Technologia : Jurnal Ilmiah
p-ISSN: 2086-6917, e-ISSN: 2656-8047
Homepage: https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JIT/index
Vol. 17, No. 4, Oktober 2026

ANALISIS FAKTOR PENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN DALAM LAYANAN APLIKASI SATU SEHAT

Muhammad Dody Firmansyah[1*], Benson Pang Tian Poh[2] , Syaeful Anas Aklani[3]
[1,2,3] Sistem Informasi, Fakultas Komputer, Universitas Internasional Batam, Indonesia.

Informasi Artikel:
Dikirim: 02-10-2026; Diterima: 04-10-2026; Diterbitkan: 20-10-2026
Doi : http://dx.doi.org/10.31602/tji.v17i4.25280

Abstrak

Transformasi layanan kesehatan digital melalui aplikasi Satu Sehat memerlukan evaluasi kepuasan pengguna agar implementasinya berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan dukungan layanan terhadap kepuasan pengguna. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui survei terhadap 298 pengguna dan dianalisis dengan statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta regresi linear berganda. Hasil menunjukkan kelima variabel berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Secara simultan, model signifikan, $F(5,292)=70,261$, $p<0,001$, dengan $R=0,739$, $R^2=0,546$, adjusted $R^2=0,538$, dan standard error of estimate=1,910. Kualitas sistem memiliki koefisien beta terbesar ($\beta=0,335$). Dengan demikian, peningkatan stabilitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses, perlindungan data, dan responsivitas layanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Keywords: *Aplikasi kesehatan digital, dukungan layanan, keamanan data, kepuasan pengguna, kualitas sistem*

This is an open-access article under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0) License. Copyright ©**2026** by authors.

Pendahuluan

Transformasi digital kesehatan memungkinkan pertukaran dan pemanfaatan informasi medis secara lebih cepat dan terintegrasi. Satu Sehat dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sebagai ekosistem kesehatan digital yang menghubungkan informasi seperti riwayat pelayanan, vaksinasi, hasil pemeriksaan, resep, dan rekam medis. Keberhasilan sistem informasi kesehatan tidak cukup dinilai dari jumlah pengguna, tetapi juga dari kemampuan sistem memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [1], [2].

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor teknis dan nonteknis. Kualitas sistem berkaitan dengan kecepatan, stabilitas, keandalan, navigasi, dan integrasi fitur; kualitas informasi mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, kejelasan, serta ketepatan waktu [2]–[4]. Kemudahan penggunaan turut menentukan penerimaan layanan digital karena antarmuka yang sederhana dan akses yang efisien dapat mengurangi beban pengguna [5]–[7]. Pada layanan kesehatan, keamanan data juga penting karena aplikasi memproses informasi pribadi dan medis yang sensitif [11]. Dukungan layanan yang responsif dibutuhkan ketika pengguna menghadapi kendala teknis [12].

Penelitian terdahulu banyak berfokus pada telemedisin komersial, Mobile JKN, fasilitas kesehatan tertentu, atau hanya sebagian faktor kepuasan [3], [6], [8]–[10]. Penelitian ini menguji secara simultan

kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan dukungan layanan terhadap kepuasan pengguna Satu Sehat. Kebaruan penelitian terletak pada penggabungan lima faktor tersebut dalam satu model empiris pada 298 pengguna, sehingga diharapkan memberi dasar yang lebih komprehensif bagi peningkatan layanan.

Tinjauan Pustaka

Model keberhasilan sistem informasi menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai penentu penting pengalaman serta kepuasan pengguna [2], [4]. Kualitas sistem merepresentasikan performa teknis aplikasi, sedangkan kualitas informasi merepresentasikan mutu keluaran informasi yang diterima pengguna. Pada konteks kesehatan digital, kedua dimensi tersebut menjadi penting karena gangguan sistem atau informasi yang tidak akurat dapat langsung menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana aplikasi dapat dipelajari dan digunakan dengan usaha yang rendah. Temuan pada layanan Mobile JKN menunjukkan bahwa akses yang mudah berhubungan dengan kepuasan pengguna [6]. Keamanan data mencakup perlindungan privasi, mekanisme autentikasi, dan kepercayaan pada pengelola, sedangkan dukungan layanan mencakup akses bantuan, responsivitas, serta kemampuan memberikan solusi [11], [12]. Berdasarkan landasan tersebut, model penelitian menguji kelima variabel independen terhadap kepuasan pengguna.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei terhadap pengguna aplikasi Satu Sehat. Instrumen terdiri atas 27 pernyataan: enam item kualitas sistem, lima item kualitas informasi, empat item kemudahan penggunaan, empat item keamanan data, empat item dukungan layanan, dan empat item kepuasan pengguna. Jawaban diukur dengan skala Likert lima poin dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju) [16].

