

---

---

**PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA APLIKASI DAFTAR ONLINE DI RSU ISLAM KLATEN**

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY ON USER SATISFACTION  
OF THE ONLINE REGISTRATION APPLICATION FOR RSU  
ISLAM KLATEN***

Anifa Nurul Khasanah<sup>1</sup>, Rina Yulida<sup>2</sup>, Harinto Nur Seha<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik  
Permata Indonesia Yogyakarta, Email : rina.yulida@permataindonesia.ac.id

---

Abstrak

Aplikasi Daftar Online RSU Islam Klaten merupakan sistem aplikasi yang digunakan untuk pendaftaran *online* sebagai bentuk inovasi dalam merespon tuntutan pelayanan publik yang praktis, aman, nyaman dan butuh kepastian. Meskipun implementasi sistem daftar *online* menggunakan aplikasi banyak membantu pasien namun masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna diantaranya yaitu sistem aplikasi daftar *online* sering terjadi *error*, sistem booking sering *failed* dan beberapa fitur tidak muncul terutama pada pilihan nama dokter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSU Islam Klaten.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan menyebarkan lembar kuisioner. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSU Islam Klaten dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan berpengaruh sebesar 25, 4%. Dengan penelitian ini diharapkan agar Rumah Sakit dapat memperbarui aplikasi kedalam versi yang lebih baik lagi agar pengguna dapat merasa puas dengan pelayanan yang ada pada aplikasi Daftar Online RSU Islam Klaten.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, Pendaftaran *Online*.

---

Abstract

*The Klaten Islamic Hospital Online Registration Application is an application system used for online registration as a form of innovation in responding to demands for public services that are practical, safe, comfortable and need certainty. Although the implementation of an online registration system using the application helps patients a lot, there are still several obstacles felt by users, including the online registration application system often crashes, the booking system often fails and some features do not appear, especially in the choice of doctor's name. This study aims to determine the effect of system quality on user satisfaction of the Klaten Islamic Hospital Online List application. This study uses quantitative analysis with a cross sectional approach, sampling using probability sampling by distributing questionnaire sheets.*

*The result of this study is that system quality has a significant effect on user satisfaction of the Klaten Islamic Hospital Online List application with a significance value of 0.000 < 0.05 and an effect of 25, 4%. With this research, it is hoped that the Hospital can update the application into a better version so that users can feel satisfied with the services available at the Klaten Islamic Hospital Online List application.*

*Keywords: System Quality, User Satisfaction, Online Registration.*

## 1. PENDAHULUAN

Sebagai instansi yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan yang sangat sederhana dan cepat merupakan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pasien yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Salah satu strategi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pada era digital adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran online. Pendaftaran tidak langsung (*online*) merupakan salah satu cara rumah sakit memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga untuk melakukan pendaftaran dengan pemanfaatan fasilitas teknologi yang ada, misalnya pasien mendaftar dengan memanfaatkan fasilitas *telephone*, *SMS* (*Short Message Service*), fasilitas *WhatsApp*, fasilitas *web*, dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan. Dengan memanfaatkan pendaftaran online pasien dapat memperoleh informasi mengenai jadwal dokter, jam praktek, range waktu pelayanan sesuai dengan

nomor antrian yang didapatkan pada saat pendaftaran melalui *online*. (Tami, et al. 2021).

Pelayanan informasi secara *online* mulai diminati banyak pihak, karena dapat meningkatkan pelayanan informasi yang lebih baik dimana informasi dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, tanpa terbatas ruang dan waktu. Kemudahan dalam pelayanan informasi pada rumah sakit semakin meningkat, seperti kemudahan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan kemudahan dalam berbagai tindakan lainnya seperti pendaftaran, check up (pemeriksaan) maupun konsultasi dapat diakses secara online menggunakan website dari rumah sakit. Pendaftaran online merupakan aplikasi multi user (banyak pengguna) dengan teknologi berbasis website yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi ini sudah bisa dilihat langsung dari computer dan smartphone yang tersambung ke internet dengan menggunakan aplikasi browser (Afdoli, 2019).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Islam Klaten, hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu petugas pendaftaran pada hari Sabtu tanggal 14 Januari 2023, sistem pendaftaran di RSUD Islam Klaten terdapat 4 cara, yaitu dengan datang langsung ke rumah sakit, dengan daftar melalui telepon, daftar melalui aplikasi whatsapp, dan daftar melalui aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten. Penerapan pendaftaran online melalui aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten sudah diterapkan sejak tahun 2019. Sistem pendaftaran ini sudah terimplementasi namun terdapat beberapa hambatan diantaranya pasien mengatakan bahwa “proses booking sering failed, menu daftar sering error, mohon aplikasi diperbaiki”, “nama dokter tidak muncul, mohon diperbaiki sistemnya”.

