

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI BALAI BESAR
KEKARANTINAAN KESEHATAN TANJUNG PRIOK**

Isnaeni^{1*}, Wahyudi²

¹⁻²Program Studi Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Abdi Nusantara Jakarta

Email Korespondensi: yudi121192@gmail.com

Disubmit: 12 Februari 2025

Diterima: 15 September 2025

Diterbitkan: 01 Oktober 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i10.19601>

ABSTRACT

Health services are basic services that are the rights of the community and must be fulfilled by the government in a country as the organizer of the state. This study aims to determine whether the use of information technology and the quality of public services can affect the satisfaction of service users at the Tanjung Priok Health Quarantine Center. The research approach used is the quantitative method. The population in this study were service users in the ship health document service, vaccination and KIR and OMKABA sections at the Tanjung Priok Health Quarantine Center totaling 13,180 service users. The sample in this study was 100 respondents. The analysis used in this study was multiple linear regression. The significance value of Service Quality (X₂) on Service User Satisfaction (Y) is 0.000 < 0.05 and the calculated t value (8.842) > t table (1.985). Service Quality (X₂) has a positive and significant effect on Service User Satisfaction (Y).

Keywords: Information Technology, Health Service Quality, User Satisfaction

ABSTRAK

Layanan kesehatan adalah layanan dasar yang menjadi hak masyarakat serta wajib dipenuhi oleh pemerintah di dalam sebuah Negara sebagai penyelenggara Negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penggunaan teknologi informasi dan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yang berada di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pada pelayanan dokumen kesehatan kapal, vaksinasi dan KIR serta OMKABA di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok yang berjumlah 13.180 pengguna jasa. sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi Linear berganda. Nilai signifikansi Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} (8,842) > t_{tabel} (1,985). Kualitas Pelayanan (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Kualitas Layanan Kesehatan, Kepuasan Pengguna.

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan adalah layanan dasar yang menjadi hak masyarakat serta wajib dipenuhi oleh pemerintah di dalam sebuah Negara sebagai penyelenggara Negara. Sebagaimana dasar hukum dalam pemberian layanan kesehatan telah diatur di dalam UU No. 17 tahun 2023. Mengingat begitu pentingnya kesehatan di dalam masyarakat, maka sudah seharusnya pemerintah melakukan pelayanan kesehatan secara baik dan maksimal semata-mata guna menciptakan kehidupan masyarakat yang nyaman dan tentram. Hal ini sejalan dengan program transformasi Kementerian Kesehatan yang meliputi transformasi layanan primer, layanan rujukan, sistem ketahanan kesehatan, sistem pembiayaan kesehatan, SDM kesehatan, teknologi kesehatan (Nurchahyo, 2021; Nurmandi et al., 2021).

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis era global atau industry 4.0 adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas. Amat sulit bagi sebuah perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas. Berbagai riset menyimpulkan bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih murah dibandingkan mendapatkan pelanggan baru. Hal ini mendorong semakin banyaknya pemasar yang berusaha meningkatkan pemahaman atas perilaku konsumennya dalam rangka memuaskan mereka. Pemerintah diharapkan tanggap dalam merespon berbagai isu dan kondisi yang sedang dialami di berbagai belahan dunia, tak terkecuali dalam bidang pelayanan kesehatan tentunya (Judijanto et al., 2024).

Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam filosofi

pemasaran, misalnya kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan pelanggan diyakini merupakan wahana guna mewujudkan tujuan organisasi (penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, survival, layanan publik, dan seterusnya (Tahir et al., 2023).

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik ditujukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan (Zekić-Sušac et al., 2021). Sebagaimana dinyatakan Malodia et al. (2021) bahwa manfaat nyata dirasakan Amerika dan Inggris dari e-government diantaranya memperbaiki kualitas pelayanan, serta mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi. Penelitian Riandi et al. (2021) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi meningkatkan kepuasan, ketepatan, serta kualitas pelayanan.

Dukungan kebijakan dan sarana prasarana dibutuhkan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan (Devi et al., 2024). Penelitian Carlof and Mulyanti (2023) menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online berbasis smartphone pada layanan kesehatan memberikan kemudahan bagi pasien terutama dalam mendaftar dan antrian. Memang, dengan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi.

