

EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA

Christian Novan¹⁾, Eko Nugroho²⁾, Indriana Hidayah³⁾

^{1),2),3)} Jurusan Teknik Elektro dan Teknologi Informasi
Fakultas Teknik UGM Yogyakarta
Jl. Grafika No.2, Yogyakarta 55281

Email : christianovan9@gmail.com¹⁾, nugroho@ugm.ac.id²⁾, indriana.h@ugm.ac.id³⁾

Abstrak

Rumah sakit Panti Rapih telah memanfaatkan website sebagai salah satu media pengenalan rumah sakit Panti Rapih beserta layanan yang disediakan kepada masyarakat luas. Implementasi yang dilakukan sudah cukup bagus namun masih belum adanya evaluasi dari sisi pasien dan keluarga pasien terhadap informasi pada website tersebut. Penggunaan website perlu juga diikuti dengan evaluasi terhadap informasi berbasis website, dengan model *end user computing satisfaction*, diharapkan dapat mengevaluasi penilaian pasien dan keluarga pasien terhadap informasi berbasis website di rumah sakit Panti Rapih.

Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien maupun keluarga pasien yang sedang berobat di rawat jalan, guna mendapatkan hasil yang didapat dianalisis dengan metode SEM-PLS dan tools SmartPLS versi 2.

Berdasarkan analisis, terdapat variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien, yaitu *accuracy*, *format* dan *timeliness*, sedangkan variabel *content* dan *ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien. Hasil penelitian menyatakan bahwa model *end user computing satisfaction* dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien rumah sakit terhadap informasi berbasis website sebagai media pelayanan.

Kata kunci: Website Rumah Sakit Panti Rapih, *customer satisfaction*, *end user computing satisfaction*, kepuasan pasien.

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi hal penting dalam pandangan masyarakat luas, karena itulah lembaga atau organisasi yang bergerak pada bidang kesehatan perlu memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan tidak hanya sekedar tindakan medis, penyediaan informasi mengenai pun termasuk dalam pelayanan kesehatan. Kotler dan Supranto dalam John Hardi menjelaskan betapa pentingnya pelayanan

kesehatan yang berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu [1]. Proses pelayanan yang berkualitas atau bermutu haruslah sesuai dengan keinginan atau harapan pasien dalam penggunaan strategi untuk mengantisipasi persaingan terbuka [2]. Mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas layanan akan membantu dalam pengembangan dalam industri kesehatan [3]. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna [4]. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan melalui evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien, agar dapat memberi peluang lebih bagi dalam bersaing [5].

2. Tinjauan Literatur

Kepuasan pengguna akhir menjadi suatu hal yang penting untuk diketahui dan juga diperoleh oleh semua pihak. Melalui kepuasan pengguna akhir, penyedia jasa dapat mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaannya. Kepuasan pengguna memiliki hubungan kuat dengan finansial perusahaan [4]. Kepuasan pengguna akhir dapat diukur dengan menggunakan model *end user computing satisfaction* (EUCS) yang diperkenalkan Doll dan Torkzadeh [6], [7].

A. Kualitas Pelayanan

Dalam dunia bisnis, kualitas pelayanan telah menjadi salah satu hal penting yang harus dimiliki. Kualitas pelayanan terlihat dalam bentuk pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna akhir [8]. Terdapat 10 dimensi kualitas pelayanan yang diperkenalkan Parasuraman pada tahun 1985 [9], yaitu:

1. *Reliability*
2. *Responsiveness*
3. *Competence*
4. *Access*
5. *Courtesy*
6. *Communication*
7. *Credibility*
8. *Security*
9. *Understanding / knowing the customer*
10. *Tangibles*

Tahun 1988, Parasuraman merangkumkan 10 dimensi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi kualitas

pelayanan, yaitu (1)*reliability*, (2)*tangibles*, (3)*responsiveness*, (4)*assurance*; dan (5)*emphaty*[27]. Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang erat [10], [11]. Kualitas layanan menjadi hal yang berpengaruh dan strategik terhadap kepuasan [2], [3].

