

ABSTRACT

Mobile e-health is a patient registration application at Primary Healthcare Centers in the mobile platform created by Surabaya City Government in 2016. Only 5.70% of people registered using the application from 2016 until 2018, so an analysis of this is needed. The analysis is a satisfaction analysis and the use of mobile e-health. The satisfaction analysis can compare between expectations and perceived using End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This analysis can be used as feedback in order to improve and develop mobile e-health.

This research was an observational and cross sectional research design. The research was discussed descriptively to analyze the satisfaction and use of mobile e-health. The overall sample size was 100 respondents calculated using the Slovin formula and the sample size of each Primary Healthcare Centers was calculated using the proportion formula. Selected respondents were respondents who fit the inclusion criteria. Data is collected by using a closed questionnaire.

The results showed that users were satisfied with the mobile e-health. The greatest satisfaction is in the format variable (3.19) and the lowest is in the timeliness variable (2.06). Users expectations of the mobile e-health are very satisfied so there are still gaps between perceived and expectations. The biggest gap is in the timeliness variable (0.6). The majority (89.00%) of users stated agree if the mobile e-health is used to register patients at the Primary Healthcare Centers.

The conclusion of this study is that overall users are satisfied with the use of mobile e-health, although there is still a gap between perceived and expectations. The evaluation on mobile e-health is needed in order to meet the expectations of users in the next period.

Keywords: Satisfaction, EUCS method, Mobile E-Health, Primary Healthcare Centers

ABSTRAK

Mobile e-health adalah aplikasi pendaftaran pasien di Puskesmas dalam *platform mobile* yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya tahun 2016. Hanya sebesar 5,70% masyarakat yang melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi *mobile e-health* pada tahun 2016-2018 sehingga perlu dilakukan analisis akan hal tersebut. Analisis tersebut berupa analisis kepuasan dan penggunaan *mobile e-health*. Analisis kepuasan dapat membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Analisis ini dapat digunakan sebagai umpan balik dalam rangka memperbaiki dan mengembangkan *mobile e-health*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan rancang bangun penelitian *cross sectional*. Penelitian akan dibahas secara deskriptif untuk menganalisis gambaran kepuasan dan penggunaan *mobile e-health*. Besar sampel keseluruhan adalah sebesar 100 responden yang dihitung menggunakan rumus *Slovin* dan besar sampel setiap Puskesmas dihitung dengan rumus proporsi. Responden yang dipilih adalah responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap aplikasi *mobile e-health*. Kepuasan terbesar terdapat pada variabel *format* (3,19) dan terendah terdapat pada variabel *timeliness* (2,06). Harapan pengguna terhadap aplikasi *mobile e-health* adalah sangat puas sehingga masih terdapat *gap* antara kenyataan dengan harapan. *Gap* terbesar terdapat pada variabel *timeliness* yaitu sebesar 0,6. Mayoritas atau sebesar 89,00% pengguna menyatakan setuju jika aplikasi *mobile e-health* digunakan untuk melakukan pendaftaran pasien ke Puskesmas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa secara keseluruhan pengguna puas terhadap penggunaan aplikasi *mobile e-health*, meskipun masih terdapat *gap* antara kenyataan dan harapan. Hal tersebut menunjukkan perlunya evaluasi pada aplikasi *mobile e-health* supaya dapat memenuhi harapan pengguna pada masa berikutnya.

Kata Kunci: Kepuasan, Metode EUCS, *Mobile E-Health*, Puskesmas