Seiring berjalannya waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah

perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia (Djatkiko, 2023).

Kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan seperti pendaftaran dan permohonan dokumen yang dapat dilakukan secara online, serta pelayanan personal dari pegawai berupa interaksi petugas yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani serta penanganan komplain pengguna jasa secara cepat dan tuntas (Bazarah et al., 2021).

Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok yang sebelumnya bernama Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Tanjung Priok adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis P2P Kementerian Kesehatan RI yang selalu meningkatkan kepuasan pengguna jasa dengan menyediakan teknologi dan kualitas pelayanan publik yang baik (Maunah et al., 2024).

Berdasarkan data total kunjungan pengguna jasa pada bulan Januari sampai dengan Juni 2024 di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok yaitu sebanyak 13.180, dengan jenis layanan vaksinasi dan KIR sebanyak 4.959 kunjungan, dokumen kesehatan kapal sebanyak 6.881 kunjungan, OMKABA sebanyak 1.162 kunjungan dan Permohonan Izin dan Blangko ICV sebanyak 178 kunjungan. Kunjungan pengguna jasa pelayanan di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok mengalami peningkatan kunjungan jasa

pelayanan pada bulan Juni dan jasa pelayanan yang mengalami peningkatan kunjungan tersebut terjadi pada sektor pelayanan Vaksinasi & KIR. Di bulan Januari sampai Juni 2024, Dokumen Kesehatan Kapal menjadi sektor jasa pelayanan yang paling banyak menerima kunjungan hingga 6.881 kunjungan. Sedangkan Pengguna jasa pelayanan pada sektor pelayanan Permohonan Izin dan Blangko ICV Klinik/ Rumah Sakit mengalami penurunan kunjungan yang cukup rendah pada bulan Maret dan menjadi sektor jasa pelayanan di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok yang menerima kunjungan terendah pada bulan Januari sampai Juni 2024 (Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok, 2024).

Dalam proses pelayanannya Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok sudah menerapkan dalam penggunaan teknologi informasi, sistem permohonan online (SIMOLI) contohnya dimana aplikasi ini digunakan oleh klinik/rumah sakit dalam mengajukan permohonan izin baru, perpanjangan dan permohonan blangko ICV yang saat ini sudah digunakan oleh kurang lebih 200 klinik/ rumah sakit (Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok, 2024).

Untuk pendaftaran pasien di BBKK Tanjung Priok sudah dilakukan secara online. Beberapa pasien memberikan masukan secara langsung dan juga melalui survey online yang mengatakan bahwa sebisa mungkin metode pembayaran dalam pelayanan vaksin maupun uji kesehatan bisa dilakukan dengan cashless. Karena untuk saat ini metode pembayarannya masih dilakukan secara cash atau BRIMO melalui kode billing yang sudah didapatkan sebelumnya. Hal ini juga sama pada saat ada agen kapal yang mengajukan permohonan penerbitan

sertifikat kesehatan untuk pelayanan OMKABA masih dilakukan secara luring (Balai Besar Kekarantina Kesehatan Tanjung Priok, 2024)..

Menurut Swallehe (2021) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan masyarakat yang terletak pada lima aspek kualitas pelayanan publik yaitu fasilitas fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Berdasarkan data yang masuk terkait dengan unsur penilaian kualitas pelayanan publik oleh pengguna jasa tahun 2024 yang didapatkan dari hasil survey diantaranya adalah “mohon untuk grup/wadah komunikasi antara agent dan petugas, petugas BBKK lebih responsif menjawab pertanyaan-pertanyaan dari agent kapal” mengarah pada unsur penilaian daya tanggap (*responsiveness*). “Ada petugas yang judes saat menyampaikan informasi diloket pelayanan dokumen kesehatan” mengarah pada unsur penilaian kehandalan (*reliability*). “Saran untuk informasi perbaikan dokumen bisa di sampaikan secara langsung agar bisa segera dilakukan perbaikan dan upload kembali” mengarah pada unsur empati (*emphaty*). “Sarana parkir mungkin bisa di tambah, renovasi untuk lantainya pelayanan sudah bagus, tetapi perawatan gedungnya tidak diperhatikan, hanya sekedar saran agar HC bisa dalam bentuk elektronik” mengarah pada unsur penilaian fasilitas fisik (*tangibles*).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulana and Sukartaatmadja (2022) tentang pengaruh teknologi informasi dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank mandiri didapatkan hasil bahwa teknologi Informasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,453 dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,443 dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000. Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri dengan nilai F hitung sebesar 47,650 dan lebih besar dibandingkan dari F tabel sebesar 2,70 dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000.

