

# Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, Dan Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Surveilans Penyakit Tidak Menular Di Kota Palembang

*by* Novrikasari Novrikasari

---

**Submission date:** 11-Jun-2023 02:24PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2113463474

**File name:** Pengguna\_Surveilans\_Penyakit\_Tidak\_Menular\_Di\_Kota\_Palembang.pdf (234.13K)

**Word count:** 5571

**Character count:** 35603



#### ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh4103>

### 5 Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, Dan Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Surveilans Penyakit Tidak Menular Di Kota Palembang

<sup>1</sup>Ira Fitria Yuniarti<sup>1</sup>, Novrikasari<sup>2</sup>, Misnaniarti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Pascasarjana Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

<sup>2</sup>Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

<sup>3</sup>Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Email Penulis Korespondensi (\*): [irasumsel@gmail.com](mailto:irasumsel@gmail.com)

[irasumsel@gmail.com](mailto:irasumsel@gmail.com)<sup>1</sup>, [novrikasari@fkm.unsri.ac.id](mailto:novrikasari@fkm.unsri.ac.id)<sup>2</sup>, [misnaniarti@fkm.unsri.ac.id](mailto:misnaniarti@fkm.unsri.ac.id)<sup>3</sup>

(082178334814)

#### ABSTRAK

Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular telah diperkenalkan sejak tahun 2014 dan selama lima tahun aplikasi berupa pelaporan Penyakit Tidak Menular melalui website ini belum berjalan optimal di Kota Palembang. Untuk menganalisa penyebabnya, peneliti menggunakan teori kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mc Lean. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna pada Penggunaan Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini melibatkan seluruh pengelola program Penyakit Tidak Menular di 41 puskesmas di Kota Palembang yang berjumlah 65 orang. Dengan menggunakan kuesioner yang telah ada, data hasil penelitian diolah dengan uji *chi square* menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna ( $p\text{-value}=0,001$ ), adanya hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna ( $p\text{-value}=0,000$ ), dan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna ( $p\text{-value}=0,000$ ). Penelitian ini membuktikan adanya hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna pada Aplikasi sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang.

Kata kunci : Sistem informasi; kepuasan pengguna; Surveilans PTM.

#### PUBLISHED BY :

Public Health Faculty

Universitas Muslim Indonesia

#### Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)

Makassar, Sulawesi Selatan.

#### Email :

[jurnal.woh@gmail.com](mailto:jurnal.woh@gmail.com), [jumalwoh.fkm@umi.ac.id](mailto:jumalwoh.fkm@umi.ac.id)

#### Phone :

+62 85397539583

#### Article history :

Received 25 Mei 2020

Received in revised form 26 Agustus 2020

Accepted 16 September 2020

Available online 25 Januari 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



## ABSTRACT

The Non-Communicable Disease Surveillance System application has been introduced since 2014 and for five years the application in the form of Non-Communicable Disease reporting through this website has not been running optimally in Palembang City. To analyze the cause, the researcher used DeLone and Mc Lean theory of information system success. This study aims to determine the relationship between system quality, information quality, and service quality with user satisfaction on the use of non-communicable disease surveillance system applications in Palembang. This study used a descriptive analytic design with a cross sectional approach. This study involved all managers of the Non-Communicable Diseases program in 41 health centers in Palembang, totaling 65 people. By using an existing questionnaire, the research data were processed using the chi square test using the SPSS application. The results showed a relationship between system quality and user satisfaction ( $p$ -value = 0.001), a relationship between information quality and user satisfaction ( $p$ -value = 0.000), and a relationship between service quality and user satisfaction ( $p$ -value = 0.000). This study proves that there is a relationship between system quality, information quality, and service quality with user satisfaction in the Non-Communicable Disease Surveillance System Application in Palembang City.

Keywords : Information system; user satisfaction; non-communicable disease surveillance systems.

