



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PETUGAS PENGGUNA EPUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS) DI PUSKESMAS KAWALU
TAHUN 2024**

GHIFARI ZIDHAN SYAHPUTRA
NIM : P2.06.37.0.21.026

**PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**



HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN KEPUASAN PETUGAS PENGGUNA EPUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (EUCS) DI PUSKESMAS KAWALU
TAHUN 2024**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



**GHIFARI ZIDHAN SYAHPUTRA
P2.06.37.0.21.026**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ghifari Zidhan Syahputra

NIM : P2.06.37.0.21.026

Tanggal :

Tanda Tangan :

**HALAMAN PERSETUJUAN
KARYA TULIS ILMIAH (KTI)**

**GAMBARAN KEPUASAN PETUGAS PENGGUNA
EPUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) DI PUSKESMAS KAWALU
TAHUN 2024**

Diajukan oleh:

GHIFARI ZIDHAN SYAHPUTRA

P2.06.37.0.21.026

Telah disetujui pada tanggal:

Pembimbing Utama,

Ulfah Fauziah, S.ST RMIK, M.M.Kes
NIP. 919911219201507201

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dedi Setiadi, SKM, M.Kes
NIP. 196311191986031003

HALAMAN PENGESAHAN

**GAMBARAN KEPUASAN PETUGAS PENGGUNA
EPUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) DI PUSKESMAS KAWALU
TAHUN 2024**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Ghifari Zidhan Syahputra

P2.06.37.0.21.026

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji

Ketua Penguji

Penguji I

Penguji II

Ulfah Fauziah, S.ST RMIK, M.M.Kes
NIP. 919911219201507201

Andi Suhenda, SKM, M.PH
NIP. 197509061998031001

Fery Fadly, MKM
NIP. 199009272019021001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dedi Setiadi, SKM, M.Kes
NIP. 196311191986031003

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Jurusan Perekam dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GHIFARI ZIDHAN SYAHPUTRA

NIM : P2.06.37.0.21.026

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Jurusan Perekam dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul :

GAMBARAN KEPUASAN PETUGAS PENGGUNA EPUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DI PUSKESMAS KAWALU TAHUN 2024

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Jurusan Perekam dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tasikmalaya

Pada tanggal :

Yang Menyatakan



Ghifari Zidhan Syahputra
NIM P2.06.37.0.21.028

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penyusunan Proposal KTI ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M. Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya;
2. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. dr. Budy Nugraha, MM.Kes, selaku Kepala Puskesmas Kawalu Kota Tasikmalaya;
4. Fisi Yuniar, Amd.Kes, selaku Perekam Medis dan Informasi Kesehatan di Puskesmas Kawalu Tasikmalaya;
5. Ulfah Fauziah, S.ST RMIK, M.Mkes, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah;
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
7. Orang tua dan keluarga yang telah mendo'akan serta memberi dukungan baik secara moril maupun materil dalam pembuatan Proposal KTI ini;
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 12.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan proposal ini.

Tasikmalaya, Mei 2024

Penulis

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan terhadap Allah SWT, karena atas berkahnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan tepat waktu. Tentunya rasa syukur dan bahagia ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua saya yang saya cintai dan tersayang Bapa Usep Primansyah dan Ibu Ai Cahyati. Terimakasih banyak atas pengorbanan, dukungan, kasih sayang, serta doa yang diberikan selama ini. Terimakasih sudah menjadi alasan agar dapat menyelesaikan proses penulisan ini sehingga penulis dapat bertahan sejauh ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan menjaga kalian dalam kebahagiaan dan kemuliaan.
2. Ibu Ulfah Fauziah, S.ST RMIK., M. Mkes, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan memerikan arahan kepada penulis dalam proses pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Rekan-rekan se per bimbingan yaitu Diani, Diah, Fawwaaz, Faisal, dan Resti yang selalu mendukung dan berjuang bersama dalam proses pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
4. Rekan-rekan perkuliahan yaitu mahasiswa RMIK angkatan 12 yang sudah melewati masa perkuliahan dengan fantastis dan sudah saling memberikan semangat dan mendukung satu sama lain.
5. Diri saya sendiri Ghifari Zidhan Syahputra, terima kasih banyak sudah berjuang semaksimal mungkin dan berusaha keras sejauh ini dan tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

MOTTO

“Ad Astra per aspera”

“Melewati rasa sakit, menuju para bintang”

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2024
Ghifari Zidhan Syahputra

GAMBARAN KEPUASAN PETUGAS PENGGUNA EPUSKESMAS
MENGGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
DI PUSKESMAS KAWALU
TAHUN 2024

36 Halaman, V Bab, 13 Tabel, 3 Gambar, 21 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Epuskesmas adalah inovasi teknologi kesehatan yang membantu puskesmas membuat keputusan, mencatat, dan melaporkan dengan lebih baik. Dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), fokusnya adalah kepuasan pengguna, khususnya dokter dan petugas kesehatan. Untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pemanfaatan ePuskesmas untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih responsif dan lebih baik, EUCS adalah alat untuk mengukur kepuasan pengguna. Hasil penelitian awal yang dilakukan di Puskesmas Kawalu menunjukkan beberapa masalah yang perlu diperhatikan. Ini termasuk masalah untuk menemukan nama lengkap pasien, perbedaan antara formulir manual dan elektronik, penurunan kecepatan sistem, masalah dengan data pasien yang dihapus, dan perawatan sistem yang sering.