Penelitian juga pernah dilakukan oleh Lidya et al. (2022) tentang analisis faktor-faktor kualitas pelayanan dan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi pada KRL *Commuter Line* Jabodetabek dengan hasil terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line*, terdapat pengaruh positif dan signifikan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line*, variabel kualitas pelayanan dan teknologi informasi secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line*, Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan teknologi informasi sebesar 62.8 %, sedangkan 37.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Surahmah (2024) tentang pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri cabang medan aksara. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa teknologi informasi dan kualitas

layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tingkat signifikan dari teknologi informasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 7,302 > 1,986. Tingkat signifikan dari kualitas layanan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,199 > 1,986. Dari uji determinasi R^2 diketahui bahwa besarnya presentase pengaruh variabel teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,616 atau 61,6%. Artinya pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,6%, sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah penggunaan teknologi informasi dan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yang berada di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok.

KAJIAN PUSTAKA

Teknologi

Teknologi merupakan penerapan pengetahuan untuk pelaksanaan tugas/ kegiatan tertentu secara lebih efektif, dalam hal ini definisi teknologi oleh Adawiyah (2022) teknologi adalah organisasi dan aplikasi pengetahuan untuk tercapainya tujuan praktis, ia meliputi manifestasi fisik seperti alat-alat dan mesin-mesin, tetapi juga tehnik dan proses intelektual yang dipakai untuk memecahkan masalah dan memperoleh hasil yang diinginkan. Menurut Saputra et al. (2023) teknologi adalah suatu jaringan komputer yang terdiri atas berbagai komponen pemrosesan informasi yang menggunakan berbagai jenis hardware, software,

manajemen data, dan teknologi jaringan informasi.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Sedangkan Love lock mendefinisikan pelayanan sebagai proses dari pada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output (Rafidah, 2014).

Kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan sangat penting agar terciptanya suatu tujuan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu rangsangan yang kuat pada pengguna jasa. Untuk pengguna jasa dari para penyedia jasa ketika mereka membutuhkan pelayanan, adanya kemampuan perusahaan untuk memahami keinginan pelanggan apa yang menjadi keinginan konsumen, sehingga para penyedia jasa dapat dengan tepat atau paling tidak mendekati kualitas yang diinginkan oleh konsumen (Layli, 2022).

METODOLOGI PENELITIAN

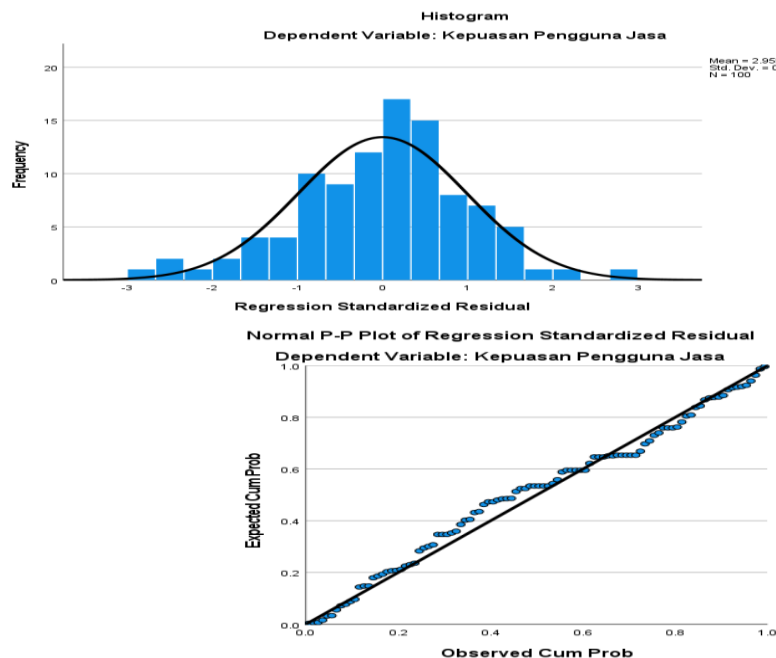
Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Adapun yang menjadi

populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pada pelayanan dokumen kesehatan kapal, vaksinasi dan KIR serta OMKABA di Balai Besar Karantina Kesehatan Tanjung Priok yang berjumlah 13.180 pengguna jasa. sampel dalam

penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden. Teknik *probability sampling* yang dipilih yaitu *Proportoinate Stratified Random Sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi Linear berganda.

