

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-PUSKESMAS DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI PUSKESMAS NGEMPLAK KABUPATEN BOYOLALI

Suyaningrum^{1*}, Wahyu Wijaya Widiyanto², Frestiany Regina Putri³
^{1,2,3}D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta
*Email korespondensi: f22082@poltekindonusa.ac.id

Received: 9 April 2026; Revised: 18 April 2026; Accepted: 24 April 2026

Abstract

The development of information technology has encouraged the implementation of Electronic Medical Records (EMR) in healthcare facilities, including primary healthcare centers. User satisfaction is an important indicator of the success of health information system implementation. This study aims to analyze user satisfaction with the e-Puskesmas application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study used a descriptive quantitative design with a cross-sectional approach conducted at Ngemplak Primary Healthcare Center, Boyolali. The population consisted of 35 users selected using total sampling. User satisfaction was measured based on five EUCS dimensions (content, accuracy, format, ease of use, and timeliness) using a questionnaire and analyzed descriptively using mean values, which were then categorized into satisfaction level interval. Overall user satisfaction was categorized as satisfied (mean=3.80). The content dimension had the highest score (mean=3.88), while accuracy and format had the lowest scores (mean=3.73). All dimensions were in the satisfied category, although system limitations and access issues were still identified. The e-Puskesmas system has generally met user needs with a satisfactory level, although improvements are still required to enhance service quality.

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

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna e-Puskesmas menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* di Puskesmas Ngemplak Boyolali. Sampel berjumlah 35 responden dengan teknik total sampling. Kepuasan pengguna diukur berdasarkan lima dimensi EUCS dan dianalisis secara deskriptif menggunakan nilai rata-rata (*mean*) yang dikategorikan ke dalam *interval* tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas (*mean*=3,80). Dimensi *content* tertinggi (*mean*=3,88), sedangkan *accuracy* dan *format* terendah (*mean*=3,73). Seluruh dimensi termasuk kategori puas, namun masih terdapat kendala pada fitur dan akses sistem. Sistem e-Puskesmas telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan tingkat kepuasan yang baik, namun masih perlu peningkatan pada beberapa aspek.

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan sistem informasi yang pesat telah menjangkau berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang kesehatan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas pelayanan dan pengambilan keputusan berbasis data. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan kontribusi besar, terutama dalam pengelolaan data dan proses pengambilan keputusan (Handayani & Iskandar, 2025).

Di Indonesia, implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi kewajiban bagi fasilitas pelayanan kesehatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022. Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut untuk mampu mengelola sistem informasi secara optimal guna mendukung mutu pelayanan. Keberhasilan implementasi RME dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna, karena hal ini berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan (Nirmawati et al., 2024).

Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan dapat dinilai menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa EUCS mampu memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh serta membantu dalam mengidentifikasi perbaikan sistem (Ainurrizah & Widiyanto, 2025; Rizqulloh & Putra, 2024). Namun, penerapan metode ini masih terbatas pada rumah sakit dan belum banyak diterapkan di Puskesmas.

Di Puskesmas Ngemplak Kabupaten Boyolali sudah menerapkan rekam medis elektronik dengan sistem yang bernama e-Puskesmas (e-Pus) sejak September 2024. Sistem e-Puskesmas telah digunakan dalam pelayanan, namun masih terdapat kendala seperti

keterbatasan fitur (belum tersedia tanda tangan elektronik) dan gangguan akses sistem yang lambat meskipun koneksi internet dalam kondisi baik. Permasalahan ini menunjukkan adanya kekurangan pada aspek *content* dan *timeliness* dalam sistem.