B. Nilai Pengguna

Pengertian dari nilai pengguna adalah nilai dari pengguna terhadap barang ataupun jasa yang ditawarkan penyedia jasa. Pengguna akhir menjadi sumber keuntungan penyedia jasa, oleh karena itu tanpa adanya pengguna maka penyedia jasa tidak akan memperoleh keuntungan [12]. Kotler, dalam bukunya menuliskan terdapat perbedaan dalam nilai dan biaya dari produk yang ditawarkan kepada pengguna, oleh karena itu perlu adanya analisis terhadap nilai pengguna agar dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan penyedia jasa agar mampu bersaing dengan penyedia jasa lain [13], yaitu:

1. Mengidentifikasi atribut utama dan manfaat nilai pengguna;
2. Menilai secara kuantitatif pentingnya atribut dan manfaat yang berbeda;
3. Menilai kinerja perusahaan dan pesaing pada setiap nilai pengguna yang berbeda;
4. Menguji pengguna dalam segmen tertentu secara individual untuk menilai kinerja perusahaan terhadap pesaing berdasarkan atribut dan manfaat dari nilai pengguna; dan
5. Mengawasi nilai pengguna setiap saat.

C. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan persepsi dari pengguna bahwa harapan dari pengguna telah terpenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna [12]. Kepuasan sendiri merupakan keseluruhan perasaan seseorang atau sikap terhadap berbagai variabel yang mempengaruhi situasi tersebut [14]. Kepuasan pengguna menjadi salah variabel penting dalam pertumbuhan suatu industri [12], [15].

D. Mengukur Kepuasan Pengguna

Pengukuran kepuasan pengguna akan membantu untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan dari suatu sistem yang ada. Pengukuran meliputi evaluasi terhadap nilai yang didapatkan dari observasi [4]. Evaluasi terhadap kepuasan pengguna akan menjadi syarat penting bagi penyedia jasa agar mampu bersaing dengan penyedia jasa lain [5]. Penyedia jasa dapat mengurangi kesenjangan antara kemampuan pelayanan dengan harapan pengguna dengan adanya evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan penyedia jasa [11].

E. Teknologi Informasi Rumah Sakit

Teknologi informasi rumah sakit sudah menjadi hal umum pada saat ini. Pengertian dari sistem informasi rumah sakit adalah sistem komputer yang didesain untuk membantu manajemen semua bagian rumah sakit dan informasi administrasi dan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan kesehatan [15]. Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dapat dicerminkan melalui pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa [16].

F. Kualitas Layanan Pada Website

Website kini telah menjadi salah satu gerbang penghubung antara pengguna akhir dengan penyedia jasa, untuk itu penyedia jasa perlu mengukur kualitas dari layanan yang tersedia pada *website*. McLeod dalam Adikara [17], menuliskan lima dimensi kualitas layanan pada *website* yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

Lima dimensi kualitas layanan pada *website* yang dituliskan McLeod sama dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yang diperkenalkan Parasuraman [18]. Kualitas layanan *website* juga dapat menjadi dimensi penting dalam keberhasilan sistem informasi [19].

G. Usability Website dan Pengukuran Usability Website

Pengukuran *usability website* akan sangat membantu dalam penilaian tingkat kemampuan *website* dalam mempengaruhi ketertarikan pengguna terhadap *website*. Nielsen dalam adikara [17], mengelompokkan lima syarat yang harus terpenuhi agar suatu *website* mencapai tingkat *usability* yang ideal, yaitu: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*.

H. DeLone dan McLean IS Success Model

Tahun 1992, DeLone dan McLean membuat model sukses sistem informasi yang mempengaruhi banyak penelitian termasuk penelitian sekarang ini [20]. Model *end user computing satisfaction* yang digunakan dalam penelitian ini dipengaruhi dari model DeLone dan McLean. Profesor Begona Perez-Mira dalam disertasinya juga menyetujui kemampuan model DeLone dan McLean sebagai model analisis baik pada tingkat individu maupun organisasi [10].

I. Kualitas Informasi

Informasi adalah suatu data atau objek yang diproses terlebih dahulu sedemikian rupa sehingga dapat tersusun dan terklasifikasi dengan baik sehingga memiliki arti bagi penerima, yang selanjutnya menjadi pengetahuann bagi penerima tentang suatu hal tertentu yang membantu pengambilan keputusan secara tepat.

