



## Analisis Korelasi Kualitas Sistem dan *User Satisfaction* Aplikasi SiFat di Rumah Sakit menggunakan Uji Spearman Rank

Mochammad Malik Ibrahim<sup>1</sup>, Titis Eka Gusti<sup>2</sup>, Ayu Wulandari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

[mochammad.malik.ibrahim@gmail.com](mailto:mochammad.malik.ibrahim@gmail.com)

---

### Keywords:

*SiFat Application, System Quality, User Satisfaction*

---

### ABSTRACT

*The digitalization of healthcare services has encouraged hospitals to adopt app-based registration systems to improve service effectiveness and patient comfort. The SiFat application was developed as an online registration medium at the Obstetrics and Gynecology Clinic of Aisyiyah Siti Fatimah Hospital, Tulangan. However, its implementation still encountered various technical obstacles and barriers to use by patients. This study aims to identify the relationship between system quality and user satisfaction levels of the application. The research used a quantitative method with a cross-sectional design. The population was 206 outpatients using the SiFat application, with a sample of 135 respondents determined through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire compiled based on the DeLone and McLean information system success model, covering the dimensions of system quality and user satisfaction. Analysis of the relationship between variables was conducted using the Spearman Rank correlation test. The results showed that the majority of respondents rated the system quality as moderate (77%), while user satisfaction was dominated by the quite satisfied category (75.6%). The statistical test produced a p-value <0.05 with a correlation coefficient of  $r = 0.501$ , indicating a positive relationship with moderate strength between system quality and user satisfaction. These findings confirm that improving system reliability, ease of use, security, and stability has the potential to increase patient satisfaction with online registration services. Continuous system evaluation and development are necessary to optimize the implementation of digital services in hospitals.*

---

### Kata Kunci

Aplikasi SiFat, Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem,

---

### ABSTRAK

Digitalisasi layanan kesehatan mendorong rumah sakit mengadopsi sistem pendaftaran berbasis aplikasi guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan kenyamanan pasien. Aplikasi SiFat dikembangkan sebagai media pendaftaran daring di Poli Obygn RSUD Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, namun dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala teknis dan hambatan penggunaan oleh pasien. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi hubungan antara kualitas sistem dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Riset menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan potong lintang. Populasi berjumlah 206 pasien rawat jalan pengguna aplikasi SiFat, dengan sampel sebanyak 135 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, meliputi dimensi kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Analisis hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas sistem berada pada kategori sedang (77%), sedangkan tingkat kepuasan pengguna didominasi kategori cukup puas (75,6%). Uji statistik menghasilkan nilai  $p < 0,05$  dengan koefisien korelasi  $r = 0,501$ , yang menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan aspek keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan stabilitas sistem berpotensi meningkatkan



kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran daring. Evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan diperlukan untuk mengoptimalkan implementasi layanan digital di rumah sakit.

**Korespondensi Penulis:**

Mochammad Malik Ibrahim, M.K.M  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arrahma Mandiri  
Indonesia  
Jalan Raya Carat, Gempol, Kabupaten Pasuruan  
phone number: 0895-3391-20825  
email: mohammad.malik.ibrahim@gmail.com

Submitted : 25-02-2026; Accepted : 15-04-2026;

Published : 01-Jun-2026



Copyright (c) 2024 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

**1. PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi memicu akselerasi transformasi digital pada berbagai sektor, salah satunya di bidang kesehatan. Melalui Keputusan Menteri Kesehatan, Seluruh Faskes diwajibkan untuk mengimplementasikan RME dengan batas waktu hingga 31 Desember 2023. Implementasi sistem ini memungkinkan pasien melakukan reservasi layanan kesehatan secara daring sehingga dinilai mampu mengu rangi antrean, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kenyamanan pengguna[1].

kualitas sistem dalam memengaruhi kepuasan pengguna menjadi perhatian dalam pengembangan layanan kesehatan digital. Berdasarkan Suatu model penilaian kesuksesan sistem informasi dirumuskan oleh Delone & Mclean[2] *system quality* yang baik ditinjau dari aspek keamanan, kemudahan penggunaan, kecepatan respon, fleksibilitas, dan keandalan terbukti mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna. Dalam penelitian Nasiatul et al[3] di Uni Emirat Arab melaporkan kualitas sistem berkontribusi signifikan sebesar 43% terhadap kepuasan pengguna layanan mHealth[4]. Sementara itu, studi di Tiongkok pada pasien lansia hipertensi menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi mHealth berkontribusi sekitar 40–45% terhadap kepuasan pengguna, meskipun secara statistik pengaruhnya kurang dari 10% dan tidak signifikan [5].

