

Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali

Nawal Khoirunnisa¹

¹Politeknik Indonusa Surakarta, Indonesia

E-mail: khoirunnisanawal@gmail.com

Article Info

Article history:

Received May 02, 2026

Revised May 27, 2026

Accepted May 28, 2026

Keywords:

E-Puskesmas, EUCS, Public Health Center Information System, User Satisfaction.

ABSTRACT

The implementation of health information systems in public health centers aims to support service delivery, data recording, data processing, and electronic activity reporting. Gladagsari Public Health Center in Boyolali Regency has used the E-Puskesmas system since November 2024; however, several technical obstacles remain, including frequent system loading issues, suboptimal synchronization with BPJS/P-Care, and reporting features that only provide monthly data, requiring staff to manually compile quarterly and annual reports. Furthermore, no formal evaluation of user satisfaction with the system has previously been conducted. This study aimed to analyze user satisfaction with the E-Puskesmas system at Gladagsari Public Health Center, Boyolali Regency, using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study employed a descriptive quantitative design with a cross-sectional approach. The population consisted of 30 E-Puskesmas users selected through total sampling. Data were collected using a questionnaire based on five EUCS dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness, and analyzed descriptively by calculating the mean score for each dimension. Results showed an overall mean score of 3.56, categorized as satisfied. The Content dimension scored highest (3.62), while Accuracy scored lowest (3.49). Although users were generally satisfied, further evaluation and development are still needed regarding data accuracy, synchronization, data input simplicity, system interface, and reporting features to better meet user needs.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received May 02, 2026

Revised May 27, 2026

Accepted May 28, 2026

Keywords:

E-Puskesmas, EUCS, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Puskesmas.

ABSTRACT

Penerapan sistem informasi kesehatan di puskesmas bertujuan untuk mendukung proses pelayanan, pencatatan, pengolahan data, dan pelaporan kegiatan secara elektronik. Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali telah menggunakan Sistem E-Puskesmas sejak November 2024, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala teknis, seperti sistem yang sering mengalami loading, sinkronisasi dengan BPJS/P-Care yang belum optimal, serta fitur pelaporan yang hanya menyediakan data bulanan sehingga petugas harus menggabungkan laporan triwulan dan tahunan secara manual. Selain itu, belum pernah dilakukan evaluasi formal terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi berjumlah 30 orang petugas pengguna Sistem E-Puskesmas yang diambil secara total sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi EUCS,



yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata pada setiap dimensi. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,56 yang termasuk dalam kategori puas. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah *Content* (3,62), sedangkan terendah adalah *Accuracy* (3,49). Meskipun pengguna secara umum merasa puas, masih diperlukan evaluasi dan pengembangan pada aspek keakuratan data, sinkronisasi, kemudahan input, tampilan sistem, dan fitur pelaporan agar sistem lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Nawal Khoirunnisa
Politeknik Indonusa Surakarta
Email: khoirunnisanawal@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mendorong transformasi besar-besaran di berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pengambilan keputusan klinis, serta meminimalkan kesalahan pencatatan data pasien. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan secara aktif mendorong digitalisasi layanan kesehatan primer, salah satunya melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik, yang mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan mengimplementasikan sistem informasi elektronik dalam proses pencatatan dan pelaporan data pasien. Kebijakan ini menempatkan puskesmas sebagai ujung tombak transformasi digital kesehatan di tingkat layanan primer, sehingga keandalan sistem informasi yang digunakan menjadi faktor penentu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Munir et al., 2025).

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) atau yang dikenal dengan nama E-Puskesmas di beberapa daerah, dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan kesehatan di puskesmas, mulai dari pendaftaran pasien, pencatatan tindakan medis, pengelolaan obat dan laboratorium, hingga pelaporan kegiatan ke dinas kesehatan. (Risma et al., 2025) menjelaskan bahwa sistem informasi puskesmas berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data, meningkatkan efektivitas pengelolaan data pasien, mempercepat proses layanan, serta mengintegrasikan berbagai unit pelayanan dalam satu platform. Namun demikian, ketersediaan sistem informasi semata tidak cukup menjamin tercapainya tujuan tersebut apabila sistem yang ada belum mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunaannya di lapangan. Implementasi sistem informasi yang tidak mempertimbangkan aspek kepuasan pengguna berpotensi menciptakan resistensi, rendahnya adopsi sistem, dan pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat (Sari et al., 2023).

