Continuance Intention towards Online Cryptocurrency Exchanges: The Extension of the Expectation Confirmation Model. *Information (Switzerland)*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/info14090482>
- Masrulloh, M., Suprpto, S. I., & Peristiowati, Y. (2020). Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital. *Journal for Quality in Public Health*, 3(2), 239–247. <https://doi.org/10.30994/jqph.v3i2.69>
- Merdekawati, U., Nugraheni, D. M. K., & Nurhayati, O. D. (2024). Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Aplikasi M-health pada Lansia menggunakan Model UTAUT dan Delone & McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 267–276. <https://doi.org/10.21456/vol14iss3pp267-276>
- Nur Septianingsih, E. K. A. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soedono Madiun. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Nurul Khasanah, A., Yulida, R., & Nur Seha, H. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Daftar Online Di Rsu Islam Klaten. *Jurnal Permata Indonesia*, 14(2), 124–132. <https://doi.org/10.59737/jpi.v14i2.274>
- Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)APJII (Asosiasi. (2024). Internet Indonesia. *Survei Penetrasi Internet Indonesia*, 1–90. <https://survei.apjii.or.id/survei/group/9>
- Practitioner, T. I. (2022). ABDM to facilitate quick OPD registration in hospitals. In *Gale OneFile: Nursing and Allied Health*. Athena Information Solutions Pvt. Ltd. link.gale.com/apps/doc/A731061463/PPNU?u=fjkhlt&sid=bookmark-PPNU&xid=0bbb9c46
- Pratama, E. A., Sukoharsono, E. G., & Rasyid, H. Al. (2024). Effect of Service Quality and System Quality on Online Registration Application on User Satisfaction with Usage Frequency as An Intervening Variable. *The International Journal of Accounting and*

- Business Society*, 32(1), 10–27. <https://doi.org/10.21776/ijabs.2024.32.1.817>
- Puskesmas Kecamatan Ciracas 2024. (2024). Kunjungan Puskesmas Kecamatan Ciracas Tahun 2023-2025. *Laporan Kunjungan*, 4(1), 1–23.
- Rumana, N. A., Apzari, E. I., Dewi, D. R., Indawati, L., & Yulia, N. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. *Faktor Exacta*, 13(1), 44. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>
- Ruswadi et al. (2022). , Hasim Asyari. *Jurnal Pelayanan Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia (JPPMI)*, 1(4), 14–28.
- Safril Arrahman, I., & Azi Permana, F. (2022). Sistem Informasi Perancangan Pendaftaran Online Berbasis Web Di Puskesmas Pataruman Kabupaten Bandung Barat. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(11), 952–965. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i11.475>
- Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. 2(2).
- Terms, A. H. (2020). *eVisit dan VeeMed Bermitra dengan Banner Health untuk Memberikan Perawatan Virtual Rawat Jalan dan Akut kepada Pasien di Seluruh Barat Daya*.
- Wu, Q., Amporfro, D. A., Boah, M., Yingqi, S., Cheteu Wabo, T. M., Zhao, M., & Ngo Nkondjock, V. R. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
- Yulyani, L., & Fazar, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Klinisia di Puskesmas Vol. 23 Nomor 3, 2024 145. *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Klinisia Di Puskesmas*, 23(aplikasi Klinisia), 145–154.
- Zulika Qismiatiul Khomariyah, Husnul Khotimah, & S. Tauriana. (2024). Hubungan Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Sistem Informasi Management Puskesmas (Simpus) di Puskesmas Pakuniran Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 165–173. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i3.3064>