## PENDAHULUAN

Menurut Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019, pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 berfokus Program Indonesia Sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Indonesia.<sup>(1)</sup>

Tantangan kesehatan pada saat ini, bahwa Indonesia menghadapi beban masalah kesehatan *triple burden*, yaitu dimana masih tingginya angka kejadian penyakit infeksi, munculnya kembali penyakit-penyakit yang seharusnya sudah teratasi. Khusus untuk penyakit tidak menular di Indonesia, dalam beberapa tahun terakhir terjadi kecenderungan peningkatan kasus yang menyebabkan beban anggaran kesehatan yang dikeluarkan juga menjadi tinggi. Menurut Bustan dalam Buku Epidemiologi Penyakit Tidak Menular mengemukakan bahwa yang tergolong ke dalam Penyakit Tidak Menular (PTM) antara lain adalah penyakit kardiovaskuler, seperti penyakit jantung, atherosklerosis, hipertensi, penyakit jantung coroner, dan stroke.<sup>(2)</sup>

PTM selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hasil Riskesdas 2018 menunjukkan prevalensi penyakit tidak menular mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan Riskesdas 2013. PTM yang dimaksud antara lain kanker, stroke, penyakit ginjal kronis, diabetes melitus, dan hipertensi. Riskesdas 2018 menunjukkan kenaikan prevalensi kanker dari 1,4 persen menjadi 1,8 persen di 2018, prevalensi stroke naik dari 7 persen menjadi 10,9 persen, sementara penyakit ginjal kronik naik dari 2 persen menjadi 3,8 persen. Berdasarkan pemeriksaan gula darah, prevalensi diabetes melitus naik dari 6,9 persen menjadi 8,5 persen; dan hasil pengukuran tekanan darah, hipertensi naik dari 25,8 persen menjadi 34,1 persen.<sup>(3,4)</sup>

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi permasalahan ini, terutama upaya yang bersifat promotif dan preventif antara lain adalah melalui

Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) dimana salah satu poin pentingnya adalah melakukan deteksi dini penyakit. Salah satu bentuk kegiatan deteksi dini penyakit tersebut adalah skrining pemeriksaan faktor risiko PTM adalah dengan melalui Pos Binaan Terpadu (Posbindu PTM). Hingga Tahun 2019 ini terdapat sebanyak 1.457 Posbindu telah terbentuk dan berjalan di 17 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan.<sup>(5)</sup>

Penanggulangan terpadu terhadap penyakit tidak menular harus dilaksanakan secara terpadu mulai dari tingkat pelayanan pertama, yaitu puskesmas. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan terhadap masyarakat dapat mengupayakan pelaksanaan program pengendalian terhadap PTM, melalui skrining pemeriksaan faktor risiko PTM melalui Posbindu PTM, dimana pada kegiatan ini dilakukan deteksi dini terhadap faktor risiko PTM meliputi wawancara faktor risiko dan pemeriksaan klinis meliputi IMT (Indeks Massa Tubuh), tekanan darah, kadar glukosa darah, kadar kolesterol dalam darah, kadar CO dalam darah, serta pemeriksaan lainnya yang lebih mendalam yaitu deteksi dini kanker serviks yaitu skrining IVA (Inspeksi Visual Asam Asetat) dan deteksi dini kanker payudara melalui Sadanis (Pemeriksaan Payudara Secara Klinis). Kunci keberhasilan program adalah pengendalian penyakit tidak menular (PTM) adalah penapisan (*screening*) yang diikuti dengan pengobatan yang adekuat.<sup>(6)</sup>

Permenkes No. 46 Tahun 2017 telah mengatur tentang pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan kesehatan.<sup>(7)</sup> Program Penanggulangan Penyakit Tidak Menular Kementerian Kesehatan RI telah mengembangkan sistem pelaporan melalui web yang dikenal dengan "Surveilans Penyakit Tidak Menular" sejak tahun 2014.<sup>(6)</sup> Aplikasi ini ditujukan untuk memudahkan pengiriman laporan tiap bulannya dari tingkat puskesmas ke Dinas Kesehatan Kab/ Kota, Dinas Kesehatan Provinsi, hingga ke Kementerian Kesehatan RI, sehingga diharapkan jika telah berjalan optimal, dapat menggantikan pelaporan secara manual yang selama ini telah berjalan.

Seiring berjalan waktu, selama 5 tahun dari 2014 hingga tahun 2019, pelaporan online melalui aplikasi ini belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari kelengkapan dan ketepatan laporan yang masih di bawah 50 persen di 17 Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Selatan.<sup>(5)</sup> Meskipun telah banyak sosialisasi dan pelatihan petugas puskesmas tentang penggunaan aplikasi ini, namun capaian laporan masih rendah.

