

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI KLINISIA DI PUSKESMAS

*Lulu Yulyani¹, Fajar Saputra¹

¹Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju

ABSTRAK:

Aplikasi Klinisia merupakan aplikasi untuk menghubungkan pasien dengan Puskesmas, salah satu fitur yang disediakan adalah *booking* kunjungan. Berdasarkan Surat Edaran Kepala Dinas Kesehatan No.050/4582-Sekret/VII/2018 menghimbau kepada Puskesmas untuk melakukan *input* layanan kesehatan secara *realtime* dan setiap hari dilakukan *monitoring* langsung oleh kepala Puskesmas. Hasil evaluasi penggunaan *booking online* Klinisia di Puskesmas Kota Tangerang yang dilaporkan oleh PT. Kawan Sehat Indonesia pada periode 01 Januari 2023–31 Agustus 2023 didapatkan proporsi Puskesmas yang aktif menggunakan aplikasi Klinisia sebanyak 16 Puskesmas (41%) dari 39 Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Klinisia di Puskesmas Kota Tangerang Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan pendekatan *concurrent triangulation*. Data primer dikumpulkan dengan cara wawancara, sementara data sekunder didapatkan dari literatur serta laporan evaluasi tahunan. Teknik pengambilan sampel kuantitatif menggunakan *purposive sampling* pada seluruh Puskesmas di Kota Tangerang. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner dan pedoman wawancara. Hasil penelitian yaitu Kepuasan Pengguna Aplikasi Klinisia dinilai cukup konsisten dengan rata-rata 12,32 dan standar deviasi 2,093. Model penelitian menunjukkan bahwa 65,1% dalam kepuasan pengguna dengan kualitas dukungan teknis sebagai faktor paling dominan (OR = 20,2; 95% CI OR = 9,134–45,054). Pengguna memiliki persepsi positif terhadap ketersediaan layanan dan kualitas dukungan teknis.

Kata Kunci:

Aplikasi Klinisia, kepuasan pengguna, kualitas layanan

Abstrack:

The Klinisia application is an application to connect patients with Puskesmas, with one of its features being visit booking. Based on the Circular Letter of the Head of the Health Office No. 050/4582-Sekret/VII/2018, it calls on health centers to input health services in real time and every day direct monitoring is carried out by the head of the Puskesmas. The results of the evaluation of the use of Klinisia online booking at the Tangerang City Health Center reported by PT Kawan Sehat Indonesia in the period 01 January 2023-31 August 2023 found that the proportion of Puskesmas that actively used the Klinisia application was 16 Puskesmas (41%) out of 39 Puskesmas. This study aims to analyze user satisfaction with the Klinisia application in Puskesmas within Tangerang City in 2024. Using a mixed-methods approach, the study combines both quantitative and qualitative aspects. The study employs a mixed methods approach using concurrent triangulation. Primary data is obtained through interviews, while secondary data is gathered from literature and annual evaluation reports. The quantitative sampling technique uses purposive sampling across all Puskesmas in Tangerang City. The research instruments consist of questionnaires and interview guidelines. The study results indicate that user satisfaction with the Klinisia application is fairly consistent, with an average score of 12.32 and a standard deviation of 2.093. The research model shows that 65.1% in user satisfaction is explained by the independent variables, with the quality of technical support being the most dominant factor (OR = 20.2; 95% CI OR = 9.134–45.054). Users have a positive perception of service availability and the quality of technical support.

Keywords:

Klinisia application, user satisfaction, quality of service

Received : 26 September 2024

Revise : 9 November 2024

Accepted : 26 November 2024

Correspondence*: Lulu Yulyani

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju

Email: lulu.yulyani21@gmail.com

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi di era global menuntut institusi pemerintah dan pemangku kepentingan pembangunan nasional untuk responsif dan adaptif. Peraturan mengenai pengelolaan informasi dan transaksi elektronik diperlukan untuk memastikan teknologi digunakan secara efisien dan adil guna meningkatkan pelayanan publik.¹

Di era digital ini, transformasi pelayanan kesehatan tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknologi sebagai sarana operasional, tetapi juga sebagai sarana peningkatan kualitas interaksi antara pasien dan penyedia layanan. Sistem pelayanan kesehatan yang terintegrasi memudahkan akses informasi medis, mempercepat waktu tanggap dalam keadaan darurat, dan memfasilitasi kolaborasi antarfasilitas kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya jumlah pengguna internet, sebagaimana dicatat pada tahun 2024 yang mencapai lebih dari 79% populasi, peluang untuk mendorong adopsi aplikasi kesehatan semakin terbuka. Namun, aspek aksesibilitas dan literasi digital juga menjadi tantangan penting, terutama untuk wilayah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi.²