Populasi penelitian adalah pengguna aktif Satu Sehat di Indonesia. Kebutuhan sampel minimum dihitung dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% dan menghasilkan sekurang-kurangnya 100 responden. Sebanyak 298 responden memenuhi kriteria pernah menggunakan Satu Sehat dan memiliki data lengkap untuk seluruh variabel model regresi. Pertanyaan karakteristik mengenai intensitas penggunaan merupakan item tambahan dan hanya memiliki 120 jawaban valid; sebanyak 178 jawaban pada item tersebut dicatat sebagai missing dan tidak digunakan untuk menghitung persentase Tabel 3. Missing pada item karakteristik ini tidak mengurangi N=298 pada analisis regresi karena seluruh item konstruk utama tersedia lengkap.

Analisis dilakukan dengan SPSS meliputi statistik deskriptif, uji validitas Pearson Product Moment, reliabilitas Cronbach's Alpha, uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas melalui tolerance dan Variance Inflation Factor, heteroskedastisitas dengan uji Glejser, serta regresi linear berganda [17], [18]. Hubungan antara lima variabel independen dan kepuasan pengguna dianalisis melalui uji t, uji F, koefisien determinasi, dan interval kepercayaan 95% koefisien regresi. Taraf signifikansi ditetapkan 5%.

Hasil

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	113	37,9
Perempuan	185	62,1
Total	298	100

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	112	37,6
Pegawai Negeri Sipil	40	13,4
Pegawai Swasta	70	23,5
Wiraswasta	44	14,8
Ibu Rumah Tangga	32	10,7

Total	298	100

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan

Intensitas Penggunaan	Frekuensi	Persentase (%)
Jarang	15	12,50
Kadang-kadang	51	42,50
Sering	34	28,33
Sangat Sering	20	16,67
Total jawaban valid	120	100

Mayoritas responden adalah perempuan (62,1%) dan kelompok pekerjaan terbesar adalah pelajar/mahasiswa (37,6%). Pada item intensitas penggunaan, 120 responden memberikan jawaban valid dan kategori terbesar adalah kadang-kadang (42,50%). Sebanyak 178 responden tidak memiliki jawaban pada item karakteristik tersebut; persentase pada Tabel 3 karena itu dihitung dari 120 jawaban valid, sedangkan analisis inferensial tetap menggunakan 298 responden dengan data lengkap pada variabel penelitian.

Statistik Deskriptif, Validitas, dan Reliabilitas

Tabel 4. Ringkasan Statistik Deskriptif, Validitas, dan Reliabilitas

Variabel	Item	Mean	Rentang Mean Item	r Item-Total	Cronbach's α
Kualitas Sistem (X1)	6	4,05	3,94-4,13	0,808-0,857	0,908
Kualitas Informasi (X2)	5	4,06	4,02-4,12	0,850-0,892	0,913
Kemudahan Penggunaan (X3)	4	4,05	4,00-4,07	0,815-0,861	0,868
Keamanan Data (X4)	4	4,06	4,03-4,08	0,876-0,885	0,904
Dukungan Layanan (X5)	4	4,01	3,99-4,05	0,829-0,867	0,870
Kepuasan Pengguna (Y)	4	3,99	3,96-4,01	0,886-0,921	0,927

Rata-rata seluruh konstruk berada di sekitar 4,00, menunjukkan penilaian responden yang cenderung positif. Seluruh korelasi item-total berada di atas r-tabel 0,113 dan seluruh Cronbach's Alpha melebihi 0,70, sehingga item dinyatakan valid dan instrumen reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 5. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Hasil	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas residual	K-S Sig.=0,200	p>0,05	Normal
Multikolinearitas	Tolerance=0,504-0,764; VIF=1,309-1,983	Tol.>0,10; VIF<10	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas	Glejser Sig.=0,161-0,778	p>0,05	Tidak terjadi

Hasil pengujian menunjukkan residual berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas antarprediktor, dan tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model memenuhi asumsi yang digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Model Summary Regresi Linear Berganda

R	R^2	Adjusted R^2	Standard Error of Estimate	N
0,739	0,546	0,538	1,910	298

Nilai R^2 sebesar 0,546 menunjukkan bahwa 54,6% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima variabel independen dalam model, sedangkan 45,4% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model. Setelah penyesuaian terhadap jumlah prediktor dan ukuran sampel, adjusted R^2 sebesar 0,538.

