

## Hubungan Antara Kualitas Sistem Dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Di Kota Semarang

Laili Anisyah Zahrotul Mama<sup>1✉</sup>, Wahyuni Arumsari<sup>2</sup>, Dwi Nur Siti Marchamah<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ivvet, Semarang, Indonesia

### Info Articles

#### Sejarah Artikel:

Disubmit 12 Maret 2025

Direvisi 29 Mei 2025

Disetujui 11 Juli 2025

#### Keywords:

Halodoc; System Quality;

Telemedicine; User Satisfaction

### Abstrak

Meskipun popularitas halodoc meningkat, masih terdapat tantangan terkait akses, literasi digital, dan integrasi dengan layanan kesehatan konvensional. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengalaman dan kendala pengguna di kota-kota seperti Semarang penting untuk meningkatkan kualitas layanan telemedis yang aman, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi halodoc di Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 106 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring berupa *google formulir* dan dianalisis menggunakan uji korelasi *Kendall Tau*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas sistem dalam kategori “cukup baik” (67,9%) dan kepuasan pengguna dalam kategori “cukup puas” (69,8%). Uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna (koefisien korelasi 0,804; nilai  $p$  0,000). Semakin baik kualitas sistem halodoc, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Perbaikan pada aspek keandalan sistem, keamanan, dan responsivitas layanan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

### Abstract

Even though halodoc's popularity is increasing, challenges remain related to access, digital literacy, and integration with conventional healthcare services. Therefore, understanding user experiences and challenges in cities like Semarang is crucial to improving the quality of telemedicine services that are safe, efficient, and tailored to the needs of the community. This study aims to analyze the relationship between system quality and halodoc application user satisfaction in Semarang City. The research method used was quantitative with an analytic survey approach and cross-sectional design. The research sample was 106 respondents selected using purposive sampling technique. Data were collected through an online questionnaire in the form of a google form and analyzed using the Kendall Tau correlation test. The results showed that the majority of respondents rated the system quality in the “fairly good” category (67.9%) and user satisfaction in the “fairly satisfied” category (69.8%). Statistical tests showed that there was a significant positive relationship between system quality and user satisfaction (correlation coefficient 0.804;  $p$  value 0.000). The better the quality of the halodoc system, the higher the user satisfaction. Improvements in the aspects of system reliability, security, and service responsiveness need to be continued to improve user experience.

✉ Alamat Korespondensi:

E-mail: laili.anisyah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Menurut Muljono (2022), revolusi industri 4.0 telah memengaruhi banyak negara, termasuk Indonesia, dan perubahan ini sangat terlihat dalam peningkatan penggunaan teknologi, khususnya internet. Salah satu perubahan signifikan yang terjadi adalah peralihan cara berbelanja dari transaksi langsung (*onsite*) ke *online*, yang juga memengaruhi cara masyarakat mencari layanan kesehatan. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa 51,06% masyarakat Indonesia cenderung mencari informasi kesehatan melalui internet terutama terkait *telemedicine*. Pandemi Covid-19 mempercepat adopsi *telemedicine*, yang menjadi solusi untuk memberikan layanan kesehatan jarak jauh dimana dibuktikan dengan kenaikan sebesar 68.3% di New York City (Mann et al., 2020).

Di era digital, smartphone memungkinkan akses informasi kapan saja dan di mana saja, termasuk untuk mendukung layanan kesehatan (Pratama et al., 2021). *Telemedicine* merupakan penyediaan layanan kesehatan secara jarak jauh oleh tenaga profesional melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *telemedicine*, seperti Halodoc, Alodokter, dan Klik Dokter, semakin populer di Indonesia. Halodoc, yang didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta, adalah salah satu perusahaan telekonsultasi kesehatan di Indonesia, dengan fitur unggulan berupa layanan konsultasi dokter secara digital (Saputra & Dewi, 2022a). Popularitas aplikasi ini terus meningkat seiring bertambahnya pengguna dari berbagai kalangan masyarakat.

