

Artikel Penelitian

Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Siulak Mukai

Azahra Salshabila^{*}, Andy Amir, Dwi Noerjoedianto, Guspianto, Arnild Augina Mekarisce

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 25 April 2025
Revisi Akhir: 16 Juni 2025
Diterbitkan *Online*: 24 Juni 2025

KATA KUNCI

e-Puskesmas
Kepuasan Pengguna
EUCS
Sistem Informasi Kesehatan

KORESPONDENSI^(*)

Phone: +62 822-7948-6550
E-mail: azahrasalshabila@gmail.com

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Siulak Mukai, dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). e-Puskesmas merupakan bagian dari transformasi digital dalam sektor kesehatan di Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei *cross-sectional* dan melibatkan 54 tenaga kesehatan sebagai responden. Data dikumpulkan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 30 pertanyaan yang mengacu pada lima variabel EUCS: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan sistem e-Puskesmas, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan menawarkan rekomendasi untuk perbaikan sistem e-Puskesmas di masa depan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan kesehatan di puskesmas.

PENDAHULUAN

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), *e-Health* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang hemat biaya dan aman untuk mendukung kesehatan serta bidang terkait, seperti layanan perawatan kesehatan, pengawasan kesehatan, literatur kesehatan, pendidikan, pengetahuan, dan penelitian kesehatan. (WHO, 2023) Transformasi ini telah terbukti mengubah cara penyediaan perawatan kesehatan secara global, menjadikannya lebih efisien dan terjangkau. Dalam konteks ini, sistem informasi kesehatan (SIK) berfungsi sebagai alat penting untuk mengumpulkan, mengelola, dan menganalisis data yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat dalam sektor kesehatan. (McKean, 2020) Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, penggunaan sistem informasi kesehatan semakin meluas, menciptakan sistem yang terintegrasi dan efisien untuk mendukung berbagai kegiatan operasional di fasilitas kesehatan.

Di Indonesia, penerapan sistem layanan kesehatan elektronik telah menjadi prioritas nasional. (Mega Utami Basra, 2020) Tujuan dari penggunaan teknologi informasi elektronik adalah untuk memberi setiap orang kesempatan untuk memperluas pemikiran dan kemampuan mereka dalam menggunakan dan menggunakan teknologi informasi, terutama dalam bidang pelayanan puskesmas. (Suci et al., 2024) E-Puskesmas adalah salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam sektor kesehatan. (Sari et al., 2022) Ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 yang mengharuskan fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas, untuk menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (RME) dalam memberikan pelayanan kesehatan. (RUSDIANA, 2024) Aplikasi e-Puskesmas di Indonesia diterapkan pertama kali pada tahun 2016, hingga saat ini aplikasi e-Puskesmas sudah berjalan di 300 Kab/Kota se-Indonesia. (Magdalena et al., 2024)

Namun, meskipun kehadiran e-Puskesmas menjanjikan peningkatan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan kesehatan, tantangan dalam hal penerimaan dan kepuasan pengguna masih ada. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem ini meningkatkan kinerja pelaporan, ada keluhan terkait kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan dukungan teknis. Misalnya, penelitian oleh Putri (2021) di Kota Padang menemukan bahwa implementasi e-Puskesmas belum maksimal karena masalah jaringan dan ketidakpuasan pengguna terhadap fitur aplikasi yang masih belum memadai. (Putri & Syamsir, 2021) Menurut data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci, pengguna e-Puskesmas di Puskesmas Siulak Mukai menghadapi berbagai masalah dalam pengoperasian sistem. Meskipun laporan kinerja menunjukkan bahwa sistem ini berfungsi dengan baik, kepuasan pengguna masih rendah. Hal ini menandakan bahwa pelaporan yang baik mungkin lebih disebabkan oleh kewajiban pekerjaan daripada kenyamanan dan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Analisa proses kinerja sistem membutuhkan perbaikan. Oleh karena itu, evaluasi sistem informasi manajemen puskesmas diperlukan untuk mengetahui seberapa baik kinerja seorang petugas terhadap sistem. Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Metode evaluasi EUCS adalah pendekatan menyeluruh yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dengan melihat apakah harapan pengguna dan hasil yang dicapai dari sistem informasi selaras. (Nur Amalia et al., 2024) Metodologi yang digunakan menekankan pada lima aspek utama, yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan tenaga kesehatan dalam penggunaan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Siulak Mukai dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pemahaman akademis mengenai kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi pengelolaan layanan kesehatan di puskesmas.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem atau aplikasi merujuk pada tanggapan dan umpan balik yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi mencerminkan penilaian subjektif tentang sejauh mana mereka menyukai atau merasa nyaman dengan sistem informasi yang digunakan. (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021)