Telah banyak penelitian terdahulu mengenai kendala pelaksanaan aplikasi ini secara kualitatif. Namun, penelitian secara kuantitatif belum dilakukan. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengkaji secara kuantitatif mengenai penilaian user atau pengguna aplikasi mengenai aplikasi ini, dengan mengukur penilaian user tentang kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap aplikasi sistem surveilans Penyakit Tidak Menular ini dan dihubungkan dengan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Peneliti menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi De Lone and Mc Lean, 1992 dimana pada teori yang dikenal lengkap namun simpel ini dikenal dengan DeLone and McLean *Information System Success Model (D & M IS Success Model* yang selanjutnya mengalami perubahan seiring dengan perkembangan teknologi informasi pada tahun 2003.<sup>(8)</sup>

Model DeLone and McLean ini banyak digunakan peneliti untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putu Wuri Handayani, dkk pada tahun 2018 yang melakukan penilaian Faktor-Faktor *Critical Success Factor* (CSF) terhadap pelaksanaan Kesehatan Mobile di Indonesia. Pada penelitian tersebut dikategorikan menjadi empat dimensi besar, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan organisasi dengan menggunakan 24 indikator. Hasil penelitian menjabarkan tingkatan dari ke-24 faktor-faktor tersebut dari paling tinggi hingga ke paling rendah pengaruhnya.<sup>(9)</sup>

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rini Widiastuti, dkk dengan judul *Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Acceptance and Satisfaction and Its Impact on Net Benefits (Study of Information System Users Lecturer Performance Load (BKD) in Malang State University)* pada tahun 2019. Penelitian ini membuktikan hubungan yang kuat dan signifikan dari variabel-variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih pada sistem informasi BKD di Universitas Negeri Malang.<sup>(10)</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, pengelola program Penyakit Tidak Menular di Dinas Kesehatan Kota Palembang menyatakan sebagian besar pengelola program PTM di tingkat puskesmas mengeluhkan Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular sering mengalami kendala dalam penggunaan, berupa waktu loading yang lama, sistem yang sering *error*, dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini menjadi penyebab pengelola tidak rutin mengisi aplikasi ini setiap bulannya. Sebagian besar pengelola program juga merasa mengisi aplikasi ini sebagai beban dalam pekerjaan, karena merasa program PTM memiliki banyak format pelaporan, baik manual maupun *online* seperti aplikasi surveilans PTM ini. Bahkan terdapat fakta di puskesmas dimana pengelola program PTM selalu berganti setiap tahunnya, dan setiap pegawai baru di puskesmas tersebut selalu dilimpahkan tanggung jawab sebagai pengelola program PTM.

Penelitian-penelitian terdahulu menjadi referensi dalam mengembangkan kuesioner untuk mengukur keberhasilan implementasi dari sistem informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang. Peneliti menggunakan kuesioner yang digunakan pada penelitian oleh Putu Wuri Handayani, dkk, untuk kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.<sup>(9)</sup> Sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna peneliti menggunakan kuesioner baku *End User Computing Satisfaction* yang disusun oleh William Doll, J. &Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1989.<sup>(11)</sup> Peneliti menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan untuk mengukur kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain Studi *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan selama bulan Januari 2020 di Kota Palembang. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengelola program Penyakit Tidak Menular di



wilayah Kota Palembang sebagai pengguna aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular (*total sampling*) yang berjumlah 65 orang, dan seluruh populasi diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, dimana terdapat lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap sembilan pengelola program Penyakit Tidak Menular di Wilayah Kota Prabumulih sebelum kuesioner ini digunakan dalam penelitian.

## HASIL

### Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden (jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan, lama menjadi pengelola Penyakit Tidak Menular, dan Pengalaman Mengikuti Pelatihan Aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular), variabel independen (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular).

Berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan maka dapat dilihat profil responden pengguna aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Wilayah Kota Palembang yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja dan status pelatihan aplikasi pada tabel-tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Tingkat Pendidikan

Indikator	Jumlah Responden	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	3	4,6
Perempuan	62	95,4
Usia		
< 20 Tahun	0	0
20 – 30 Tahun	22	33,8
31 – 40 Tahun	31	47,7
41 – 50 Tahun	12	18,5
> 50 Tahun	0	0
Tingkat Pendidikan		
Setingkat SMU	0	0
Diploma	42	64,6
S1	23	35,4
S2	0	0
S3	0	0

Pada Tabel 1 di atas, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (62%), dengan rentang usia 31-40 tahun (47,7%), dan tingkat pendidikan diploma sebesar 42 orang (64,6%). Tabel 2

di bawah ini menjelaskan karakteristik responden berdasarkan lama menjadi pengelola program PTM dan pengalaman mengikuti pelatihan aplikasi:

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Pengelola Program PTM dan Pengalaman Mengikuti Pelatihan Penggunaan Aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular

Indikator	Jumlah Responden	
	n	%
Lama Menjadi Pengelola Program Penyakit Tidak Menular		
Kurang dari 5 tahun	57	87,7
5 – 10 tahun	6	9,2
Lebih dari 10 tahun	2	3,1
Pengalaman Mengikuti Pelatihan Aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular		
Pernah	35	53,8
Tidak	30	46,2

Sebagian besar responden (87,7%) menjadi pengelola program Penyakit Tidak Menular dalam waktu kurang dari lima tahun, yaitu sebesar 57 orang dari 65 responden. Dan responden yang sudah dan belum dilatih terhadap penggunaan aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular ini hampir sama, yaitu 35 responden mengaku pernah dilatih untuk penggunaan aplikasi, dan 30 orang responden mengaku belum pernah dilatih untuk penggunaan aplikasi ini.

Berdasarkan analisis univariat, didapatkan hasil distribusi frekuensi persepsi responden mengenai Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular di wilayah Kota Palembang. Sebagian besar responden menyatakan kualitas sistem dan kualitas informasi kurang baik, sedangkan sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan baik dan puas terhadap aplikasi tersebut. Hasil analisis univariat tersebut dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden mengenai Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna pada Penggunaan Aplikasi 'Surveilans Penyakit Tidak Menular

Variabel	n	%
Kualitas Sistem (SQ)		
Baik	32	49,2
Kurang	33	50,8
Kualitas Informasi (IQ)		
Baik	35	53,8
Kurang	30	46,2
Kualitas Pelayanan (SEQ)		
Baik	34	52,3
Kurang	31	47,7
Kepuasan Pengguna (US)		
Puas	36	55,4
Tidak Puas	29	44,6

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dengan variabel dependen: kepuasan pengguna. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS dengan menggunakan Uji *Chi Square*. Hasil analisis bivariat disajikan dalam tabel dengan menampilkan nilai *p-value*, *prevalance ratio* (PR), serta *confidence interval* (CI) dari masing-masing variabel.

Tabel 4. Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang

Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna				Total		<i>p-value</i>	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
Baik	25	78,1	7	21,9	32	100	0,001	7,143 (95% CI:2,360- 21,617)
Kurang baik	11	33,3	22	66,7	33	100		
Jumlah	36	55,4	29	44,6	65	100		

Hasil uji statistik pada tabel 4 menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna pada Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang (*p-value* = 0,001). Hasil analisis diperoleh nilai PR = 7,143 dengan 95% CI: 2,360 – 21,617 sehingga dapat disimpulkan bahwa prevalensi responden yang menilai aplikasi memiliki kualitas sistem yang baik memiliki kecenderungan 7,143 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular dibandingkan dengan prevalensi responden yang menilai aplikasi memiliki kualitas sistem yang kurang baik.

Tabel 5. Hubungan Antara Variabel Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang

Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna				Total		<i>p-value</i>	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
Baik	28	80	7	20	35	100	0,000	11,000 (95% CI:3,456- 35,016)
Kurang baik	8	26,7	22	73,3	30	100		
Jumlah	36	55,4	29	44,6	65	100		

Uji statistik yang ditunjukkan pada tabel 5 menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna pada Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang (*p-value* = 0,000). Hasil analisis diperoleh nilai PR = 11,000 dengan 95% CI: 3,456– 35,016 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada prevalensi responden yang menilai aplikasi



memiliki kualitas informasi yang baik memiliki kecenderungan 11 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular dibandingkan dengan prevalensi responden yang menilai aplikasi memiliki kualitas informasi yang kurang baik.

Tabel 6. Hubungan Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengguna				Total		p-value	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
Baik	28	82,4	6	17,6	34	100	0,000	13,417
Kurang baik	8	25,8	23	74,2	31	100		(95% CI:4,067-44,260)
Jumlah	36	55,4	29	44,6	65	100		

Tabel 6 diatas menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang. Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna pada Aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang ( $p$ -value = 0,000). Hasil analisis diperoleh nilai PR = 13,417 dengan 95% CI: 4,067– 44,260 sehingga dapat disimpulkan bahwa prevalensi responden yang menilai aplikasi memiliki kualitas pelayanan yang baik memiliki kecenderungan 13,417 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular dibandingkan dengan prevalensi responden yang menilai aplikasi memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik.

