

# Tingkat kualitas pelayanan E-Health melalui aplikasi RSCMKu di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo: Tinjauan dari perspektif masyarakat = Quality analysis of E-Health services through the RSCMKu application at RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo: An overview from the public perspective

Tasyah Syahriyah Ningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920547414&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Digitalisasi layanan publik menjadi bentuk konsep inovatif yang diambil pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. Terkhusus dalam bidang kesehatan, pemerintah mencoba menghadirkan e-Health. RSCM sebagai salah satu rumah sakit umum pusat yang memiliki garis vertikal di bawah Kemenkes RI menghadirkan aplikasi RSCMKu sebagai system center layanan kesehatan. Namun, implementasi ini masih menimbulkan beberapa kendala dalam penggunaannya, seperti error system, fitur yang belum optimal, masalah integrasi data, dan lain sebagainya. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas aplikasi RSCMKu dengan menggunakan perspektif pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan deskriptif melalui teknik pengumpulan data survei, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan teori dasar E-Government Quality Theory dengan dasar lima dimensi, yakni ease of use, trust, reliability, content and appearance of information, dan citizen support. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas e-Health pada aplikasi RSCMKu sudah menunjukkan indikator yang baik. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa dari kelima dimensi tersebut, dimensi reliability dan citizen support menjadi dimensi yang mendapatkan penilaian terendah.

.....Digitalization of public services has become an innovative concept adopted by the government to enhance the quality of public services in Indonesia. Specifically in the healthcare sector, the government is introducing e-Health. RSCM (Cipto Mangunkusumo Hospital), as one of the central public hospitals under the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, has launched the RSCMKu application as a system center for healthcare services. However, the implementation of this application has encountered several issues for its users, such as system errors, suboptimal features, data integration problems, and others. This research aims to analyze the quality of the RSCMKu application from the user's perspective. This study employs a quantitative approach with a descriptive aim, utilizing data collection techniques such as surveys, in-depth interviews, and literature studies. The research is based on the E-Government Quality Theory, focusing on five dimensions: ease of use, trust, reliability, content and appearance of information, and citizen support. The findings of the study indicate that the quality of e-Health in the RSCMKu application shows good indicators. The research also reveals that among the five dimensions, reliability and citizen support received the lowest ratings.