Penelitian di Indonesia kualitas sistem terbukti menjadi faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan kesehatan digital. Studi di Jabodetabek mencatat pengaruh simultan kualitas sistem, layanan, dan informasi sebesar 72%[6], sedangkan di RSUD Islam Klaten kontribusinya mencapai 25,4%[7]. Di RSUD Haji Jawa Timur, sistem Healthy Plus memperoleh kepuasan pengguna sekitar 80% dengan kontribusi kualitas sistem 45%, sementara penggunaan aplikasi MMC di RS Bhayangkara Porong mencapai 97,16%. Sebaliknya, di RSUD Sidoarjo Barat adopsi pendaftaran online masih rendah (26%) akibat keterbatasan sosialisasi, akses teknologi, dukungan keluarga, serta promosi rumah sakit [8]

Hasil studi pendahuluan di RSUD Aisyiyah Siti Fatimah, aplikasi SiFat diduga memiliki kualitas sistem yang cukup baik, namun masih menghadapi kendala teknis seperti overload, gangguan akses, integrasi yang kurang optimal dengan M-JKN, serta antarmuka yang tidak sederhana. Wawancara dengan 3 petugas IT dan 10 pasien mengungkapkan bahwa meskipun ada pendampingan, banyak pasien terutama lanjut usia masih kesulitan dalam penggunaan aplikasi akibat rendahnya literasi digital dan minimnya sosialisasi. Hal ini diperkuat oleh ulasan pengguna di *Google Play Store* yang mencerminkan adanya ketidakpuasan, sehingga mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna, khususnya di Poli Obgyn RSUD Aisyiyah Siti Fatimah..

System quality yang baik dapat meningkatkan kepuasan responden untuk kembali menggunakan aplikasi pendaftaran online. Penggunaan aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran, mempercepat layanan, dan mengurangi antrian panjang. Selain itu, implementasi sistem antrian online terbukti membantu pasien memperoleh layanan lebih cepat sekaligus mendukung efektivitas operasional rumah sakit [9]. *User satisfaction* melalui kualitas sistem diperlukan perencanaan yang matang, karena akan menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, mudah



digunakan, handal, dan memberikan informasi yang akurat dan tepat. Semakin baik kualitas suatu sistem, semakin tinggi pula *user satisfaction* yang dicapai dan hal tersebut berdampak positif terhadap produktivitas individu [2],[3].

Penelitian Amelia & Erix [10] mengungkapkan bahwa penerapan sistem pendaftaran online di rumah sakit belum optimal pada aspek partisipasi, ditandai dengan masih adanya pasien yang enggan beralih dari pendaftaran langsung ke daring. Faktor-faktor penghambat dalam penerapan pendaftaran online meliputi pasien lanjut usia yang mengalami kesulitan menggunakan gadget, ketidaktepatan waktu kedatangan pasien, pasien yang belum melakukan perekaman sidik jari. Sementara itu aspek lainnya seperti aspek akutanbel, aspek sederhana, aspek transparansi, aspek keadilan.

Upaya mengatasi kendala aplikasi mencakup edukasi pasien, evaluasi kualitas sistem, peningkatan infrastruktur, pelatihan petugas, serta pengembangan antarmuka yang ramah pengguna [11]. Berdasarkan hal tersebut, riset ini memiliki tujuan menganalisis secara korelasi kualitas sistem dengan *user satisfaction* aplikasi SiFat di Poli Obgyn RSUD Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo.