Pada penelitian Agustya dkk. (2025), evaluasi terhadap Sistem Informasi PBF Alat Kesehatan menunjukkan bahwa pendekatan EUCS mampu memberikan gambaran terstruktur mengenai kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, sehingga relevan digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna e-Puskesmas menggunakan metode EUCS di Puskesmas Ngemplak Boyolali. Temuan penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam evaluasi serta pengembangan kualitas sistem informasi kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem e-Puskesmas secara objektif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas yang menggunakan aplikasi e-Puskesmas dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, yang terdiri dari 35. Seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sebagai sampel melalui teknik nonprobability sampling dengan metode total sampling. Variabel utama yang dianalisis adalah kepuasan pengguna e-Puskesmas yang diukur berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) melalui lima dimensi, meliputi *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan skala likert lima poin. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan penyajian dalam bentuk tabel serta perhitungan nilai rata-rata untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem e-Puskesmas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-Puskesmas menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Sebanyak 35 responden dilibatkan, dan data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem.

Instrumen yang digunakan telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Validitas item pernyataan dinilai berdasarkan perbandingan antara nilai *r* hitung dan *r* tabel, dimana seluruh item dinyatakan valid jika nilai *r* hitung lebih besar. Sedangkan uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,6.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
C1	0,744	0.333	Valid
C2	0,708	0.333	Valid
C3	0,905	0.333	Valid
C4	0,847	0.333	Valid
A1	0,821	0.333	Valid
A2	0,736	0.333	Valid
A2	0,751	0.333	Valid
F1	0,789	0.333	Valid
F2	0,807	0.333	Valid
F3	0,771	0.333	Valid
E1	0,827	0.333	Valid

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
E2	0,879	0.333	Valid
E3	0,786	0.333	Valid
E4	0,904	0.333	Valid
T1	0,808	0.333	Valid
T2	0,831	0.333	Valid
T3	0,848	0.333	Valid

Hasil uji validitas pada Tabel 1. menunjukkan seluruh item pernyataan memenuhi kriteria validitas karena nilai *r* hitung lebih tinggi dibandingkan *r* tabel, sehingga seluruh item pernyataan yang berjumlah 17 dinilai layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Based on</i>	<i>N of Items</i>
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standardized Items</i>	
.966	.967	17

Hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 2. menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,966, yang berarti melampaui batas minimal 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel serta layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	10	29%
Perempuan	25	71%
Usia		
< 25 tahun	4	11%
25-35 tahun	10	29%
36-45 tahun	7	20%
> 45 tahun	14	40%
Pendidikan Terakhir		
SMA/K	3	9%
D3	17	49%
S1	14	40%
S2	0	0%
S3	1	3%

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Masa Kerja		
< 1 tahun	6	17%
1-5 tahun	4	11%
6–10 tahun	7	20%
> 10 tahun	18	51%
Masa Penggunaan		
< 3 bulan	5	14%
3-6 bulan	2	6%
6-9 bulan	1	3%
9-12 bulan	27	77%

Berdasarkan Tabel 3. responden dalam penelitian ini berjumlah 35 orang yang merupakan pengguna aktif aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Ngemplak Kabupaten Boyolali. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang (71%), sedangkan laki-laki sebanyak 10 orang (29%). Pada kategori usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia > 45 tahun yaitu sebanyak 14 orang (40%), diikuti usia 25-35 tahun sebanyak 10 orang (29%).

Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan D3 sebanyak 17 orang (49%), diikuti S1 sebanyak 14 orang (40%). Berdasarkan masa kerja, sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja lebih dari 10 tahun yaitu sebanyak 18 orang (51%). Selain itu, lama penggunaan sistem e-Puskesmas didominasi oleh rentang 9–12 bulan sebanyak 27 orang (77%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan sistem sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif.