Data dari survei Katadata Insight Center (KIC) 2022 menunjukkan bahwa halodoc adalah aplikasi *telemedicine* dengan pengguna terbanyak diikuti oleh layanan yang tersedia di rumah sakit atau klinik serta alodokter. Menurut penelitian Andrews et al. dalam Supu (2022), baik pasien maupun penyedia layanan kesehatan di luar negeri merasa sangat puas dengan penggunaan *telemedicine* selama pandemi Covid-19. Di Indonesia, penelitian oleh Adinda et al. dalam Supu (2022) menunjukkan bahwa 98,8% responden merasa puas dengan layanan *telemedicine*. Selain itu, aplikasi Halodoc memiliki rating 4,8 dari 5 di Google Play Store yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang tinggi (Ariadanang & Chusumastuti, 2022).

Namun meskipun penggunaan *telemedicine* meningkat, tantangan dalam penerapannya tetap ada terutama di daerah dengan penetrasi internet yang lebih rendah seperti di Jawa Tengah yang mencatatkan angka penetrasi internet terendah di Pulau Jawa, yaitu 77,54% (Santoso et al., 2024). Selain itu, berbagai hambatan lain, seperti masalah infrastruktur, regulasi, dan kesiapan teknologi, masih menjadi tantangan dalam implementasi *telemedicine* (Saputra & Dewi, 2022). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa faktor kenyamanan, kualitas informasi, dan sistem aplikasi sangat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *telemedicine* (Ellyamurti et al., 2024; Muhlizardy et al., 2023). Semakin baik kualitas layanan kesehatan yang diberikan, maka minat kunjung dan respon positif pengunjung semakin tinggi (Rahayu et al., 2024).

Kualitas layanan kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat. Dimensi Servqual digunakan sebagai alat untuk menilai mutu pelayanan agar bebas dari kesalahan, dengan fokus pada aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Lestari, 2023). Sistem informasi kesehatan dirancang untuk membantu pengambilan keputusan dalam manajemen. Evaluasi berkala diperlukan agar sistem tetap efektif, karena tanpa pemantauan, informasi yang dihasilkan mungkin tidak sesuai kebutuhan dan kurang mendukung proses pengambilan keputusan (Fila Delfia et al., 2022). Transformasi sistem kesehatan menjadi sistem pembelajaran semakin dianggap penting untuk mendukung strategi nasional, terutama dalam meningkatkan kualitas melalui pengalaman langsung. Pendekatan ini mendorong eksplorasi aktif untuk menjembatani kesenjangan antara praktik di lapangan dan kebijakan (Wijaya, 2023).

Peningkatan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik kini menjadi salah satu aspek krusial untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan mengoptimalkan proses digitalisasi, instansi penyedia layanan dapat memberikan pengalaman yang lebih cepat, transparan, dan efisien

bagi masyarakat. Hal ini pada gilirannya berperan signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, karena mereka merasa kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi dengan lebih mudah dan efektif. Optimalisasi ini tidak hanya mencakup penyederhanaan prosedur, tetapi juga penerapan sistem yang responsif dan ramah pengguna, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih profesional dan adaptif terhadap tuntutan zaman (Wigatie & Zainafree, 2023). Hasil penelitian Jawahir mengungkapkan bahwa 1) kepuasan pengguna terhadap aplikasi kesehatan Halodoc dipengaruhi oleh kualitas konten dan ketepatan layanan, yang menunjukkan performa positif dan sangat memuaskan. 2) Pelayanan melalui Chatbot di aplikasi ini berjalan efektif, dengan pertanyaan dan jawaban yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan tingkat kepuasan yang baik (Jawahir et al., 2022).