HASIL PENELITIAN

Uji Normalitas



Gambar 1. Uji Normalitas Data Histogram dan Normal P-Plot

Berdasarkan gambar di atas, terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah atau grafik histogram yang membentuk garis gunung

melengkung. Hal ini menunjukkan, pola distribusi data yang normal. Oleh karena itu, model regresi penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.226	.221		-2.022	.039		
Teknologi Informasi	.231	.085	.217	2.709	.008	.318	3.148
Kualitas	.810	.092	.708	8.842	.000	.318	3.148

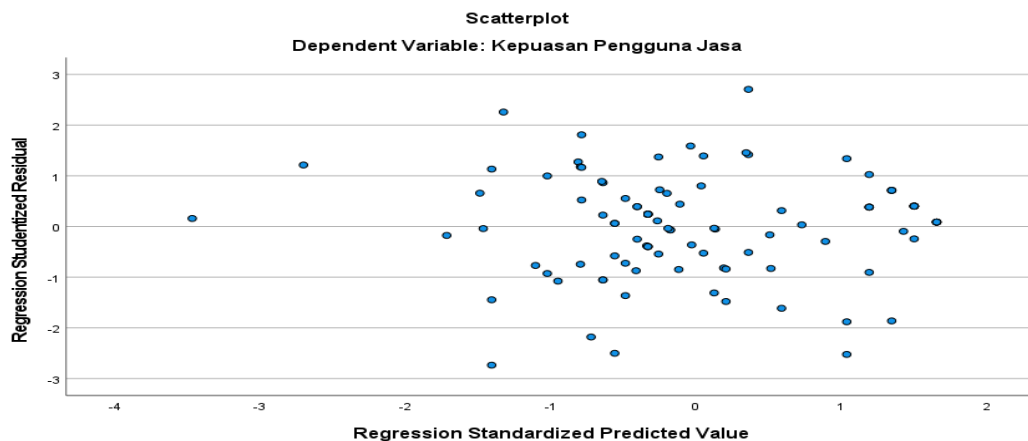
Pelayanan

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Olahan Data (2025)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat nilai *tolerance* untuk kedua variabel independen masing - masing memiliki nilai $> 0,10$ dan nilai *VIF* $<$

10,0. Artinya, hasil uji ini menunjukkan tidak terjadinya multikolienaritas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa titik - titik menyebar di atas dan di bawah

angka 0 pada sumbu Y. Sehingga, dapat disimpulkan tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Tabel 2. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.896 ^a	.802	.798	.262613720533853	1.936
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa					

Sumber: Olahan Data (2025)

Untuk asumsi klasik yang mendeteksi adanya autokorelasi di sini dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan hasil bahwa nilai Durbin Watson sebesar 1,634 Nilai Durbin Watson Tabel dengan jumlah data (N) = 100 dan Jumlah Variabel bebas (K) = 2 dan $\alpha = 0,05$ adalah dL

= 1,6337 dan dU = 1,7152 dan nilai $4 - d = 4 - 1,936 = 2,064$. Dengan membandingkan nilai Durbin Watson hitung= 1,398 dengan Durbin Watson table terlihat bahwa nilai $4 - d (2,064) > dU (1,7152)$. Artinya, tidak terjadi autokorelasi negatif.

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.226	.221		-2.022	.039		
Teknologi Informasi	.231	.085	.217	2.709	.008	.318	3.148
Kualitas Pelayanan	.810	.092	.708	8.842	.000	.318	3.148

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa
Sumber: Olahan Data (2025)

Konstanta persamaan Y adalah -0,226. Artinya, apabila variabel Teknologi Informasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) bernilai 0, maka nilai dari variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar -0,226.

