

Evaluasi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjungkerta

Evaluation of Health Information System Application Implementation and Its Impact on Patient Satisfaction at Tanjungkerta Primary Health Center

Dini Afriani⁽¹⁾, Ely Walimah⁽¹⁾, Wita Nurwihandani⁽¹⁾

⁽¹⁾ Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sebelas April

Korespondensi Penulis: Dini Afriani, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Sebelas April
E-mail: diniafriani@unsap.ac.id

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi secara strategis di Pelayanan kesehatan tingkat primer berperan krusial dalam peningkatan mutu pelayanan. Namun demikian, penerapan sistem informasi e-Puskesmas belum berjalan secara optimal akibat keterbatasan infrastruktur jaringan, kompetensi sumber daya manusia, serta fungsi pengawasan yang belum maksimal. "Penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi pengaruh penggunaan aplikasi sistem informasi e-Puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungkerta. Pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang digunakan dalam penelitian ini, dengan jumlah sampel sebanyak 97 pasien rawat jalan yang dipilih secara accidental sampling di Puskesmas Tanjungkerta. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square pada tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penerapan sistem informasi e-Puskesmas dalam kategori cukup (49,5%), sementara tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas (60,8%). Uji statistik membuktikan adanya hubungan yang bermakna antara penerapan e-Puskesmas dan kepuasan pasien, dengan nilai p sebesar 0,001 serta koefisien korelasi 0,694 yang menunjukkan kekuatan hubungan yang tinggi dan positif. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas penerapan sistem informasi e-Puskesmas berpotensi meningkatkan kepuasan pasien, sehingga diperlukan penguatan infrastruktur jaringan, upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang diiringi dengan monitoring dan evaluasi berkelanjutan.

Kata kunci: Sistem Informasi, e-Puskesmas, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Strategic adoption of information technology in primary health care facilities has a vital role in strengthening the quality of services provided. Nevertheless, the implementation of the e-Puskesmas information system has not yet been fully optimized due to challenges related to network reliability, human resource capacity, and limited supervisory mechanisms. This study aimed to examine the effect of the implementation of the e-Puskesmas information system on patient satisfaction at Tanjungkerta Primary Health Center. A quantitative method with a cross-sectional design was employed in this study. A total of 97 respondents were recruited using an accidental sampling technique. The study utilized a validated and reliable structured questionnaire to gather data. Statistical testing was performed using the Chi-Square method at a 0.05 significance level. The findings revealed that 49.5% of respondents perceived the information system implementation as moderate, while 60.8% reported being satisfied with the services provided. The statistical analysis revealed a significant association between the implementation of the information system and patient satisfaction ($p\text{-value} = 0.001$), with a correlation coefficient of 0.694, indicating a strong and positive relationship. These results suggest that improvements in the implementation of information systems are associated with higher levels of patient satisfaction.

Keywords: Information Systems, e-Puskesmas, Patient Satisfaction, Health Services

PENDAHULUAN

Penerapan aplikasi sistem informasi di fasilitas layanan kesehatan menjadi bagian dari strategi utama dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang efektif dan efisien, Puskesmas mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, serta responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan Kesehatan. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong sektor pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanannya. (Handayuni, 2021).

Di tengah tuntutan mutu dan efisiensi pelayanan, pemanfaatan sistem informasi menjadi solusi inovatif yang diharapkan mampu menjawab berbagai tantangan. Salah satu aplikasi yang digunakan adalah e-Puskesmas, yang berkontribusi besar dalam pelayanan pasien. Penggunaan aplikasi e-Puskesmas mencakup berbagai fitur seperti pendaftaran pasien online, pencatatan rekam medis elektronik, manajemen logistik dan obat, serta pelaporan otomatis yang terintegrasi dengan Dinas Kesehatan dan BPJS (Handayuni, 2021). Kendala dalam pemanfaatan sistem informasi kerap kali disebabkan oleh gangguan jaringan, keterbatasan kompetensi pengguna, dan lemahnya fungsi pengawasan. Ditengah perkembangan teknologi yang pesat, Puskesmas juga diharapkan dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan yang bermutu, hal ini dikarenakan jika pelayanan puskesmas tidak efisien maka dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Maulana & Djutalov, 2023).

Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dinilai melalui lima dimensi, meliputi keandalan dalam memberikan layanan secara konsisten, ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, jaminan kompetensi dan keamanan pelayanan, empati dalam interaksi pelayanan, serta bukti fisik berupa fasilitas dan sarana pendukung pelayanan kesehatan (Meidi et al., 2023). Jika harapan pasien terpenuhi atau bahkan dilampaui, maka pelayanan dianggap memuaskan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan

menimbulkan ketidakpuasan (Lestari et al., 2025).

Berbagai laporan menunjukkan bahwa pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. negara maju umumnya memiliki kepuasan pasien yang tinggi, sedangkan negara berkembang baru mencapai sekitar 80%, masih di bawah standar pelayanan minimal sebesar 90% (Langingi, 2022). Di Indonesia, angka kepuasan pasien berada pada kisaran 80–85%, masih di bawah target nasional (Gumilar et al., 2024). Walaupun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Provinsi Jawa Barat pada tahun 2022 tercatat sebesar 81,03 dan termasuk dalam kategori baik, capaian tersebut belum sepenuhnya menggambarkan tingkat pelayanan yang optimal, sehingga masih diperlukan berbagai strategi peningkatan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan masyarakat secara lebih maksimal. Di Kabupaten Sumedang, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas mengalami kenaikan dari 88,44% (2022) menjadi 90,32% (2024), namun masih belum mencapai target minimal 91% yang ditetapkan (Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang, 2024).

Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien dilaporkan berada pada kisaran 80–85%, yang masih belum mencapai target nasional kepuasan pelayanan kesehatan (Gumilar et al., 2024). Capaian tersebut berkaitan dengan berbagai faktor, salah satunya adalah belum optimalnya penerapan sistem informasi kesehatan di fasilitas pelayanan tingkat pertama, baik dari sisi infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, maupun integrasi sistem. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Provinsi Jawa Barat pada tahun 2022 mencapai nilai 81,03 yang meskipun termasuk kategori “baik”, tetap menunjukkan adanya ruang perbaikan, khususnya melalui pemanfaatan sistem informasi pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan terstandar.

Pada tingkat daerah, termasuk Kabupaten Sumedang, upaya peningkatan kepuasan pasien masih memerlukan dukungan pengembangan sistem informasi kesehatan yang mampu mempercepat alur pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memberikan kemudahan akses informasi bagi pasien. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penerapan aplikasi sistem informasi di puskesmas menjadi penting sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam

meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas mengalami kenaikan dari 88,44% (2022) menjadi 90,32% (2024), namun masih belum mencapai target minimal 91% yang ditetapkan (Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang, 2024).

Puskesmas Tanjungkerta termasuk salah satu fasilitas layanan kesehatan primer di Kabupaten Sumedang yang telah mengadopsi penggunaan aplikasi sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanannya. Meskipun demikian, data triwulan ketiga dan keempat tahun 2024 menunjukkan penurunan tingkat kepuasan pasien menjadi masing-masing 78,38% dan 81,99%, yang masih di bawah standar minimal 95% menurut Permenkes (2024). Beberapa alasan yang muncul dari hasil studi pendahuluan di Puskesmas Tanjungsari antara lain adalah lamanya durasi pelayanan, gangguan sistem, keterbatasan kompetensi petugas dalam mengoperasikan aplikasi, serta kendala sarana dan prasarana pendukung. Hal ini diperkuat oleh penelitian Prameswari et al., (2025) yang menyatakan bahwa meskipun aplikasi e-Puskesmas berguna dalam memudahkan pekerjaan, namun penerapan e-Puskesmas masih terkendala masalah jaringan sehingga menghambat pengguna untuk menginput data pelayanan, serta sumber daya manusia dan fungsi pengawasan yang berjalan di puskesmas yang terbatas. Fenomena ini memperkuat asumsi bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh penerapannya semata, tetapi juga bagaimana sistem tersebut dapat berkontribusi secara nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan aplikasi sistem informasi, dalam hal ini e-Puskesmas, berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.