## PEMBAHASAN

### Kualitas sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular"

Penerimaan hipotesis ini yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular", mengindikasikan bahwa kualitas sistem baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan teori DeLone & Mc. Lean pada tahun 1992, kualitas sistem merupakan ukuran yang bisa menentukan keberhasilan suatu sistem sedemikian rupa sehingga jika pengguna menikmati efisensi operasionalnya suatu sistem, maka pengguna akan merasa puas dengan sistem tersebut.<sup>(12)</sup> Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari hardware dan software.<sup>(13)</sup> Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang suatu sistem informasi secara nyata, bukan hanya pada kualitas sistem secara teknik.<sup>(14)</sup> Bailey & Pearson (1983) menemukan bahwa semakin tinggi anggapan pengguna terhadap kualitas suatu sistem, maka akan semakin puas mereka dengan sistem

tersebut. Jika kualitas sistem handal maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular", yang akan mengakibatkan pengguna puas terhadap Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular".

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Bahrain dengan judul *Measuring the success of the Hospital Information System across Multispecialty Hospital in Bahrain*. Penelitian yang dilakukan oleh Mukhtar S. Al-Hashimi dan Mishleen M. Aqlehpada tahun 2018 ini melakukan penelitian mengenai hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi rumah sakit di Bahrain. Dengan melibatkan 324 responden yang terdiri atas dokter, perawat, teknisi, apoteker, dan staf admin rumah sakit, dimana hasil penelitiannya menunjukkan hubungan yang kuat untuk setiap variabel terhadap kepuasan pengguna yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan.<sup>(16)</sup>

Penelitian terdahulu lainnya yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ruth Johana Angelina yang berjudul *Analyzing e-Success Using DeLone and McLean Model* pada tahun 2019, menemukan bahwa <sup>18</sup> adanya hubungan yang signifikan variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna,<sup>(17)</sup> dimana menurut Rai et al (1992) dan Seddon (1997), kualitas sistem sering diasumsikan sebagai kemudahan atau kesulitan dalam penggunaan sistem.<sup>(18)</sup> Sejalan juga dengan hasil penelitian Kuei-FangHo, Cheng-HsunHo, dan Min-HueyChung pada tahun 2018 dengan judul *Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance of The Nursing Process Information System* pada tahun 2018 yang membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi keperawatan di Taiwan.<sup>(19)</sup>

Berbeda dengan kedua penelitian yang telah di bahas sebelumnya, penelitian lainnya yang berlawanan dengan hasil penelitian ini, dimana tidak ditemukan <sup>18</sup> adanya hubungan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna adalah penelitian dengan judul *Measuring the Success of the Greek Taxation Information System* yang dilakukan oleh Floropoulos, dkk pada tahun 2010. Dimana penelitian yang dilakukan untuk meneliti hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan pada sistem informasi pajak (E TAXIS) di Yunani ini memperoleh hasil adanya hubungan yang kuat untuk setiap variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan, kecuali kualitas sistem.<sup>(20)</sup>

Kualitas sistem yang disediakan Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular" mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Kementerian Kesehatan sebagai penyedia aplikasi harus meningkatkan <sup>10</sup> dan memperbaiki kualitas sistem dari Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular" akan meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi tersebut dan meningkatkan frekuensi penggunaan sistem tersebut.

<sup>10</sup> **Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular"**

Penerimaan hipotesis ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang tinggi akan

meningkatkan kepuasan pengguna. Begitu juga sebaliknya jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular" rendah, maka tingkat kepuasan pengguna akan rendah. Hasil penelitian ini sejalan dengan Jumardi, dkk pada tahun 2015 menyebutkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.<sup>(21)</sup> DeLone & McLean (2003) juga menyatakan bahwa kualitas informasi suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian lain yang sejalan dengan hasil penelitian ini, dimana kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna suatu aplikasi ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Adebowale Ojo pada tahun 2017 dengan judul *Validation of the DeLone and McLean Information System Success Model*. Penelitian yang melibatkan 442 orang responden pengguna sistem informasi rumah sakit di Nigeria ini, membuktikan adanya hubungan yang kuat antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna suatu aplikasi.<sup>(22)</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Binyam Tilahun dan Fleur Fritz pada tahun 2015 yang dilakukan terhadap 384 profesional kesehatan yang bekerja di 5 rumah sakit pemerintah di Ethiopia dengan judul *Modeling Antecedents of Electronic Medical Record System Implementation Success in Low-Resource Setting Hospitals* juga membuktikan hubungan yang signifikan pada kualitas informasi dan kepuasan pengguna aplikasi *Electronic Medical Record Systems (EMR)* di rumah sakit tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk menunjang keberhasilan penerapan aplikasi pada rumah sakit ini perlu diperhatikan kualitas sistem dan kualitas informasi dari aplikasi yang ingin diterapkan.<sup>(23)</sup>