Dimensi kualitas yang sering diperbincangkan yaitu, seperti akurasi, konsistensi, tepat waktu, kelengkapan, mudah diakses, objektif dan relevansi [21]. Mariana dalam jurnalnya menggunakan relevan, akurasi dan tepat waktu sebagai dimensi kualitas informasi [22]. DeLone et al mendefinisikan beberapa pengukur pada kualitas informasi, yaitu (1)*importance*, (2)*relevance*, (3)*usefulness*, (4)*informativeness*, (5)*useableness*, (6)*understandability*, (7)*readability*, (8)*clarity*,

(9)format, (10)appearance, (11)content, (12)accuracy, (13)precision, (14)conciseness, (15)reliability, (16)currency, (17)timeliness, (18)uniqueness, (19)comparability, (20)quantitativeness, dan (21)freedom from bias [22]. Palmer dan Weaver (1988) menjelaskan bahwa dalam informasi dapat dikategorikan menjadi 2(dua) hal, yaitu *qualitative information*, yaitu informasi yang dapat dihitung secara matematis; dan *quantitative information*, yaitu informasi yang tidak dapat dihitung secara matematis [21].

J. End User Computing Satisfaction

Kepuasan pengguna merupakan ukuran yang paling banyak digunakan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi, dan kepuasan menjadi ukuran yang sangat sesuai ketika penggunaan sistem menjadi suatu kewajiban [23]. *End user computing* sendiri telah menjadi topik yang cukup populer dalam manajemen sistem informasi [24]. EUCS merupakan sebuah survei yang terdiri dari *single second-order factor* yang diukur oleh 12 pertanyaan [25]. Kuesioner *end user computing satisfaction* umumnya digunakan sebagai ukuran relatif tingkat kepuasan pengguna dengan sistem dan sebagai pengganti untuk mengukur keberhasilan sistem. Organisasi pada umumnya menggunakan *end user computing* sebagai respon terhadap ketidakpuasan dalam lingkungan sistem informasi [23].

Lima variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap produk informasi yang dihasilkan oleh suatu aplikasi yang spesifik, yaitu konten, akurasi, ketepatan waktu, format, dan kemudahan penggunaan aplikasi [6]. Model *end user computing satisfaction* merupakan model yang cukup baik dalam menilai tingkat kepuasan pengguna [26], termasuk juga dalam menilai tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap implementasi *website* rumah sakit Panti Rapih.

3. Metode Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden yang tengah berada di rumah sakit. Responden dalam penelitian ini yaitu pasien dan keluarga pasien di rumah sakit Panti Rapih yang sedang atau pernah melakukan rawat jalan di rumah sakit Panti Rapih dan pernah membuka atau mengakses *website* rumah sakit Panti Rapih. Data yang diperoleh akan di analisis dengan pendekatan *partial least square* (PLS). *Tools* yang akan digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah SmartPLS versi 2.

Populasi yang dipilih memiliki hubungan erat dengan masalah yang diteliti, yaitu pasien dan keluarga pasien rumah sakit Panti Rapih yang pernah membuka atau mengakses *website* rumah sakit Panti Rapih.

Sampel yang akan diambil bersifat acak dari populasi dengan jumlah sampel paling sedikit sekitar 50 sampel, sesuai dengan standar yang digunakan pada penelitian dengan metode SEM-PLS pada umumnya. Indikator

yang diajukan berdasarkan model asli yang digunakan Doll dan Torkzadeh [26].

4. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas instrumen penelitian akan dilanjutkan dengan uji reliabilitas instrumen penelitian dan uji signifikansi instrumen perlu dilakukan untuk memperoleh hasil yang tepat. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan hasil dari uji signifikansi instrumen yang disesuaikan dengan hipotesis pada penelitian. Jumlah data dari hasil penyebaran kuesioner penelitian sebanyak 75 sampel. Tabel 1 dan 2 menampilkan karakteristik responden. Tabel 1 menampilkan karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan. Tabel 2 menampilkan karakteristik responden berdasarkan interaksi terakhir dalam membuka atau mengakses *website* rumah sakit Panti Rapih.

TABEL 1.KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN

Pendidikan	Jumlah
S2/S3	7
S1	54
D3	2
SMA	10
Lainnya	2
Total	75

Tabel 2.Karakteristik Responden berdasarkan Terakhir Mengakses Website

Terakhir Mengakses	Jumlah
>=1Bulan	31
>=1 Minggu, <1 Bulan	8
<1 Minggu	34
Tidak diisi	2
Total	75

Tabel 3 menampilkan hasil dari kuesioner yang telah diisi responden, dengan skala dari sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S) dan sangat setuju (SS).