Data pengguna internet yang kian meningkat menunjukkan bahwa masyarakat sudah semakrab dengan layanan berbasis digital. Bagi sektor kesehatan, ini berarti peluang untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan transparan dalam menangani data pasien. Di sisi lain, lonjakan pengguna internet juga membawa ekspektasi baru dari masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan yang mereka terima.³ Inovasi dalam sistem informasi kesehatan harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Sebagai contoh, aplikasi yang memungkinkan pemantauan kesehatan secara real-time atau penyimpanan data riwayat medis elektronik sangat relevan dalam menjawab kebutuhan pasien modern.⁴

Dampak utama jika pelayanan kesehatan tidak menerapkan sistem informasi yang terintegrasi yaitu dapat berpengaruh terhadap kualitas dan ketepatan waktu pelayanan. Keterlambatan dalam memberikan pelayanan bukan hanya berdampak pada kesehatan pasien secara langsung, tetapi juga menimbulkan kepercayaan yang berkurang dari pasien terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, ketidakteraturan dalam pelacakan dan pemantauan

kondisi pasien dapat mengakibatkan pengambilan keputusan klinis yang kurang optimal, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas perawatan dan memperbesar risiko kesalahan diagnosis. Di sisi lain, tanpa sistem terintegrasi, koordinasi antar-tim medis menjadi tantangan besar; proses berbagi informasi penting yang lambat tidak hanya berisiko memperpanjang waktu tanggap, tetapi juga menimbulkan peluang misinformasi antar tenaga kesehatan. Ketidaktepatan data yang sering terjadi pada sistem manual tidak hanya menghambat efektivitas perawatan, tetapi juga berpotensi mengakibatkan duplikasi atau kesalahan penanganan pasien, yang berdampak pada keseluruhan efisiensi fasilitas kesehatan.⁵

Berdasarkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan bukan hanya berdampak pada kesehatan pasien secara langsung, tetapi juga menimbulkan kepercayaan yang berkurang dari pasien terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, ketidakteraturan dalam pelacakan dan pemantauan kondisi pasien dapat mengakibatkan pengambilan keputusan klinis yang kurang optimal, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas perawatan dan memperbesar risiko kesalahan diagnosis. Di sisi lain, tanpa sistem terintegrasi, koordinasi antar-tim medis menjadi tantangan besar; proses berbagi informasi penting yang lambat tidak hanya berisiko memperpanjang waktu tanggap, tetapi juga menimbulkan peluang misinformasi antar tenaga kesehatan. Ketidaktepatan data yang sering terjadi pada sistem manual tidak hanya menghambat efektivitas perawatan, tetapi juga berpotensi mengakibatkan duplikasi atau kesalahan penanganan pasien, yang berdampak pada keseluruhan efisiensi fasilitas kesehatan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Julianti dan Markam tahun 2023 tentang kepuasan pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menggunakan kerangka kerja Delone dan McLean untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi JKN.

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna JKN berdasarkan enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas pengguna, intensi penggunaan berkelanjutan dan kinerja sistem. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas sistem serta layanan, namun demikian, kepuasan pengguna tidak

dipengaruhi oleh kualitas informasi. Menurut penelitian ini, peserta JKN semakin memanfaatkan JKN dalam memudahkan layanan seperti mengurangi waktu tunggu, mempercepat pelayanan, serta menghemat biaya transportasi.⁶

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Hendaryanti pada tahun 2020, meneliti tingkat kepuasan pengguna *Electronic Health Record* (EHR) di Rumah Sakit RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo menggunakan kerangka kerja Delone dan McLean. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa EHR dianggap mudah digunakan, namun terdapat kekurangan seperti kecepatan akses lambat dan ketiadaan modul pembelajaran untuk pengguna baru. Kualitas informasi cukup baik, meski ada keluhan terkait kelengkapan dan kemudahan pemahaman, serta ketiadaan menu unduh. Dukungan teknis juga dinilai perlu ditingkatkan. Meskipun ada beberapa kekurangan, secara keseluruhan pengguna merasa cukup puas, dan rekomendasi diberikan untuk peningkatan sistem.⁷

Rencana Strategis Dinas Kesehatan Kota Tangerang Tahun 2024-2026 yang berlandaskan pada RPD Kota Tangerang, merupakan penjabaran dari visi dan misi RPJPD Kota Tangerang yang memuat tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, program dan kegiatan, indikator kinerja, kelompok sasaran serta pendanaan indikatif. Sasaran yang akan dicapai Dinas Kesehatan Kota Tangerang dalam 3 (tiga) tahun ke depan adalah meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatnya kesehatan ibu dan anak. Indikator sasaran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan.⁸

Salah satu upaya lanjutan Dinas Kesehatan Kota Tangerang dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat, pada tanggal 25 Agustus 2022 mengadakan sosialisasi aplikasi Klinisia dilakukan untuk mendukung transformasi layanan primer kesehatan di seluruh Puskesmas Kota Tangerang.

