

INTISARI

ANDRI EKO SAPUTRO. 2019. EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-Patient* (Studi empiris PADA RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA). PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHTAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI. PEMBIMBING I DR.DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.SC. PEMBIMBING II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B.COM., MPH.

Studi ini bertujuan menguji kepuasan menggunakan sistem informasi yang dibentuk dari kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dirasakan masyarakat di kota Solo saat menggunakan aplikasi *E-Patient*. Kesenjangan studi terdahulu menunjukkan masih beragamnya pembentukan kepuasan transaksi *online* (Cohen *et al.*, 2016; Meesala dan Paul, 2016; Kuo *et al.*, 2018). Studi ini melakukan konfirmasi penelitian kembali dengan obyek yang berbeda.

Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan populasi masyarakat di kota solo yang menggunakan aplikasi *E-Patient* sebanyak 130 responden. Pengujian alat ukur menggunakan SPSS versi 21 dan Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi *E-Patient* secara signifikan yang membentuk kualitas layanan. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kualitas Layanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk membentuk Kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi *E-Patient* melalui kualitas layanan dipengaruhi oleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi.

Kata kunci: Kepuasan pengguna aplikasi *E-Patient*, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan.

ABSTRACT

ANDRI EKO SAPUTRO. 2019. THE EVALUATION OF THE LEVEL SATISFACTION OF USERS OF THE *E-Patient* (the study of empirical AT THE RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA) . D-IV STUDY PROGRAM ANALYST HEALTH, FACULTY OF HEALTH SCIENCES, SETIA BUDIUNIVERSITY. ADVISOR I DR. DIDIK SETYAWAN, SE., MM., M.SC. ADVISOR II FINISHA MAHAESTRI NOOR, B. COM., MPH.

This study aims to test the satisfaction of using information systems formed from the patient's satisfaction with the quality of the service that is affected by the quality of the system and the perceived quality of information society in Solo while using *E-Patient* applications. A previous study of Gap showed various still forming intentions transactions *online* (Cohen *et al.*, 2016; Meesala and Paul, 2016; Kuo *et al.*, 2018). This study Thus confirm the research came back with a different object.

Sampling technique was *purposive sampling* with the population of the community in the solo using the *E-Patient* application as much as 130 respondents. Testing the measuring instrument tested using the SPSS version 21 and hypothesis testing is done using *Structural Equation Models* (SEM) use the AMOS programe.

The results of this study indicate that patient satisfaction of using the *E-Patient* application significantly that from the quality of service. Quality system and quality of information on quality of service also showed significant effects. These results give Satisfaction to form meaning that patients in the use of the application *E-Patient* through the quality of service is affected by the quality of the system and the quality of the information.

Keyword: application user satisfaction of *E-Patient*, quality service, quality systems and quality of service.