Tabel 3.Hasil Pengisian Kuesioner

Variabel Laten	Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Content	C1	1	1	8	5	15
	C2	1	4	14	46	10
	C3	1	2	9	47	16
	C4	1	3	17	41	13
Accuracy	A1	1	7	32	25	10
	A2	1	2	25	36	11
Format	F1	1	3	19	43	9
	F2	1	6	21	39	8

<i>Ease of use</i>	E1	1	7	20	35	12
	E2	1	4	15	42	13
<i>Timeliness</i>	T1	1	5	18	44	7
	T2	2	11	37	19	6
<i>Satisfaction</i>	K	1	3	17	41	13

A. Validitas

Validitas pada penelitian ini berdasarkan nilai *loading* indikator dan akan dianggap valid jika memiliki nilai *loading* diatas 0,6 dengan melihat *output loading* antara indikator dengan variabel laten (*outer model*) [27].

Tabel 4. Nilai Loading Bagian 1

Indikator	Variabel laten		
	<i>Accuracy</i>	<i>Content</i>	<i>Ease of use</i>
A1	0,882929		
A2	0,920300		
C1		0,875015	
C2		0,845075	
C3		0,875039	
C4		0,779152	
E1			0,913402
E2			0,928469

Tabel 5. Nilai Loading Bagian 2

Indikator	Variabel laten		
	<i>Format</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>Timeliness</i>
F1	0,916061		
F2	0,910673		
K		1,000000	
T1			0,896912
T2			0,832322

A1 dan A2 adalah indikator untuk *accuracy*. C1, C2, C3 dan C4 adalah indikator untuk *content*. E1 dan E2 adalah indikator untuk *ease of use*. F1 dan F2 adalah indikator untuk *format*. K adalah indikator untuk *satisfaction*. T1 dan T2 adalah indikator untuk *timeliness*. Tabel 4 dan tabel 5 menunjukkan perbedaan nilai atau *loading* tiap indikator dengan variabel laten dirinya sendiri maupun variabel laten lainnya. Instrumen indikator dengan variabel laten dapat dikatakan sudah valid dan dapat digunakan jika nilai *loading* berada diatas 0,6.

Tabel 6. Average Variance Extracted

Terakhir Mengakses	Jumlah
<i>Accuracy</i>	0,813258
<i>Content</i>	0,713143
<i>Ease of Use</i>	0,848179
<i>Format</i>	0,834247
<i>Satisfaction</i>	1,000000
<i>Timeliness</i>	0,748605

Tabel 6 merupakan nilai *average variance extracted*, yaitu nilai yang menunjukkan bahwa tiap variabel laten dengan indikator memiliki hubungan dengan sesuai, dengan syarat nilai berada diatas 0,5 [27], [28].

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan atau dapat dipercaya. Tabel 7 merupakan hasil dari uji reliabilitas instrumen menggunakan program SmartPLS. Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini sendiri dilihat dari nilai *cronbachs alpha*.

Tabel 7. Uji Reliabilitas

Variabel Laten	Cronbachs Alpha
<i>Accuracy</i>	0,772165
<i>Content</i>	0,865388
<i>Ease of Use</i>	0,821366
<i>Format</i>	0,801356
<i>Satisfaction</i>	1,000000
<i>Timeliness</i>	0,667915

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai dari *cronbachs alpha* yang lebih besar dari 0,6 pada setiap variabel laten sudah menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah konsisten dan dapat diandalkan dalam pengukuran [28].

C. Uji Hipotesis

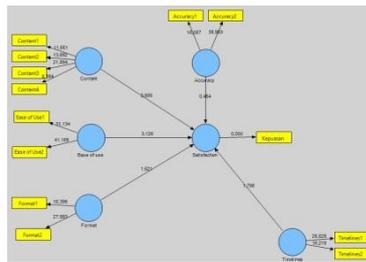
Uji berikut memiliki tujuan untuk menilai kebenaran hipotesis penelitian melalui signifikansi instrumen terhadap penelitian. Uji hipotesis dapat diperoleh dari *inner model*. *Inner model* adalah hubungan antar variabel model.