Urgensi evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan semakin menguat seiring temuan berbagai penelitian yang mengidentifikasi permasalahan serupa di sejumlah puskesmas di Indonesia. (Alfiansyah et al., 2024) dalam penelitiannya di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi menemukan bahwa penerapan SIMPUS masih menghadapi kendala berupa konten informasi yang belum lengkap, format laporan yang tidak sesuai pembaruan



regulasi, serta sistem yang sering mengalami loading pada jam pelayanan puncak. (Azilyah et al., 2026) juga mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar tenaga kesehatan merasa terbantu dengan E-Puskesmas, masih terdapat keluhan signifikan terkait kestabilan sistem, kemudahan penggunaan, dan dukungan teknis yang belum memadai. Senada dengan hal tersebut, (Mursiam & Setiyadi, 2025) menegaskan bahwa dimensi-dimensi kepuasan pengguna dalam metode EUCS terbukti berhubungan langsung dengan manfaat yang dirasakan pengguna dalam mengoperasikan SIMPUS di puskesmas, sehingga evaluasi terhadap kelima dimensi ini menjadi sangat relevan dilakukan secara berkala.

Berbagai pendekatan telah digunakan dalam mengevaluasi sistem informasi puskesmas, antara lain metode HOT-Fit, TAM (*Technology Acceptance Model*), PIECES, *E-Servqual*, dan *Usability Testing*. Masing-masing metode memiliki fokus yang berbeda; HOT-Fit menilai aspek manusia, organisasi, dan teknologi secara bersamaan, TAM berfokus pada penerimaan dan niat penggunaan sistem, sedangkan PIECES mengevaluasi kinerja sistem secara umum. Berbeda dengan pendekatan-pendekatan tersebut, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) secara spesifik mengukur kepuasan pengguna akhir berdasarkan pengalaman aktual saat berinteraksi langsung dengan sistem melalui lima dimensi, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. (Ismatullah et al., 2022) menegaskan bahwa EUCS merupakan instrumen yang tepat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi puskesmas karena mampu mengidentifikasi aspek-aspek yang secara langsung memengaruhi kenyamanan dan efektivitas penggunaan sistem dalam konteks pelayanan kesehatan sehari-hari.

Sejauh ini, evaluasi kepuasan pengguna E-Puskesmas menggunakan metode EUCS di Kabupaten Boyolali, khususnya di Puskesmas Gladagsari, belum pernah dilakukan sejak sistem tersebut diimplementasikan pada November 2024. Padahal, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan November 2025, ditemukan sejumlah permasalahan teknis yang cukup kompleks, di antaranya sistem yang kerap mengalami error dan loading berkepanjangan meskipun jaringan internet dalam kondisi stabil, proses bridging dengan BPJS Kesehatan/P-Care yang tidak berjalan optimal, serta keterbatasan fitur pelaporan yang hanya menyediakan data bulanan. Kondisi ini memaksa petugas untuk menggabungkan data triwulan dan tahunan secara manual menggunakan *Microsoft Excel*, yang tidak hanya menambah beban kerja tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan data. Di samping itu, belum tersedia pelatihan khusus bagi pengguna terkait pengoperasian sistem, sehingga potensi ketidaksesuaian antara fungsi sistem dan kebutuhan pengguna semakin besar.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan lima dimensi, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran objektif mengenai kondisi sistem dari perspektif pengguna, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi manajemen puskesmas dan pengembang sistem dalam merancang perbaikan yang lebih terukur, tepat sasaran, dan berkelanjutan demi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu tanpa melakukan pengukuran ulang (Oktaviani et al., 2021). Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Gladagsari, Jl. Ampel–Pantaran KM 6, Desa Candisari, Kecamatan Gladagsari, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, pada periode November 2025 hingga Maret 2026. Populasi penelitian adalah seluruh