Pada tanggal 20 Desember 2023, jam 13.11.49 WIB, suara masyarakat melalui Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) di Kota Tangerang mengungkapkan sebuah keluhan yang penting untuk diperhatikan. Seorang pengunjung Puskesmas menyampaikan ketidakpuasannya karena tidak dapat melakukan pendaftaran di fasilitas kesehatan tersebut, karena waktu pendaftaran telah ditutup.

kekecewaan yang diungkapkan oleh pengunjung ini menyoroti sebuah masalah yang perlu mendapatkan penanganan serius guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Kota Tangerang.⁹ Untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan Puskesmas di Kota Tangerang, diperlukan sosialisasi rutin tentang pendaftaran online melalui berbagai platform, sehingga masyarakat memahami prosedurnya dan dapat menghindari kekecewaan akibat kurangnya informasi.

Masyarakat yang menggunakan aplikasi pendaftaran *online* ini masih sangat rendah.¹⁰ Hal ini selaras dengan hasil evaluasi penggunaan *booking online* Klinisia di Puskesmas Kota Tangerang yang dilaporkan oleh PT. Kawan Sehat Indonesia pada periode 01 Januari 2023 – 31 Agustus 2023 didapatkan proporsi Puskesmas yang aktif menggunakan aplikasi Klinisia sebanyak 16 Puskesmas (41%) dari 39 Puskesmas. Pencapaian kunjungan yang dilaksanakan melalui *booking* Klinisia hanya 1,15% dari 11.352 *booking* yang dilakukan. Daftar Puskesmas berdasarkan *booking* kunjungan dikategorikan menjadi pengguna tertinggi dan pengguna terendah. Puskesmas pengguna aplikasi Klinisia tertinggi yaitu Puskesmas Petir, Manis Jaya, Pondok Bahar, Kunciran, Ciledug, Larangan Utara, Cipadu, Cipondoh, Panunggangan dan Tanah Tinggi. Adapun Puskesmas pengguna aplikasi Klinisia terendah yaitu Puskesmas Jurumudi Baru, Pasar Baru, Paninggilan, Gebang Raya, Panunggangan Barat, Sangiang, Kedaung Wetan, Benda, Sukasari, Pabuaran Tumpeng.¹¹

Di Provinsi Banten, aplikasi Klinisia telah diimplementasikan di beberapa kota, termasuk Kota Tangerang dan Kota Cilegon. Implementasi ini sejalan dengan rencana strategis (renstra) Dinas Kesehatan Kota Tangerang yang menargetkan pengembangan layanan kesehatan berbasis teknologi informasi untuk mendukung pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan terintegrasi. Melalui Klinisia, Dinkes bertujuan mencapai indikator keberhasilan dalam Renstra, seperti peningkatan akses pelayanan dan efisiensi administrasi di Puskesmas. Aplikasi ini berperan penting dalam upaya tersebut dengan mempercepat proses pendaftaran pasien, memperbaiki pencatatan data medis, dan meningkatkan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Aplikasi ini digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan

kesehatan di berbagai Puskesmas. Kota Cilegon sendiri memiliki 9 (sembilan) Puskesmas yang tersebar di seluruh wilayahnya, yang semuanya berpartisipasi dalam penggunaan aplikasi ini.

Diantara Puskesmas tersebut, ada 3 (tiga) yang tercatat sebagai pengguna tertinggi aplikasi Klinisia, yaitu Puskesmas Ciwandan, Puskesmas Grogol, dan Puskesmas Jombang. Puskesmas Ciwandan, misalnya, memanfaatkan aplikasi untuk mempermudah proses pendaftaran pasien dan pengelolaan data medis secara elektronik. Puskesmas Grogol menggunakan aplikasi ini untuk meningkatkan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta untuk mengatur jadwal pelayanan kesehatan lebih efisien. Sementara itu, Puskesmas Jombang memaksimalkan fitur aplikasi untuk memantau kesehatan masyarakat secara *realtime* dan memberikan layanan kesehatan yang lebih responsif.¹²

Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah masih sering dikeluhkan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) LAKSA di Kota Tangerang, sehingga perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk di Puskesmas Kota Tangerang.¹³ Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu Persyaratan pelayanan; Sistem, mekanisme dan prosedur; Waktu pelaksanaan; Biaya/Tarif; Produk spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan Sarana Prasarana. Namun, di era digital ini, aspek terkait teknologi informasi seperti aplikasi pendaftaran online juga menjadi komponen penting yang perlu disertakan dalam survei kepuasan masyarakat khususnya untuk Puskesmas yang kini mengadopsi sistem berbasis aplikasi. Kualitas pelayanan berbasis aplikasi, misalnya dalam hal kecepatan dan kemudahan akses, dapat mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam merespons kebutuhan masyarakat secara modern dan efisien.¹⁴

Selain itu, minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu persepsi pengguna, kegunaan

yang dirasakan, sikap terhadap penggunaan, niat menggunakan dan penggunaan senyatanya sistem informasi yang sudah ada. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat harus mempertimbangkan bagaimana aplikasi pendaftaran online ini diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai bagian dari evaluasi menyeluruh. Dengan memahami faktor-faktor ini, dapat diperoleh gambaran yang lebih dalam mengenai aspek apa saja yang perlu diperbaiki atau diperkuat dalam implementasi sistem informasi kesehatan, sehingga sejalan dengan tujuan Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui pendekatan berbasis teknologi.¹⁵

Aplikasi Klinisia berperan strategis dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan dengan memungkinkan akses cepat dan efisien terhadap data pasien, pemantauan *realtime*, serta manajemen administratif yang lebih baik. Inovasi ini tidak hanya modernisasi, tetapi juga langkah progresif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang holistik dan terjangkau, serta berkontribusi pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui aksesibilitas dan efisiensi.

Penelitian ini memiliki relevansi yang sangat tinggi, terhadap evaluasi efektifitas aplikasi Klinisia dalam memenuhi kebutuhan operasional Puskesmas dan harapan pengguna. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang respons dan harapan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan menjadi dasar yang kuat untuk mengarahkan pengembangan lebih lanjut dalam mengoptimalkan fitur-fitur aplikasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam “Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Klinisia di Puskesmas”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Klinisia di Puskesmas dengan fokus pada ketersediaan layanan, responsivitas layanan dan kualitas dukungan teknis dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini mencakup survei yang melibatkan pengguna aplikasi Klinisia di Puskesmas. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan yang dalam tentang bagaimana aplikasi Klinisia memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna untuk mengarahkan pada pengembangan aplikasi secara keseluruhan. Dengan

memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Klinisia, pihak terkait dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini dapat berdampak positif pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Kota Tangerang, terutama dalam hal aksesibilitas dan efisiensi.

Metode

Penelitian ini mengadopsi metode *mixed methods*, menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.¹⁶ Dalam model ini, pendekatan kualitatif dan kuantitatif dilakukan secara bersamaan (simultan) untuk mendapatkan data yang komprehensif dan saling melengkapi. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Klinisia, sementara pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali pengalaman dan pandangan dari pengguna dan staf terkait implementasi aplikasi tersebut.¹⁷ Model *concurrent triangulation* dalam metode *mixed methods* bertujuan untuk memastikan validitas hasil penelitian melalui perbandingan temuan dari kedua pendekatan.¹⁸ Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kesehatan dan 39 Puskesmas di Kota Tangerang yang akhirnya dipilih 6 (enam) Puskesmas dengan karakteristik sebagai pengguna tertinggi dan terendah aplikasi Klinisia.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan kuesioner. Kuesioner yang telah disebar akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan teknik analisis statistik, seperti analisis deskriptif dan uji regresi, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta hubungan antar variabel yang memengaruhi penggunaan aplikasi Klinisia. Sementara itu, wawancara dianalisis secara kualitatif untuk menggali pengalaman dan pandangan lebih mendalam dari pengguna dan staf terkait implementasi aplikasi tersebut. Penelitian dilakukan pada seluruh Puskesmas di Kota Tangerang dengan populasi yang ditetapkan adalah pengguna tertinggi dan terendah aplikasi Klinisia. Penentuan ukuran sampel menggunakan Rumus Isaac dan Michael yaitu penentuan ukuran sampel minimum diperlukan dalam penelitian survei dengan tingkat kepercayaan tertentu dan tingkat kesalahan yang dapat diterima.¹⁹