## 2. METODE

### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif untuk mengetahui kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten.

### b. Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional, yaitu rancangan studi yang pengukuran dan pengamatannya dilakukan secara stimulant pada suatu saat atau sekali waktu (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini peneliti mengukur pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten.

### c. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah semua pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran online melalui aplikasi di RSUD Islam Klaten pada periode Oktober – Desember 2022 sejumlah

429 orang.

Sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan populasi pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten. Dalam menentukan besar jumlah sampel yang diteliti agar sampelnya representatif dengan populasi, peneliti menggunakan rumus Slovin.

### d. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini yaitu :

- a. Variabel Bebas (Variabel *Independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas sistem.
- b. Variabel Terikat (Variabel *Dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna.

### e. Prosedur Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer. Data Primer adalah sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam hal ini peneliti akan menyebarkan kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian

3. HASIL

a. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap kepuasan pengguna aplikasi daftar online di RSUD Islam Klaten

a. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for Windows 16.0 diketahui nilai signifikansi yaitu *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar  $0,070 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas Berdasarkan hasil uji linearitas menggunakan SPSS for Windows 16.0 diketahui bahwa antar kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten memiliki nilai signifikansi *Deviation form Linearity*  $0,162 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki hubungan yang linear.

b. Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier

Tabel 1 Koefisien Determinan

Model	R	RSquare	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.504 <sup>a</sup>	.254	.245	1.718

Berdasarkan analisis data pada tabel diatas dapat diketahui nilai R Square sebesar 0, 254 hal ini menunjukkan bahwa 25, 4% kontribusi dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten.

Sedangkan 74, 6% merupakan pengaruh dari variabel yang tidak diteliti.

Tabel 2 Hasil uji F Regresi Linear

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	80.312	1	80.312	27.225	.000 <sup>b</sup>
Residual	235.992	80	2.950		
Total	316.305	81			

Berdasarkan analisis data pada tabel diatas dapat diketahui hasil uji F regresi linier untuk pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ .

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linier Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
(Constant)	7.623		3.987	.000
Kualitas Sistem	.391	.504	5.218	.000

Berdasarkan analisis data pada tabel diatas dapat diketahui hasil uji t regresi linier nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, “Ada Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna”

**b. Kualitas Sistem Aplikasi Daftar Online di RSUD Islam Klaten.**

Tabel 4 Pengkategorian Kualitas Sistem

Kategori Kualitas Sistem	N	%
Baik	19	23%
Cukup	56	68%
Kurang	7	9%
Total	82	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas diketahui kualitas sistem aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten cukup baik karena sebagian besar total adalah 68%, hasil ini didapat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab setuju pada beberapa item pertanyaan di kuisisioner sehingga setelah dihitung menggunakan rumus kategori didapatkan hasil bahwa kualitas sistem aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten cukup baik.

**c. Kepuasan Pengguna Aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten**

Tabel 5 Kategori Kepuasan Pengguna

Kategori Kualitas Sistem	N	%
Baik	20	24%
Cukup	53	65%
Kurang	9	11%
Total	82	100%

Berdasarkan tabel 5 diatas diketahui kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten berpengaruh cukup baik karena sebagian besar total adalah 65%, hasil ini didapat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab setuju pada beberapa item pertanyaan di kuisisioner sehingga setelah dihitung menggunakan rumus kategori didapatkan hasil bahwa kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten cukup puas.

**4. PEMBAHASAN**

**a. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi daftar online di RSUD Islam Klaten**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Islam Klaten kepada 82 responden pada bulan juni 2023 dengan menggunakan kuisisioner yang telah ditetapkan maka diketahui bahwa berdasarkan analisis data pada tabel diatas dapat diketahui R square sebesar 0,254 hal ini menunjukkan bahwa 25,4% kontribusi dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten. Kemudian nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa “ Ada Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten”.

**b. Kualitas Sistem Aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten**

Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS for Windows 16.0 diketahui bahwa indikator pertanyaan kualitas sistem Aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten paling rendah adalah indikator pertanyaan nomor 6 (Sistem aplikasi Daftar Online mampu merespon dengan cepat permintaan pasien atas informasi yang dibutuhkan) dengan nilai sebesar 4,9% dan indikator nomor pertanyaan nomor 5 ( Sistem aplikasi Daftar Online handal dan tidak mudah mengalami kerusakan/ error) dengan nilai sebesar 3,7%.

68%. Selain itu 23% hasil responden menyatakan tergolong pada kategori baik dan 9% tergolong pada kategori kurang.