Secara ilmiah, penelitian ini tidak hanya berkontribusi secara kontekstual pada implementasi aplikasi SiFat di rumah sakit daerah, tetapi juga memberikan penguatan pada pengembangan model kesuksesan sistem informasi dalam konteks layanan kesehatan digital berbasis pasien. Studi ini menguji secara empiris hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna dengan pendekatan kuantitatif menggunakan indikator terukur dari model DeLone dan McLean, sehingga memperkaya bukti empiris khususnya pada domain pendaftaran online rumah sakit yang masih terbatas. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi peran faktor teknis (keandalan, keamanan, responsivitas) yang berinteraksi dengan karakteristik pengguna seperti literasi digital, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan pengguna dalam sistem kesehatan digital. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya memperluas generalisasi teori pada setting layanan kesehatan tingkat menengah di Indonesia, tetapi juga berpotensi menjadi dasar pengembangan model evaluasi sistem informasi kesehatan yang lebih adaptif, integratif, dan berorientasi pada pengalaman pengguna (*user-centered*).

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dipakai *cross-sectional*, di mana proses pengumpulan dari data riset dilakukan secara bersamaan pada satu waktu bersamaan. Populasi terdiri dari 206 pasien rawat jalan Poli Obgyn RSUD Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Ukuran sampel yang diperoleh berjumlah 135 responden, ditentukan melalui penerapan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Proses pengukuran variabel dilakukan melalui kuesioner yang mengacu pada model DeLone and McLean [2] mencakup lima indikator kualitas sistem (*usability, security, reliability, response time, dan flexibility*) serta lima indikator *user satisfaction* (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*). Analisis hubungan variabel menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*.

Teknik *sampling* memakai *purposive sampling* yang mengacu dari kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang telah teruji dalam berbagai penelitian sebelumnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai *r* hitung dan *r* tabel pada tingkat signifikansi 0,05, di mana setiap item dinyatakan valid apabila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi internal instrumen, dengan kriteria reliabel apabila nilai alpha lebih dari 0,70, sehingga menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat kestabilan dan keandalan yang baik dalam mengukur variabel penelitian. Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan aspek etik penelitian dengan menjunjung tinggi prinsip otonomi, kerahasiaan, serta *beneficence* dan *non-maleficence*. Seluruh responden telah diberikan penjelasan terkait tujuan dan manfaat penelitian serta hak partisipasi mereka melalui *informed consent* sebelum pengumpulan data dilakukan. Data yang diperoleh dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah. Penelitian ini juga telah memperoleh izin dari pihak rumah sakit sebagai lokasi penelitian dan mengikuti prosedur etik yang berlaku untuk



menjamin perlindungan terhadap responden. Analisis data menggunakan uji *non-parametric* yaitu uji korelasi *spearman*[12].

### 3. HASIL DAN ANALISIS

#### Analisis Univariat

Karakteristik demografis responden pada riset ini dijelaskan meliputi usia, tingkat pendidikan terakhir yang pernah ditempuh, status pernikahan, Sampel yang terlibat pasien obgyn yang menggunakan aplikasi SiFat Rumah Sakit Umum Aisyiyah Siti Fatimah 2025, dengan jumlah sampel sebanyak 135 pasien

**Tabel 1 Karakteristik Subjek di Poli Obgyn**

Karakteristik subjek		Frekuensi	Persentase
Usia	23-26	52	38.5
	27-30	26	19.3
	30-45	45	33.3
	>50	12	8.9
Status perkawinan	Sudah menikah	96	71.1
	Belum menikah	39	28.9
Pendidikan terakhir	Dasar	1	7
	Menengah	72	53.3
	Perguruan Tinggi	62	45.9
<b>Total</b>		<b>135</b>	<b>100.0</b>

Tabel 1, mayoritas subjek berada pada kelompok usia 23–26 tahun (38,5%), lebih besar jika dibandingkan dengan usia 30–45 tahun (33,3%), 27–30 tahun (19,3%), dan di atas 50 tahun (8,9%). Responden yang berstatus menikah (71,1%) lebih besar dibandingkan yang belum menikah (28,9%). Berdasarkan pendidikan terakhir, responden berpendidikan menengah/SMA (53,3%) lebih banyak dibandingkan perguruan tinggi (45,9%) dan SD/SMP (0,7%). Penilaian kualitas sistem aplikasi SiFat sebagian besar berada pada kategori cukup (77,0%), lebih besar jika dibandingkan kategori kurang (14,1%) dan baik (8,9%). Demikian pula, kepuasan pengguna didominasi kategori cukup puas (75,6%), lebih besar dibandingkan kurang puas (12,6%) dan puas (11,9%).