Sampel kuantitatif diambil menggunakan purposive sampling dari pengguna aplikasi Klinisia, dengan total 299 responden untuk mengantisipasi *drop out*. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner berbasis *Google Form* dengan skala Likert dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS. Pada penelitian kualitatif, data diperoleh melalui wawancara dengan informan, yaitu penanggung jawab Sistem Informasi Kesehatan (SIK) di Dinas Kesehatan (tim IT), penanggung jawab di Puskesmas (Kepala Puskesmas dan penanggung jawab SIK), serta penyedia layanan aplikasi Klinisia. Data kualitatif dan kuantitatif ini dianalisis secara komprehensif untuk mengidentifikasi keselarasan atau perbedaan antara keduanya. Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dengan nomor surat keterangan layak etik No. 9676/Sket/KaDept/RE/UIMA/VII/2024.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Usia Dan Pendidikan pada Pengguna Aplikasi Klinisia di Kota Tangerang tahun 2024

	Variabel	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	- Laki-Laki	108	36,10
	- Perempuan	191	63,90
Usia	- ≤ 17 tahun	38	12,71
	- 18 - 30 Tahun	78	26,09
	- 31 - 40 Tahun	86	28,76
	- ≥ 41 Tahun	97	32,44
Pendidikan	SD	39	13,04
	SMP	24	8,03
	SMA	145	48,49
	DIII	31	10,37
	S1	57	19,06
	S2	2	0,67
	S3	1	0,33
		299	100%

Hasil distribusi frekuensi pada 3 (tiga) variabel sebagai berikut Tabel 1 hasil analisis univariat menunjukkan proporsi tertinggi yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 191 pengguna (63,90%), usia lebih dari sama dengan 41 tahun sebanyak 97 pengguna (32,44%), dan pendidikan SMA sebanyak 145 pengguna (48,49%).

Tabel 2. Deskripsi Statistik Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kualitas Aplikasi, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna

	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Aplikasi	299	45,56	6,220
X1 Ketersediaan Layanan	299	28,44	4,550
X2 Responsivitas Layanan	299	19,05	2,912
X3 Dukungan Teknis	299	24,65	4,043
Kemudahan Penggunaan	299	35,02	4,793
X1 Ketersediaan Layanan	299	28,44	4,550
X2 Responsivitas Layanan	299	19,05	2,912
X3 Dukungan Teknis	299	24,65	4,043
Kepuasan Pengguna	299	12,32	2,093
X1 Ketersediaan Layanan	299	28,44	4,550
X2 Responsivitas Layanan	299	19,05	2,912
X3 Kualitas Dukungan Teknis	299	24,65	4,043

Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata kualitas aplikasi Klinisia adalah 45,56, tergolong tinggi, yang mencerminkan persepsi positif mayoritas responden terhadap kinerja aplikasi, meskipun terdapat variasi moderat dalam kepuasan. Rata-rata kemudahan penggunaan adalah 35,02, termasuk kategori sedang, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan meski umumnya dianggap cukup baik, dengan standar deviasi 4,793. Sementara itu, tingkat kepuasan pengguna rata-rata hanya 12,32, tergolong rendah, tetapi persepsi pengguna cukup konsisten dengan standar deviasi 2,093.

Analisis Bivariat Hasil analisis bivariat yang diuji dengan uji spearman pada 3 (tiga) variabel sebagai berikut: Tabel 3 menunjukkan hubungan signifikan antara ketersediaan layanan, responsivitas layanan, dan kualitas dukungan teknis dengan kualitas layanan aplikasi Klinisia di Puskesmas Kota Tangerang pada tahun 2024. Faktor-faktor ini juga berpengaruh berarti terhadap kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Klinisia, menunjukkan peran penting ketiga variabel

tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Tabel 3. Uji statistik faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi Klinisia di Puskesmas Kota Tangerang Tahun 2024

Variabel Dependen	Variabel Independen	Sig. (2 tailed)
Kualitas Layanan	Ketersediaan Layanan	0,000
	Responsivitas Layanan	0,000
	Kualitas Dukungan Teknis	0,000
Kemudahan Penggunaan	Ketersediaan Layanan	0,000
	Responsivitas Layanan	0,000
	Kualitas Dukungan Teknis	0,000
Kepuasan Pengguna	Ketersediaan Layanan	0,000
	Responsivitas Layanan	0,000
	Kualitas Dukungan Teknis	0,000

