



KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Kepuasan Pengguna terhadap
Penerapan E-Puskesmas dengan Metode
EUCS dan TAM di Puskesmas Sendang
Kabupaten Cirebon**

RIMA MARYAM

NIM: P2.06.37.1.22.026

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
Tahun 2025**



KARYA TULIS ILMIAH

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

Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan E-Puskesmas dengan Metode EUCS dan TAM di Puskesmas Sendang Kabupaten Cirebon

RIMA MARYAM

NIM: P2.06.37.1.22.026

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

Tahun 2025

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) ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan E-Puskesmas dengan Metode EUCS dan TAM di Puskesmas Sendang Kabupaten Cirebon”. 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. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Andi Suhenda, S.KM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Ibu Elfi, S.ST, MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Bapak Jajang Prihata, S.KM, MKM selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon yang telah memberikan izin penelitian;
5. Ibu drg. Mahmudah selaku Kepala Puskesmas Sendang Kabupaten Cirebon yang telah memberikan izin penelitian;
6. Amelia Maulidina, A.Md. Kes selaku Pembimbing Lahan (*clinical Instructure*) Puskesmas Sendang yang membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
7. Bapak Bambang Karmanto, S.KM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
8. Seluruh Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan beserta jajarannya;

9. Orang tua dan keluarga saya yang telah mendoakan dan memberikan motivasi serta bantuan dengan dukungan baik secara moral maupun finansial;
10. Sahabat dan teman-teman yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu;
11. Terakhir, kepada diri saya sendiri yang telah berusaha dan berproses dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah 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, 16 Desember 2024

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Perkam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon
2025**

RIMA MARYAM

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN
E-PUSKESMAS DENGAN METODE EUCS DAN TAM DI
PUSKESMAS SENDANG KABUPATEN CIREBON
107 Halaman, 5 Bab, 24 Tabel, 3 Gambar, 7 Lampiran**

ABSTRAK

Latar Belakang: Kemajuan teknologi telah mendorong digitalisasi di bidang kesehatan, salah satunya melalui penerapan e-Puskesmas di Puskesmas Sendang Kabupaten Cirebon, penerapan e-Puskesmas dilakukan sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan mutu layanan kesehatan sesuai dengan Permenkes No. 24 Tahun 2022. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala, seperti respon aplikasi yang lambat, gangguan jaringan, kurangnya pemahaman petugas, serta perangkat yang belum sepenuhnya mendukung. Selain itu, integrasi e-Puskesmas dengan layanan BPJS seperti P-Care sering mengalami hambatan, yang berdampak pada proses pelayanan kesehatan dan menurunkan produktivitas tenaga kesehatan dalam melayani pasien secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap penerapan e-Puskesmas menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Metodologi Penelitian: Analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan total populasi yang digunakan sebanyak 35 Petugas di Puskesmas Sendang Kabupaten Cirebon.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini yaitu adanya hubungan korelasi yang signifikan dan sangat kuat antara variabel persepsi kegunaan dengan kepuasan pengguna (*p-value* 0,000, $r = 0,639$), persepsi kemudahan pengguna dengan kepuasan pengguna (*p-value* 0,000, $r = 0,695$), isi dengan kepuasan pengguna (*p-value* 0,000, $r = 0,844$), tampilan dengan kepuasan pengguna (*p-value* 0,000, $r = 0,619$), akurasi dengan kepuasan pengguna (*p-value* 0,000, $r = 0,679$) dan ketepatan waktu dengan kepuasan pengguna (*p-value* 0,000, $r = 0,882$).