Koefisien regresi X_1 sebesar 0,231. Artinya, jika Teknologi Informasi (X_1) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Pengguna Jasa (Y) akan mengalami

kenaikan sebesar 0,231 dengan asumsi nilai variabel independen yang lain tetap.

Koefisien regresi X_2 sebesar 0,810. Artinya, jika Kualitas Pelayanan (X_2) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Pengguna Jasa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,810 dengan asumsi nilai variabel independen yang lain tetap.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.896 ^a	.802	.798	.262613720533853	1.936

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa
Sumber: Olahan Data (2025)

Berdasarkan tabel *Model Summary* tersebut dapat diketahui Koefisien Determinasi/KD/*Adjusted R Square* menunjukkan 0,798 artinya

sebesar 79,8% dari nilai Kepuasan Pengguna Jasa (Y) ditentukan oleh variabel Teknologi Informasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2).

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	27.156	2	13.578	196.879	.000 ^b	
Residual	6.690	97	.069			
Total	33.846	99				

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi
Sumber: Olahan Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas F_{hitung} sebesar 196.879 > F_{Tabel} (df1, 2 - 1 = 1, df2, 100 - 3 = 97, 5%) sebesar 3,94. Nilai sig. 0,000 < 0,05. Secara simultan variabel Inklusi Teknologi

Informasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.226	.221		-2.022	.039		
Teknologi Informasi	.231	.085	.217	2.709	.008	.318	3.148
Kualitas Pelayanan	.810	.092	.708	8.842	.000	.318	3.148

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber: Olahan Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi Teknologi Informasi (X_1) 0,008 < 0,05 dan nilai t_{hitung} (2,709) > t_{tabel} (1,985). Artinya, Teknologi Informasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Selanjutnya, nilai signifikansi Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} (8,842) > t_{tabel} (1,985). Artinya, Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Teknologi Informasi (X_1) dan Kepuasan Pengguna Jasa (Y) di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok Tahun 2024 (H_1), dan terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok Tahun (H_2), diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok. Artinya, semakin baik penerapan teknologi informasi, seperti kemudahan akses,

kepercayaan terhadap sistem, dan minimnya risiko penggunaan, maka tingkat kepuasan pengguna jasa akan semakin meningkat. Pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa perubahan atau peningkatan dalam teknologi informasi secara langsung berdampak pada persepsi positif pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi menjadi faktor kunci dalam menentukan sikap pengguna terhadap penerimaan teknologi. Ketika teknologi informasi dianggap mudah digunakan dan memberikan manfaat yang jelas, pengguna cenderung merasa puas (Sayekti & Putarta, 2016). Selain itu, O'Brien (2006) juga menegaskan bahwa teknologi informasi yang didukung oleh komponen hardware, software, dan manajemen data yang baik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, sehingga berdampak positif pada kepuasan pengguna (Iriani et al., 2024).

Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian terdahulu, seperti yang dijelaskan oleh Saputra et al. (2023), bahwa penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan kinerja individu maupun organisasi. Hal ini terjadi karena teknologi informasi mampu mempercepat proses layanan, meningkatkan akurasi data, dan memberikan akses informasi yang lebih mudah bagi pengguna. Dengan demikian, integrasi teknologi informasi yang optimal di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan,

seperti ketepatan waktu, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, maka tingkat kepuasan pengguna jasa akan meningkat secara signifikan. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam aspek kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan persepsi positif dan kepuasan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Sesrianty et al. (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi ini saling mendukung dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Selain itu, menurut Nugroho (2015), kualitas pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pengguna dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Marzaweny and Hadiwidjojo (2012) yang mengembangkan model SERVQUAL, di mana terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketika pelayanan yang diterima melebihi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan

kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok. Artinya, kedua variabel ini secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa. Ketika teknologi informasi yang digunakan mudah diakses, aman, dan dapat diandalkan, serta diiringi dengan kualitas pelayanan yang responsif, andal, dan penuh empati, maka tingkat kepuasan pengguna jasa cenderung meningkat secara signifikan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Kelvin et al. (2024) yang menyatakan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam mendukung sistem informasi yang efektif, dengan memanfaatkan berbagai komponen seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan data yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Selain itu, Musa (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik, yang mencakup dimensi seperti bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian terdahulu, seperti yang diungkapkan oleh Silvia (2018) yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi yang efektif, didukung oleh kualitas pelayanan yang prima, dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara pemanfaatan teknologi informasi yang optimal dan pelayanan publik yang berkualitas menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna

jasa di berbagai sektor, termasuk di lingkungan Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok.