Merujuk pada rangkaian temuan terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, informasi, kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta kualitas sistem dan akurasi informasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan kepuasan pengguna aplikasi telemedicine, khususnya aplikasi halodoc. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: a) mengidentifikasi gambaran kualitas sistem dan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc, b) menganalisis hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc di Kota Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *telemedicine* di Indonesia.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Kota Semarang yang dilakukan secara online mulai Agustus 2024. Estimasi jumlah pengguna halodoc di Kota Semarang adalah sekitar 265 ribu orang atau 0,62% dari total pengguna halodoc di Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, Syarat sampel yang digunakan dihitung menggunakan rumus Lemeshow dan didapatkan minimal sebesar 96. Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei online menggunakan *google form* yang disebarluaskan selanjutnya diisi oleh responden. Terdapat 106 responden yang telah memenuhi kriteria sehingga sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 106. Variabel dalam penelitian mencakup variabel bebas (*independent*) yakni kualitas sistem dan variabel terikat (*dependent*) yakni kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment*. Adapun hasil uji validitas terhadap keseluruhan sampel juga menunjukkan hasil yang serupa, yakni sig. <0,05 dengan r-hitung > r-tabel (0,190). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator telah valid, baik dalam uji coba kuesioner maupun dalam keseluruhan sampel yang diuji. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,984 dan 0,969 pada variabel kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item yang ada dalam variabel telah reliabel. Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel kualitas sistem sebesar 0,000 dan kepuasan pengguna sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan uji korelasi *Kendall Tahu*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Umum

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Umum

| Karakteristik | Jumlah (N) | Persentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| Jenis Kelamin |            |                |

|                       |     |      |
|-----------------------|-----|------|
| Laki-laki             | 19  | 17,9 |
| Perempuan             | 87  | 82,1 |
| Usia                  |     |      |
| 17 – 24 tahun         | 45  | 42,5 |
| 25 – 34 tahun         | 27  | 25,5 |
| 35 – 44 tahun         | 22  | 20,8 |
| 45 – 50 tahun         | 12  | 11,3 |
| Pekerjaan             |     |      |
| Pelajar/mahasiswa     | 41  | 38,7 |
| Pegawai negeri        | 7   | 6,6  |
| Pegawai swasta        | 30  | 28,3 |
| Wiraswasta            | 10  | 9,4  |
| Lain-lain             | 18  | 17,0 |
| Intensitas Konsultasi |     |      |
| 1 – 2 kali            | 88  | 83,0 |
| 3 – 4 kali            | 12  | 11,3 |
| ≥5 kali               | 6   | 5,7  |
| Total                 | 106 | 100  |

Sumber: Data Primer (2024)

Diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 87 individu dengan proporsi mencapai 82,1% dari keseluruhan sampel. Kemudian sebagian besar responden didominasi oleh usia 17 - 24 tahun dengan proporsi mencapai 45 individu atau 42,5% dari keseluruhan sampel. Adapun pekerjaan responden sebagian besar adalah pelajar atau mahasiswa dengan jumlah 41 individu atau 38,7%. Serta mayoritas responden telah melakukan konsultasi sebanyak 1 - 2 kali selama tahun 2024 dengan jumlah mencapai 88 individu atau 83% dari total sampel.

Bidang kesehatan terus mengalami transformasi seiring pesatnya perkembangan teknologi, yang memberikan dampak positif bagi pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi penting adalah telemedicine, yaitu layanan kesehatan berbasis digital. Meskipun pandemi Covid-19 mulai mereda, telemedicine telah menjadi bagian dari budaya baru dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Namun, efektivitas penggunaan aplikasi telemedicine dapat bervariasi tergantung karakteristik pengguna, seperti usia, tingkat pendidikan, kemampuan teknologi, dan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan aplikasi digital. Oleh karena itu, evaluasi yang mendalam diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan perilaku pengguna, sehingga teknologi telemedicine dapat dimanfaatkan secara optimal sesuai kebutuhan masing-masing individu (Azizah et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepatuhan responden laki-laki lebih rendah dibanding perempuan, sementara kelompok usia muda cenderung kurang memperhatikan penerapan protokol kesehatan dibandingkan kelompok yang lebih tua. Faktor-faktor sosial demografi yang memengaruhi kepatuhan masyarakat meliputi reaksi responden, persepsi efektivitas isolasi mandiri, kekhawatiran saat bepergian, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, kondisi

kesehatan, dan usia (Riyadi & Larasaty, 2021). Publikasi Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah 2022 menyajikan data terkait kondisi kesehatan masyarakat, ketersediaan fasilitas kesehatan, serta berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kesehatan. Informasi mengenai perkembangan kesehatan, yang diperoleh melalui indikator dari Susenas Kor, digunakan untuk menilai derajat kesehatan masyarakat di wilayah Jawa Tengah. Penyajian data berdasarkan karakteristik sosial dan ekonomi diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dalam mengevaluasi kondisi kesehatan serta merumuskan kebijakan yang tepat dan efektif (Dinkes Provinsi Jawa Tengah, 2022).