E-Puskesmas

E-Puskesmas merupakan salah satu produk digital kesehatan yang berkembang dari sistem rekam kesehatan elektronik yang dikenal dengan *electronic health record* (EHR). (Sari et al., 2022) Kelebihan e-Puskesmas meliputi kemampuannya mendorong setiap puskesmas untuk bersaing dalam memberikan layanan berkualitas terbaik kepada para pengguna serta berlomba-lomba memperbarui sistem pelaporan data. Selain itu, masyarakat dapat menerima layanan secara optimal, dan seluruh data dapat dihimpun secara terintegrasi dalam e-Puskesmas. (Hayati et al., 2022)

End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS adalah evaluasi sistem informasi yang didasarkan pada pengalaman pengguna sistem. (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998. (Winantu & Viony, 2023) Pengukuran ini dilakukan dengan cara membandingkan harapan pengguna dan kenyataan yang dihadirkan oleh aplikasi tersebut. Kerangka kerja ini berfokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap fitur teknologi, yang mencakup analisis terhadap lima aspek utama: *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna), dan *timeliness* (ketepatan waktu) aplikasi.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-Puskesmas dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Desain penelitian yang diterapkan adalah *survey cross-sectional*, di mana data dikumpulkan pada satu titik waktu dari responden yang terlibat. Prosedur penelitian dimulai dengan pemilihan populasi, yang terdiri dari tenaga kesehatan di Puskesmas Siulak Mukai, dengan total 54 pengguna.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode total sampling, di mana seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini. Dengan demikian, semua tenaga kesehatan yang menggunakan aplikasi e-Puskesmas selama periode 2021-

2024 terlibat dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode: wawancara langsung dan penyebaran kuesioner. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 30 pertanyaan yang dirancang berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mencakup lima variabel kunci: *Content* (isi), *Accuracy* (akurasi), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan pengguna), dan *Timeliness* (ketepatan waktu).

Prosedur Penelitian

1. **Persiapan:** Menyusun kuesioner dengan mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi mencakup pengguna aktif e-Puskesmas, pengalaman minimal tiga bulan, dan usia di atas 18 tahun. Kriteria eksklusi meliputi staf yang tidak terlibat langsung dan responden yang menolak mengikuti survei.
2. **Pengambilan Sampel:** Menggunakan total sampling, di mana seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria dijadikan responden.
3. **Pengumpulan Data:** Melaksanakan wawancara untuk menggali informasi mendalam dan menyebarkan kuesioner kepada 54 responden. Kuesioner ini mencakup pertanyaan tentang kepuasan pengguna yang berkaitan dengan variabel EUCS.
4. **Pengolahan Data:** Data yang terkumpul akan diproses melalui beberapa tahapan, yaitu:
 - a. *Editing:* Memeriksa data yang telah terkumpul untuk mengidentifikasi kesalahan.
 - b. *Coding:* Memberi kode pada variabel untuk memudahkan analisis.
 - c. *Entry:* Input data ke dalam software SPSS untuk analisis lebih lanjut.
 - d. *Cleaning:* Memeriksa kembali data yang telah dimasukkan untuk memastikan kelengkapan dan akurasi.
 - e. *Tabulasi:* Mengelompokkan data agar dapat dianalisis dengan lebih mudah.
5. **Analisis Data:** Analisis dilakukan dalam dua tahap:
 - a. **Analisis Univariat:** Untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel, menghasilkan distribusi frekuensi, rata-rata, dan persentase dari setiap variabel yang diteliti.
 - b. **Analisis Bivariat:** Untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*) dengan variabel dependen (Tingkat Kepuasan Pengguna e-Puskesmas) menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95%.