Hasil analisis multivariat yang diuji dengan uji regresi logistik berganda pada 3 (tiga) variabel. Tabel 4 menunjukkan bahwa ketersediaan layanan dan responsivitas layanan memiliki hubungan signifikan dengan kualitas aplikasi Klinisia, dengan model yang layak (omnibus test: $p=0,000$) dan Nagelkerke R Square sebesar 0,577, yang berarti 57,7% variabel independen menjelaskan kualitas aplikasi. Ketersediaan layanan adalah variabel dominan dengan odds ratio (OR) 25,1, menunjukkan bahwa peningkatan ketersediaan layanan meningkatkan kemungkinan kualitas aplikasi dianggap baik sebanyak 25,1 kali. Untuk bahwa ketersediaan layanan, responsivitas layanan, dan kualitas dukungan teknis berhubungan signifikan kemudahan penggunaan, model menunjukkan , dengan Nagelkerke R Square 0,693. Ketersediaan layanan juga dominan dengan OR 15,8, menunjukkan bahwa peningkatan layanan meningkatkan kemungkinan kemudahan penggunaan sebanyak 15,8 kali. Kualitas dukungan teknis adalah variabel dominan dengan OR 20,2, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas dukungan

Tabel 4. Hasil Analisis Multivariat: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Aplikasi, Kemudahan Penggunaan Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kota Tangerang tahun 2024

Variabel Dependen	Variabel Independen	B	S. E	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I for EXP(B)		
								Lower	Upper	
Kualitas Layanan	Step 1	Ketersediaan Layanan	3,224	0,352	83,972	1	0,000	25,131	12,610	50,084
		Responsivitas Layanan	0,679	0,449	2,284	1	0,131	1,971	0,818	4,752
		Kualitas Dukungan Teknis	0,183	0,435	0,177	1	0,674	1,201	0,512	2,814
	Step 2	Ketersediaan Layanan	3,228	0,352	86,841	1	0,000	25,237	12,668	50,277
		Responsivitas Layanan	0,795	0,355	84,282	1	0,025	2,214	1,104	4,441
		Ketersediaan Layanan	2,763	0,387	50,965	1	0,000	15,846	7,421	33,834
Kemudahan Penggunaan	Step 1	Responsivitas Layanan	2,157	0,467	21,314	1	0,000	8,649	3,461	21,614
		Kualitas Dukungan Teknis	1,317	0,458	8,279	1	0,004	3,731	1,522	9,148
		Ketersediaan Layanan	0,045	0,412	0,012	1	0,913	1,046	0,467	2,343
	Step 2	Responsivitas Layanan	1,857	0,424	19,194	1	0,000	6,404	2,790	14,697
		Kualitas Dukungan Teknis	3,009	0,407	54,639	1	0,000	26,262	9,125	44,994
		Responsivitas Layanan	1,875	0,392	22,914	1	0,000	6,519	3,026	14,046
Kepuasan Pengguna	Step 2	Kualitas Dukungan Teknis	3,01	0,407	54,664	1	0,000	20,286	9,134	45,054

teknis meningkatkan kemungkinan kepuasan pengguna sebanyak 20,2 kali. Penelitian Kualitatif, Hasil wawancara dengan kepala Puskesmas, rekam medik, IT Dinas Kesehatan dan penyedia layanan Klinisia sebagai berikut kepala puskesmas. Fitur-fitur aplikasi kepala puskesmas menyatakan bahwa fitur-fitur Klinisia bermanfaat untuk mendukung layanan, namun implementasinya bervariasi. Di beberapa puskesmas, fitur pendaftaran online sudah membantu mengurangi antrian, sedangkan di tempat lain, aplikasi belum sepenuhnya digunakan.

Sosialisasi panduan dan sosialisasi aplikasi dianggap cukup oleh beberapa kepala puskesmas, namun ada yang menilai perlu peningkatan. Sosialisasi aplikasi belum merata, dan masih ada kepala puskesmas yang membutuhkan lebih banyak pelatihan. Efisiensi Layanan di beberapa puskesmas, penerapan Klinisia meningkatkan efisiensi layanan, seperti di Puskesmas Karawaci Baru dan Pondok Bahar, namun di tempat lain, peningkatan efisiensi belum terasa.

Rekam medik fitur klinisia petugas rekam medis merasa fitur klinisia sangat membantu dalam mengelola data pasien, tetapi masih ada kendala teknis. Integrasi dengan sistem lain terkadang belum optimal. Panduan penggunaan klinisia dinilai sudah

baik, tetapi masih ada yang merasa sosialisasi lebih lanjut diperlukan. Penggunaan efektif di beberapa tempat, penggunaan klinisia secara signifikan membantu mempercepat proses administrasi rekam medis. Keselarasan fitur-fitur klinisia dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan di puskesmas. Tim IT merasa aplikasi ini mudah digunakan. Tanggapan dari tim IT secara aktif memberikan umpan balik dari lapangan kepada pengembang, termasuk terkait dengan bug atau kesulitan yang dihadapi pengguna.