## Analisis Univariat

### Gambaran Kualitas Sistem Aplikasi Halodoc

Tabel 2. Gambaran Kualitas Sistem Halodoc di Kota Semarang Tahun 2024

| Variabel            | Kategori   | Jumlah (N) | Persentase (%) |
|---------------------|------------|------------|----------------|
| Kualitas Sistem (X) |            |            |                |
| - Keandalan sistem  | Tidak Baik | 13         | 12,3           |
| - Keamanan          |            |            |                |
| - Waktu respom      |            |            |                |
| - Fleksibilitas     | Cukup Baik | 72         | 67,9           |
| - Integrasi         |            |            |                |
|                     | Baik       | 21         | 19,8           |
| - Mudah digunakan   |            |            |                |
| Total               |            | 106        | 100            |

Sumber: Data Primer (2024)

Diketahui bahwa mayoritas responden merasa bahwa kualitas sistem Aplikasi Halodoc telah cukup baik dengan proporsi persetujuan mencapai 72 responden atau 67,9% dari keseluruhan sampel. Sementara hanya 13 responden atau setara dengan 12,3% dari total sampel, yang menyatakan bahwa kualitas sistem Aplikasi Halodoc masih tidak baik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna halodoc di Kota Semarang pada 2024 merasa cukup puas dengan kualitas sistem yang ditawarkan dengan 69,8% responden memberikan penilaian positif. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman baik berkat kualitas sistem yang tinggi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem adalah faktor kunci dalam kesuksesan layanan telemedicine.

Hawrysz et al., (2024) menyatakan bahwa kualitas system termasuk factor utama mempengaruhi keberhasilan telemedicine. Du & Gu (2024) menambahkan bahwa kualitas informasi dan sistem berhubungan positif dengan kepuasan pengguna karena pasien lebih puas dengan informasi medis yang akurat dan sistem yang mudah digunakan. Furinto et al., (2022) juga menekankan pentingnya kemudahan penggunaan dalam meningkatkan kepuasan. Selain kemudahan akses, keamanan dan komunikasi yang jelas juga penting dalam kualitas sistem. Yesilada et al., (2025) mengungkapkan bahwa kualitas telemedicine melibatkan kepatuhan terhadap standar medis, keamanan data, dan transparansi komunikasi. Garcia (2021) menekankan bahwa kualitas informasi, sistem, dan layanan adalah tiga faktor utama dalam menciptakan pengalaman telemedicine yang optimal. Oleh karena itu, halodoc perlu terus meningkatkan kualitas sistem untuk memastikan aplikasi berfungsi secara optimal dari segi teknis dan fungsional.

**Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc**

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pengguna Halodoc di Kota Semarang Tahun 2024

| Variabel   | Kategori   | Jumlah (N) | Persentase (%) |
|--|------------|------------|----------------|
| Kepuasan Pengguna (Y)<br>- Kepuasan sistem<br>- Kepuasan informasi<br>- Kepuasan layanan | Tidak Puas | 12         | 11,3           |
|  | Cukup Puas | 74         | 69,8           |
|  | Puas       | 20         | 18,9           |
| Total  |            | 106        | 100            |

Sumber: Data Primer (2024)

Diketahui bahwa mayoritas responden merasa bahwa Aplikasi Halodoc telah cukup memuaskan dengan proporsi persetujuan mencapai 74 responden atau 69,8% dari keseluruhan sampel. Sementara hanya 12 responden atau setara dengan 11,3% dari total sampel, yang menyatakan ketidakpuasannya dalam menggunakan Aplikasi Halodoc di Kota Semarang.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna halodoc di Kota Semarang pada tahun 2024 merasa puas dengan layanan yang diberikan dengan 74 responden (69,8%) merasa puas terhadap berbagai aspek seperti sistem, informasi, dan layanan.