SUBYEK DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini dirancang menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan potong lintang, di mana populasi penelitian terdiri atas 3.651 pasien rawat jalan yang tercatat di Puskesmas Tanjungkerta dalam kurun waktu satu tahun. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2025 dan data ini diperoleh dari catatan kunjungan pasien di Puskesmas Tanjungkerta trimester pertama (januari-Maret)

Tahun 2025. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik accidental sampling. Sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 97 orang yang dihitung menggunakan rumus Slovin, dengan kriteria inklusi yaitu pasien yang bersedia menjadi responden, pernah berkunjung ke Puskesmas minimal 1 kali dan terlayani oleh aplikasi e-Puskesmas serta dapat berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi yang digunakan yaitu pasien yang tidak mengisi kuesioner dan pertama kali berkunjung ke Puskesmas.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi kuesioner kepuasan pasien yang dinyatakan valid dan reliabel dengan *cronbach's alpha* 0,923, dan kuesioner aplikasi sistem informasi yang dinyatakan valid dan reliabel dengan *cronbach's alpha* 0,909. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi wawancara, observasi, dan kuesioner. Serangkaian wawancara dilakukan dengan petugas kesehatan yang memiliki pemahaman yang kuat tentang e-puskesmas, serta dengan petugas kesehatan dan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi langsung dari orang-orang tersebut. Observasi dilakukan dengan melakukan penelitian dan pengamatan langsung terhadap kegiatan dan kondisi di Puskesmas. Kuesioner diberikan kepada pasien yang memeriksakan diri ke Puskesmas Tanjungkerta. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan terkait penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui gambaran aplikasi sistem informasi dan kepuasan pasien, sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi sistem informasi dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien dipahami sebagai suatu kondisi evaluatif yang muncul ketika persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan sejalan atau melebihi harapan yang telah terbentuk sebelumnya, sesuai dengan prinsip *expectation-performance theory* dalam teori kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien dalam penelitian ini merujuk pada teori kepuasan pelanggan yang memandang kepuasan sebagai hasil perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima. Penelitian ini tidak menggunakan TAM karena fokus kajian bukan

pada penerimaan teknologi oleh pengguna internal, melainkan pada dampak penerapan sistem informasi terhadap kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan. (Lestari et al., 2025).

HASIL

1. Gambaran Aplikasi Sistem Informasi

Penerapan aplikasi sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penggunaan aplikasi e-Puskesmas dalam pelayanan, yang meliputi proses pendaftaran, pelayanan klinis, pengambilan obat, serta akses terhadap informasi rekam medis. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi, mayoritas responden menilai penerapan sistem informasi dalam kategori “cukup” sebanyak 48 responden (49.5%).

Tabel 1. Gambaran Berdasarkan Aplikasi Sistem Informasi

Tingkat Aplikasi Sistem Informasi	Frequency	Percent (%)
Kurang	10	10.3
Cukup	48	49.5
Baik	39	40.2
Total	97	100.0

2. Gambaran Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien dinilai melalui berbagai aspek pelayanan yang dikaitkan dengan dimensi SERVQUAL, yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati,

dan bukti fisik. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan berbasis aplikasi sistem informasi di Puskesmas, dengan 59 responden (60.8%) berada pada kategori “puas”.

Tabel 2 Gambaran Berdasarkan Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan Pasien	Frequency	Percent (%)
Tidak Puas	11	11.3
Puas	59	60.8
Sangat Puas	27	27.8
Total	97	100.0

3. Hubungan Aplikasi Sistem Informasi dan Kepuasan Pasien

Uji *Chi-Square* yang digunakan dalam analisis bivariat menunjukkan keterkaitan yang bermakna antara implementasi aplikasi, sistem informasi dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas persepsi pasien terhadap aplikasi sistem informasi memiliki kecenderungan searah dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Nilai signifikansi yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001 yang signifikan antara aplikasi sistem informasi dan kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungkerta. Besarnya koefisien korelasi (0,694) menandakan adanya keterkaitan yang kuat dan searah, sehingga semakin baik penerapan aplikasi sistem informasi, maka tingkat kepuasan pasien rawat jalan pun cenderung meningkat.