Melalui metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan hasil yang valid dan reliabel mengenai kepuasan pengguna aplikasi e-Puskesmas. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendukung kesimpulan yang diambil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Sig	Hasil
<i>Content</i>					
1	Informasi yang tersedia di e-puskesmas sudah sesuai dengan kebutuhan kerja saya.	0,930	0,361	0,000	Valid
2	Data yang ditampilkan dalam sistem e-puskesmas cukup lengkap.	0,714	0,361	0,000	Valid
3	Fitur-fitur yang ada pada e-puskesmas mencakup semua aspek pelayanan kesehatan yang diperlukan.	0,083	0,361	0,664	Tidak Valid
4	e-puskesmas menyediakan informasi yang relevan dengan tugas saya sehari-hari.	0,930	0,361	0,000	Valid
5	Sistem e-puskesmas memberikan laporan yang sesuai dengan kebutuhan puskesmas.	0,679	0,361	0,000	Valid
<i>Accuracy</i>					
6	Informasi yang dihasilkan oleh puskesmas selalu akurat.	0,783	0,361	0,000	Valid
7	Data yang ditampilkan dalam e-puskesmas tidak memiliki kesalahan.	0,895	0,361	0,000	Valid

8	Sistem e-puskesmas mampu menyajikan data pasien tanpa duplikasi.	0,751	0,361	0,000	Valid
9	Informasi dari e-puskesmas dapat diandalkan dalam pengambilan keputusan.	0,205	0,361	0,278	Tidak Valid
10	Data yang saya input ke e-puskesmas selalu sesuai dengan hasil keluaran sistem.	0,866	0,361	0,000	Valid
<i>Format</i>					
11	Tampilan antarmuka e-puskesmas mudah dipahami.	0,783	0,361	0,000	Valid
12	Data yang ditampilkan dalam e-puskesmas tersusun secara rapi dan terstruktur.	0,582	0,361	0,000	Valid
13	Laporan yang dihasilkan oleh e-puskesmas mudah untuk dibaca dan dipahami.	0,738	0,361	0,000	Valid
14	Format data yang ditampilkan mendukung kecepatan dalam pencarian informasi.	0,696	0,361	0,000	Valid
15	Informasi pada e-puskesmas tersaji dengan tata letak yang menarik dan efektif.	0,681	0,361	0,000	Valid
<i>Ease of Use</i>					
16	e-puskesmas mudah digunakan oleh seluruh staf puskesmas.	0,719	0,361	0,000	Valid
17	Saya tidak mengalami kesulitan saat mengoperasikan fitur-fitur dalam e-puskesmas.	0,764	0,361	0,000	Valid
18	Panduan penggunaan e-puskesmas cukup membantu saya memahami sistem.	0,666	0,361	0,000	Valid
19	Proses input data pada e-puskesmas sangat sederhana dan tidak memakan waktu.	0,812	0,361	0,000	Valid
20	Saya merasa nyaman menggunakan e-puskesmas untuk aktivitas harian.	0,684	0,361	0,000	Valid
<i>Timeliness</i>					
21	Sistem e-puskesmas mampu menyediakan informasi secara tepat waktu.	0,816	0,361	0,000	Valid
22	Data yang saya input langsung dapat diakses tanpa penundaan.	0,820	0,361	0,000	Valid
23	Proses sinkronisasi data dengan sistem lain berlangsung dengan cepat	0,841	0,361	0,000	Valid
24	Sistem e-puskesmas meminimalkan keterlambatan dalam penyampaian informasi.	0,288	0,361	0,123	Tidak Valid
25	Laporan yang dihasilkan oleh e-puskesmas selalu tersedia sesuai kebutuhan waktu.	0,866	0,361	0,000	Valid
<i>User Satisfaction</i>					
26	Sejauh ini informasi, data, fitur, dan laporan yang disediakan oleh e-puskesmas memenuhi kebutuhan kerja dan mendukung tugas saya sehari-hari di puskesmas.	0,430	0,361	0,000	Valid
27	Sejauh ini keakuratan, keandalan, dan integritas data serta informasi yang dihasilkan oleh e-puskesmas mendukung pekerjaan saya.	0,706	0,361	0,000	Valid
28	Sejauh ini tampilan antarmuka, tata letak, dan format data pada e-puskesmas mendukung saya dalam kemudahan pemahaman, keteraturan, dan kecepatan dalam pencarian informasi.	0,714	0,361	0,000	Valid
29	e-puskesmas dirancang untuk kemudahan penggunaan, menyediakan fitur yang sederhana dan mudah dipahami, serta memberikan kenyamanan	0,751	0,361	0,000	Valid

	bagi staf dalam operasional harian dengan dukungan panduan yang membantu.				
30	e-puskesmas mampu menyediakan informasi dan laporan secara tepat waktu, dengan proses sinkronisasi data yang cepat dan minim keterlambatan dalam penyampaian informasi.	0,704	0,361	0,000	Valid

