



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Kepuasan Tenaga Kesehatan Pada
Penggunaan E-Puskesmas dengan Metode
End User Computing Satisfaction (EUCS)
di Puskesmas Klangeran**

MAELIVIA AZILYAH
NIM.P2.06.37.1.23.060

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**



KARYA TULIS ILMIAH

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

Analisis Kepuasan Tenaga Kesehatan Pada Penggunaan E-Puskesmas dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Puskesmas Klangeran

**MAELIVIA AZILYAH
NIM.P2.06.37.1.23.060**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**

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 Kepuasan Tenaga Kesehatan Pada Penggunaan E-Puskesmas dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Klangeran” ini tepat waktu. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. dr. H. Naswidi, selaku Kepala Puskesmas Klangeran yang telah memberikan izin penelitian;
3. Andi Suhenda, SKM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Elfi, SST, MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III RMIK Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Fitria Dewi Rahmawati, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan, saran, serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
6. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes dan Bhakti Aryani, M.Kes, selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
7. Teh Sofiyah, A.Md.Kes, selaku petugas rekam medis dan staf lain di Puskesmas Klangeran yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan;

8. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staff Prodi DIII RMIK Cirebon yang telah memberikan ilmu serta pengalaman kepada penulis;
9. Ayah, Ibu, Kakak, Adik dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material, serta doa yang tidak pernah putus untuk penulis;
10. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan 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, 08 Mei 2026

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2026**

MAELIVIA AZILYAH

**ANALISIS KEPUASAN TENAGA KESEHATAN PADA PENGGUNAAN
E-PUSKESMAS DENGAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS) DI PUSKESMAS KLANGENAN
91 Hal, V Bab, 16 Tabel, 2 Gambar, 9 Lampiran**

ABSTRAK

Latar Belakang: Penerapan teknologi digital di bidang kesehatan mendorong fasilitas pelayanan primer menerapkan sistem informasi seperti e-Puskesmas sebagai bagian dari Rekam Medis Elektronik (RME). Puskesmas Klagenan telah menggunakan e-Puskesmas sejak April 2023. Namun, pelaksanaannya masih ditemukan kendala seperti ketidakstabilan jaringan internet dan gangguan *web service bridging* BPJS yang menghambat pelayanan serta memengaruhi kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan tenaga kesehatan pada penggunaan e-Puskesmas dengan metode EUCS.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian berjumlah 35 tenaga kesehatan pengguna e-Puskesmas di Puskesmas Klagenan, yang seluruhnya dijadikan sampel dengan teknik *total sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*.

Hasil Penelitian: Kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan e-Puskesmas berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata 4,36 (87,2%). Seluruh dimensi EUCS juga berada pada kategori sangat puas. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan seluruh variabel memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan tenaga kesehatan, dengan nilai korelasi $r=0,434$ ($p=0,009$), $r=0,645$ ($p=0,000$), $r=0,834$ ($p=0,000$), $r=0,784$ ($p=0,000$), dan $r=0,685$ ($p=0,000$).

Kesimpulan: Seluruh dimensi EUCS memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan tenaga kesehatan pengguna e-Puskesmas, dengan tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: e-Puskesmas, EUCS, kepuasan pengguna, tenaga kesehatan, sistem informasi kesehatan

Daftar Pustaka: 54 (2020-2026)

MAELIVIA AZILYAH

***ANALYSIS OF HEALTHCARE WORKERS' SATISFACTION WITH THE
USE OF E-PUSKESMAS USING THE END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) METHOD AT PUSKESMAS KLANGENAN
91 Pages, V Chapters, 16 Tables, 2 Images, 9 Enclosure***

ABSTRACT

Background: The implementation of digital technology in the health sector encourages primary healthcare facilities to adopt information systems such as e-Puskesmas as part of the Electronic Medical Record (EMR) implementation. Puskesmas Klangeran has used e-Puskesmas since April 2023. However, several challenges have been encountered during its implementation, such as unstable internet connections and disruptions in the BPJS web service bridging, which hinder service delivery. These conditions affect work efficiency and the satisfaction level of healthcare personnel as users. This study was conducted to analyze healthcare personnel satisfaction in using e-Puskesmas by applying the End User Computing Satisfaction (EUCS) method.

Research Method: This study employed a quantitative analytic method with a cross-sectional design. The population consists of 35 healthcare workers who use e-Puskesmas at Puskesmas Klangeran, all of whom were included as samples through a total sampling technique. Data were collected using a questionnaire based on five EUCS dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness.

Results: Healthcare workers' satisfaction with the use of e-Puskesmas was categorized as very satisfied, with a mean score of 4.36 (87.2%). All EUCS dimensions were also in the very satisfied category. Spearman correlation analysis showed that all variables had a positive and significant relationship with satisfaction, with correlation values of $r=0.434$ ($p=0.009$), $r=0.645$ ($p=0.000$), $r=0.834$ ($p=0.000$), $r=0.784$ ($p=0.000$), and $r=0.685$ ($p=0.000$).

Conclusion: All EUCS dimensions have a positive and significant relationship with healthcare workers' satisfaction, with an overall very high level of satisfaction.

Keywords: e-Puskesmas, EUCS, user satisfaction, healthcare workers, health information system

Bibliography: 54 (2020-2026)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
LEMBAR 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 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Pustaka	10
1. Tenaga Kesehatan	10
2. Rekam Medis Elektronik	11
3. Sistem Informasi Kesehatan	15
4. Puskesmas	16
5. Elektronik Puskesmas (e-Puskesmas)	16
5. Kepuasan Pengguna	20
6. <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	22
B. Kerangka Teori	28
C. Kerangka Konsep	30
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Desain Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel / Sampling	33
D. Variabel Penelitian	35
E. Definisi Operasional	35
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	38
H. Pengolahan Data	39
I. Rencana Analisis Data	40
J. Etika Penelitian	43
K. Keterbatasan Penelitian	44
L. Jalannya Penelitian.....	44
M. Jadwal Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil.....	46
B. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Sampel.....	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	35
Tabel 3. 3 Rentang Kategori Kepuasan.....	41
Tabel 3. 4 Interpretasi Hasil Uji Analisis Korelatif.....	42
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Content</i>	46
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Accuracy</i>	47
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Format</i>	48
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Ease of Use</i>	49
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Timeliness</i>	50
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>User Satisfaction</i>	51
Tabel 4. 7 Hubungan Variabel <i>Content</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	54
Tabel 4. 8 Hubungan Variabel <i>Accuracy</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	54
Tabel 4. 9 Hubungan Variabel <i>Format</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	55
Tabel 4. 10 Hubungan Variabel <i>Ease of Use</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	55
Tabel 4. 11 Hubungan Variabel <i>Timeliness</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	28
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan	74
Lampiran 2 Lembar <i>Informed Consent</i>	78
Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	86
Lampiran 6 Surat Keterangan Kaji Etik.....	87
Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data	88
Lampiran 8 Pernyataan Penggunaan <i>Artificial Intelligence</i>	90
Lampiran 9 Lembar Turnitin.....	91

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RME	: Rekam Medis Elektronik
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIK	: Sistem Informasi Kesehatan
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
UU	: Undang-Undang
WHO	: <i>World Health Organization</i>