



KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA E-PUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* DI PUSKESMAS CIBEUREUM**

TIA DWIYANTI

P2.06.37.0.22.077

**Progam Studi Diploma-III
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2025**



KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA E-PUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (EUCS) DI PUSKESMAS CIBEUREUM**

TIA DWIYANTI

P2.06.37.0.22.077

**Progam Studi Diploma-III
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2025**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

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

1. Drg. Titin Hajari selaku Direktur Puskesmas Cibeureum;
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Diana Barsasella MKM, Ph.D selaku pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
5. Ari Sukawan, SST, Mkes selaku penguji I dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
6. Dewi Lena Suryani K, S.KM., MPH, selaku penguji II dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
7. Endah Kuswati Amd, Keb selaku penanggung jawab SIMPUS Puskesmas Cibeureum;
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
9. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini; dan
10. Teman-teman yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, 2025

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2025
Tia Dwiyanti

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA E-PUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* DI PUSKESMAS CIBEUREUM**

47 Hal, 5 Bab, 13 Tabel, 1 Gambar, 12 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas Cibeureum telah menggunakan sistem E-Puskesmas sejak tahun 2016 untuk mendukung layanan di berbagai unit seperti pendaftaran, poli, UGD, dan apotek. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, seperti informasi yang belum lengkap dan ringkas, kurangnya responsivitas sistem, sering terjadi error saat jam sibuk, serta lemahnya keamanan data. Masalah ini berdampak pada kepuasan pengguna dan efektivitas layanan kesehatan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem E-Puskesmas menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang meliputi lima dimensi: Isi (*content*), Keakuratan (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease of use*), dan Ketepatan (*timeliness*). Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deksriptif. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pengguna E-Puskesmas di Puskesmas Cibeureum sebanyak 59 responden, dengan teknik total sampling. Hasil Evaluasi menunjukkan bahwa dari kelima dimensi EUCS, sebagian besar pengguna merasa puas terhadap dimensi *ease of use* dan *accuracy*, namun masih terdapat ketidakpuasan terhadap dimensi *format*.

Simpulan: Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap E-Puskesmas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek tampilan (*content*) sistem informasi agar dapat mendukung layanan kesehatan yang lebih optimal. Dengan demikian, peningkatan pada aspek tampilan ini diharapkan dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang lebih efisien, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kata Kunci: E-Puskesmas, EUCS, Kepuasan Pengguna, Evaluasi Sistem Informasi, Puskesmas Cibeureum.

Daftar Pustaka : (2014 – 2024)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Departement of Medical Records and Health Information
Diploma III Study Program Medical Record and Health Information
Tasikmalaya
2025
Tia Dwiyanti

**DESCRIPTION OF USER SATISFACTION OF E-PUSKESMAS
USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
METHOD AT CIBEUREUM PUSKESMAS**

47 Page, 5 Chapters, 13 Tables, 1 Figure, 12 Attachments

ABSTRACT

Background: Cibeureum Health Center has been using the E-Puskesmas system since 2016 to support services in various units such as registration, polyclinics, emergency rooms, and pharmacies. However, its implementation still faces several obstacles, such as incomplete and concise information, lack of system responsiveness, frequent errors during peak hours, and weak data security. These problems have an impact on user satisfaction and the effectiveness of health services. **Objective:** This study aims to evaluate the level of user satisfaction with the E-Puskesmas system using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method which includes five dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of use, and Timeliness. This research methodology uses a quantitative descriptive approach. Data collected by distributing questionnaires to all E-Puskesmas users at Cibeureum Health Center totaling 59 respondents, with a total sampling technique. The evaluation results show that of the five EUCS dimensions, most users are satisfied with the ease of use and accuracy dimensions, but there is still dissatisfaction with the format dimension.

Conclusion: Overall, the level of user satisfaction with E-Puskesmas still needs to be improved, especially in the aspect of the appearance (content) of the information system in order to support more optimal health services. Thus, improvements in this appearance aspect are expected to support the provision of more efficient, quality health services, and oriented towards user satisfaction.

Keywords: E-Puskesmas, EUCS, User Satisfaction, Information System Evaluation, Cibeureum Health Center.

Bibliography: (2014 - 2024)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Kerangka Teori.....	12
C. Kerangka Konsep.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian	14
C. Populasi, Sample, dan Teknik Sampling.....	14
D. Variable Penelitian	15
E. Definisi Operasional.....	15
F. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	17
G. Instrumen Dan Cara Pengumpulan data.....	18
H. Pengolahan Data.....	19
I. Analisis Data	20
J. Etika Penelitian	20
K. Jalannya Penelitian.....	21
L. Jadwal Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Gambaran Umum Puskesmas Cibeureum.....	24
B. Hasil Analisis Data Penelitian.....	26

C. Pembahasan.....	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Simpulan	39
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2.1 Kerangka Teori Penelitian	13
Tabel 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional	17
Tabel 3.2 Uji Validitas	18
Tabel 3.3 Uji Realibitas.....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	26
Tabel 4.2 Hasil Sebaran Kuesioner	27
Tabel 4.3 Dimensi Isi (<i>Content</i>)	28
Tabel 4.4 Dimensi Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	29
Tabel 4.5 Dimensi Bentuk (<i>Format</i>)	29
Tabel 4.6 Dimensi Kemudahan (<i>Ease Of Use</i>)	30
Tabel 4.7 Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	30
Tabel 4.8 Kepuasan Pengguna Terhadap E-Puskesmas	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengajuan Judul
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Judul
- Lampiran 3 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 5 Surat Informed Consent
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner
- Lampiran 7 Lembar bimbingan proposal KTI
- Lampiran 8 Surat Rekomendasi Ujian Proposal
- Lampiran 9 Kaji Etik
- Lampiran 10 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 11 Lembar Bimbingan KTI
- Lampiran 12 Surat Rekomendasi Sidang