

## ABSTRACT

Panti Rapih Hospital Yogyakarta have made use website as one of the media Panti Rapih Hospital identification with services provided to the community at large. Implementation of the system has been done well, but there is no evaluation about factors that influence patient and patient family satisfaction over information in the website. Website usage should be followed with evaluation on website-based information with end user computing satisfaction model. The research is expected to evaluate patient and patient family assessment over website-based information in Panti Rapih Hospital.

This research was done by distributing questionnaire to patients and their family visiting outpatient clinic. The results were analyzed using SEM-PLS and SmartPLS version 2.

Based on analysis, there are variables not affecting patient and patient family satisfaction, namely, accuracy, format and timeliness, while content and ease of use variables affect patient and patient family satisfaction. The results indicate that end user computing satisfaction model may be used to assess patient and patient family satisfaction over website implementation as service media.

**Keywords :** *eucs, hospital information system, smartpls.*

## INTISARI

Rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta 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 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap informasi berbasis *website*. Penggunaan *website* perlu juga diikuti dengan evaluasi terhadap informasi pada *website* tersebut, dengan model *end user computing satisfaction*, diharapkan dapat mengevaluasi penilaian pasien dan keluarga pasien terhadap informasi berbasis *website*.

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

Berdasarkan analisis, terdapat variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan, 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 melakukan penilaian faktor yang memberi pengaruh kepuasan pasien dan keluarga pasien rumah sakit terhadap informasi berbasis *website*.

**Kata kunci** – eucs, sistem informasi rumah sakit, smartpls.