ANALISIS DATA

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna e-Puskesmas

Kategori	Jml. Responden	%
Aspek Content (Isi)		
Sangat Puas	5	14,29%
Puas	24	68,57%

Kategori	Jml. Responden	%
Cukup Puas	6	17,14%
Tidak Puas	0	0,00%
Sangat Tidak Puas	0	0,00%

Aspek Accuracy (Keakuratan)

Sangat Puas	4	11,43%
Puas	19	54,29%
Cukup Puas	11	31,43%
Tidak Puas	1	2,86%
Sangat Tidak Puas	0	0,00%

Aspek Format (Tampilan)

Sangat Puas	5	14,29%
Puas	19	54,29%
Cukup Puas	9	25,71%
Tidak Puas	2	5,71%
Sangat Tidak Puas	0	0,00%

Aspek Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Sangat Puas	5	14,29%
Puas	21	60,00%
Cukup Puas	8	22,86%
Tidak Puas	1	2,86%
Sangat Tidak Puas	0	0,00%

Aspek Timeliness (Ketepatan Waktu)

Sangat Puas	5	14,29%
Puas	21	60,00%
Cukup Puas	9	25,71%
Tidak Puas	0	0,00%
Sangat Tidak Puas	0	0,00%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi, mayoritas responden pada seluruh dimensi EUCS berada pada kategori puas. Pada aspek *content*, sebagian besar responden menyatakan puas (68,57%) tanpa adanya ketidakpuasan. Pada aspek *accuracy*, mayoritas juga puas (54,29%), meskipun masih terdapat 2,86% responden yang menyatakan tidak

puas. Pada aspek *format*, sebagian besar responden menyatakan puas (54,29%), namun terdapat 5,71% yang tidak puas.

Sementara itu, pada *aspek ease of use* dan *timeliness*, mayoritas responden menyatakan puas (masing-masing 60,00%) dengan tingkat ketidakpuasan yang sangat rendah atau tidak ada. Secara keseluruhan, pengguna e-Puskesmas menunjukkan tingkat kepuasan yang berada pada kategori puas di seluruh dimensi yang diukur, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal dan perlu ditingkatkan.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengguna e-Puskesmas Berdasarkan Metode EUCS

Pernyataan	Rata-Rata Skor	Kategori
C1	3,89	Puas
C2	3,86	Puas
C3	3,83	Puas
C4	3,94	Puas
Rata-rata	3,88	Puas
A1	3,71	Puas
A2	3,66	Puas
A2	3,83	Puas
Rata-rata	3,73	Puas
F1	3,77	Puas
F2	3,71	Puas
F3	3,7	Puas
Rata-rata	3,73	Puas
E1	3,97	Puas
E2	3,7	Puas
E3	3,83	Puas
E4	3,74	Puas
Rata-rata	3,81	Puas
T1	3,71	Puas
T2	3,7	Puas
T3	3,97	Puas
Rata-rata	3,79	Puas
Rata-rata Keseluruhan	3,80	Puas

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 5. Dapat diketahui bahwa

secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna e-Puskesmas berada dalam kategori puas hasil dengan nilai rata-rata mencapai 3,80. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah *content* (isi) sebesar 3,88, yang menunjukkan bahwa informasi yang disajikan dalam sistem telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan) memperoleh nilai 3,81, yang berarti sistem relatif mudah digunakan dalam mendukung pekerjaan sehari-hari.

Selanjutnya, dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) memperoleh nilai 3,79, yang menunjukkan bahwa sistem cukup mampu memberikan layanan secara tepat waktu, meskipun masih terdapat kendala pada kecepatan akses. Sementara itu, dimensi *accuracy* (akurasi) dan *format* (tampilan) masing-masing memperoleh nilai 3,73, yang menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut masih perlu ditingkatkan.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pengguna e-Puskesmas Berdasarkan Aspek *Content* (Isi)

Aspek *content* (isi) dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berfokus pada sejauh mana informasi yang tersedia dalam sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari sisi kelengkapan maupun kesesuaiannya. (Doll & Torkzadeh, 1988). Informasi yang relevan dan sesuai kebutuhan akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem (Gobel et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,88 yang berada pada kategori puas. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai informasi yang disajikan dalam sistem e-Puskesmas telah sesuai dengan kebutuhan dalam mendukung pelayanan. Tingginya nilai pada aspek ini menunjukkan bahwa sistem telah mampu menyediakan informasi yang cukup relevan bagi pengguna.

Namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Berdasarkan temuan di lapangan, diketahui bahwa adanya keterbatasan fitur pada sistem e-Puskesmas, seperti belum tersedianya tanda tangan elektronik untuk dokumen tertentu (surat rujukan, *general consent*, dan CPPT), sehingga proses pengesahan masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek content belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Hasil yang diperoleh menunjukkan kesesuaian dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa meskipun kualitas isi informasi dalam sistem sudah tergolong baik, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi seluruh kebutuhan pengguna (Yulianti & Wijaya, 2026). Oleh karena itu, pengembangan fitur dan penyempurnaan penyajian informasi perlu dilakukan agar sistem e-Puskesmas dapat memberikan informasi yang lebih lengkap, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2. Kepuasan Pengguna e-Puskesmas Berdasarkan Aspek Accuracy (Keakuratan)

Aspek *accuracy* (keakuratan) dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mengukur tingkat ketepatan data yang dihasilkan sistem, mulai dari proses input hingga menjadi informasi yang diterima pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988). Keakuratan sistem menjadi faktor penting karena berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pengguna serta efisiensi dalam pengolahan informasi (Kaukabi & Rifqi, 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *accuracy* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73 yang termasuk dalam kategori puas. Sebagian besar responden menyatakan puas (54,29%), meskipun masih terdapat sebagian kecil responden (2,86%) yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum

sistem e-Puskesmas telah mampu menyajikan informasi yang cukup akurat, namun masih terdapat potensi kesalahan atau ketidaksesuaian data.

Temuan ini mengindikasikan bahwa ketidakakuratan yang terjadi kemungkinan disebabkan oleh kesalahan dalam proses input data atau pembaruan informasi yang belum optimal. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap sistem apabila tidak segera diperbaiki.

Hasil yang diperoleh memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa masih terdapat pengguna yang merasakan ketidakakuratan data dalam sistem rekam medis elektronik akibat kesalahan input maupun pembaruan data yang tidak tepat (Rizqulloh & Putra, 2024). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam mekanisme validasi data serta ketelitian pengguna dalam proses input agar informasi yang dihasilkan lebih akurat dan dapat dipercaya.

3. Kepuasan Pengguna e-Puskesmas Berdasarkan Aspek Format (Tampilan)

Aspek format dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan antarmuka (*user interface*) sistem, termasuk aspek kejelasan, kerapian, dan kemudahan dalam penggunaan (Doll & Torkzadeh, 1988). Desain antarmuka yang rapi, konsisten, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan serta pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem (Rahmawati & Widayanti, 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *format* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73 yang termasuk dalam kategori puas. Sebagian besar responden menyatakan puas (54,29%), meskipun masih terdapat 5,71% responden yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tampilan sistem e-Puskesmas sudah

cukup baik dan dapat mendukung penggunaan sistem, namun belum sepenuhnya optimal.

Adanya responden yang menyatakan tidak puas mengindikasikan bahwa masih terdapat kekurangan pada aspek tampilan, seperti struktur navigasi yang belum sepenuhnya intuitif, konsistensi elemen visual yang perlu ditingkatkan, serta kemungkinan adanya fitur yang belum berjalan secara optimal. Kondisi ini dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan sistem.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tampilan sistem yang menarik dan mudah digunakan (*user friendly*) akan meningkatkan kepuasan pengguna (Yulianti & Widayanti, 2024). Selain itu, permasalahan pada antarmuka maupun fungsionalitas sistem dapat berdampak negatif terhadap pengalaman pengguna (Kartika Wirawan et al., 2025). Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek desain antarmuka dan konsistensi tampilan agar sistem e-Puskesmas dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

4. Kepuasan Pengguna e-Puskesmas Berdasarkan Aspek *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Aspek *ease of use* dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem, mulai dari proses input data, pengolahan, hingga pencarian informasi yang dibutuhkan (Doll & Torkzadeh, 1988). Kemudahan penggunaan dapat ditunjang oleh navigasi yang sederhana, alur kerja yang efisien, serta adanya fitur bantuan yang memudahkan pengguna, khususnya bagi pengguna baru (Rahmawati & Widayanti, 2025).