Tabel 7. Koefisien Regresi, Uji t, dan Interval Kepercayaan 95%

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	p	IK 95% B
Konstanta	-0,353	0,898	-	-0,394	0,694	-2,116 s.d. 1,410
Kualitas Sistem (X1)	0,228	0,038	0,335	6,032	<0,001	0,154 s.d. 0,302
Kualitas Informasi (X2)	0,215	0,037	0,259	5,732	<0,001	0,141 s.d. 0,289
Kemudahan Penggunaan (X3)	0,104	0,053	0,100	1,979	0,049	0,001 s.d. 0,207
Keamanan Data (X4)	0,138	0,053	0,135	2,620	0,009	0,034 s.d. 0,242
Dukungan Layanan (X5)	0,154	0,046	0,159	3,382	0,001	0,064 s.d. 0,244

Seluruh prediktor memiliki koefisien positif dan nilai $p<0,05$. Persamaan regresi adalah $Y = -0,353 + 0,228X1 + 0,215X2 + 0,104X3 + 0,138X4 + 0,154X5$. Berdasarkan koefisien beta terstandar, kualitas sistem memiliki nilai terbesar ($\beta=0,335$), diikuti kualitas informasi ($\beta=0,259$), dukungan layanan ($\beta=0,159$), keamanan data ($\beta=0,135$), dan kemudahan penggunaan ($\beta=0,100$).

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (ANOVA/Uji F)

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Regresi	1.281,867	5	256,373	70,261	<0,001
Residual	1.065,475	292	3,649		
Total	2.347,342	297			

Uji simultan menunjukkan model regresi signifikan, $F(5,292)=70,261$, $p<0,001$. Artinya, kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan dukungan layanan secara bersama-sama berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna Satu Sehat.

Pembahasan

Kualitas sistem memiliki koefisien beta terbesar ($\beta=0,335$), yang menunjukkan kontribusi relatif paling besar di antara prediktor dalam model. Kecepatan, kestabilan, keandalan, navigasi, dan integrasi fitur menjadi aspek yang penting bagi pengalaman penggunaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menempatkan kualitas sistem sebagai faktor penting bagi kepuasan pada aplikasi kesehatan digital [2], [4].

Kualitas informasi juga berpengaruh positif dan signifikan ($\beta=0,259$). Informasi yang akurat, relevan, lengkap, jelas, dan tepat waktu membantu pengguna memperoleh manfaat dari aplikasi dan mendukung kepercayaan terhadap layanan [3], [8]. Dukungan layanan ($\beta=0,159$) dan keamanan data ($\beta=0,135$) turut berkontribusi positif. Layanan bantuan yang responsif mempermudah penyelesaian kendala, sedangkan perlindungan privasi, autentikasi, dan kepercayaan terhadap pengelola penting karena aplikasi memproses informasi kesehatan sensitif [11], [12].

Kemudahan penggunaan tetap signifikan meskipun memiliki beta paling kecil ($\beta=0,100$). Antarmuka yang mudah dipelajari, navigasi yang jelas, dan aksesibilitas tetap diperlukan untuk pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam [6], [7]. Secara keseluruhan, $R^2=0,546$ menunjukkan bahwa kelima faktor menjelaskan lebih dari separuh variasi kepuasan. Temuan ini memperkuat pentingnya pengelolaan kualitas teknis, kualitas informasi, keamanan, kemudahan, dan dukungan secara terpadu, bukan secara terpisah.

Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan dukungan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Satu Sehat, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas sistem memberikan kontribusi relatif paling besar dalam model. Pengelola aplikasi perlu memprioritaskan stabilitas dan keandalan sistem, menjaga mutu dan ketepatan informasi, menyederhanakan akses, memperkuat perlindungan data, serta menyediakan dukungan yang responsif. Penelitian berikutnya dapat menambahkan faktor seperti persepsi manfaat, kepercayaan, loyalitas, kualitas antarmuka, dan niat menggunakan kembali serta mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif.

Saran

Secara praktis, pengelola Satu Sehat disarankan memprioritaskan perbaikan yang langsung berkaitan dengan pengalaman pengguna, terutama kestabilan aplikasi, kecepatan akses, konsistensi fungsi, dan akurasi informasi. Kanal dukungan perlu mudah ditemukan dan mampu memberikan penyelesaian yang jelas, sedangkan perlindungan data perlu dikomunikasikan secara transparan agar pengguna memahami mekanisme privasi dan keamanan yang diterapkan.

Interpretasi hasil perlu memperhatikan bahwa penelitian menggunakan desain survei potong lintang sehingga hubungan yang ditemukan bersifat asosiasi dan tidak menetapkan kausalitas temporal. Selain itu, item karakteristik intensitas penggunaan hanya memiliki 120 jawaban valid; karena item tersebut tidak termasuk dalam konstruk regresi, data yang hilang diperlakukan sebagai missing hanya pada analisis deskriptif karakteristik. Penelitian selanjutnya sebaiknya memastikan seluruh item karakteristik dijawab oleh semua responden atau menetapkan status opsional sejak awal.