#### Distribusi Kualitas Sistem Dan User Satisfaction

Analisis univariat di pakai untuk menyajikan distribusi frekuensi variabel *system quality* dan *user satisfaction*

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem Dan User Satisfaction**

Variabel Penelitian	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kualitas Sistem</b>		
Rendah	19	14.1
Sedang	104	77.0
Tinggi	12	8.9
<b>User Satisfaction</b>		
Kurang Puas	17	12.6
Cukup Puas	102	75.6
Puas	16	11.9
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>

Tabel 2, hasil temuan sebagian besar subjek yang diteliti menilai bahwa kualitas sistem aplikasi tergolong cukup, yaitu sebanyak 104 orang (77,0%). Lebih besar jika dibandingkan kategori kurang 19 orang dengan persentase (14,1%), dan hanya 12 orang (8,9%) yang menyatakan bahwa kualitas sistem sudah baik.

Temuan ini sejalan dengan Ramdani dkk [13] yang menyatakan bahwa kemudahan akses dan penggunaan sistem informasi kesehatan berdampak pada peningkatan *user satisfaction* dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital rumah sakit. Sebaliknya, apabila kualitas sistem informasi rendah, maka akan berdampak pada penurunan kepercayaan dan kepuasan pengguna serta dapat menghambat efektivitas pelayanan. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menimbulkan



resistensi terhadap penggunaan sistem informasi serta menurunkan kinerja pelayanan secara menyeluruh [14].

Faktor-faktor tersebut sejalan dengan temuan Linda et al [15] menjelaskan kendala utama sistem pendaftaran online adalah rendahnya pemahaman pasien dalam penggunaan aplikasi, sehingga menghambat pelayanan dan menurunkan kepuasan. Penelitian Ibrahim et al [16] di RSUD Sidoarjo Barat juga mengungkapkan bahwa rendahnya pemanfaatan sistem disebabkan oleh minimnya sosialisasi, keterbatasan akses teknologi, serta kurangnya bantuan petugas bagi pasien yang mengalami kesulitan.

Selain itu, kendala literasi digital, khususnya pada pasien lanjut usia, keterbatasan sosialisasi, serta kurangnya pendampingan petugas dalam penggunaan aplikasi menjadi faktor yang menghambat pemanfaatan sistem secara maksimal. Penelitian Teddy et al [17] berasumsi bahwa dengan peningkatan kualitas sistem, pendampingan yang memadai, dan antarmuka yang lebih ramah pengguna, aplikasi SiFat berpotensi memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan pasien di Poli Obgyn RSU Aisyiyah Siti Fatimah.

Pada kategori *user satisfaction* sebagian besar responden menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi SiFat berada pada kategori cukup puas, yaitu sebanyak 102 responden (75,6%). Lebih besar jika dibandingkan dengan kategori kurang puas 17 responden (12,6%), sedangkan 16 responden (11,9%) merasa puas terhadap penggunaan aplikasi.

Tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi telah dikembangkan DeLone dan McLean[2] menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, reliabilitas, kecepatan respon, dan kualitas layanan memiliki kontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna.. Sistem yang responsif, stabil, dan ramah pengguna akan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas, sedangkan kendala teknis seperti error, keterlambatan akses, dan kompleksitas antarmuka dapat menurunkan kepuasan. Temuan juga sejalan menurut Aryanto & Kaesya[18] yang menyatakan bahwa kemudahan akses dan keandalan sistem informasi kesehatan berkorelasi positif dengan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital rumah sakit.

Selain faktor teknis, tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor non-teknis seperti literasi digital dan dukungan petugas. Rendahnya kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, khususnya pada kelompok usia lanjut, menjadi salah satu hambatan dalam pemanfaatan aplikasi secara optimal. Linda et al [15] dan Ibrahim et al[16] menyebutkan bahwa kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses teknologi, dan minimnya pendampingan menjadi penyebab rendahnya tingkat pemanfaatan sistem pendaftaran online. Dalam konteks aplikasi SiFat, meskipun petugas pendaftaran dan satpam secara aktif membantu pasien, sebagian pengguna tetap mengalami kesulitan memahami fitur aplikasi, bahkan setelah diberikan arahan langsung.