Penelitian Olivos et al., (2023) menyatakan kepuasan dengan layanan telemedicine karena kemudahan akses dan efisiensi waktu. Garcia (2021) juga menekankan pentingnya aksesibilitas dan efektivitas waktu dalam pengalaman pengguna. Yesilada et al., (2025) mengungkapkan bahwa teknologi kesehatan meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kualitas layanan. Sabbir et al., (2021) menambahkan bahwa semakin sering pengguna menggunakan telemedicine, semakin tinggi kepuasan mereka, karena kenyamanan dan efisiensi yang ditawarkan, seperti mengurangi jarak tempuh, antrian, dan risiko penularan penyakit, serta memberikan fleksibilitas waktu. Melalui layanan medis yang lebih berkualitas, pengguna akan merasa lebih praktis dan terlayani dengan baik (Pratiwi, 2023).

**Analisis Bivariat**

Tabel 4. Hubungan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna Halodoc di Kota Semarang Tahun 2024

| Variabel        | Kepuasan Pengguna |      |            |      |      |      |       |       | Koef. | p-value |
|-----------------|-------------------|------|------------|------|------|------|-------|-------|-------|---------|
|                 | Tidak Puas        |      | Cukup Puas |      | Puas |      | Total |       |       |         |
|                 | N                 | %    | N          | %    | N    | %    | N     | %     |       |         |
| Kualitas Sistem |                   |      |            |      |      |      |       |       |       |         |
| Tidak Baik      | 9                 | 69,2 | 4          | 30,8 | 0    | 0,0  | 13    | 100,0 |       |         |
| Cukup Baik      | 3                 | 4,2  | 67         | 93,1 | 2    | 2,8  | 72    | 100,0 | 0,804 | 0,000   |
| Baik            | 0                 | 0,0  | 3          | 14,3 | 18   | 85,7 | 21    | 100,0 |       |         |

Sumber: Data diolah (2024)

Mayoritas responden merasa bahwa kualitas sistem pada Aplikasi Halodoc sudah cukup baik dengan menghasilkan tingkat kepuasan pada tingkat yang cukup sebanyak 67 orang atau 93,1%. Kemudian hasil uji statistik *Kendall Tau* menemukan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, dengan koefisien 0,804 dan *p-value* 0,000. Adapun hubungan positif berarti bahwa setiap satu unit peningkatan pada kualitas sistem, akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,804.

Hasil uji statistik menunjukkan p-value sebesar 0,000 yang lebih rendah dari 0,05 dengan koefisien korelasi 0,804, yang menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna Halodoc di Kota Semarang pada 2024. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan hubungan signifikan antara keduanya dapat diterima. Kualitas sistem berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan telemedicine. Garcia (2021) menekankan bahwa kualitas sistem adalah konsep multidimensional yang melibatkan kualitas informasi dan kualitas sistem sebagai faktor utama dalam kepuasan pengguna. Kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna telemedicine (Almutairi et al., 2021).

Kawidjaya et al., (2023) menegaskan bahwa kualitas sistem dan informasi memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna, dengan kualitas sistem memberikan pengaruh lebih besar. Yesilada et al., (2025) menunjukkan bahwa kualitas telemedicine secara keseluruhan langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan kepuasan meningkat seiring dengan kualitas layanan yang baik (Yuliana; Marchamah, 2024). Namun, Al-Okaily et al., (2023) mencatat bahwa meskipun ada hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, pengaruhnya bersifat parsial, dengan faktor lain seperti interaksi dengan tenaga medis juga mempengaruhi kepuasan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, meski dalam objek dan periode yang berbeda.