Berdasarkan dari tabel 1. Diketahui bahwa hasil uji validitas variabel *Content* item yang tidak valid sebanyak 1 pertanyaan, variabel *Accuracy* item yang tidak valid sebanyak 1 pertanyaan, variabel *Timeliness* item yang tidak valid sebanyak 1 pertanyaan. Pada variabel *Format*, *Ease of Use* dan Kepuasan Tenaga Kesehatan semua item pertanyaan valid. Pada item pertanyaan yang tidak valid, item pertanyaan tersebut akan dikeluarkan dari kuesioner dan tidak dimasukkan dalam instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Kriteria
Content	0,727	5	Reliabel
Accuracy	0,773	5	Reliabel
Format	0,734	5	Reliabel
Ease of Use	0,775	5	Reliabel
Timeliness	0,791	5	Reliabel
Kepuasan Tenaga Kesehatan	0,692	5	Reliabel

Berdasarkan hasil uji yang ditampilkan pada Tabel 2., seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian adalah reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan data

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 54 tenaga kesehatan sebagai responden. Berikut adalah analisis karakteristik responden:

Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	8	14,8
2	Perempuan	46	85,2
Total		54	100,0

Sebagian besar responden adalah perempuan (85,2%).

Tabel 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	20-30 tahun	20	37,0
2	31-40 tahun	22	40,7
3	>40 tahun	12	22,2
Total		54	100,0

Responden terbanyak berusia 31-40 tahun (40,7%).

Tabel 5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	D3	31	57,4
2	S1	23	42,6
Total		54	100,0

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir D3 (57,4%).

Tabel 6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan E-Puskesmas

No	Lama Menggunakan e-Puskesmas	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	1 tahun	25	46,3
2	1,5 tahun	1	1,9
3	5 bulan	1	1,9
4	6 bulan	6	11,1
5	7 bulan	3	5,6
6	8 bulan	6	11,1
7	9 bulan	12	22,2
Total		54	100,0

Sebagian besar responden telah menggunakan e-Puskesmas selama 1 tahun (46,3%).

Tabel 7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Profesi di Puskesmas

No	Profesi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Apoteker	1	1,9
2	Bidan	13	24,1
3	Dokter	2	3,7
4	Farmasi	2	3,7
5	Gizi	2	3,7
6	Kesmas	3	5,6
7	Perawat	23	42,6
8	Petugas TU	5	9,3
9	Rekam Medis	3	5,6
Total		54	100,0

Mayoritas responden berprofesi sebagai perawat (42,6%).

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi dari masing-masing variabel dalam metode EUCS.

Tabel 8. Frekuensi Variabel Content

No	Content	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	22	40,7
2	Sesuai	32	59,3
Total		54	100,0

Sebagian besar responden merasa konten informasi dalam sistem sesuai (59,3%).

Tabel 9. Frekuensi Variabel Accuracy

No	Accuracy	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Akurat	22	40,7
2	Akurat	32	59,3
Total		54	100,0

Sebagian besar responden menilai sistem akurat (59,3%).

Tabel 10. Frekuensi Variabel Format

No	Format	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Jelas	6	11,1
2	Jelas	48	88,9
Total		54	100,0

Mayoritas responden menyatakan tampilan data dalam sistem jelas (88,9%).

Tabel 11. Frekuensi Variabel Ease of Use

No	Ease of Use	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sulit	11	20,4
2	Mudah	43	79,6
Total		54	100,0

Sebagian besar responden merasa sistem mudah digunakan (79,6%).

Tabel 12. Frekuensi Variabel Timeliness

No	Timeliness	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Tepat	5	9,3
2	Tepat	49	90,7
Total		54	100,0

Mayoritas responden merasa sistem memberikan informasi tepat waktu (90,7%).