<sup>6</sup> Livari (2005) juga mengungkapkan hal yang serupa bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seddon et al., (1994) juga menunjukkan penelitian yang menyatakan hasil serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Hasil penelitian ini sejalan dengan yang ditemukan dalam penelitian ini, dimana kualitas informasi sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular. Artinya, kualitas informasi aplikasi ini perlu diperhatikan jika ingin aplikasi ini dapat diterapkan secara maksimal. Hal ini sejalan dengan fakta di lapangan, dimana responden penelitian yang merupakan pengelola program Penyakit Tidak Menular banyak mengalami kendala di lapangan terkait kebijakan program, dan responden banyak belum mengetahui informasi apa saja yang dapat ditampilkan pada aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular yang merupakan output dari aplikasi tersebut, dimana informasi ini dapat menunjang kemudahan dalam pengerjaan laporan bulanan bahkan laporan tahunan di puskesmas. Setelah mengetahui manfaat berupa informasi yang dirasakan jika mengisi aplikasi tersebut secara rutin dan lengkap, responden menjadi semangat dalam melakukan pengisian aplikasi tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh De Lone & Mc. Lean bahwa kualitas informasi merupakan hasil pengukuran dari output dari suatu sistem informasi.<sup>(12)</sup>

<sup>7</sup> Penelitian dengan judul *Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA* yang dilakukan oleh Dr. Ali Bakhit Jaafrehada tahun 2017 menyatakan hubungan yang signifikan kualitas informasi dan kepuasan

pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi perbankan di Negara Arab Saudi dengan menganalisis 145 responden atau sekitar 38% dari kuesioner yang disebarakan. Selanjutnya penelitian ini juga membuktikan hubungan yang signifikan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih pada aplikasi perbankan tersebut.<sup>(26)</sup> Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian surveilans PTM ini, yaitu kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi ini.

Kualitas informasi yang dihasilkan dari Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular" dapat memberikan kepuasan pengguna. Sehingga, jika kualitas informasi signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat dikatakan sistem informasi tersebut sukses. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Yanuar Nugroho dan Ari Prasetyo pada jurnalnya berjudul *Assessing Information Systems Success: A Respecification of The Delone And Mclean Model to Integrating The Perceived Quality* pada tahun 2018, dimana dikemukakan bahwa kualitas informasi merupakan prediktor utama dalam pembentukan kepuasan pengguna dalam suatu sistem informasi karena suatu sistem informasi yang mampu memberikan output yang akurat, tepat waktu, relevan, lengkap dan mudah digunakan dalam mendukung pekerjaan pengguna aplikasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.<sup>(27)</sup> Penelitian terdahulu ini sejalan dengan hasil penelitian ini, dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Wilayah Kota Palembang.

Kualitas informasi Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular" yang ada saat ini harus dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik agar pengguna tetap puas menggunakan Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular".

10

#### **Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular"**

Penerimaan hipotesis ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan mempengaruhi intensitas penggunaan Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular". Jika kualitas pelayanan yang tinggi maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular" yang akan meningkatkan penggunaan Aplikasi "Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular".

Faktanya, di lapangan beberapa responden mengeluhkan kendala ketika telah menyelesaikan pengetikan laporan program pada aplikasi, namun sering terjadi *error* pada saat melakukan penyimpanan. Hal ini mengakibatkan tidak semua data yang telah diinput masuk dalam aplikasi program, dan hal ini membuat responden merasakan aplikasi Surveilans Penyakit Tidak Menular tidak handal dalam menyelesaikan layanannya. Selain itu responden mengeluhkan layanan aplikasi ini terlalu sering dilakukan perbaikan sehingga kesulitan untuk diakses. Beberapa responden bahkan menyebutkan layanan aplikasi ini pernah dilakukan perbaikan hingga dua kali dalam sebulan. Ketika diadakan perbaikan maka sementara waktu responden tidak dapat menggunakan aplikasi, dan ketika