Metode Penelitian: Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini 54 orang yang menggunakan ePuskesmas. Teknik pengambilan sampel *Total Sampling*. Pengumpulan data yang digunakan observasi. Analisis data yang digunakan univariat.

Hasil Penelitian: Karakteristik responden dengan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan 88,9%, kategori usia terbanyak 41-50 tahun 59,3%, pendidikan terakhir terbanyak yaitu D3/D4 68,5%, dan masa terbanyak >5 tahun. Kepuasan petugas berdasarkan dimensi isi puas 61,1%, kepuasan petugas berdasarkan dimensi tampilan sangat puas 63%, kepuasan petugas berdasarkan dimensi keakuratan puas 55,6%, kepuasan petugas berdasarkan ketepatan waktu sangat puas 51,9%, kepuasan petugas berdasarkan dimensi kemudahan petugas sangat puas 51,9%.

Kata Kunci: Kepuasan, metode EUCS, ePuskesmas

Daftar Pustaka: 23 (1986-2023)

*Ministry of the Health Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Record and Health Information
Diploma III Study Program Medical Record and Health Information Tasikmalaya
2024
Ghifari Zidhan Syahputra*

**OVERVIEW OF EPUSKESMAS USER STAFF SATISFACTION
USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) METHOD AT KAWALU
HEALTH CENTER IN 2024**

36 Pages, V Chapters, 13 Tables, 3 Images, 21 Attachment

ABSTRACT

Background: *Epuskesmas is a health technology innovation that helps puskesmas make better decisions, record and report. By using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, the focus is user satisfaction, especially doctors and health workers. To improve and optimize the use of ePuskesmas to provide more responsive and better health services, EUCS is a tool for measuring user satisfaction. The results of initial research conducted at the Kawalu Community Health Center indicate several problems that need attention. These include problems finding a patient's full name, discrepancies between manual and electronic forms, reduced system speed, problems with deleted patient data, and frequent system maintenance.*

Methods: *Descriptive quantitative research. The population in this study were 54 people who used ePuskesmas. Total sampling technique. Data collection used observation. Data analysis used univariate.*

Research Results: *Characteristics of respondents with the largest gender, namely women, 88.9%, the largest age category is 41-50 years, 59.3%, the highest level of education is D3/D4, 68.5%, and the highest age is >5 years. Officer satisfaction based on the content dimension is 61.1% satisfied, officer satisfaction based on the appearance dimension is very satisfied 63%, officer satisfaction based on the accuracy dimension is 55.6% satisfied, officer satisfaction based on timeliness is very satisfied 51.9%, officer satisfaction based on the officer convenience dimension very satisfied 51.9%.*

Keywords: *Satisfaction, EUCS Method, ePuskesmas*

Bibliography: 23 (1986-2023)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN APLIKASI	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Manfaat Praktis	5
F. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
A. Jenis dan Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
1. Tempat Penelitian	19

2. Waktu Penelitian	19
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel Penelitian.....	19
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional.....	20
F. Uji Validitas dan Reabilitas	22
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	22
1. Instrumen Penelitian.....	22
2. Cara Pengumpulan Data.....	22
H. Pengolahan Data.....	22
1. Data <i>Coding</i>	23
2. Data Editing	23
3. Data Entry	23
4. Data Cleaning.....	23
I. Analisis Data.....	23
J. Etika Penelitian	24
K. Jalannya Penelitian	24
L. Jadwal Penelitian	26
BAB IV.....	27
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Penelitian.....	27
B. Hasil Analisa Data	29
C. Pembahasan.....	31
BAB V	33
KESIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	39
LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	20
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Kepuasan responden berdasarkan dimensi isi (content)	29
Tabel 4.2 Kepuasan responden berdasarkan dimensi keakuratan (accuracy)	29
Tabel 4.3 Kepuasan responden berdasarkan dimensi tampilan (format)	30
Tabel 4.4 Kepuasan berdasarkan dimensi kemudahan pengguna (ease of use)...	30
Tabel 4.5 Kepuasan berdasarkan dimensi ketepatan waktu (timeliness)	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori	17
Gambar 2.2 Kerangka konsep	18
Gambar 4.1 Wilayah Kerja Puskesmas Kawalu.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Surat Studi Pendahuluan (Lampiran)
- Lampiran 4 Tanda Bukti Penerimaan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 6 Surat Rekomendasi Sidang Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 7 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Surat Permintaan Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 11 Surat Permintaan Pengambilan Data Penelitian (Lampiran)
- Lampiran 12 Karakteristik responden
- Lampiran 13 Dimensi isi
- Lampiran 14 Dimensi tampilan
- Lampiran 15 Dimensi keakuratan
- Lampiran 16 Dimensi Ketepatan waktu
- Lampiran 17 Dimensi Kemudahan pengguna
- Lampiran 18 Kepuasan total