petugas pengguna Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Gladagsari berjumlah 30 orang, terdiri atas dokter umum (1 orang), perawat (6 orang), petugas loket pendaftaran (4 orang), bidan desa (10 orang), farmasi (2 orang), laboratorium (2 orang), klaster gigi (1 orang), klaster ibu hamil dan nifas (3 orang), serta fisioterapi (1 orang). Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling karena jumlah populasi relatif kecil sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden ($n=30$) (Sugiyono, 2023).

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan teori EUCS Doll & Torkzadeh (1988) dan diadaptasi dari penelitian Salshabila et al. (2025) yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70. Dari 27 item yang dinyatakan valid, penelitian ini menggunakan 22 item pernyataan yang mencakup lima dimensi EUCS, yaitu *Content* (4 item), *Accuracy* (4 item), *Format* (5 item), *Ease of Use* (5 item), dan *Timeliness* (4 item). Penilaian menggunakan skala *Likert* 5 tingkat, mulai dari skor 1 (Sangat Tidak Puas) hingga skor 5 (Sangat Puas). Selain kuesioner, digunakan pula pedoman wawancara sebagai data kualitatif pendukung. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan *Microsoft Excel* melalui tahapan *editing*, *scoring*, pengelompokan data per dimensi, perhitungan nilai rata-rata (*mean*), dan penentuan kategori kepuasan berdasarkan interval skala *Likert* dengan kriteria: 1,00–1,80 (Sangat Tidak Puas), 1,81–2,60 (Tidak Puas), 2,61–3,40 (Cukup Puas), 3,41–4,20 (Puas), dan 4,21–5,00 (Sangat Puas)

HASIL

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan seluruh petugas pengguna Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali. Karakteristik responden secara lengkap disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik	Kategori	f	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	13,3
		Perempuan	26	86,7
2	Usia	26–34 tahun	10	33,3
		35–43 tahun	10	33,3
		44–52 tahun	6	20,0
		53–62 tahun	4	13,3
3	Pendidikan Terakhir	D3	18	60,0
		D4/S1	10	33,3
		Lainnya	2	6,7
4	Masa Kerja	< 1 tahun	4	13,3
		1–5 tahun	3	10,0
		6–10 tahun	7	23,3
		11–15 tahun	3	10,0



		15–20 tahun	5	16,7
		> 20 tahun	8	26,7
5	Jabatan	Dokter Umum	1	3,3
		Perawat	6	20,0
		Loket Pendaftaran	4	13,3
		Bidan Desa (PKD)	10	33,3
		Farmasi	2	6,7
		Laboratorium	2	6,7
		Klaster Gigi	1	3,3
		Klaster Ibu Hamil & Nifas	3	10,0
		Fisioterapi	1	3,3
		Total		30

Berdasarkan Tabel 1, responden didominasi perempuan sebanyak 26 orang (86,7%). Kelompok usia terbanyak berada pada rentang 26–34 tahun dan 35–43 tahun, masing-masing 10 orang (33,3%), menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna E-Puskesmas berada pada usia produktif. Tingkat pendidikan terbanyak adalah D3 sebanyak 18 orang (60%), yang mencerminkan latar belakang pendidikan vokasi tenaga kesehatan di puskesmas. Masa kerja terbanyak berada pada kategori lebih dari 20 tahun sebanyak 8 orang (26,7%), mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna memiliki pengalaman kerja yang cukup panjang meskipun sistem E-Puskesmas baru diimplementasikan. Berdasarkan jabatan, bidan desa (PKD) mendominasi dengan 10 orang (33,3%), diikuti perawat 6 orang (20%), dan petugas loket pendaftaran 4 orang (13,3%).

Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode EUCS

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem E-Puskesmas berdasarkan kelima dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) disajikan secara ringkas pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Dimensi EUCS

No	Dimensi EUCS	Item Tertinggi (Mean)	Item Terendah (Mean)	Mean Dimensi	Kategori
1	<i>Content</i> (Isi)	Relevansi informasi dengan tugas harian (3,80)	Kesesuaian laporan dengan kebutuhan puskesmas (3,40)	3,62	Puas
2	<i>Accuracy</i> (Keakuratan)	Kesesuaian data input dengan keluaran sistem (3,57)	Ketiadaan kesalahan pada data yang ditampilkan (3,33)	3,49	Puas
3	<i>Format</i> (Tampilan)	Kemudahan memahami tampilan antarmuka (3,93)	Dukungan format terhadap kecepatan pencarian (3,47)	3,61	Puas



4	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	Kemudahan penggunaan oleh seluruh staf (3,73)	Kesederhanaan proses input data (3,20)	3,53	Puas
5	<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	Akses data langsung tanpa penundaan (3,67)	Ketersediaan laporan sesuai kebutuhan waktu (3,43)	3,56	Puas
Rata-rata Keseluruhan				3,56	Puas

Berdasarkan Tabel 2, seluruh dimensi EUCS berada pada kategori puas dengan nilai *mean* yang berkisar antara 3,49 hingga 3,62. Dimensi *Content* memperoleh nilai *mean* tertinggi sebesar 3,62, mencerminkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem dinilai sudah cukup relevan dan sesuai dengan kebutuhan kerja pengguna sehari-hari. Sebaliknya, dimensi *Accuracy* memperoleh nilai *mean* terendah sebesar 3,49, mengindikasikan bahwa aspek keakuratan data masih menjadi perhatian utama yang perlu ditingkatkan, terutama terkait potensi kesalahan data dan belum optimalnya sinkronisasi sistem dengan BPJS/P-Care.

Pada dimensi *Format*, nilai *mean* sebesar 3,61 menunjukkan bahwa tampilan antarmuka E-Puskesmas dinilai sudah cukup jelas dan terstruktur, meskipun aspek kecepatan pencarian informasi masih perlu dikembangkan. Dimensi *Ease of Use* memperoleh nilai *mean* 3,53 dengan catatan bahwa proses input data masih dianggap kurang sederhana oleh sebagian pengguna, khususnya pada saat jam pelayanan yang padat. Dimensi *Timeliness* memperoleh nilai *mean* 3,56, di mana kemampuan sistem dalam menyediakan akses data secara langsung dinilai baik, namun ketersediaan laporan sesuai periode waktu tertentu seperti triwulan dan tahunan masih menjadi kendala yang belum terpenuhi secara optimal.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan pengguna Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali berdasarkan metode EUCS adalah 3,56 dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem E-Puskesmas secara umum telah mampu mendukung kebutuhan kerja petugas dalam proses pelayanan, pencatatan, pengolahan data, dan pelaporan kegiatan puskesmas. Meskipun demikian, nilai yang berada di batas bawah kategori puas (3,41–4,20) mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang yang cukup besar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan sistem agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara optima

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Dimensi Content (Isi)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi Content (isi) memperoleh nilai *mean* sebesar 3,62 dengan kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem E-Puskesmas dinilai sudah relevan dan sesuai dengan kebutuhan kerja pengguna sehari-hari. Nilai *mean* tertinggi pada dimensi ini terdapat pada item relevansi informasi dengan tugas harian sebesar 3,80, yang menunjukkan bahwa E-Puskesmas telah digunakan secara langsung dalam kegiatan pelayanan seperti pencatatan data pasien, pengolahan data, dan pelaporan kegiatan. Tingginya nilai pada item ini juga dipengaruhi oleh karakteristik responden yang berasal dari berbagai unit kerja dengan kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Hal ini sejalan dengan penelitian (Mursiam & Setiyadi, 2025) yang menunjukkan bahwa dimensi Content (isi) dalam metode EUCS memiliki hubungan dengan manfaat penggunaan SIMPUS di puskesmas, serta dengan penelitian (Risma et al., 2025) yang menjelaskan bahwa sistem informasi