4



telah selesai dilakukan perbaikan pun responden menjadi kesulitan dalam pengoperasian aplikasi dikarenakan perubahan pada aplikasi tersebut. Meskipun ada buku petunjuk dan bantuan fungsi pada layanan aplikasi ini, namun responden tidak terlalu merasakan manfaatnya. Responden mengeluhkan tidak adanya respon atau balasan pada saat mereka menggunakan bantuan fungsi tersebut. Hal ini dapat menjadi bahan perhatian untuk penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas layanan yang akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi ini. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Chen dan Cheng yang membuktikan dalam penelitiannya bahwa kualitas layanan secara signifikan akan mempengaruhi kepuasan pengguna,<sup>(28)</sup> dimana konsep kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah tahap dimana pengguna sistem informasi berinteraksi dengan penyedia layanan sebagai bentuk layanan meskipun bukan termasuk dalam interaksi interpersonal. Hasil penelitian ini dapat mendukung bahwa keputusan pengguna menjadi hal penting, karena persepsi pengguna mencerminkan sejauh mana pemahaman pengguna dapat terlayani dengan baik dan memberikan kepuasan pengguna.

Penelitian terdahulu yang sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kuei-Fang Ho dkk pada tahun 2018 dengan judul penelitian *Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance of The Nursing Process Information System* dimana penelitian yang diikuti oleh 222 responden perawat di Taiwan ini melakukan analisis terhadap hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Nursing Process System* (NSP). Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna sistem aplikasi tersebut.<sup>(19)</sup>

Penelitian lainnya yang menyatakan hubungan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna juga dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Kyoung Won Cho dkk pada tahun 2015 dengan judul *Performance Evaluation of Public Hospital Information Systems by the Information System Success Model*. Penelitian yang dilakukan di 3 rumah sakit di Korea ini bahkan menyimpulkan bahwa rumah sakit untuk lebih fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibandingkan kualitas sistem dan kualitas informasi demi meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.<sup>(29)</sup> Kedua penelitian terdahulu ini sesuai dengan hasil penelitian aplikasi Surveilans PTM ini, dimana terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Wilayah Kota Palembang. Untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Sistem Surveilans Penyakit Tidak Menular di Wilayah Kota Palembang khususnya, penyedia aplikasi dalam hal ini Kementerian Kesehatan RI harus meningkatkan kualitas pada sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pada aplikasi ini sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi dalam hal ini



pengelola Program Penyakit Tidak Menular, dan kepuasan pengguna pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan aplikasi ini dalam Program Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit Tidak Menular.

11

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih pada semua pihak yang telah membantu khususnya kepada Dinas Kesehatan Kota Palembang dan Kota Prabumulih dan Pengelola Program Penyakit Tidak Menular Puskesmas di Kota Palembang dan Kota Prabumulih yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini

### DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan. Rencana strategi Kementerian Kesehatan tahun 2015 - 2019. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun. 2015.
2. Bustan. Pengantar Epidemiologi. Rineka Cipta Jakarta. 2012.
3. Balitbangkes. Riset Kesehatan Dasar 2013. Ris Kesehat Dasar 2013. 2013.
4. Balitbangkes. Laporan Nasional Riskesdas 2018. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Riset. 2019.
5. Dinas Kesehatan Prov Sumatera Selatan. Profil Kesehatan Propinsi Sumatera Selatan Tahun 2018. Palembang; 2018.
6. Kementerian Kesehatan RI. Petunjuk Teknis Surveilans Penyakit Tidak Menular. Kementeri Kesehat RI Direktorat Jenderal Pengendali Penyakit dan Penyehatan Lingkungan Direktorat Pengendalianpenyakit Tidak Menular. 2015;
7. Kementerian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.46/MENKES/SK/II/2017 tentang Strategi E-Kesehatan Nasional. Jakarta; 2017.
8. DeLone WH, McLean ER. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. In: Journal of Management Information Systems. 2003.
9. Handayani PW, Meigasari DA, Pinem AA, Hidayanto AN, Ayuningtyas D. Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. Heliyon [Internet]. 2018;4(11):e00981. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>.
10. Widiastuti R, Haryono BS, Said A. Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Acceptance and Satisfaction and Its Impact on Net Benefits (Study of Information System Users Lecturer Performance Load (BKD) in Malang State University). HOLISTICA – J Bus Public Adm. 2019;10(3):111–32.
11. Doll WJ, Torkzadeh G. The measurement of end-user computing satisfaction. MIS Q Manag Inf Syst. 1988.
12. DeLone WH, McLean ER. Information systems success: The quest for the dependent variable. Inf Syst Res. 1992;3(1):60–95.
13. Budiyanto. DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN ( Studi Kasus Implementasi Billing System Di RSUD Kabupaten Sragen ) TESIS Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister Program Studi Magister Akuntansi Minat Utama :

