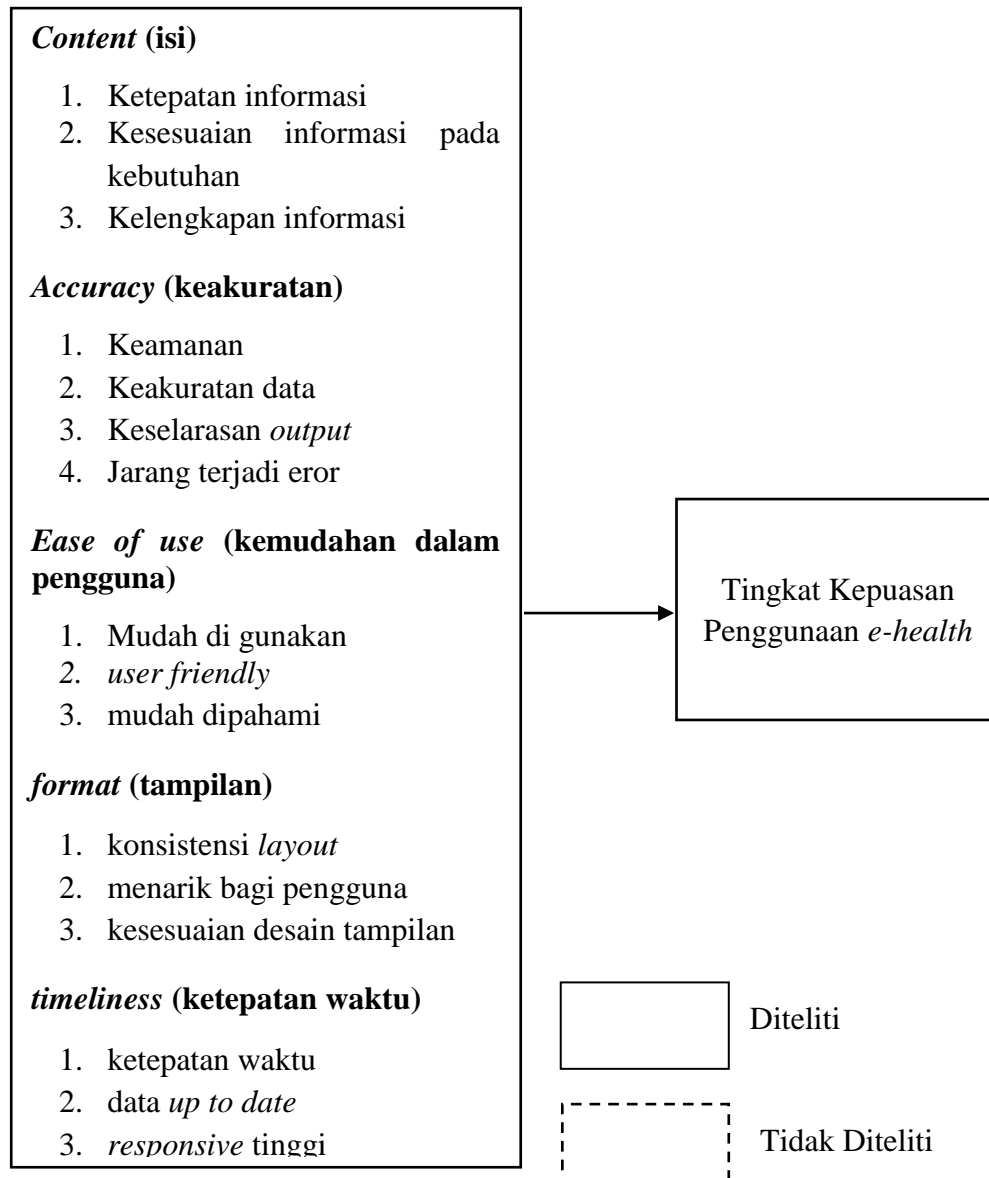


### BAB 3

## KERANGKA KONSEPTUAL

### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: (kusuma,2023)

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori dari Doll & Torkzadeh metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) maka dibuatlah kerangka konseptual pada Gambar 3.1. Pada aspek *content* (isi) terdapat : 1) ketepatan informasi yaitu informasi yang disajikan harus sesuai konteks tidak menyesatkan dan relevan dengan layanan kesehatan yang dibutuhkan pasien, 2) kesesuaian informasi pada kebutuhan yaitu data yang diberikan harus menjawab kebutuhan pengguna misalnya jadwal dokter dan jenis layanan, 3) kelengkapan informasi yaitu informasi yang tersedia harus mencakup seluruh elemen penting agar pengguna tidak perlu mencari di tempat lain. Pada aspek *accuracy* (keakuratan) terdapat : 1) keamanan yaitu data pribadi pengguna terlindungi dan tidak mudah disalahgunakan, 2) keakuratan data yaitu Informasi seperti identitas pasien riwayat kunjungan dan jadwal konsultasi harus tepat, 3) keselarasan *output* yaitu hasil yang diberikan sistem sesuai dengan input dan kebutuhan pengguna. 4) jarang terjadi eror yaitu aplikasi berjalan dengan baik dan stabil saat digunakan tanpa adanya gangguan eror. Pada aspek *easy of use* (kemudahan pengguna) terdapat komponen : 1) mudah digunakan, yaitu navigasi dan proses pendaftaran dapat dilakukan tanpa bantuan orang lain, 2) *user friendly*, yaitu tampilan intuitif dan tidak membuat bingung bahkan bagi pengguna awam, 3) mudah dipahami, yaitu instruksi atau informasi dalam aplikasi disajikan dalam bahasa yang jelas dan sederhana. Pada aspek *format* (tampilan) terdapat : 1) konsistensi *layout* yaitu tampilan antar halaman seragam dan tidak membingungkan, 2) menarik bagi pengguna yaitu desain visual menyenangkan dan tidak monoton, 3) kesesuaian desain tampilan yaitu warna, ikon, dan teks

mendukung kenyamanan membaca dan interaksi. Pada aspek *Timeliness* (waktu) terdapat : 1) ketepatan waktu yaitu informasi tersedia tepat saat dibutuhkan, 2) data *up to date* yaitu Sistem selalu menyajikan data terbaru (misalnya jadwal dokter yang diperbarui), 3) *responsive* tinggi yaitu sistem merespons input pengguna dengan cepat, tanpa lag atau keterlambatan. Kelima indikator tersebut nantinya menjadi variabel pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan *e-health*.