Tabel 3 Hasil Uji Korelasi antara Aplikasi Sistem Informasi dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjungkerta

Kepuasan Pasien												
Aplikasi Sistem Informasi	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total		P Value	Kofesien Korelasi
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kurang	0	0,0	10	10,3	0	0,0	0	0,0	10	10,3	0,000	0,694
Cukup	0	0,0	1	1,0	41	42,3	6	6,2	48	49,5		
Baik	0	0,0	0	0,0	18	18,6	21	21,6	39	40,2		
Total	0	0.0	11.3	11.3	60.8	60.8	27.8	27.8	97	100.0		

DISKUSI

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menilai aplikasi sistem informasi di Puskesmas

Tanjungkerta dalam kategori “cukup” (49,5%) dan “baik” (40,2%), sementara hanya sebagian kecil yang menilai “kurang” (10,3%). Temuan ini mencerminkan bahwa sistem sudah cukup

efektif dalam mendukung pelayanan, khususnya dalam administrasi, pencatatan medis, dan efisiensi waktu. Namun, beberapa kendala seperti jaringan tidak stabil dan keterbatasan teknis masih dirasakan sebagian pasien, sejalan dengan penelitian Dona et al. (2019) yang menemukan bahwa perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan e-Puskesmas belum optimal di Kota Sungai Penuh. Hanya 36,4% perangkat lunak dinilai baik dan 27,3% jaringan tergolong layak. Hal serupa juga ditemukan oleh Tarigan dan Maksu (2022), yang menyoroti rendahnya kualitas aspek kontrol, efisiensi, dan ekonomi pada e-Puskesmas karena keterbatasan alat dan tenaga. Peneliti meyakini bahwa efektivitas sistem informasi ditentukan oleh kualitas infrastruktur, stabilitas jaringan, serta kesiapan SDM. Selain itu, responsif sangat berpengaruh terhadap persepsi positif pasien. Gangguan teknis dan kurangnya pelatihan akan berdampak negatif terhadap penerimaan teknologi, sebagaimana tercermin pada studi-studi sebelumnya.

Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di Puskesmas Tanjungkerta didominasi oleh kategori puas (60,8%) dan sangat puas (27,8%), dengan sebagian kecil responden (11,3%) melaporkan ketidakpuasan. Temuan ini menandakan bahwa puskesmas telah memenuhi ekspektasi pasien terkait kecepatan pelayanan yang diberikan ketersediaan fasilitas, dan sikap tenaga kesehatan. Hasil ini konsisten dengan temuan Harahap et al. (2025), yang menyatakan bahwa kecepatan layanan ($r=0,792$) dan kualitas fasilitas ($r=0,473$) merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Sebaliknya, penelitian Afader et al. (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di puskesmas (67,5%) lebih rendah dibandingkan klinik (88,6%), dengan perbedaan signifikan pada aspek prosedur dan waktu pelayanan ($p=0,001$). Kepuasan yang tinggi di Puskesmas Tanjungkerta dipengaruhi oleh pelayanan yang cepat dan fasilitas yang memadai. Keberhasilan ini juga dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan dan adanya perbaikan mutu secara berkelanjutan, seperti pelatihan SDM dan pemantauan rutin kualitas layanan. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penilaian pasien terhadap aplikasi sistem informasi e-Puskesmas dengan tingkat kepuasan mereka di Puskesmas Tanjungkerta.

Dari 97 responden, mayoritas menilai aplikasi dalam kategori “cukup”, sementara sebagian lainnya menilai “baik” atau “kurang”. Semua responden yang menilai aplikasi “kurang” menyatakan tidak puas. Sebaliknya, seluruh responden yang menilai “baik” menyatakan puas atau sangat puas, menunjukkan tren bahwa semakin tinggi penilaian terhadap sistem, semakin tinggi pula kepuasan.

Berdasarkan hasil uji Chi-Square, diperoleh nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) yang menunjukkan hubungan bermakna antara variabel penelitian, didukung oleh koefisien korelasi 0,694 yang mengindikasikan hubungan kuat dan positif, dengan demikian peningkatan kualitas aplikasi sistem informasi sejalan dengan peningkatan kepuasan pasien. Temuan ini selaras dengan penelitian Jumaidi (2025), yang menemukan korelasi kuat ($r = 0,724$) antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan pengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sebaliknya, penelitian Setiawati (2025) menunjukkan bahwa seluruh atribut dalam evaluasi e-Puskesmas di Kecamatan Sungai Mandau memiliki nilai gap negatif berdasarkan kerangka SERVQUAL, menandakan layanan belum memenuhi harapan pengguna. Peneliti menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi sistem informasi sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien. Sistem yang berjalan optimal mampu meningkatkan efisiensi administrasi, ketepatan pencatatan data, serta mempercepat layanan. Sebaliknya, ketidaksempurnaan sistem dapat menimbulkan antrean panjang, keterlambatan, dan ketidakpuasan. Oleh karena itu, peningkatan mutu teknis sistem dan kompetensi pengguna menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di layanan primer seperti puskesmas.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi yang optimal dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas, sekaligus berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi sistem informasi harus disertai dengan pelatihan SDM, perbaikan infrastruktur jaringan, serta evaluasi berkala guna memastikan sistem berjalan sesuai tujuan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan

kontribusi penting dalam mendukung transformasi digital pada layanan kesehatan primer di Indonesia, khususnya di wilayah pedesaan atau semi-perkotaan seperti Puskesmas Tanjungkerta. Digitalisasi sistem informasi terbukti berperan dalam membentuk persepsi positif pasien dan meningkatkan mutu layanan kesehatan secara umum.

KESIMPULAN

Temuan penelitian ini mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna antara implementasi aplikasi sistem informasi e-Puskesmas dan tingkat kepuasan pasien, di mana perbaikan dalam implementasi sistem informasi diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien terhadap layanan di Puskesmas Tanjungkerta. Survei terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjungkerta menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa aplikasi sistem informasi cukup mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan secara efektif, khususnya dalam pengelolaan administrasi, rekam medis, dan efisiensi proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjungkerta telah mampu memenuhi harapan pasien dalam hal kecepatan layanan, ketersediaan fasilitas, dan sikap petugas kesehatan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi yang optimal dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di tingkat Puskesmas. Oleh karena itu, penerapan aplikasi sistem informasi harus disertai dengan pelatihan sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur jaringan, dan evaluasi berkala untuk memastikan sistem berjalan sebagaimana mestinya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan penghargaan dan rasa terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sebelas April atas dukungan akademik yang diberikan selama proses penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Puskesmas Tanjungkerta beserta seluruh jajaran staf atas izin, dukungan dan kerja sama yang diberikan selama penelitian berlangsung. Lebih lanjut, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh sasaran penelitian yang telah berpartisipasi dan meluangkan waktu dalam proses pengumpulan data. Penulis juga menghargai dukungan yang diberikan oleh keluarga dan sejumlah pihak lainnya dalam

bentuk bantuan moral dan material selama proses penulisan artikel.

DAFTAR PUSTAKA

- Afader, M., Rahman, P. H., & Sunjaya, D. K. (2021). Patients' Satisfaction in Public and Private Primary Health Care: A Study in Karawang Regency, West Java, Indonesia. *Althea Medical Journal*, 8(4). <https://doi.org/10.15850/amj.v8n4.2340>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang. (2024). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas.
- Dona, F., Susmiati, S., & Murni, D. (2019). Efisiensi Perangkat Pendukung dalam Pelaksanaan Sistem Informasi e-Puskesmas Kota Sungai Penuh. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 579. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i3.724>
- Gumilar, H., Badriah, D. L., & Iswarawanti, D. N. (2024). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 15(02), 542–551. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v15i02.1451>
- Handayuni, L. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 129. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.326>
- Harahap, P. S., Siregar, P. A., & Gurning, F. P. (2025). Determinants of patient satisfaction in health center services in Indonesia. *Science Midwifery*, 13(1), 19–30.
- Jumaidi, J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Iidara Balad*, 6, 361–369.
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 46–51. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>
- Lestari, R., Gunade, D. T., & Salim, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Upt Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai

- Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2, 190–201.
- Maulana, R., & Djutalov, R. (2023). Implementasi Sistem Teknologi Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Web Di UPT Puskesmas Cikande. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 1(4), 1357–1364.
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132.
- Permenkes. (2024). Permenkes Nomor 19 Tahun 2024.
- Prameswari, DE, & Sancka Stella G Sihura, S. (2025). Hubungan Fungsi Pengawasan Dengan Efektifitas Aplikasi E-Puskesmas Di Puskesmas Wilayah Kecamatan Megamendung Tahun 2024. *Jurnal Perspektif Integratif Sosial dan Sains*, 2 (01 Februari), 1277-1284.
- Setiawati, E. (2025). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Puskesmas Di Kecamatan Sungai Mandau Melalui Kerangka Kerja E-Servqual Dan Model Kano. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(9).
- Tarigan, S. F. N., & Maksum, T. S. (2022). Pemanfaatan layanan sistem informasi e-puskesmas dengan menggunakan metode PIECES. *Jambura Health and Sport Journal*, 4(1), 29–36.