

Nur Kafifah Ziyani, 2018. Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Pada Sistem *e-Health* Surabaya Guna Menilai Kesuksesan Sistem Menggunakan Metode *Delone and Mclean* Dan *Task Technology Fit* (TTF). Skripsi ini dibawah bimbingan Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D. dan Indra Kharisma Raharjana, S.Kom., M.T., Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

---

## ABSTRAK

Surabaya telah mengeluarkan sistem baru yaitu *e-Health* Surabaya untuk memfasilitasi masyarakatnya dalam bidang kesehatan. Oleh sebab itu, *e-Health* Surabaya diharapkan dapat dimanfaatkan dengan efektif dan efisien oleh penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kepuasan pengguna untuk menilai kesuksesan sistem *e-Health* Surabaya dengan menggunakan metode gabungan *DeLone and McLean* dan *Task Technology Fit*. Pengguna yang dimaksud yaitu masyarakat di Surabaya yang pernah menggunakan sistem *e-Health* Surabaya, sebagai pasien.

Kedua metode tersebut mempunyai tujuan yang sama yaitu dapat menjelaskan keberhasilan sistem informasi. Tujuan dari penggabungan metode agar dapat saling melengkapi dan mengurangi adanya kelemahan dari masing-masing metode. Penelitian ini mengeksplorasi 9 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, karakteristik tugas, karakteristik teknologi, *Task Technology Fit*, penggunaan, kepuasan pengguna, dan kinerja individu. Penyebaran kuisioner dilakukan secara *offline* dan *online* kepada seluruh pengguna sistem *e-Health* Surabaya sehingga didapatkan 384 responden. Kemudian, data responden yang terkumpul dianalisis menggunakan *Partial Least Squares* (PLS).

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu kualitas layanan, kualitas informasi, dan penggunaan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna mempengaruhi kinerja individu. Hal ini membuktikan bahwa pengguna merasa puas menggunakan sistem *e-Health* Surabaya sebab sistem *e-Health* Surabaya dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya dibidang kesehatan. Penelitian ini melihat keberhasilan sistem *e-Health* Surabaya berdasarkan kemampuan sistem *e-Health* Surabaya memberikan pengaruh positif pada peningkatan kinerja, sehingga dalam penelitian ini terdapat variabel kinerja individu. Kinerja individu pada sistem *e-Health* Surabaya dapat diukur dengan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Keberhasilan Sistem Informasi, *e-Health* Surabaya, *DeLone and McLean*, *Task Technology Fit*

Nur Kafifah Ziyani, 2018. Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Pada Sistem *e-Health* Surabaya Guna Menilai Kesuksesan Sistem Menggunakan Metode *Delone and Mclean* Dan *Task Technology Fit* (TTF). Skripsi ini dibawah bimbingan Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D. dan Indra Kharisma Raharjana, S.Kom., M.T., Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

---

## ABSTRACT

Surabaya has released a new system, e-Health Surabaya, for facilitating peoples in terms of health sector. Therefore, e-Health Surabaya is expected to be used with effectively and efficiently by its users. This study aims to analyze user satisfaction factors to measure the success of e-Health Surabaya system by using the combined method of DeLone and McLean with Task Technology Fit. The intended user is the people in Surabaya who have used Surabaya's e-Health system as patients.

Both methods have the same goal which is, it can explain the success of information systems. The purpose of combining the methods was to complement and reduce the weaknesses of each method. This research explores 9 variables, which are system quality, information quality, service quality, task characteristics, technology characteristics, task technology fit, usage, user satisfaction and individual performance. Questionnaires were distributed through offline and online to all users of the e-Health Surabaya system, so it can be obtained 384 respondents. Then, the data that has been collected from the respondents were analyzed using Partial Least Squares (PLS).

The results of the analysis show that the variables which affect user satisfaction are service quality, information quality, and usage. The analysis also shows that user satisfaction affects individual performance. This proves that the users are feeling satisfied by using the e-Health Surabaya system because the e-Health Surabaya system can help users to complete their work in the health sector. This study saw the success of the e-Health Surabaya system based on the ability of the e-Health Surabaya system to have a positive influence on improving performance, therefore in this study there were individual performance variables. Individual performance in the e-Health Surabaya system can be measured by user satisfaction.

*Keywords: Information Success System, e-Health Surabaya, DeLone and McLean, Task Technology Fit*