Tabel 13. Frekuensi Variabel Kepuasan Tenaga Kesehatan

No	Kepuasan Tenaga Kesehatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Puas	13	24,1
2	Puas	41	75,9
Total		54	100,0

Kepuasan tenaga kesehatan menunjukkan nilai yang cukup tinggi, dengan 75,9% responden menyatakan puas.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen.

Tabel 14. Hubungan Antara Content dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Content	Tidak Puas	Puas	Total	Persentase (%)	Asymptotic Significance (2-sided)
Tidak	10	12	22	40,7	
Sesuai	3	29	32	59,3	
Total	13	41	54	100,0	0,006

Nilai uji Chi-Square menunjukkan $p = 0,006$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara content dan kepuasan.

Tabel 15. Hubungan Antara Accuracy dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Accuracy	Tidak Puas	Puas	Total	Persentase (%)	Asymptotic Significance (2-sided)
Tidak Akurat	9	13	22	40,7	
Akurat	4	28	32	59,3	
Total	13	41	54	100,0	0,038

Nilai uji Chi-Square menunjukkan $p = 0,038$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara accuracy dan kepuasan.

Tabel 16. Hubungan Format dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Format	Tidak Puas	Puas	Total	Persentase (%)	Asymptotic Significance (2-sided)
Tidak Jelas	4	9	13	24,1	
Jelas	2	39	41	75,9	
Total	6	48	54	100,0	0,025

Nilai fisher exact test menunjukkan $p = 0,025$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara format dan kepuasan.

Tabel 17. Hubungan Ease of Use dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Ease of Use	Tidak Puas	Puas	Total	Persentase (%)	Asymptotic Significance (2-sided)
Sulit	8	3	11	20,4	
Mudah	5	38	43	79,6	
Total	13	41	54	100,0	0,000

Nilai fisher exact test menunjukkan $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan.

Tabel 18. Hubungan Timeliness dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Timeliness	Tidak Puas	Puas	Total	Persentase (%)	Asymptotic Significance (2-sided)
Tidak Tepat	4	1	5	9,3	
Tepat	9	40	49	90,7	
Total	13	41	54	100,0	0,010

Nilai fisher exact test menunjukkan $p = 0,010$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara ketepatan waktu dan kepuasan.

PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dari tenaga kesehatan pengguna aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Siulak Mukai. Setelah proses pengolahan data, pembahasan difokuskan pada hubungan antara lima variabel utama yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*—dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan sebagai variabel dependen.

Hubungan Content dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh proporsi bahwa sebagian besar responden (59,3%) merasa bahwa *content* (isi) pada aplikasi e-Puskesmas sudah sesuai dengan kebutuhan kerja mereka. Artinya, fitur-fitur yang tersedia dinilai telah memuat informasi penting yang menunjang pelaksanaan tugas tenaga kesehatan di Puskesmas Siulak Mukai. Namun demikian, terdapat 40,7% responden yang menilai konten sistem masih belum sesuai. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan fitur tertentu yang belum mengakomodasi seluruh kebutuhan pelayanan di tiap unit. Berdasarkan uji chi-square, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,006 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kesesuaian konten sistem dengan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lengkap dan relevan konten sistem, maka tingkat kepuasan tenaga kesehatan cenderung meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Herwati et al. (2023) menunjukkan bahwa variabel *Content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian isi sistem dengan kebutuhan pengguna menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan, karena sistem yang memberikan informasi tepat dan dibutuhkan akan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan. (Herwati et al., 2023) Penelitian serupa oleh Khanti (2024) bahwa variabel isi/*content* memiliki nilai (.sig) $0,000 < 0,05$ maka memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y). (Kanthi et al., 2024) Penelitian Prabawanti (2023) *Content* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,010$), dengan korelasi yang kuat dan positif ($r = 0,638$). Ini menunjukkan bahwa informasi yang lengkap dan relevan dalam aplikasi meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap sistem. (Prabawanti & Sihombing, 2023)

Berbeda dengan penelitian Trianisfi (2021) *Content* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,667$). Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan informasi yang disediakan OPAC tidak menjadi penentu utama bagi kepuasan pengguna dalam konteks layanan perpustakaan online. (Trianisfi et al., 2021)