Dengan mempertimbangkan temuan tersebut, dapat diasumsikan bahwa kategori “cukup puas” mencerminkan adanya manfaat nyata yang telah dirasakan oleh pengguna, khususnya dalam hal kemudahan akses layanan dan efisiensi waktu pendaftaran, namun manfaat tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas sistem yang optimal dan konsisten. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan performa sistem yang tersedia. Berbagai kendala teknis seperti gangguan integrasi aplikasi dengan sistem lain (misalnya M-JKN), keterbatasan stabilitas sistem saat terjadi lonjakan pengguna, serta desain antarmuka yang kurang intuitif dan belum sepenuhnya ramah bagi seluruh kelompok pengguna, terutama pasien lanjut usia dengan literasi digital yang terbatas, turut menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi pengalaman pengguna. Selain itu, faktor non-teknis seperti kurangnya sosialisasi, minimnya edukasi penggunaan aplikasi, serta terbatasnya pendampingan langsung dari petugas juga berkontribusi terhadap belum maksimalnya tingkat kepuasan pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis yang bersifat komprehensif dan berkelanjutan, tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas teknis sistem seperti keandalan, kecepatan respons, keamanan, dan integrasi data, tetapi juga pada pengembangan antarmuka berbasis *user-centered design* yang lebih sederhana, adaptif, dan mudah dipahami oleh berbagai segmen pengguna. Di sisi lain, penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kapasitas server, serta optimalisasi



interoperabilitas antar sistem menjadi langkah penting dalam mengurangi gangguan teknis yang terjadi. Selain itu, strategi sosialisasi yang lebih masif, edukasi berbasis pengguna, serta peningkatan peran petugas dalam memberikan pendampingan langsung perlu diimplementasikan untuk meningkatkan adopsi dan pemanfaatan aplikasi secara optimal. Dengan pendekatan yang terintegrasi antara aspek teknologi, manusia, dan organisasi, diharapkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SiFat dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional rumah sakit, serta keberlanjutan implementasi sistem pendaftaran online di Poli Obygyn RSUD Aisyiyah Siti Fatimah.

**Analisis Bivariat**

Analisis dipakai untuk menguji korelasi variabel *system quality* dan variabel *user satisfaction*

Tabel 3. Analisis Korelasi antara Kualitas Sistem dan *User Satisfaction*

Kualitas Sistem	<i>User Satisfaction</i>						Total		P value	r
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%	N	%				
Kurang	9	47.4	10	52.6	0	0.0	19	100,0	0,000	0,501
Cukup	8	7.7	87	83.7	9	8.7	104	100,0		
Baik	0	0.0	5	41.7	7	58.3	12	100,0		
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>12.6</b>	<b>102</b>	<b>75.6</b>	<b>16</b>	<b>11.9</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>		

Berdasarkan pada tabel 3. dapat diketahui dari 135 responden terdapat 87 responden (83,7%) menyatakan *system quality* berada dalam kategori cukup dengan kepuasan pengguna kategori cukup puas lebih besar jika dibandingkan *system quality* kategori cukup dengan kepuasan pengguna kategori kurang puas sebanyak 8 responden (7,7%) dan kepuasan pengguna dengan kategori puas sebanyak 9 (8,7%). Hasil uji *Spearman Rank* memperlihatkan nilai (p-value) sebesar 0,000 dan koefisien korelasi ( $r$ ) = 0,501 dengan arah positif. Analisis ini menegaskan bahwa *system quality* berperan penting untuk meningkatkan *user satisfaction*. Korelasi yang tergolong cukup kuat/ sedang menunjukkan adanya kontribusi signifikan *system quality* terhadap *user satisfaction*.

*System quality* yang baik, ditandai dengan kemudahan penggunaan, kecepatan respon, keandalan, keamanan,, dan fleksibilitas akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi. Sistem yang mampu memberikan kemudahan pendaftaran, mempercepat proses layanan, serta mengurangi antrian, akan meningkatkan kepuasan dan mendorong keberlanjutan pemanfaatannya[2]. Sebaliknya, gangguan teknis seperti *error*, kecepatan akses yang lambat, dan masalah integrasi sistem dapat menurunkan kepuasan pengguna [19].