Hasil menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,81 yang termasuk dalam kategori puas. Sebagian besar responden menyatakan puas (60,00%), meskipun

masih terdapat 2,86% responden yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sistem e-Puskesmas mudah digunakan dan mampu mendukung aktivitas pengguna dalam pelayanan sehari-hari.

Kemudahan penggunaan ini kemungkinan dipengaruhi oleh tampilan sistem yang cukup sederhana serta alur penggunaan yang mudah dipahami, sehingga pengguna dapat mengoperasikan sistem tanpa mengalami kendala yang berarti. Temuan ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, bahwa sistem dengan antarmuka yang sederhana dan proses yang jelas akan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna (Agus Ariwanta et al., 2023).

Namun demikian, masih adanya responden yang menyatakan tidak puas mengindikasikan bahwa terdapat bagian tertentu dari sistem yang dirasa kurang praktis atau belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap fitur maupun alur penggunaan agar sistem dapat digunakan secara lebih efisien dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi seluruh pengguna.

5. Kepuasan Pengguna e-Puskesmas Berdasarkan Aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Aspek *timeliness* pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berfokus pada kemampuan sistem dalam menyampaikan informasi secara cepat dan tepat waktu kepada pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988). Sistem yang mampu menyediakan informasi secara cepat dan selalu diperbarui akan meningkatkan kepuasan pengguna (Gobel et al., 2022).

Nilai rata-rata ada dimensi *timeliness* sebesar 3,79 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas dengan 60,00% responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sistem e-Puskesmas telah mampu menyajikan informasi secara

cukup tepat waktu dalam mendukung aktivitas pelayanan.

Hasil yang didapatkan selaras dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa aspek ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dimana sistem yang mampu menyajikan informasi secara cepat dan terkini akan meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan (Yulianti & Wijaya, 2026).

Namun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, ditemukan kendala berupa akses sistem yang terkadang lambat atau mengalami gangguan (*down*), meskipun jaringan internet dalam kondisi memadai. Kondisi ini berpotensi menghambat alur pelayanan serta menurunkan efisiensi kerja pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa meskipun aspek *timeliness* berada pada kategori tinggi, tetap diperlukan peningkatan performa sistem agar informasi dapat disajikan secara lebih cepat dan stabil (Dellia et al., 2025). Oleh karena itu, optimalisasi performa sistem dan peningkatan stabilitas akses menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

6. Kepuasan Pengguna e-Puskesmas Berdasarkan Aspek EUCS

Menurut Doll dan Torkzadeh, kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Doll & Torkzadeh, 1988). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna e-Puskesmas di Puskesmas Ngemplak Kabupaten Boyolali berada pada kategori puas, dengan nilai rata-rata sebesar 3,80. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sistem e-Puskesmas telah mampu mendukung

kebutuhan pengguna dalam pelayanan kesehatan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kelima dimensi EUCS secara keseluruhan telah terpenuhi dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dimensi *content* dan *ease of use* menunjukkan nilai yang relatif lebih tinggi, sedangkan dimensi *accuracy* dan *format* memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Selain itu, pada dimensi *timeliness* masih ditemukan kendala terkait kecepatan akses sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap sistem rekam medis elektronik karena mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelayanan (Rizqulloh & Putra, 2024). Meskipun demikian, penelitian tersebut juga menekankan pentingnya evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan demikian, meskipun tingkat kepuasan pengguna e-Puskesmas telah berada pada kategori puas, upaya perbaikan dan pengembangan sistem tetap diperlukan. Evaluasi secara berkala terhadap seluruh dimensi EUCS perlu dilakukan agar sistem dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara optimal.

