

KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna
E-Puskesmas Berdasarkan Metode TAM dan EUCS
di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon**

SHOVIE SAFITRIE
NIM: P2.06.37.1.21.058

Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan D III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Metode TAM dan EUCS di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon

SHOVIE SAFITRIE
NIM: P2.06.37.1.21.058

Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Metode TAM dan EUCS Di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon” tepat pada waktunya. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Junny Setyawati, MKM selaku Kepala UPT Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon yang telah memberikan izin penelitian;
2. Rury Wulansary, AMd.PK selaku Petugas Instalasi Rekam Medis Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon yang telah membantu dalam proses penelitian;
3. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Yanto Haryanto S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
6. Bambang Karmanto, SKM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
7. Lina Khasanah, SKM, MKM dan Maula Ismail, S.T, MKM, selaku dosen penguji yang telah turut membimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;

8. Orang tua, kakak-kakak saya, keponakan saya dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan material, moral dan selalu mendoakan serta mendukung saya agar segera menyelesaikan perkuliahan saya;
9. Teman seangkatan D-III RMIK Cirebon Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, terkhusus teman kelas saya, kelas 3A angkatan 9 yang telah memotivasi saya agar segera menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini; dan
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan dan membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 23 November 2023

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2024
SHOVIE SAFITRIE

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
E-PUSKESMAS BERDASARKAN METODE TAM DAN EUCS
DI PUSKESMAS PERUMNAS UTARA KOTA CIREBON

102 Hal, 5 Bab, 25 Tabel, 4 Gambar, 5 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas sebagai salah satu organisasi tentunya memerlukan adanya sistem informasi yang baik dalam setiap pelaksanaan kegiatannya. Penerapan e-puskesmas di setiap wilayah diharapkan mampu memperbaiki mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan teknologi berbasis *web*, agar penggunaan terus berjalan lebih baik maka perlu dilakukannya evaluasi pada e-puskesmas. Cara untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem itu dapat diterima dengan baik bagi penggunaannya adalah dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pengguna E-Puskesmas berdasarkan metode TAM dan EUCS di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon.

Metode Penelitian: Metode penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan total sampel yang digunakan sejumlah 36 petugas di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini yaitu adanya hubungan korelasi yang signifikan dan sangat kuat antara variabel persepsi kegunaan dengan sikap (*p-value* 0,000, $r = 0,715$), persepsi kemudahan pengguna dengan sikap (*p-value* 0,000, $r = 0,755$), isi dengan sikap (*p-value* 0,000, $r = 0,852$), tampilan dengan sikap (*p-value* 0,000, $r = 0,889$), akurasi dengan sikap (*p-value* 0,000, $r = 0,797$), ketepatan waktu dengan sikap (*p-value* 0,000, $r = 0,884$) dan sikap dengan kepuasan pengguna (*p-value* 0,000, $r = 0,910$).

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, E-Puskesmas, TAM, EUCS

Daftar Pustaka: 31 (2012-2023)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Study Program Medical Records and Health Information
Cirebon
2024
SHOVIE SAFITRIE

**ANALYSIS OF E-PUSKESMAS USER SATISFACTION LEVEL BASED
ON TAM AND EUCS METHODS AT PUSKESMAS PERUMNAS UTARA
CIREBON CITY**

102 Pages, 5 Chapters, 25 Tables, 4 Figures, 5 Appendices

ABSTRACT

Background: Puskesmas as an organization certainly requires a good information system in every implementation of its activities. The implementation of e-puskesmas in each region is expected to improve service quality and increase user satisfaction with web-based technology, so that usage continues to run better, it is necessary to evaluate e-puskesmas. The way to evaluate the success of a system that can be well received by its users is to use the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods.

Research Objectives: The purpose of this study was to determine E-Puskesmas user satisfaction based on the TAM and EUCS methods at Puskesmas Perumnas Utara, Cirebon City.

Research Methods: This research method uses quantitative analytics with a cross-sectional approach. Data collection using a questionnaire with a total sample used of 36 officers at the Perumnas Utara Health Center, Cirebon City.