- Akuntansi Sektor Publik. Tesis. 2009;83.
14. Guimaraes T, Staples DS, Mckeen JD. Empirically Testing Some Main User-Related Factors for Systems Development Quality. *Qual Manag J*. 2003.
  15. Bailey JE, Pearson SW. DEVELOPMENT OF A TOOL FOR MEASURING AND ANALYZING COMPUTER USER SATISFACTION. *Manage Sci*. 1983.
  16. Al-hashimi MS, Aqleh MM. Measuring the Success of Hospital Information System across Multispecialty Hospitals in Bahrain. 2018;6:132–8.
  17. Angelina RJ, Hermawan A, Suroso AI. Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *J Inf Syst Eng Bus Intell*. 2019;5(2):156.
  18. Brown I, Jayakody R. B2C e-commerce success: A test and validation of a revised conceptual model. *Electron J Inf Syst Eval*. 2008;11(3):167–84.
  19. Ho KF, Ho CH, Chung MH. Theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance of the nursing process information system. *PLoS One*. 2019;14(6):1–14.
  20. Floropoulos J, Spathis C, Halvatzis D, Tshipouridou M. Measuring the success of the Greek Taxation Information System. *Int J Inf Manage*. 2010.
  21. Jumardi R, Nugroho E, Hidayah I. Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Yogyakarta. 2015;7–13.
  22. Ojo AI. Validation of the delone and mclean information systems success model. *Healthc Inform Res*. 2017;23(1):60–6.
  23. Tilahun B, Fritz F. Modeling antecedents of electronic medical record system implementation success in low-resource setting hospitals *Healthcare Information Systems*. *BMC Med Inform Decis Mak*. 2015.
  24. Iivari J. An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base Adv Inf Syst*. 2005.
  25. Seddon PB, Kiew M-Y, Patry M. A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success. *ICIS 1994 Proc*. 1994.
  26. Jaafreh AB. Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA. *Int Rev Manag Bus Res*. 2017.
  27. Nugroho Y, Prasetyo A. Assessing information systems success: A respecification of the DeLone and McLean model to integrating the perceived quality. *Probl Perspect Manag*. 2018.
  28. Chen CWD, Cheng CYJ. Understanding consumer intention in online shopping: A respecification and validation of the DeLone and McLean model. *Behav Inf Technol*. 2009.
  29. Cho KW, Bae SK, Ryu JH, Kim KN, An CH, Chae YM. Performance evaluation of public hospital information systems by the information system success model. *Healthc Inform Res*. 2015;21(1):43–8.

# Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, Dan Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Surveilans Penyakit Tidak Menular Di Kota Palembang

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id">ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://ditjen-nakes.kemkes.go.id">ditjen-nakes.kemkes.go.id</a> Internet Source	1%
4	Astriani, Wardiah Hamzah, Septiyanti. "Hubungan Quality of Work Life Dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Honor di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba", Window of Public Health Journal, 2021 Publication	1%
5	<a href="http://jmiki.apfirmik.or.id">jmiki.apfirmik.or.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://erepo.unud.ac.id">erepo.unud.ac.id</a> Internet Source	1%
	<a href="http://fe.ummetro.ac.id">fe.ummetro.ac.id</a>	

7	Internet Source	1 %
8	<a href="http://farmalkes.kemkes.go.id">farmalkes.kemkes.go.id</a> Internet Source	1 %
9	Anggraini Fitri Wijayanti, Mansur Sididi, Nurgahayu. "Faktor yang Berhubungan dengan Keluhan MSDs (Musculoskeletal Disorders) pada Pegawai yang Menggunakan Personal Computer di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar Kota Makassar", Window of Public Health Journal, 2021 Publication	1 %
10	<a href="http://ejurnal.untag-smd.ac.id">ejurnal.untag-smd.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://pdfs.semanticscholar.org">pdfs.semanticscholar.org</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://publikasi.mercubuana.ac.id">publikasi.mercubuana.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://infestasi.trunojoyo.ac.id">infestasi.trunojoyo.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://amelsaliinfo.blogspot.com">amelsaliinfo.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://jurnal.unw.ac.id">jurnal.unw.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://www.growingscience.com">www.growingscience.com</a> Internet Source	1 %

1 %

17

[bradscholars.brad.ac.uk](http://bradscholars.brad.ac.uk)

Internet Source

1 %

18

[jurnal.fkip.uns.ac.id](http://jurnal.fkip.uns.ac.id)

Internet Source

1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On