Hasil analisis crosstabs menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi kepuasan pengguna, dengan korelasi 0,804 atau 80,4%. Hal ini mendukung teori dari Davis dan Chin & Todd dalam Ariadanang & Chusumastuti (2022) yang menyatakan hubungan positif signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Sistem yang berkualitas tinggi cenderung meningkatkan kepuasan karena lebih mudah digunakan, handal, dan efisien. Kualitas sistem yang baik memberikan kemudahan penggunaan, kecepatan respons, dan dukungan layanan yang lancar, yang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna (Al-Okaily et al., 2023; Garcia, 2021). Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, dan perusahaan perlu terus memperbaiki sistem untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Aplikasi Halodoc di Kota Semarang merasa puas dengan kualitas layanan dan sistem yang tersedia, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal. Analisis statistik lebih lanjut mengindikasikan adanya hubungan positif yang signifikan antara mutu sistem aplikasi dengan tingkat kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem secara langsung dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar PT Media Dokter Investama melakukan berbagai upaya strategis, seperti penyempurnaan desain antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX), penguatan infrastruktur backend agar aplikasi berjalan lebih stabil dan responsif, serta pembaruan fitur secara rutin untuk menyesuaikan kebutuhan dan harapan pengguna. Di sisi lain, pengguna juga dianjurkan untuk menggunakan seluruh fitur yang tersedia secara optimal, memastikan koneksi internet tetap stabil saat menggunakan aplikasi, serta aktif memberikan masukan atau umpan balik. Partisipasi pengguna ini sangat penting untuk membantu pengembang meningkatkan kualitas layanan, sekaligus memastikan keamanan dan kerahasiaan data pribadi tetap terjaga. Dengan demikian, langkah-langkah tersebut diharapkan dapat menciptakan pengalaman telemedis yang lebih aman, nyaman, dan memuaskan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almutairi, I. L. F. H., Alazemi, B. F., & Almutairi, F. L. F. H. (2021). Kuwaiti hospital patients' continuance intention to use telemedical systems in the wake of the COVID19 pandemic. *Healthcare Technology Letters*, 8(6), 159–168. <https://doi.org/10.1049/HTL2.12019>
- Al-Okaily, M., Al-Kofahi, M., Shiyab, F. S., & Al-Okaily, A. (2023). Determinants of user satisfaction with financial information systems in the digital transformation era: insights from emerging markets. *Global Knowledge, Memory and Communication, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/GKMC-12-2022-0285/FULL/XML>
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Follower Akun Twitter @Halodocid. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 6(2), 119–136. <https://doi.org/10.56873/jimik.v6i2.210>
- Azizah, A. H., Ulum, M. B., & Sandfreni, S. (2023). Model Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Teknologi Telemedicine Di Indonesia. *Sebatik*, 27(1), 231–238. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2156>
- Dinkes provinsi jawa tengah. (2022). Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. *Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah*, 2655–0717, xxx+142 halaman.
- Du, Y., & Gu, Y. (2024). The development of evaluation scale of the patient satisfaction with telemedicine: a systematic review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 24(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/S12911-024-02436-Z/TABLES/3>
- Ellyamurti, D. O., Claudia, M., Andini, T. M. R., & Bernarto, I. (2024). Analysis of User Satisfaction of the Halodoc Telemedicine Platform in DKI Jakarta in 2024. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(3), 4922–4934. <https://doi.org/10.31538/IIJSE.V7I3.5052>
- Fila Delfia, Kusworo Adi, & Cahya Tri Purnami. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Model HOT-Fit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(6), 633–639. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i6.2344>
- Furinto, A., Tamara, D., Saputra, A., & Saputra, T. F. (2022). *E-Service Quality in Digital Health Applications*.
- Garcia, R. (2021). Examining dimensions of patient satisfaction with telemedicine. *College of Computing and Digital Media Dissertations*. [https://via.library.depaul.edu/cdm\\_etd/33](https://via.library.depaul.edu/cdm_etd/33)
- Hawrysz, L., Kludacz-Alessandri, M., & Walczak, R. (2024). Predictive Factors of Physicians' Satisfaction and Quality of Work Under Teleconsultation Conditions: Structural Equation Analysis. *JMIR Human Factors*, 11(1), e47810. <https://doi.org/10.2196/47810>
- Jawahir, M., Yuliasuti, H., & Hubeis, M. A. (2022). Chatbot pada Aplikasi Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Halodoc Selama Pandemi Covid-19). *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5482–5491.
- Lestari, N. D. (2023). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *POPULIKA*, 11(1), 50–56. <https://doi.org/10.37631/populika.v11i1.759>