Tabel 8. Uji hipotesis

	<i>Original Sampel</i>	<i>t_{hitung}</i>
<i>Accuracy</i> → <i>Satisfaction</i>	-0,045444	0,418161
<i>Content</i> → <i>Satisfaction</i>	0,361290	3,301100
<i>Ease of Use</i> → <i>Satisfaction</i>	0,246453	2,476501
<i>Format</i> → <i>Satisfaction</i>	0,184931	1,434415
<i>Timeliness</i> → <i>Satisfaction</i>	0,193311	1,866913

Penilaian signifikansi variabel laten pada model struktural dapat dilihat dari nilai *t_{hitung}* antar variabel laten. Menurut Ghazali [27][28], kriteria signifikansi yaitu *t_{hitung}* lebih besar dari *t_{tabel}* pada *alpha* 5%, yaitu senilai 1,96. Nilai tersebut diperoleh karena SEM-PLS memiliki fungsi *bootstrapping* yang membuat nilai *alpha* menjadi 1,96. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan fungsi *bootstrapping*, maka diperoleh hasil *path coefficient* dan *t_{hitung path}* seperti ditunjukkan pada tabel 8.

Hasil dari uji hipotesis penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis

Gambar 1 merupakan gambar hasil uji hipotesis secara struktural yang diperoleh dari fungsi *bootstrapping*. Hasil pada Gambar 1 dapat dilihat pada pada Tabel 8. Uji hipotesis yang diperoleh berdasarkan Gambar 1 adalah variabel *accuracy*, *format*, dan *timeliness* tidak signifikan berpengaruh terhadap *satisfaction*, dikarenakan nilai dari t_{hitung} *accuracy*, *format*, dan *timeliness* yang diperoleh berada dibawah nilai t_{tabel} ($t_{hitung} < 1,96$). Variabel *content*, dan *ease of use* sudah signifikan berpengaruh terhadap *satisfaction*, karena nilai t_{hitung} yang diperoleh berada diatas nilai t_{tabel} ($t_{hitung} > 1,96$).

Selain melihat hasil uji hipotesis, nilai *r-squares* juga perlu dilakukan pada penelitian. Uji *r-squares* adalah uji yang melihat seberapa banyak variabel dari model *end user computing satisfaction* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, hasil uji *r-squares* dapat dilihat pada Tabel 9. Nilai 0,666079 atau jika dibuat dalam persen menjadi 66,60 persen. Nilai *r-squares* yang diperoleh mengartikan bahwa variabel yang berada pada model *end user computing satisfaction* sebesar 66,60 persen dan sisanya sebesar 33,40 persen. Nilai 33,40 persen menandakan bahwa terdapat variabel lain diluar model *end user computing satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien rumah sakit Panti Rapih.

Tabel 9. Tabel R-Squares

	R-Squares
<i>Accuracy</i>	
<i>Content</i>	
<i>Ease of Use</i>	
<i>Format</i>	
<i>Satisfaction</i>	0,666079
<i>Timeliness</i>	

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan olah data, didapatkan bahwa variabel *accuracy*, *format*, dan *timeliness* informasi pada *website* rumah sakit Panti Rapih tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien. Variabel *content* dan *ease of use* pada *website* rumah sakit Panti Rapih berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien rumah sakit Panti Rapih. Melihat hasil uji hipotesis, pihak rumah sakit Panti Rapih perlu menjaga dan mengembangkan variabel *content* dan *ease of use* pada *website* rumah sakit Panti Rapih. Selain itu, untuk pengembangan kedepan pihak

rumah sakit Panti Rapih juga perlu menemukan penyebab tidak signifikannya variabel *accuracy*, *format* dan *timeliness*, agar dapat diperbaiki dan mempengaruhi kepuasan pasien serta keluarga pasien, serta penelitian mampu menemukan variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien rumah sakit Panti Rapih.