Hubungan Accuracy dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh proporsi bahwa sebanyak 59,3% responden menyatakan bahwa data yang ditampilkan oleh sistem e-Puskesmas tergolong akurat. Hal ini menjadi indikasi bahwa sistem sudah cukup andal dalam menyajikan informasi medis dan administratif. Akan tetapi, masih ada 40,7% responden yang merasa

bahwa data tidak akurat. Hal ini bisa disebabkan oleh kendala teknis seperti kesalahan input, data duplikat, atau hilangnya riwayat pengobatan pasien. Dari hasil uji chi-square, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,038 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara akurasi data dengan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa akurasi informasi yang tinggi sangat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kinerja dan manfaat aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi (2024) diperoleh hasil pengujian *accuracy* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* yang dibuktikan pada perolehan hasil *path coefficient* 0,091 dan hasil *effect size* 0,007 yang berpengaruh kecil. (Verlyna Dian Pratiwi, Arif Himawan, 2024) Ini menandakan bahwa keakuratan data dalam sistem sangat mempengaruhi tingkat kepuasan, karena pengguna sangat bergantung pada informasi yang benar dan dapat dipercaya. Hal serupa juga ditemukan pada penelitian Trianisfi (2021) *Accuracy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,009$). Ini menunjukkan bahwa ketepatan data yang disajikan sistem sangat menentukan tingkat kepuasan, karena pengguna mengandalkan informasi yang akurat dalam pencarian koleksi. (Trianisfi et al., 2021)

Namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Herwati (2023) yang menunjukkan bahwa variabel *Accuracy* dalam penelitian tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,563$). Meskipun sebagian besar responden merasa puas terhadap akurasi sistem, hasil analisis statistik menunjukkan bahwa keakuratan data bukan faktor penentu utama kepuasan pengguna di RS Mitra Delima. (Herwati et al., 2023).

Hubungan Format dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh proporsi bahwa mayoritas responden (88,9%) menyatakan bahwa format tampilan dari sistem e-Puskesmas sudah jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki antarmuka pengguna (*user interface*) yang mendukung keterbacaan, kemudahan akses, serta kenyamanan dalam penggunaan. Namun, 11,1% responden menilai tampilan sistem masih belum jelas, yang kemungkinan besar berkaitan dengan kurangnya pelatihan atau sosialisasi penggunaan sistem di awal implementasi. Hasil uji fisher exact test menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,025 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan antara format tampilan sistem dengan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, semakin baik tampilan sistem, maka akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yulianti (2024) diperoleh nilai t-test tertinggi yaitu 3,415 sesuai ambang batas ($>1,96$), dan nilai p-value 0,001 sesuai ambang batas ($<0,05$). Sehingga semakin menarik dan jelas tampilan (*user interface*), mudah *user interface*-nya (*user friendly*), dan kualitas informasi yang dihasilkan valid, maka semakin meningkat pula kepuasan penggunaan, begitu juga sebaliknya. (Yulianti & Widayanti, 2024) Penelitian serupa oleh Asih (2023) variabel *format* sistem atau tampilan terbukti signifikan memengaruhi kepuasan pengguna ($p < 0,001$; $t = 8,335$). Hal ini mengindikasikan bahwa antarmuka sistem yang jelas, rapi, dan menarik akan sangat mendukung kenyamanan serta kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. (Triwahyuni Minto Asih, Kenti Yuliana, 2023) Menurut Setyoningrum (2020) *Format* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dilihat dari penyajian tampilan dan estetika yang baik, karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap efektifitas pengguna. (Setyoningrum, 2020)

Namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Nurhayati (2024) nilai t-test kurang dari 1,96 yaitu sebesar 0,559 dan nilai *path coefficient* sebesar 0,070. Meski jalur FOR \rightarrow US memiliki pengaruh yang signifikan dalam penelitian namun penerimaan suatu hipotesis bukan dilihat dari nilai *path coefficient* melainkan dari nilai t-test. Ini artinya variabel *format* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). (Siti Nurhayati et al., 2024) Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tampilan sistem dinilai baik oleh pengguna, faktor ini belum cukup kuat untuk mempengaruhi tingkat kepuasan secara statistik.