Kualitas sistem pada aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten memiliki performa yang cukup baik dalam memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pengguna menjadi lebih puas saat mendaftar menggunakan aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten.

**c. Kepuasan Pengguna Aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten Berdasarkan**

perhitungan menggunakan SPSS for Windows 16.0 diketahui bahwa indikator pertanyaan kualitas sistem Aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten paling rendah adalah indikator pertanyaan nomor 2 (Sistem aplikasi Daftar Online memenuhi harapan pasien sesuai dengan format yang dibutuhkan) dengan nilai sebesar 2, 4% dan indikator pertanyaan nomor 3 (Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang ada pada sistem aplikasi Daftar Online) dengan nilai sebesar 2, 4%.

Berdasarkan respon terhadap pernyataan kepuasan pengguna yang terdiri dari 4 pertanyaan menunjukkan kepuasan pengguna cukup baik. Dapat dikatakan cukup baik karena mayoritas hasil responden menyatakan tergolong pada kategori 65%. Selain itu 24% hasil responden menyatakan tergolong pada kategori baik dan 11% tergolong kategori kurang.

**5. KESIMPULAN**

Kualitas sistem aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas hasil responden menyatakan tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai sebesar 68%. Hasil ini didapat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab setuju pada beberapa item pertanyaan di kuisioner

- a. Kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas hasil responden menyatakan tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai sebesar 65%. Hasil ini didapat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab setuju pada beberapa item pertanyaan di kuisioner
- b. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten memiliki pengaruh yang signifikan ( $\text{sig } 0,000 < 0,05$ ) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten. Dilihat dari nilai  $R^2$  menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten memberikan dampak pengaruh sebesar 25, 4% terhadap kepuasan penggunaannya.

**6. SARAN**

- a. Bagi Rumah Sakit RSUD Islam Klaten, dengan penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten ke dalam versi yang lebih baik lagi agar tidak mudah mengalami *error* dan dapat merespon dengan cepat, sehingga

pengguna dapat merasa puas dengan pelayanan yang ada pada aplikasi Daftar Online RSUD Islam Klaten.

- b. Bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini disarankan

un

tuk mempertimbangkan beberapa hal, seperti menambah variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

- c. Bagi institusi Poltekkes Permata Indonesia diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dan data dasar ataupun menambah referensi penelitian

## 7. REFERENSI

- Afdoli, et al. 2019. *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUD M Djamil Kota Padang. Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 359-366.
- Alferi, et al. 2020. Evaluasi Kesuksesan Sistem Pendaftaran Online Di Rsi Surabaya Dengan Menggunakan Metode (Delone & Mclean). *National Conference For Ummah (NCU) 2020* (Vol. 1, No. 1).
- Amalia, et al. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). *eProceedings of Management*, 3(2).
- DeLone, W, H, dan E. R. McLean. 1992. "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable" *Information System Research* 3(Marach)
- Delone, W, H, dan E. R. McLean. 2003. The Delone dan Mclean Model of Information System Success : A ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, pp.9-30.
- Departemen Kesehatan RI. 1997. Tentang Prosedur Pelepasan Informasi. Jakarta: Dirjen Yanmed.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Elyanovianti, et al. 2021. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E- Siantri terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sinjai. *An Idea Health Journal*, 1(02), 48-53.
- Engkus, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- Ghozali. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.
- Hendrik, 2014. Etika Dan Hukum Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Iranto, et al. (2012). Pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu (Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Irfan, (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean) (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia).
- Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Karya, (2019). Pengaruh Variasi Menu, Harga Dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Upnormal Di Kota Makassar (Doctoral dissertation).
- Mc Gill. Dkk. 2003. User Developed

- Applications and Information System Success: a Test Of SeLONE and Mcleans Model-Model Information Resource Managemen.Tornal.
- Masturoh, et al.. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan (2018 th ed). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Muninjaya, 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : EGC
- Nenzy. 2022. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Simponi di Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan.
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Nurdiana, F., Kes, N. M., & Mahfiroh, A. P. 2020. Hubungan Pendaftaran Online Dan Offline Dengan Kepuasan Pasien. Journal Of Health Care, 1(1).
- Nurjaya, 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean. Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
- O'Brien, James A. (2005). Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial. Edisi 12. Jakarta. Salemba Empat.
- Permenkes. 2011. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/Menkes/PER/VI/2011
- Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Prasojo, et al. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung). eProceedings of Management, 2(1).
- Puspita, et al. 2018. Evaluasi Penerapan Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Mata Solo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Riwidikdo, H. 2015. Statistik Kesehatan Edisi Keempat. Yogyakarta: Nuha Media
- Rizqi, M. A. 2018. Tinjauan Implementasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Gladiool Magelang (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Rumana, et al. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. FaktorExacta, 13(1), 44-53.