KESIMPULAN

Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok. Artinya, semakin baik penerapan teknologi informasi, seperti kemudahan akses, kepercayaan terhadap sistem, dan minimnya risiko penggunaan, maka tingkat kepuasan pengguna jasa akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti ketepatan waktu, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, maka tingkat kepuasan pengguna jasa akan meningkat secara signifikan.

Teknologi informasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Balai Besar Kekarantinaan Kesehatan Tanjung Priok. Artinya, kedua variabel ini secara bersama-sama memberikan kontribusi yang kuat terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa.

SARAN

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan mempertimbangkan variabel lain, seperti budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, atau kepemimpinan, yang mungkin juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu, penggunaan metode kualitatif atau campuran dapat memberikan

wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R. (2022). *Peran literasi digital dalam pembelajaran al-qur'an hadis*. Penerbit NEM.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Carlof, C., & Mulyanti, D. (2023). Inovasi Teknologi Dalam Manajemen Kesehatan: Pemanfaatan Sistem Informasi Kesehatan Elektronik Di Rumah Sakit. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(2), 50-62.
- Devi, S., Wijaya, A. A., Hasibuan, I. D., Dina, P., & Andina, A. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simalingkar. *Jurnal Abdi Nusa*, 4(2), 108-119.
- Djarmiko, R. G. H. (2023). *New Public Service: Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia*. Penerbit Adab.
- Iriani, Y. D., Numberi, C. L., Marlino, M., & Wanma, A. T. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Online Single Submission (OSS), Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai:(Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari). *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 13(4), 988-998.
- Judijanto, L., Karmagatri, M., Lutfi, M., Sepriano, S., Pipin, S. J., Erwin, E., . . . Lukmana, H. H. (2024). *Pengembangan Startup Digital: Referensi Sukses Memulai Bisnis Startup Digital Era Industri 4.0 dan Society 5.0*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Kelvin, K., Judijanto, L., Rumawak, I., Amadea, I. B. N. K., & Laksono, R. D. (2024). *Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi Penerapan Teknologi Informasi di Berbagai Bidang*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746-12752.
- Lidya, L. O., Wulandjani, H., & Riskarini, D. (2022). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Pada KRL Commuter Line Jabodetabek (Studi Kasus Pada Mahasiswi Reguler Khusus Feb Universitas Pancasila). *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(1), 12-19.
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102.
- Marzaweny, D., & Hadiwidjojo, D. (2012). Analisis kepuasan pasien sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad

- Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3), 564-573.
- Maulana, R., & Sukartaatmadja, I. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada PT. Bank Mandiri. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 15-28.
- Nurchahyo, N. (2021). Perlindungan hukum tenaga kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 12(1), 69-78.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49-61.
- Rafidah, R. (2014). kualitas pelayanan islami pada perbankan Syariah. *Nalar Fiqh: Jurnal Hukum Islam*, 10(2), 113-126.
- Riandi, M. H., Respati, H., & Hidayatullah, S. (2021). Conceptual model of user satisfaction as mediator of e-learning services and system quality on students' individual performance. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 4(1), 60-65.
- Saputra, A. M. A., Kharisma, L. P. I., Rizal, A. A., Burhan, M. I., & Purnawati, N. W. (2023). *TEKNOLOGI INFORMASI: Peranan TI dalam berbagai bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II FIS*].
- Surahmah, S. (2024). Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo. *Saneskara: Journal of Social Studies*, 1(2), 87-96.
- Swallehe, O. (2021). Service Delivery and Customer Satisfaction in Public Organizations. *IUP Journal of Marketing Management*, 20(2).
- Tahir, R., Yendri, O., Iswahyudi, M. S., Waty, E., Yudhanegara, F., Sigamura, R. K., . . . Elshifa, A. (2023). *MANAJEMEN: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Zekić-Sušac, M., Mitrović, S., & Has, A. (2021). Machine learning based system for managing energy efficiency of public sector as an approach towards smart cities. *International journal of information management*, 58, 102074.