

ABSTRAK

Latar belakang: Aplikasi PACS online merupakan aplikasi yang digunakan oleh RS. National Hospital Surabaya untuk menyimpan data gambar digital Radiologi yang dapat diakses oleh internal rumah sakit dan pasien. Manajemen Rumah Sakit belum tahu bagaimana penerimaan dan kepuasan pengguna dari layanan baru aplikasi PACS online. Perlu juga diketahui apa yang membuat pengguna merasa puas dan tidak puas, untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk melihat penerimaan dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi PACS online.

Tujuan: untuk menggambarkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan terhadap layanan aplikasi PACS online di RS. National Hospital Surabaya.

Metode: Penelitian ini menggunakan teori HOT-Fits dan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *Mixed Method Research* (KUANTITATIF dan kualitatif).

Hasil dan pembahasan: Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi PACS online di RS. National Hospital, dengan jumlah sampel 133 responden yang mengisi kuesioner dan 10 responden yang diwawancarai. Hasil elaborasi penelitian kuantitatif dan kualitatif menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna (nilai Sig. 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 4,018 > t-tabel 1,979), ada hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna (nilai Sig. 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 11,140 > t-tabel 1,979), ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna (nilai Sig. 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 2,162 > t-tabel 1,979), dan ada hubungan secara simultan antara kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna (nilai Sig. 0,000 < 0,05, nilai F-hitung 237,174 > F-tabel 2,67, dan nilai *Adjusted R-Squared* sebesar 0,843 atau 84,3%).

Kesimpulan dan saran: Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah penggunaan aplikasi PACS online dipengaruhi oleh karakteristik pengguna yaitu jenis kelamin dan umur, sedangkan kota tempat tinggal tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi PACS online dan tingkat kepuasan pengguna sudah sangat baik pada penggunaan aplikasi PACS online di RS. National Hospital Surabaya. Saran yang diberikan yaitu memonitor dan mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi PACS online, mengevaluasi dan menerapkan masukan dari pengguna aplikasi PACS online, dan pengoptimalan dukungan manajemen puncak dalam evaluasi penerapan aplikasi PACS online.

Kata kunci: Aplikasi PACS online, HOT-Fits, Kepuasan layanan.

ABSTRACT

Background: PACS online application is an application used by hospitals. National Hospital Surabaya to store Radiology digital image data that can be accessed by internal hospitals and patients. Hospital management does not yet know how to accept and satisfy users from the new online PACS application service. It is also necessary to know what makes users feel satisfied and dissatisfied, for that it is necessary to do research to see acceptance and satisfaction in using the online PACS application.

Objective: The purpose of this study is to describe the factors that influence satisfaction with online PACS application services in National Hospital Surabaya.

Method: The method for this study uses the HOT-Fits theory and is a descriptive study with a Mixed Method Research approach (QUANTITATIVE and qualitative).

Result and discussion: The population of this study were users of the online PACS application at the hospital. National Hospital, with a sample of 133 respondents who filled out the questionnaire and 10 respondents were interviewed. The results of the elaboration of quantitative and qualitative research indicate that there is a significant relationship between system quality and user satisfaction (Sig. 0.000 < 0.05 and t-count 4.018 > t-table 1.979), there is a significant relationship between information quality and user satisfaction (Sig value 0.000 < 0.05 and t-count value 11.140 > t-table 1.979), there is a significant relationship between service quality and user satisfaction (Sig. 0.000 value < 0.05 and t-count value 2.162 > t-table 1.979), and there is a simultaneous relationship between service quality, information quality, and service quality with user satisfaction (Sig. 0.000 < 0.05, F-count 237.174 > F-table 2.67, and Adjusted R-Squared value of 0.843 or 84.3%).

Conclusion and recommendation: The conclusion obtained from this study is that the use of online PACS applications is influenced by user characteristics, namely gender and age, while the city of residence does not affect the use of online PACS applications, and the level of user satisfaction is very good with the use of online PACS applications in hospitals. National Hospital Surabaya. The suggestions given are monitoring and evaluating the satisfaction of online PACS application users, evaluating, and implementing input from online PACS application users, and optimizing top management support in evaluating the application of online PACS applications.

Key words: PACS online application, HOT-Fits, Service satisfaction.