Pengembangan fitur penyedia layanan secara rutin mengembangkan fitur baru berdasarkan umpan balik dari pengguna. Mereka berusaha memastikan aplikasi dapat diakses dengan mudah dan mendukung operasional sehari-hari Puskesmas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi Klinisia tertinggi yaitu perempuan dengan usia lebih dari atau sama dengan 41 tahun dan berpendidikan SMA. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil menjangkau demografi yang usia tua dan berpendidikan menengah, artinya klinisia cukup mudah digunakan oleh pengguna.

Kualitas aplikasi Klinisia yang dinilai tinggi ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di Kota Tangerang, memungkinkan Puskesmas memberikan layanan yang lebih responsif dan terintegrasi. Hal ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan dan mendorong adopsi teknologi secara lebih luas, serta memperkuat sistem informasi kesehatan di Kota Tangerang. Namun diperlukan peningkatan kualitas aplikasi guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih konsisten. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Artha, *et al* (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas aplikasi mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan peserta dibandingkan kualitas layanan.²⁰

Dalam wawancara dengan salah satu Kepala Puskesmas, dinyatakan bahwa Puskesmas dengan jumlah kunjungan harian yang tinggi memerlukan waktu tambahan untuk proses anamnesis pasien. Kemudahan penggunaan aplikasi Klinisia membuat pengguna lebih nyaman dan mempermudah akses layanan kesehatan, yang berdampak pada percepatan serta peningkatan efisiensi pelayanan di Puskesmas. Faktor lain yang mempengaruhi sistem informasi adalah kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut.²¹ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Julianti dan Markam (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem, termasuk kemudahan penggunaan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian mereka, fokus penelitian yang peneliti lakukan pada kemudahan penggunaan aplikasi mencerminkan pentingnya kualitas sistem. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung dan melengkapi temuan Julianti dan Markam dalam konteks aplikasi dan sistem informasi.

Dengan aplikasi yang mudah digunakan, proses pendaftaran, pengelolaan data pasien, dan pengaturan jadwal dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan kesalahan. Hal ini berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Tangerang karena memungkinkan Puskesmas untuk melayani lebih banyak pasien secara efisien dan efektif, serta meningkatkan kepuasan pasien dengan pengalaman layanan yang lebih lancar dan responsif.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa panduan dan pelatihan untuk penggunaan aplikasi

Klinisia belum dilaksanakan secara optimal dan menyeluruh, khususnya di Puskesmas yang baru menggunakan aplikasi ini. Kondisi ini mengakibatkan beberapa petugas rekam medis di Puskesmas tersebut belum sepenuhnya memahami cara kerja dan penggunaan aplikasi Klinisia. Akibatnya, laporan dari penyedia aplikasi menunjukkan bahwa masih ada banyak Puskesmas yang belum mengaktifkan atau memanfaatkan aplikasi Klinisia secara maksimal.

Dalam konteks Sistem Informasi, teori DeLone dan McLean (1992) tentang model keberhasilan sistem informasi menyoroti beberapa faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi, termasuk kualitas layanan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti dukungan yang diberikan kepada pengguna, termasuk pelatihan dan panduan yang diberikan.²²

Menurut teori ini, panduan yang baik dan rutin serta pelatihan yang komprehensif dapat meningkatkan pemahaman pengguna terhadap sistem, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna dan penggunaan sistem secara keseluruhan. Kurangnya panduan dan pelatihan yang efektif dapat menyebabkan rendahnya pemahaman dan keterampilan pengguna, yang berdampak negatif pada tingkat adopsi dan efektivitas penggunaan sistem, seperti yang ditemukan dalam kasus aplikasi Klinisia di Puskesmas.

Aplikasi Klinisia terbukti andal dalam mendukung pelayanan kesehatan. Dukungan teknis yang berkualitas tinggi diperlukan untuk memperkuat kepercayaan pengguna, meningkatkan efektivitas dan *responsivitas* layanan, serta mendorong adopsi aplikasi yang lebih luas di masyarakat Kota Tangerang. Dukungan teknis yang efektif mencakup pemecahan masalah yang cepat, pemeliharaan sistem yang konsisten, dan pelatihan bagi pengguna. Ini memastikan bahwa aplikasi berfungsi dengan baik dan dapat mengatasi kendala teknis yang mungkin muncul.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Julianti dan Markam (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga jika dukungan teknis berkontribusi pada perbaikan dalam kualitas layanan dan kualitas sistem dalam suatu aplikasi. Dengan

adanya dukungan yang solid, pengguna merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka dan memperkuat adopsi teknologi. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan kualitas dan jangkauan layanan kesehatan, membantu Puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Klinisia di Puskesmas Kota Tangerang tahun 2024, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas aplikasi Klinisia dinilai tinggi dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini membantu meningkatkan efisiensi, efektifitas, serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kota Tangerang. Aplikasi Klinisia dinilai cukup mudah digunakan, yang mendukung kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan dan mempercepat proses pelayanan di Puskesmas.

Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Klinisia tergolong rendah, meskipun didukung kualitas aplikasi yang baik dan kemudahan penggunaan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Ketersediaan layanan dan kualitas dukungan teknis merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, memastikan aksesibilitas dan keandalan aplikasi. Pengguna memiliki persepsi positif terhadap ketersediaan layanan dan kualitas dukungan teknis, namun masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka

1. Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Jakarta; 2008. p. 38 halaman.
2. (APJII) APJII. Laporan Survei Internet APJII 2023-2024 [Internet]. 2024. Available from: <https://dataindonesia.id/internet/detail/apjii-data-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-hingga-2024>
3. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Kemenkes RI. 2019.
4. Sanger JB. Penentuan Prioritas Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Website Unika De La Salle Manado Dengan Metode Analytical Hierarchy Process. 2018;
5. Wager KA, Lee FW, Glaser JP. Health care information systems: a practical approach for health care management [Internet]. John Wiley & Sons; 2021. Available from: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=io1SEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR15&dq=Healthcare+Information+Systems:+A+Practical+Approach+for+Healthcare+Management&ots=X6Fiqm6cab&sig=sBhu5pL-OkcEB0cKG2xqkzSzN20&redir_esc=y#v=onepage&q=Healthcare+Information+Syste
6. Julianti A, Markam H. Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework. Heal Inf J Penelit. 2023;e1120-e1120.
7. Hendaryanti RAT, Deharja A. Analisis Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) dengan Menggunakan Metode Delone and Mclean di Unit Rekam Medis RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. J-REMI J Rekam Med dan Inf Kesehat. 2020;1(3):357-63.
8. Dinas Kesehatan Kota Tangerang. Rencana Strategis Dinas Kesehatan Tahun 2024-2026. Kota Tangerang; Dinas Kesehatan Kota Tangerang; 2023. p. 187.
9. Pemerintah Kota Tangerang. LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) Kota Tangerang [Internet]. 2016. Available from: <https://www.side.id/dn/aplikasi-laksa-siap-respon-cepat-pengaduan-warga-tangerang>
10. Anggraini RA, Kholifah DN, Wati FF. Faktor Pengaruh Niat Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Pendaftaran Pasien Online Pada RSUD Banyumas. J Kaji Ilm. 2021;21(3):365-76.
11. Kawan Sehat Indonesia. Laporan Hasil Penggunaan Aplikasi Klinisia di Puskesmas Kota Tangerang. Tangerang; 2023. p. 10 halaman.
12. Kawan Sehat Indonesia. Laporan Pengguna Aplikasi Klinisia di Kota Cilegon. 2023.
13. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tangerang. Survei Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang. In Tangerang; 2023. p. 364.
14. Reformasi Birokrasi KPAN. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun

- 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta; 2017. p. 30.
15. Salkiawati R, Alexander AD, Nurfiyah N, Firdaus IA. Analisa Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru Online Menggunakan Metode Technology Acceptance Model Di Kota Bekasi. *CSRID (Computer Sci Res Its Dev Journal)*. 2021;13(2):69–76.
 16. Creswell JW, Clark VLP. *Designing and conducting mixed methods research*. Sage publications; 2017.
 17. Abdussamad Z. *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. 2022;
 18. Hermawan I, Pd M. *Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method)*. Hidayatul Quran; 2019.
 19. Brown JE, Isaacs J, Krinke B, Lechtenberg E, Murtaugh M. *Nutrition Through The Life Cycle* [Internet]. Cengage Learning; 2011. Available From: <https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=5iyjzgeacaaj>
 20. Artha MAPP, Wigena AH, Erfiani E. Analisis kualitas aplikasi mobile JKN dan layanan care-center terhadap kepuasan peserta JKN-KIS dengan metode PLS-SEM. *Syntax Lit J Ilm Indones*. 2022;7(4):4035–50.
 21. Rasman YIK. *Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012*. Depok Univ Indones. 2012;
 22. DeLone WH, McLean ER. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Inf Syst Res*. 1992;3(1):60–95.