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

Daftar Pustaka: 53 (2000-2024)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program
Cirebon
2025

RIMA MARYAM

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION
OF E-PUSKESMAS USING THE EUCS AND TAM METHODS AT
PUSKESMAS SENDANG, CIREBON REGENCY***
107 pages, 5 chapters, 24 tables, 3 Pictures, 7 Attachments

ABSTRACT

Background: Technological advances have encouraged digitalization in the health sector, one of which is through the implementation of e-Puskesmas at Puskesmas Sendang, Cirebon Regency, the implementation of e-Puskesmas is carried out as an effort to improve the efficiency and quality of health services in accordance with Permenkes No. 24 of 2022. However, its implementation still faces obstacles, such as slow application response, network disruption, lack of understanding of officers, and devices that are not fully supported. In addition, the integration of e-Puskesmas with BPJS services such as P-Care often experiences obstacles, which have an impact on the health service process and reduce the productivity of health workers in serving patients optimally. This study aims to analyze user satisfaction with the implementation of e-Puskesmas using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method and the Technology Acceptance Model (TAM).

Methods: Quantitative descriptive analysis with a cross-sectional approach. Data collection using a questionnaire with a total population of 35 officers at the Sendang Health Center, Cirebon Regency.

Research Results: The results of this study are that there is a significant and very strong correlation between the perceived usefulness variable and user satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.639$), perceived ease of use with user satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.695$), content with user satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.844$), display with user satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.619$), accuracy with user satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.679$) and timeliness with user satisfaction (p-value 0.000, $r = 0.882$).

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

Bibliography: 53 (2000-2024)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori.....	26
C. Kerangka Konsep	27
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Waktu dan Tempat Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Variabel Penelitian	31
E. Definisi Operasional.....	32
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	34

H. Pengolahan Data	36
I. Rencana Analisis Data.....	37
J. Etika Penelitian.....	39
K. Keterbatasan Penelitian	40
L. Jalannya Penelitian	41
M. Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. HASIL	43
B. PEMBAHASAN.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. KESIMPULAN	64
B. SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	32
Tabel 3. 2 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	38
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	45
Tabel 4. 5 Nilai Skor dan Kategori	46
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Univariat Variabel Persepsi Kegunaan	46
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Univariat Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	47
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Univariat Variabel Isi	48
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Univariat Variabel Tampilan	49
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Univariat Variabel Akurasi	50
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Univariat Variabel Ketepatan Waktu	51
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Univariat Variabel Kepuasan Pengguna	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kenormalan Data	53
Tabel 4. 14 Interpretasi Korelasi Spearman Rank	54
Tabel 4. 15 Hubungan Persepsi Kegunaan dengan Kepuasan Pengguna	54
Tabel 4. 16 Hubungan Persepsi Kemudahan Pengguna dengan Kepuasan Pengguna	54
Tabel 4. 17 Hubungan Variabel Isi dengan Kepuasan Pengguna	55
Tabel 4. 18 Hubungan Variabel Tampilan dengan Kepuasan Pengguna	55
Tabel 4. 19 Hubungan Variabel Akurasi dengan Kepuasan Pengguna	56
Tabel 4. 20 Hubungan Variabel Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pengguna	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode TAM : Davis (1989).....	26
Gambar 2. 2 Metode EUCS : Doll and Torkzadeh (1988).....	26
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)	72
Lampiran 2 Penjelasan Sebelum Persetujuan Penelitian	74
Lampiran 3 <i>Informed Consent</i>	76
Lampiran 4 Petunjuk Pengisian	77
Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Penelitian	82
Lampiran 6 Bukti Mengikuti Seminar Hasil.....	85
Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data	88

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
EUCS	= <i>End User Computing Satisfaction</i>
FASYANKES	= Fasilitas Pelayanan Kesehatan
KEMENKES	= Kementerian Kesehatan
NIK	= Nomor Induk Keluarga
RME	= Rekam Medis Elektronik
SIK	= Sistem Informasi Kesehatan
SIMPUS	= Sistem Informasi Manajemen Puskesmas
TAM	= <i>Technology Acceptance Model</i>
UKM	= Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	= Upaya Kesehatan Perseorangan
PCare	= <i>Primary Care</i>
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>
US	= <i>User Satisfaction</i>