puskesmas dapat membantu pengelolaan data pasien dan menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Nilai mean terendah pada dimensi ini terdapat pada item kesesuaian laporan dengan kebutuhan puskesmas sebesar 3,40 dengan kategori cukup puas. Rendahnya nilai item ini disebabkan oleh keterbatasan sistem yang baru menyediakan laporan bulanan, sedangkan puskesmas membutuhkan laporan triwulan dan tahunan. Kondisi ini memaksa petugas menggabungkan data secara manual menggunakan Microsoft Excel, sehingga menambah beban kerja dan meningkatkan risiko kesalahan dalam rekapitulasi data. Hal ini sejalan dengan penelitian (Golo et al., 2021) yang menunjukkan bahwa fitur pelaporan yang belum optimal dapat menyebabkan pengguna masih melakukan pengolahan data secara manual sehingga efektivitas sistem belum tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, pengembangan fitur pelaporan perlu menjadi prioritas agar sistem dapat menyediakan laporan yang lebih lengkap, fleksibel, dan sesuai kebutuhan puskesmas.

Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Dimensi Accuracy (Keakuratan)

Dimensi *Accuracy* (keakuratan) memperoleh nilai mean sebesar 3,49 dengan kategori puas, sekaligus menjadi dimensi dengan nilai terendah di antara kelima dimensi EUCS. Nilai mean tertinggi pada dimensi ini terdapat pada item kesesuaian data input dengan keluaran sistem sebesar 3,57, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai data yang dimasukkan ke dalam sistem sudah dapat ditampilkan sesuai keluaran yang diharapkan. Hal ini didukung penelitian (Suci et al., 2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *Accuracy* pada E-Puskesmas memperoleh hasil baik karena sistem dinilai mampu menghasilkan informasi yang sesuai dengan data yang diinput pengguna.

Nilai mean terendah terdapat pada item ketiadaan kesalahan pada data yang ditampilkan sebesar 3,33 dengan kategori cukup puas. Rendahnya nilai ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kesalahan input data, data yang belum tersinkronisasi dengan baik, potensi duplikasi data, dan kendala integrasi dengan BPJS/P-Care. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ningrat et al., 2024) yang menjelaskan bahwa kesalahan dalam sistem informasi dapat terjadi karena kurangnya pelatihan dan pemahaman pengguna, sehingga memengaruhi keakuratan informasi yang dihasilkan. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan validasi otomatis pada saat input data, memperbaiki sinkronisasi dengan BPJS/P-Care, melakukan pengecekan berkala terhadap database, serta memberikan pelatihan kepada petugas mengenai ketepatan penginputan data.

Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Dimensi Format (Tampilan)

Dimensi *Format* (tampilan) memperoleh nilai mean sebesar 3,61 dengan kategori puas. Nilai mean tertinggi terdapat pada item kemudahan memahami tampilan antarmuka sebesar 3,93, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa tampilan awal E-Puskesmas sudah cukup jelas dan memudahkan pengguna dari berbagai unit kerja dalam mengakses data serta menjalankan pekerjaan.

Nilai mean terendah terdapat pada item dukungan format terhadap kecepatan pencarian informasi dan tata letak yang menarik dan efektif, keduanya memperoleh nilai mean sebesar 3,47. Meskipun masih dalam kategori puas, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih merasa format penyajian data dan tata letak informasi dalam E-Puskesmas belum sepenuhnya mendukung kecepatan pencarian. Dalam pelayanan puskesmas, kecepatan pencarian informasi sangat penting karena petugas harus melayani pasien dalam waktu yang relatif singkat.



Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Dimensi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) memperoleh nilai mean sebesar 3,53 dengan kategori puas. Nilai mean tertinggi terdapat pada item kemudahan penggunaan oleh seluruh staf sebesar 3,73, yang mencerminkan bahwa E-Puskesmas sudah cukup mudah digunakan oleh petugas dari berbagai unit kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Luftiana & Anggraeni (2024) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki hubungan positif yang kuat terhadap penggunaan aktual E-Puskesmas, sehingga semakin mudah sistem digunakan maka semakin besar kemungkinan pengguna menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Nilai mean terendah terdapat pada item kesederhanaan proses input data sebesar 3,20 dengan kategori cukup puas, menjadikannya nilai terendah pada seluruh item di semua dimensi. Rendahnya nilai ini disebabkan oleh alur input data yang masih terlalu panjang, banyaknya kolom yang harus diisi, serta sistem yang membutuhkan beberapa tahapan untuk menyimpan data. Kondisi ini dapat menambah beban kerja petugas terutama pada jam pelayanan yang padat. Selain itu, item kenyamanan penggunaan untuk aktivitas harian juga memperoleh nilai 3,40 dengan kategori cukup puas, menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan masih perlu diperhatikan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Maulidati et al., 2025) yang menjelaskan bahwa sistem yang dinilai sulit atau membutuhkan waktu lama dapat menurunkan kenyamanan pengguna. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui penyederhanaan formulir input, pengurangan pengisian data yang berulang, serta pelatihan berkala kepada petugas.

Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) memperoleh nilai mean sebesar 3,56 dengan kategori puas. Nilai mean tertinggi terdapat pada item akses data langsung tanpa penundaan sebesar 3,67, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa data yang telah dimasukkan ke dalam sistem dapat segera diakses kembali tanpa waktu tunggu yang lama. Hal ini sejalan dengan penelitian (Alfiansyah et al., 2024) yang menunjukkan bahwa sistem yang mampu menyediakan informasi tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena membantu proses pelayanan menjadi lebih efektif.

Nilai mean terendah terdapat pada item ketersediaan laporan sesuai kebutuhan waktu sebesar 3,43. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih merasa laporan yang dihasilkan E-Puskesmas belum sepenuhnya tersedia sesuai periode yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan keterbatasan sistem yang baru menyediakan data bulanan, sehingga petugas harus menggabungkan data triwulan dan tahunan secara manual menggunakan Microsoft Excel. Kondisi ini memperpanjang waktu penyusunan laporan dan menambah beban kerja petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ismatullah et al., 2022) yang menyatakan bahwa semakin cepat dan tepat waktu informasi yang disediakan oleh sistem, maka kepuasan pengguna terhadap sistem juga semakin meningkat. Pengembangan fitur laporan dengan pilihan periode yang lebih beragam, seperti harian, bulanan, triwulan, semester, dan tahunan, sangat diperlukan agar sistem dapat mendukung kebutuhan pelaporan puskesmas secara lebih efisien.

Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan pengguna Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali berdasarkan metode EUCS adalah 3,56 dengan kategori puas. Seluruh dimensi EUCS berada pada kategori puas, yang menunjukkan bahwa sistem sudah cukup mampu mendukung kebutuhan kerja petugas dalam proses pelayanan,



pencatatan, pengolahan data, dan pelaporan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Alfiansyah et al., 2024) yang menunjukkan bahwa pengguna SIMPUS secara umum merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, dengan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terbukti berhubungan dengan manfaat penggunaan sistem.

Meskipun demikian, nilai yang berada di batas bawah kategori puas (3,41–4,20) mengindikasikan masih terdapat ruang yang cukup besar untuk perbaikan. Dimensi Accuracy menjadi dimensi yang paling perlu diperhatikan karena memperoleh nilai terendah (3,49), berkaitan dengan belum optimalnya sinkronisasi data dan masih adanya potensi kesalahan data. Pada dimensi lainnya, perbaikan masih diperlukan pada aspek fitur pelaporan (*Content* dan *Timeliness*), format penyajian data (*Format*), serta penyederhanaan proses input (*Ease of Use*). Hal ini sejalan dengan penelitian (Suci et al., 2024) yang menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan pengguna tidak hanya digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap sistem, tetapi juga untuk mengidentifikasi kendala dan memberikan rekomendasi perbaikan agar sistem lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, sistem E-Puskesmas perlu terus dievaluasi dan dikembangkan secara berkala agar mampu menghasilkan informasi yang lebih akurat, mudah digunakan, cepat diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,56 yang termasuk dalam kategori puas. Seluruh dimensi EUCS berada pada kategori puas, dengan dimensi Content memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 3,62 dan dimensi Accuracy memperoleh nilai mean terendah sebesar 3,49. Dimensi Format memperoleh nilai mean 3,61, dimensi Timeliness sebesar 3,56, dan dimensi Ease of Use sebesar 3,53. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem E-Puskesmas secara umum telah mampu mendukung kebutuhan kerja petugas dalam proses pelayanan, pencatatan, pengolahan data, dan pelaporan kegiatan puskesmas.