Research Results: The results of this study are a significant and very strong correlation between the variables of perceived usefulness and attitude (p-value 0.000, $r = 0.715$), perceived ease of use with attitude (p-value 0.000, $r = 0.755$), content with attitude (p-value 0, 000, $r = 0.852$), display with attitude (p-value 0.000, $r = 0.889$), accuracy with attitude (p-value 0.000, $r = 0.797$), timeliness with attitude (p-value 0.000, $r = 0.884$) and attitude with user satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.910$).

Keywords: User Satisfaction, E-Puskesmas, TAM, EUCS

Bibliography: 31 (2012-2023)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Latar.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN TEORI	10
A. Tinjauan Teoritis.....	10
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep.....	22
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Dan Desain Penelitian.....	24
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampel (Sampling).....	24
D. Variabel Penelitian.....	25
E. Definisi Operasional.....	27
F. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	30
G. Instrumen Dan Cara Pengumpulan Data.....	30
H. Pengolahan Data.....	32
I. Analisis Data.....	33
J. Etika Penelitian.....	33
K. Keterbatasan Penelitian.....	34
L. Jalannya Penelitian.....	35
M. Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. HASIL.....	37
B. PEMBAHASAN.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. KESIMPULAN.....	66
B. SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	39
Tabel 4.5 Nilai Skor dan Kategori.....	40
Tabel 4.6 Hasil Analisis Univariat Variabel Persepsi Kegunaan.....	40
Tabel 4.7 Hasil Analisis Univariat Variabel Persepsi Kemudahan Pengguna.....	41
Tabel 4.8 Hasil Analisis Univariat Variabel Isi.....	42
Tabel 4.9 Hasil Analisis Univariat Variabel Tampilan.....	43
Tabel 4.10 Hasil Analisis Univariat Variabel Akurasi.....	45
Tabel 4.11 Hasil Analisis Univariat Variabel Ketepatan Waktu.....	46
Tabel 4.12 Hasil Analisis Univariat Variabel Sikap.....	47
Tabel 4.13 Hasil Analisis Univariat Variabel Kepuasan Pengguna.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Kenormalan Data.....	49
Tabel 4.15 Interpretasi Korelasi <i>Spearman Rank</i>	50
Tabel 4.16 Hubungan Persepsi Kegunaan Dengan Sikap.....	50
Tabel 4.17 Hubungan Persepsi Kemudahan Pengguna Dengan Sikap.....	51
Tabel 4.18 Hubungan Isi Dengan Sikap.....	51
Tabel 4.19 Hubungan Tampilan Dengan Sikap.....	52
Tabel 4.20 Hubungan Akurasi Dengan Sikap.....	52
Tabel 4.21 Hubungan Ketepatan Waktu Dengan Sikap.....	53
Tabel 4.22 Hubungan Sikap Dengan Kepuasan Pengguna.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode TAM : Davis (1989).....	22
Gambar 2.2 Metode EUCS : Doll and Torkzadeh (1988).....	22
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	23
Gambar 3.1 Variabel Penelitian.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI).....	72
Lampiran 2 <i>Informed Consent</i>	74
Lampiran 3 Petunjuk Pengisian.....	77
Lampiran 4 Surat Jawaban Izin Penelitian.....	83
Lampiran 5 Pengisian Kuesioner Melalui <i>Googleform</i> Oleh Responden.....	84
Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data.....	85

DAFTAR SINGKATAN

SIK	= Sistem Informasi Kesehatan
SP2TP	= Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas
TAM	= <i>Technology Acceptance Model</i>
EUCS	= <i>End User Computing Satisfaction</i>
SIMPUS	= Sistem Informasi Manajemen Puskesmas
RME	= Rekam Medis Elektronik
SKN	= Sistem Kesehatan Nasional
WHO	= <i>World Health Organization</i>
PU	= <i>Perceived Usefulness</i>
PEU	= <i>Perceived Ease Of Use</i>
C	= <i>Content</i>
F	= <i>Format</i>
A	= <i>Accuracy</i>
T	= <i>Timeliness</i>
AT	= <i>Attitude</i>
US	= <i>User Satisfaction</i>