Hubungan Ease of Use dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh proporsi bahwa sebagian besar responden (79,6%) menyatakan bahwa sistem e-Puskesmas mudah digunakan. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum, tenaga kesehatan telah mampu mengoperasikan aplikasi ini tanpa mengalami kendala yang berarti. Namun demikian, masih terdapat 20,4% responden yang menganggap sistem sulit digunakan, yang dapat dihubungkan dengan pelatihan yang kurang efektif atau belum meratanya pemahaman teknis pengguna terhadap sistem. Hasil uji fisher exact test menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa semakin mudah sistem digunakan, maka akan semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prabawanti (2023) bahwa *Ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($p = 0,004$) dengan korelasi sedang ($r = 0,609$). Semakin mudah sistem digunakan, semakin puas pengguna dalam menjalankan aktivitas melalui aplikasi. (Prabawanti & Sihombing, 2023) Penelitian serupa oleh Nurhayati (2024) diketahui bahwa dengan nilai *t*-test sebesar 2,971 dan nilai *path coefficient* sebesar 0,298.40, Ini artinya bawa kemudahan penggunaan (*Ease of use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). (Siti Nurhayati et al., 2024)

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Herwati (2023) bahwa variabel *Ease of use* tidak memiliki pengaruh signifikan ($p = 0,232$). Pengguna merasa sistem cukup mudah digunakan, namun kenyamanan tersebut belum menjadi faktor penentu utama dalam memengaruhi kepuasan secara signifikan. (Herwati et al., 2023) Dimensi *Easy of use* artinya selain penggunaan sistem tidak membingungkan pengguna saat menggunakan sistem tersebut akan tetapi sistem baiknya mudah dipelajari karena terdapat petunjuk yang jelas dalam penggunaannya. (Deby Natalia Simatupang & Theofilus Zagoto, 2024)

Hubungan Timeliness dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh proporsi bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa 90,7% responden merasa bahwa sistem mampu menyajikan informasi secara tepat waktu. Ini mencerminkan bahwa sistem memiliki kemampuan real-time yang baik, terutama dalam proses input dan penyajian data pelayanan kesehatan. Meski demikian, masih ada 9,3% responden yang menyatakan bahwa sistem tidak tepat waktu, yang kemungkinan besar disebabkan oleh gangguan jaringan atau keterbatasan perangkat. Hasil uji fisher exact test menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,010 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan antara ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dengan tingkat kepuasan pengguna. Ketepatan waktu informasi sangat krusial dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam pengambilan keputusan cepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi (2024) dimana perolehan hasil *path coefficient* 0,266 dan hasil *effect size* 0,008 yang berpengaruh kecil. Sehingga menghasilkan bahwa hipotesis TIM -> US diterima. Hal ini menunjukkan bahwa memperbarui informasi secara tepat waktu, dapat membantu pengguna tetap mendapatkan informasi terbaru, meskipun pengaruhnya kecil. (Verlyna Dian Pratiwi, Arif Himawan, 2024) Penelitian serupa oleh Kamal (2024) bahwa ketepatan waktu yang dihasilkan didapat rata skor sebanyak 80 dan rata TCR sebanyak 88,89% yang artinya bahwa pada kategori ketepatan waktu pada aplikasi pengguna sistem merasa sangat puas dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh aplikasi tersebut. (Kamal et al., 2024)

Berbeda dengan hasil penelitian oleh Trianisfi (2021) *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,120$). Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan akses informasi dalam sistem belum menjadi perhatian utama pengguna dibandingkan variabel lain seperti akurasi atau format. (Trianisfi et al., 2021) *Timeliness* (ketepatan waktu) dalam penyampaian laporan merupakan salah satu faktor penting dalam menyajikan suatu informasi yang relevan, laporan yang didapat dari sebuah informasi bisa bermanfaat jika bisa menyediakan informasi secara tepat waktu, karena hal ini akan dijadikan dasar untuk mengambil sebuah keputusan. (Deby Natalia Simatupang & Theofilus Zagoto, 2024)

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan di Puskesmas Siulak Mukai merasa puas terhadap penggunaan aplikasi e-Puskesmas, dengan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 75,9% berdasarkan lima dimensi EUCS. Dimensi *Timeliness* dan *Format* memperoleh skor kepuasan tertinggi, sementara *Content* dan *Accuracy* masih memerlukan perbaikan. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman fitur, keterbatasan waktu, dan kendala teknis turut memengaruhi variasi kepuasan. Hasil ini menunjukkan pentingnya pengembangan sistem yang lebih *user-friendly* serta perlunya pelatihan berkelanjutan bagi pengguna, dan dapat menjadi acuan untuk pengembangan sistem informasi kesehatan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Deby Natalia Simatupang, & Theofilus Zagoto. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS Tahun 2023. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 32–39. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v3i1.2672>