- Mann, D. M., Chen, J., Chunara, R., Testa, P. A., & Nov, O. (2020). COVID-19 transforms health care through telemedicine: Evidence from the field. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 27(7), 1132–1135. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa072>
- Muhlizardy, R. I. K., Widyaningrum, N., Aisyiyah, U. ', & Yunuarti, S. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi*, 1(3), 269–278. <https://doi.org/10.55606/JIKG.V1I3.1839>
- Olivos, M., García, V., & Torre, L. D. La. (2023). Evaluation of user satisfaction in parents or caregivers of pediatric patients with colorectal pathology in the use of telemedicine. *Journal of Pediatric Surgery Open*, 4, 100060. <https://doi.org/10.1016/J.YJPSO.2023.100060>
- Pratama, A., W, M. P., P, B. A., & F, R. A. (2021). Pengukuran Usability System Aplikasi Halodoc Sebagai Layanan M-Health Menggunakan Use Questionnaire. *Prosiding Seminar Nasional Informatika Bela Negara*, 2, 101–105. <https://doi.org/10.33005/santika.v2i0.120>
- Pratiwi, P. M. D. A. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Poli KIA Puskesmas X Demak. *FASKES: Jurnal Farmasi, Kesehatan Dan Sains*, 1(3), 94–107. <https://journal.unugiri.ac.id/index.php/faskes/article/view/2283>
- Putri Kawidjaya, S., Bergi Nugroho, A., Aditya Pradesa, H., Imam Taufik, N., Bisnis Sektor Publik, A., & STIA LAN Bandung, P. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 7775–7788. <https://doi.org/10.37385/MSEJ.V4I6.2548>
- Rahayu, D. S., Nur, D., Marchamah, S., & Arumsari, W. (2024). Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Syafana Medika. 5(2), 65–73.
- Riyadi, R., & Larasaty, P. (2021). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Masyarakat Pada Protokol Kesehatan Dalam Mencegah Penyebaran Covid-19. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2020(1), 45–54. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2020i1.431>
- Sabbir, M. M., Taufique, K. M. R., & Nomi, M. (2021). Telemedicine acceptance during the COVID-19 pandemic: User satisfaction and strategic healthcare marketing considerations. *Health Marketing Quarterly*, 38(2–3), 168–187. <https://doi.org/10.1080/07359683.2021.1986988>
- Santoso, B. S., Budiyanti, R. T., Nandini, N., & Masyarakat, F. K. (2024). ANALISIS PEMANFAATAN LAYANAN TELEMEDICINE PASCA PANDEMI COVID-19 DI JAWA TENGAH. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2), 119–129. <https://doi.org/10.14710/JMKI.12.2.2024.119-129>
- Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022a). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.103>
- Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022b). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.53416/JURMIK.V2I2.103>
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Politeknik Kesehatan Kendari*, 15(2), 1–7. <https://repository.pnb.ac.id/7328/>

- Wijaya, G. T. (2023). Kompas Global Untuk Sistem Kesehatan Nasional. *JOURNAL OF BAJA HEALTH SCIENCE*, 3(01), 27–48. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v3i01.2461>
- Yesilada, F., Tshala, A., Ahmed, J., & Nwosu, L. (2025). The role of perceived telemedicine quality in enhancing patient satisfaction during the COVID-19 pandemic: The mediation of telemedicine satisfaction. *Multidisciplinary Science Journal*, 7(3), 2025127–2025127. <https://doi.org/10.31893/MULTISCIENCE.2025127>
- Yuliana; Marchamah, D. D. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246. <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Termometer/article/view/2843>