

# **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN *E-HEALTH* MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DI PUSKESMAS MULYOREJO SURABAYA**

Aura Okty Syaharani, Titin Wahyuni, Alfina Aisatus Saadah, Shobah Fajriyati

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi digital di bidang kesehatan menghadirkan inovasi *e-health* untuk mempermudah proses pendaftaran dan pelayanan kesehatan di puskesmas maupun rumah sakit. Dalam penerapannya masih ditemukan pasien mendaftar langsung di loket pendaftaran daripada mendaftar lewat aplikasi *e-health*, karena kesulitan mengakses sistem dan prosedur pendaftaran yang dianggap rumit. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap layanan *e-health* di Puskesmas Mulyorejo Surabaya berdasarkan metode EUCS terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Mulyorejo Surabaya berjumlah 100, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan *e-health* pada dimensi *content* 55% (kategori puas), *accuracy* 55% (kategori puas), *format* 53% (kategori puas), *ease of use* 56% (kategori puas), *timeliness* 60% (kategori puas), EUCS 62% (kategori puas). Kesimpulan penelitian ini adalah pasien secara umum merasa puas dengan penggunaan aplikasi *e-health*, tapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada kelengkapan informasi, kejelasan informasi, serta kecepatan dan akurasi sistem. Oleh karena itu diharapkan mengembangkan sistem *e-health* agar lebih mudah dan sederhana dari segi tampilan atau desainnya, petugas puskesmas Mulyorejo Surabaya melakukan penyuluhan secara berkala dan merata mengenai penggunaan dan manfaat aplikasi *e-health*, serta selalu memperbaharui informasi pada layanan *e-health*.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, *E-health*, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Puskesmas Mulyorejo Surabaya