PENUTUP

Simpulan

Secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap sistem e-Puskesmas yang digunakan, dengan nilai rata-rata sebesar 3,80. Dimensi *content* memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa informasi yang disajikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, dimensi *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* juga berada dalam kategori puas, meskipun masih terdapat beberapa

aspek yang perlu ditingkatkan. Beberapa kendala yang masih ditemukan antara lain keterbatasan fitur, seperti belum tersedianya tanda tangan elektronik, serta adanya gangguan pada sistem berupa akses yang lambat atau mengalami down. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah berjalan dengan baik, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

Saran

Disarankan agar pengelola e-Puskesmas melakukan pengembangan sistem pada aspek *content*, khususnya dengan menambahkan fitur tanda tangan elektronik, sehingga proses administrasi dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan terdokumentasi secara digital. Selain itu, pada aspek *timeliness*, perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan stabilitas sistem untuk mengatasi kendala akses yang lambat atau mengalami *down*, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan optimal. Pada aspek *accuracy*, *format*, dan *ease of use*, kualitas sistem yang sudah baik perlu dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan guna menjaga kepuasan pengguna. Bagi penelitian berikutnya disarankan untuk memperluas jumlah dan cakupan responden, baik pada beberapa puskesmas maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Ariwanta, I. P. Y., Eka Saputra, I. G. T., Apriyanthi, N. P. E., Oka Gunawan, I. M. A., & Indrawan, G. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan. *JoSYC (Journal of Computer System and Informatics)*, 4(4), 942–951. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i4.37>

52

- Agustya, A. A., dkk. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi PBF Alat Kesehatan di PT Penta Valent Semarang dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal of Health Research Innovation*, 2(3), 86–96. <https://doi.org/10.64094/mrb3ns34>
- Ainurrizah, & Widiyanto, W. W. (2025). International Journal of Health Evaluation of Outpatient Electronic Medical Record User Satisfaction Using the EUCS Model at Sultan Fatah Regional Hospital Indonesia. *International Journal of Health and Medicine*, 2(3), 70–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.62951/ijhm.v2i3.455>
- Dellia, P., Maharani, A., Afidha, A. N., Putra, A. E., & Bahytsany, M. Y. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Publik TransJatim-Ajaib. *JICT (Journal of Informatics and Communications Technology)*, 7, 1–13. <https://doi.org/10.52661>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of Satisfaction End-User Computing*. 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>.
- Gobel, U. T., Katili, M. R., & Polin, M. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. *Journal of System And Information Technology*, 2(1). <https://doi.org/10.37031/diffusion.v2i1.13423>.
- Handayani, P., & Iskandar, Y. (2025). Peran Tik dalam Tranformasi Sistem Informasi Kesehatan. *Journal of Therapeutic*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.70476/jmk.v1i3.003> PERAN
- Kartika Wirawan, I. G. A., Paramitha, A. A. I. I., & Aristyana Dewi, E. G. (2025). Evaluasi User Interface Website

- Bappeda Bangli Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan SUS. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(3), 285–293. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v12i3.13010>.
- Kaukabi, A. A., & Rifqi, A. N. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Online Public Access Catalogue (OPAC) dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Perpustakaan Universitas Hafshawaty Zainul Hasan. *Library and Information Science Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.18860/libtech.v6i2.35937>
- Nirmawati, I., Wulandari, S., & Widiyoko, A. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Pada Unit Rawat Jalan Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Puskesmas Ngemplak Boyolali. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 03(03), 139–147. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i3.187>.
- Permenkes No. 24. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Undang-Undang*, 151(2), 1–19.
- Rahmawati, D., & Widayanti, R. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi SeaBank Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus Jabodetabek). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(6), 9310–9316. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i6.15565>.
- Rizqulloh, L., & Putra, A. N. (2024). Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 5(4), 330–344. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i4.5105>
- Yulianti, S., & Widayanti, R. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) di Universitas Esa Unggul. *IKRAITH-Teknologi*, 8(3), 1–10. <https://doi.org/10.37817/IKRAITH-Teknologi>
- Yulianti, S., & Wijaya, F. K. (2026). ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA PORTAL WEB PPID DENGAN METODE. *Jurnal Riset Sistem Informasi*, 3(1), 14–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.69714/v7zc9t86>