Penelitian lanjutan juga dapat menguji model pada kelompok usia, wilayah, dan tingkat literasi digital yang lebih beragam serta menggunakan pendekatan longitudinal atau mixed methods. Pengujian tambahan terhadap persepsi manfaat, kepercayaan, kualitas antarmuka, loyalitas, dan niat menggunakan kembali dapat membantu menjelaskan bagian variasi kepuasan yang belum tercakup oleh model penelitian ini.

Daftar Pustaka

[1] M. D. Firmansyah and D. S. Melati, “Analisis faktor kesuksesan e-learning dalam meningkatkan kualitas belajar mengajar di Kota Batam,” J. Teknol. Terpadu, vol. 10, no. 2, pp. 117–124, 2024.

[2] M. Farid, “Analisis faktor memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi telemedicine dengan pendekatan model DeLone & McLean yang dimodifikasi,” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2025.

[3] A. A. Amelia, “Analisis kepuasan pengguna atas layanan telemedicine kesehatan melalui aplikasi Halodoc,” Econ. Digit. Bus. Rev., vol. 5, no. 2, pp. 879–886, 2024.

[4] A. R. Ghaisani, A. S. Slamet, and A. Rifin, “Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap customer satisfaction pada aplikasi mobile health,” J. Manaj. dan Organ., vol. 15, no. 1, pp. 52–66, 2024, doi: 10.29244/jmo.v15i1.51006.

[5] M. D. Firmansyah and C. Christian, “Analisa kepuasan pengguna kualitas website portal berita menggunakan metode WebQual 4.0 dan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA): Studi kasus Batampos.co.id,” JASIEK J. Apl. Sains, Informasi, Elektron. dan Komput., vol. 5, no. 2, pp. 109–120, 2023.

[6] I. Wantias and F. Yuliaty, “Analisis kepuasan pasien di RSU Baros terhadap aplikasi Mobile JKN,” J. Mhs. Ekon. Bisnis, vol. 5, no. 1, pp. 61–74, 2025.

[7] K. Kelvin and M. D. Firmansyah, “Analisis faktor pengaruh terhadap kepuasan penggunaan jasa logistik online: Studi kasus Maxim di Kota Batam,” J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer), vol. 11, no. 3, pp. 357–366, 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i3.1506.

[8] T. Sutabri and N. D. Sari, “Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Satu Sehat pada UPTD Puskesmas Cempaka,” J. Ilm. Sist. Inf. dan Tek. Inform., vol. 8, no. 1, pp. 14–22, 2025, doi: 10.57093/jisti.v8i1.262.

[9] P. M. Rifky and I. S. Jannatin, “Kajian literatur tentang pengaruh aplikasi kesehatan Satu Sehat Mobile dan Mobile JKN terhadap kesadaran gaya hidup sehat di Indonesia tahun 2019–2023,” J. Penelit. Inov., vol. 5, no. 1, pp. 327–352, 2025, doi: 10.54082/jupin.920.

[10] L. Paramitha, O. H. Qur-Ani, and S. H. Purba, “Analisis aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan: Literature review,” J. Pengabdi. Kpd. Masy. Abdi Putra, vol. 5, no. 1, pp. 51–58, 2025.

[11] A. Hayyi, “Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menggunakan mobile banking: Studi kasus pada pengguna Mobile Banking Livin’ di Bank Mandiri KCP Palu Imam Bonjol,” Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Palu, Indonesia, 2025.

[12] Usman, Y. Sabilu, and I. M. C. Binekada, “Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan: Metode Servqual di puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari,”

NeoRespublica J. Ilmu Pemerintah., vol. 5, no. 2, pp. 790–806, 2024, doi: 10.52423/neores.v5i2.283.
[13] S. N. Islami and M. D. Firmansyah, "Evaluasi UI/UX dari aplikasi IKMAS dengan menggunakan metode design thinking dan pengujian pengguna," RABIT J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab, vol. 9, no. 1, pp. 29–38, 2024, doi: 10.36341/rabit.v9i1.4116.
[14] M. D. Firmansyah and H. Y. Zhang, "Analisis faktor pengaruh terhadap kepercayaan manajemen penggunaan basis data dalam layanan bisnis UMKM di Indonesia: Analysis of influence factors on management trust in using databases in MSME business services in Indonesia," Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab, vol. 10, no. 1, pp. 139–157, 2025, doi: 10.36341/rabit.v10i1.5634.
[15] J. W. Creswell and J. D. Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 2018.
[16] R. Likert, "A technique for the measurement of attitudes," Arch. Psychol., no. 140, pp. 1–55, 1932.
[17] L. J. Cronbach, "Coefficient alpha and the internal structure of tests," Psychometrika, vol. 16, no. 3, pp. 297–334, 1951, doi: 10.1007/BF02310555.
[18] D. N. Gujarati and D. C. Porter, Basic Econometrics, 5th Editio. New York: McGraw-Hill/Irwin, 2009.