Data penelitian ini sejalan dengan hasil kajian yang dilakukan oleh temuan Yohana et al[9] yang menyatakan bahwa implementasi sistem antrian online yang efektif dapat menurunkan waktu tunggu pasien, meningkatkan efisiensi operasional, dan berdampak positif pada kepuasan. Temuan riset Ramdani et al[13] juga menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan yang mudah diakses dan digunakan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna terhadap layanan digital rumah sakit.

Penelitian ini mengasumsikan adanya korelasi yang substansial antara *system quality* dan tingkat *user satisfaction* aplikasi SiFat. dipengaruhi oleh manfaat nyata yang dirasakan pasien, seperti kemudahan proses pendaftaran dan pengurangan antrian, meskipun masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki. Jika kualitas sistem terus ditingkatkan, khususnya pada aspek stabilitas, kecepatan akses, integrasi sistem, dan antarmuka yang ramah pengguna, maka kepuasan pengguna aplikasi SiFat diperkirakan akan meningkat secara signifikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang ( $r = 0,501$ ) antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, yang sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna [2]. Namun demikian, jika dibandingkan dengan penelitian di Jabodetabek yang menunjukkan pengaruh simultan kualitas sistem, informasi, dan layanan mencapai 72% [6], serta penelitian di RSUD Islam Klaten dengan kontribusi kualitas sistem sebesar 25,4% [7],



hasil penelitian ini berada pada kategori hubungan sedang. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kontribusi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas layanan, kualitas informasi, serta karakteristik pengguna. Selain itu, penelitian di Uni Emirat Arab melaporkan kontribusi kualitas sistem sebesar 43% terhadap kepuasan pengguna layanan mHealth [4], sementara studi di Tiongkok menunjukkan pengaruh yang relatif rendah dan tidak signifikan pada kelompok lansia [5]. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor demografis dan literasi digital pengguna dapat memoderasi hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

Secara manajerial, temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem saja belum cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara optimal, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dengan mengintegrasikan aspek teknologi, manusia, dan organisasi. Upaya seperti peningkatan sosialisasi, edukasi penggunaan aplikasi, serta pendampingan oleh petugas menjadi penting dalam meningkatkan pemanfaatan sistem [15],[16]. Selain itu, dari sisi strategis, pengembangan aplikasi SiFat perlu diarahkan pada peningkatan kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta integrasi yang lebih baik dengan sistem lain untuk mendukung efisiensi layanan [9]. Evaluasi berkelanjutan terhadap sistem juga diperlukan untuk memastikan bahwa aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan [13]. Dengan demikian, keberhasilan implementasi aplikasi SiFat tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh strategi manajemen dalam mengoptimalkan adopsi dan pemanfaatan teknologi di lingkungan rumah sakit.

#### 4. KESIMPULAN

Riset ini menemukan bahwa sebagian besar subjek menilai *system quality* aplikasi SiFat berada pada sedang, dan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna juga cenderung berada pada kategori cukup. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan korelasi Spearman Rank, diperoleh bukti adanya korelasi yang signifikan dan bersifat positif antara *system quality* dan *user satisfaction* di Poli Obgyn RSUD Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, dengan kekuatan hubungan tergolong sedang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem akan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pengguna, meskipun masih dipengaruhi oleh faktor lain seperti literasi digital dan dukungan operasional.

Secara operasional, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah konkret yang dapat dilakukan oleh manajemen rumah sakit, yaitu: (1) melakukan peningkatan kualitas sistem melalui optimalisasi kecepatan akses, stabilitas server, serta perbaikan integrasi dengan sistem lain seperti M-JKN untuk meminimalkan gangguan teknis; (2) mengembangkan antarmuka aplikasi yang lebih sederhana dan ramah pengguna dengan pendekatan *user-centered design*, khususnya untuk memudahkan kelompok pasien lanjut usia; (3) meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, termasuk kapasitas server dan sistem keamanan data untuk menjamin kenyamanan dan kepercayaan pengguna; (4) melaksanakan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi secara berkala melalui media langsung maupun digital; serta (5) memperkuat peran petugas dalam memberikan pendampingan kepada pasien saat menggunakan aplikasi, terutama bagi pengguna dengan keterbatasan literasi digital. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi sistem secara berkala berbasis umpan balik pengguna (*user feedback*) sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dengan implementasi rekomendasi tersebut, diharapkan aplikasi SiFat dapat memberikan layanan yang lebih optimal, meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan, serta mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada RSUD Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo atas kesempatan, dukungan, serta fasilitasi yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Penghargaan juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi secara sukarela dan memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.