Daftar Pustaka

- [1] J. Hardi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010," Universitas Andalas, 2010.
- [2] M. Harlie, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD H.Badarudin Tabalong Kalimantan Selatan," *J. Manaj. dan Akunt.*, vol. 12, no. April, pp. 35-44, 2011.
- [3] D. M. Brahmhatt, D. N. Baser, and P. N. Joshi, "Adapting the Servqual Scale to Hospital Services: an Empirical Investigation of Patients' Perceptions of Service Quality," *Int. J. Multidiscip. Res.*, vol. 1, no. 8, pp. 27-42, 2011.
- [4] F. Tjiptono, Y. Chandra, and A. Diana, *Marketing Scales*, 1st ed. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2004.
- [5] B. S. Marpaung, "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit XYZ Tahun 2009," *J. Ilm. Ranggad.*, vol. 10, no. 2, pp. 171-178, 2010.
- [6] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "A Discrepancy Model of End-User Computing Involvement," *Manage. Sci.*, vol. 35, no. 10, pp. 1151-1171, 1989.
- [7] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues," *MIS Q.*, vol. 15, no. 1, pp. 5-10, 1991.
- [8] G. Harcahyani, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi oleh variabel nilai," Universitas Pembangunan Veteran Nasional, 2010.
- [9] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, pp. 41-50, 1985.
- [10] B. Perez-Mira, "Validity of DeLone and McLean's model of information systems success at the web site level of analysis," Graduate Faculty of the Louisiana State University and Agricultural and Mechanical College, 2010.
- [11] M. A. P. Trarintya, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan word of mouth (studi kasus pasien rawat jalaN di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)," Universitas Udayana Denpasar, 2011.
- [12] S. Gupta and V. Zeithaml, "Customer Metrics and Their Impact on Financial Performance," *Mark. Sci.*, vol. 25, no. 6, pp. 718-739, 2006.
- [13] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 14th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc., 2012.
- [14] J. E. Bailey and S. W. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Manage. Sci.*, vol. 29, no. 5, pp. 530-545, 1983.
- [15] D. S. G and D. R. K. Bhaskar, "Adapting Information Technology (IT) in healthcare for Quality patient care- Study conducted in a Hospital in South," *J. Health Inform. Dev. Ctries.*, pp. 209-218, 2011.
- [16] I. Khasanah and O. D. Pertiwi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang," *Aset*, vol. 12, no. 2, pp. 117-124, 2010.
- [17] M. A. Adikara, "Evaluasi Implementasi Sistem Kios 3in1 dengan Teknologi Acceptance Model (TAM) dan User Satisfaction Studi Kasus di BLKI Semarang," UGM, 2012.
- [18] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.pdf," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, 1988.
- [19] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9-30, 2003.
- [20] S. Information, N. March, and H. Delone, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable Author (s

-): William H . DeLone and Ephraim R . McLean Published by :
INFORMS Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/23010781> .
Systems Success : the Dependent Variable The Quest,” vol. 3, no. 1,
pp. 60–95, 2014.
- [21] H. A. Rusdiana and M. Irfan, *Sistem informasi manajemen*,
1st ed. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- [22] N. Mariana, “Pengukur-Pengukur Kesuksesan Sistem
Informasi Eksekutif,” *Teknol. Inf. Din.*, vol. XI, no. 1, pp. 30–37,
2006.
- [23] S. Rivard, “Successful Implementation of End-User
Computing,” *Interfaces (Providence)*, vol. 17, no. 3, pp. 25–33,
1987.
- [24] J. Etezadi-Amoli and A. F. Farhoomand, “On End-User
Computing Satisfaction,” *MIS Q.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–4, 1991.
- [25] W. J. Doll, W. Xia, and G. Torkzadeh, “A Confirmatory
Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction
Instrument,” *MIS Q.*, vol. 18, no. 4, pp. 453–461, 1994.
- [26] W. J. Doll, X. Deng, T. S. Raghunathan, G. Torkzadeh, and
W. Xia, “The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A
Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing
Satisfaction Instrument,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 21, no. 1, pp.
227–262, 2004.
- [27] H. Latan and I. Ghozali, *Partial least squares konsep
metode dan aplikasi menggunakan program WarpPLS 2.0*.
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012, p. 224.
- [28] H. Latan and I. Ghozali, *Partial Least Squares Konsep,
Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit
Universitas Diponegoro, 2012.

Biodata Penulis

Christian Novan, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika Universitas Kristen Petra, lulus tahun 2007. Saat ini menjadi mahasiswa pascasarjana UGM Yogyakarta.

Eko Nurgoho, menempuh sarjana teknik elektro UGM pada tahun 1978. Memperoleh gelar cum laude Magister Akuntansi Manajemen UGM. Memperoleh cum laude doktor pada program Cognitive Psychology UGM. Saat ini menjadi pengajar tingkat S2 dan S3 fakultas teknik UGM, dan juga sebagai penguji proposal doktor bidang teknik, sekolah pascasarjana UGM tingkat S3.

Indriana Hidayah, memperoleh sarjana teknik elektro UGM. Memperoleh gelar Magister Teknik Elektro UGM. Saat ini menjadi pengajar fakultas teknik UGM, dan juga sebagai penguji dan pembimbing proposal fakultas teknik UGM.