- Hayati, S. Z., Putra, D. H., Rumana, N. A., & Fannya, P. (2022). Penerimaan Petugas terhadap Aplikasi Epuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(5), 8358–8366.
- Herwati, I., Ayu, J. P., & Mustafida, L. (2023). End User Computing Satisfaction of Hospital Information System in Mitra Delima Hospital. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), 260–268.
- Kamal, S., Mayasari, N., & Khairani, D. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di RS Hermina Kota Padang. 9(2), 124–134.
- Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS. *Teknika*, 13(1), 155–163. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.772>
- Magdalena, S., Yulia, N., Sonia, D., & Fannya, P. (2024). Tinjauan Penerapan E-Puskesmas Pada Puskesmas Babelan I Kabupaten Bekasi. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 11(2), 79–89. <https://doi.org/10.47007/inohim.v11i2.524>
- McKean, W. I. (2020). Health information. *The New Zealand Medical Journal*, 100(831), 553–554. <https://doi.org/10.1017/9781108954846.013>
- Mega Utami Basra, A. R. A. (2020). Analisis Pelaksanaan E-Puskesmas di Puskesmas Ikur Kota Padang. *Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5.
- Nur Amalia, N., Happy Putra, D., Fannya Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, P., & Ilmu-ilmu Kesehatan, F. (2024). Hubungan Faktor Karakteristik Petugas Terhadap Kepuasan Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 5(2), 132–138. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i2.4236>
- Prabawanti, R., & Sihombing, D. J. C. (2023). Analysis of Factors Affecting User Satisfaction of E-Commerce Applications Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(1), 324–332. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i1.437>
- Putri, S. A., & Syamsir, S. (2021). Efektifitas Penyelenggaraan E-Puskesmas Di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang -. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(2). <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i2.2031>
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 29–35. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.473>
- RUSDIANA, A. R. I. (2024). Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Faktor Human, Organization and Technology-Benefit (Hot-Fit) Di 20(2), 108–126. <http://repositori.unsil.ac.id/12288/>
- Sari, N., J., Priwahyuni, Y., Yunita, J., Jepisah, D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Pekanbaru, H. T. (2022). Nomor 1, Halaman 58-66. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17, 58. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi>,
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Siti Nurhayati, Agun Guntara, & Irfan Fadil. (2024). Kepuasan Pengguna Fitur Medis ePuskesmas dengan Model EUCS dan DeLone & McLean di Sumedang. *Nuansa Informatika*, 18(2), 209–219. <https://doi.org/10.25134/ilkom.v18i2.216>
- Suci, P. J. E., Laksmi, P. A., Wirajaya, M. K. M., & Sudiari, N. M. (2024). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan e-Puskesmas di Puskesmas Sukawati II dengan Menggunakan Metode EUCS. *The Journal of Management Information and Health Technology*, 2(1), 15–20.
- Trianisfi, D., Nurfaizah, N., & Tripustikasari, E. (2021). User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method. *PIKSEL : Penelitian Ilmu Komputer Sistem Embedded and Logic*, 9(1), 45–62. <https://doi.org/10.33558/piksel.v9i1.2493>
- Triwahyuni Minto Asih, Kenti Yuliana, A. S. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS: SMKN 5 BANJARMASIN). *JUPENTI : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(1), 23–24.
- Verlyna Dian Pratiwi, Arif Himawan, A. H. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Website SMAN 5 Sleman Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLoneand McLean. *Teknomatika, Jurnal*, 17(2), 9.
- WHO. (2023). World health statistics 2023: monitoring health for the sdgs, sustainable development goals. In *The Milbank Memorial Fund quarterly* (Vol. 27, Issue 2). <https://www.who.int/publications/book-orders>.
- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis Dan Manajemen*, 21(3), 30–42. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i3.7>
- Yulianti, S., & Widayanti, R. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) di Universitas Esa Unggul. *IKRAITH Teknologi*, 8(3), 1–10.