Terima kasih turut penulis sampaikan kepada STIKES Arrahma Mandiri Indonesia atas dukungan akademik dan lingkungan ilmiah yang kondusif sehingga penelitian serta penyusunan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis juga menghargai berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga naskah ini dapat diselesaikan dan dipublikasikan.

## REFERENSI

- [1] Kemenkes RI, “Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia sehat dan Unggul,” 2023.
- [2] Delone and Mclean, “Delone & McLean IS Success Model,” 2003.
- [3] salim aisyah Nasiatul, hani niftah rizqie Ulfah, and sekar ayu Runggandini, “Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rawat Jalan RSU Queen Latifa Yogyakarta,” *JOHAR (Journal ...)*, no. X, pp. 23–31, 2024.
- [4] A. a. Alalwan, “System Quality, Interaction Quality, Information Quality, User Satisfaction, Monetary Cost And Continuance Intention To Use M-health In United Arab Emirates,” 2022.
- [5] L. Lanting and G. Minjiang, “A scale to measure the perceived quality of mHealth by elderly patients with hypertension in China,” *BMC Health Serv. Res.*, vol. 23, no. 1, pp. 1–13, 2023, doi: 10.1186/s12913-023-09357-z.
- [6] K. Nurul, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasipada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatandi Wilayah Jabodetabek,” *J. Akunt. dan manajemen bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 69–76, 2022.
- [7] anifa nurul Khasanah, R. Yulida, and harinto nur Seha, “Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Daftar Online Di Rsu Islam Klaten,” *J. Permata Indones.*, vol. 14, no. 2, pp. 124–132, 2023, doi: 10.59737/jpi.v14i2.274.
- [8] Ibrahim and puspitsari, *statistika inferensial untuk studi perekam medis dan informasi kesehatan dengan aplikasi spss*. 2024.
- [9] kurniawati denyka Yohana, D. Hanevi, and U. Adi, “Dampak Implementasi Aplikasi Pendaftaran Daring Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit,” *J. Manaj. Pelayanan Kesehat. (The Indones. J. Heal. Serv. Manag.)*, vol. 24, no. 02, pp. 48–54, 2021, doi: 10.22146/jmpk.v24i02.4123.
- [10] wagyuni tri Amelia and G. Erix, “Tinjauan Penerapan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan,” vol. 8, no. 4, pp. 2990–2995, 2024.
- [11] H. Alinurdin, “Mengatasi Masalah Antrian dengan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit,” 2024.
- [12] M. M. Ibrahim and S. C. Puspitasari, *Statistik Inferensial untuk Studi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan dengan Aplikasi SPSS*. Pamekasan: Alifba Media, 2024.
- [13] R. Ramdani, G. Gilang, and I. Sandinirwan, “Tingkat Kesuksesan Rekam Medis Elektronik berdasarkan Perspektif Perawat di RS Hermina Sukabumi : Studi Metode Campuran,” vol. 4, no. 5, pp. 933–943, 2023.
- [14] gavinov tinarbudi Ivan, W. Nursavitri, and purnomo sigit Parmadi, “ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen,” *Perkemb. Dan Implementasi Konsep Pemasar.*, vol. 14, no. 2, pp. 24–34, 2021.
- [15] H. Linda, yenni afrima Ririn, M. Dewi, and H. Tiansi, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas,” *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 2, p. 129, 2021, doi: 10.33560/jmiki.v9i2.326.
- [16] mohammad malik Ibrahim *et al.*, “Sosialisasi Sistem Scheduling Appointment Berbasis Website Pada Poli Rawat Jalan Di Rsud Sidoarjo Barat,” vol. 3, no. 2, pp. 185–190, 2025.
- [17] C. Teddy, C. Stefani, and H. Layla, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. 2020.
- [18] N. Aryanto and kinzy aulia imar Kaesya, “Analisis Kajian Kualitas Sistem Informasi Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaki,” vol. 4, no. 12, 2024.
- [19] K. Philip and keller lane Kevin, *Marketing Management*, vol. 37, no. 1. 2016. doi: 10.2307/1250781.