Meskipun seluruh dimensi berada pada kategori puas, nilai yang berada di batas bawah kategori tersebut mengindikasikan masih terdapat ruang yang cukup besar untuk perbaikan dan pengembangan sistem. Beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan meliputi keakuratan data dan sinkronisasi dengan BPJS/P-Care pada dimensi *Accuracy*, kelengkapan fitur pelaporan pada dimensi *Content* dan *Timeliness*, penyederhanaan proses input data pada dimensi *Ease of Use*, serta peningkatan kecepatan pencarian informasi pada dimensi Format. Oleh karena itu, sistem E-Puskesmas perlu terus dievaluasi dan dikembangkan secara berkala agar dapat menghasilkan informasi yang lebih akurat, mudah digunakan, cepat diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladagsari Kabupaten Boyolali.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, G., Putri, M. S., Muna, N., & Farlinda, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna Simpus Di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi. *Bios : Jurnal Teknologi Informasi Dan Rekayasa Komputer*, 5(1), 71–79.
- Azilyah, M., Rahmawati, F. D., Haryanto, Y., & Aryani, B. (2026). Analisis Kepuasan Tenaga Kesehatan Pada Penggunaan E-Puskesmas Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Puskesmas Klagenan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi*, 4(2), 323–332.
- Golo, Z. A., Subinarto, & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem



- Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56.
- Ismatullah, N. K., Widodo, A. P., & Nugraheni, S. A. (2022). Model Eucs (End User Computing Satisfaction) Untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review. *Mppki : Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia The Indonesian Journal Of Health Promotion*, 5(5), 463–467.
- Maulidati, Z., Meilani, B. D., & Sodik, A. (2025). Evaluating Lms Usability By Integrating Nielsen And Budd Principles. *Journal Of Artificial Intelligence And Software Engineering*, 5(3), 1193–1200. <https://doi.org/10.30811/jaise.v5i3.7401>
- Munir, M. M., Suryandari, P. I., Hidayat, A. D., & Simorangkir, A. D. M. B. P. (2025). Transformasi Digital Rekam Medis : Analisis Kesiapan Implementasi Pmk Nomor 24 Tahun 2022 Pada Proses Registrasi Pasien Di Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 8(2), 140–146. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v8i2.12703>
- Mursiam, E. C., & Setiyadi, N. A. (2025). Hubungan Faktor Eucs Dengan Manfaat Penggunaan Simpus Di Puskesmas Wilayah Kota Surakarta. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 2875–2885.
- Ningrat, R. C., Kurnianto, A., & Prihanto. (2024). Tinjauan Literatur: Analisis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 290–300.
- Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., Faridi, A., Ramdany, R., Fitriani, R. J., Tania, P. O. A., Rahmiati, B. F., Lusiana, S. A., Susilawaty, A., Sianturi, E., & Suryana. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Risma, A., Panjaitan, J., Faqih, S., Lubis, M., Andin, M., & Purba, S. H. (2025). Study Literatur : Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dalam Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 990–996. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.7133>
- Sari, N., Ervianingsih, & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rs “ X ” Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika (Jsm)*, 9(2), 219–224.
- Suci, P. J. E., Laksmi, P. A., Wirajaya, M. K. M., & Sudiari, N. M. (2024). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan E-Puskesmas Di Puskesmas Sukawati Ii Dengan Menggunakan Metode Eucs. *The Journal Of Management Information And Health Technology*, 2(1), 15–20.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.