

User Satisfaction Analysis of Digital Government Services at Health Center

Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Pemerintahan Digital di Pusat Kesehatan

Asti Nur Inayah¹, Marko Ferdian Salim^{2*}, Dian Budi Santoso³

¹Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia

^{2,3}Departemen Layanan dan Informasi Kesehatan, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia

Email: markoferdiansalim@ugm.ac.id

Abstract—Public health facilities in Bantul Regency have implemented the Digital Government Service (DGS) since 2019 to support healthcare activities. However, its implementation has not been fully optimal, and several challenges remain. User satisfaction is an important indicator of the successful adoption of health information systems. This study aimed to assess user satisfaction with DGS using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model across five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. A quantitative cross-sectional design was employed with 104 respondents selected through multistage random sampling. Data were collected using questionnaires and observations and analyzed through univariate, bivariate, and multivariate approaches. Most DGS users were female (88%), aged 26–35 years (35%), had diploma-level education (53%), and worked as midwives (24%). Overall, user satisfaction was categorized as “satisfied,” with an average score above 3.401 across the five EUCS dimensions. Regression analysis indicated that all EUCS dimensions had a positive and significant effect on user satisfaction ($p < 0.05$), and the simultaneous F -test confirmed that all independent variables collectively influenced the dependent variable ($p < 2.2e-16$). In conclusion, DGS users in Bantul Regency reported a satisfactory level of system use, and all EUCS dimensions were significantly associated with user satisfaction, with independent variables collectively contributing to overall satisfaction.

Keywords—User Satisfaction, Digital Government Service, EUCS

Abstrak—Puskesmas di Kabupaten Bantul telah menerapkan Digital Government Service (DGS) sejak tahun 2019 untuk mendukung kegiatan pelayanan kesehatan. Namun, implementasinya belum berjalan optimal dan masih menghadapi beberapa kendala. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting keberhasilan adopsi sistem informasi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna DGS dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan lima dimensi, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain potong lintang dengan jumlah responden 104 orang yang dipilih melalui teknik *multistage random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat. Mayoritas pengguna DGS adalah perempuan (88%), berusia 26–35 tahun (35%), berpendidikan diploma (53%), dan bekerja sebagai bidan (24%). Secara keseluruhan, kepuasan pengguna berada pada kategori puas dengan skor rata-rata di atas 3,401 pada kelima dimensi EUCS. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p < 0,05$), serta uji F simultan membuktikan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen ($p < 2,2e-16$). Kesimpulannya, pengguna DGS di Puskesmas Kabupaten Bantul memiliki tingkat kepuasan yang baik, dan seluruh dimensi EUCS berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna, dengan variabel independen yang secara simultan memengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

Kata Kunci—Kepuasan Pengguna, Digital Government Service (DGS), End User Computing Satisfaction (EUCS)

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan mengalami kemajuan pesat dalam beberapa tahun terakhir, sejalan dengan regulasi terbaru Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang mewajibkan penerapan rekam medis elektronik (RME) di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan melalui Permenkes No. 24 Tahun 2022 (Mahendika & Setyowati, 2023; Larasati et al., 2024). Kebijakan ini mencakup rumah sakit, klinik, apotek, laboratorium kesehatan, praktik mandiri, dan puskesmas sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan serta integrasi data pasien dalam mendukung transformasi

kesehatan nasional (Novianti & Bakhtiar, 2024). Implementasi RME diharapkan dapat meningkatkan keselamatan pasien, mengurangi kesalahan medis, dan memperkuat koordinasi antar tenaga kesehatan, meskipun saat ini adopsi baru mencapai 61,42% fasilitas karena berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan, dan isu keamanan data (Putri et al., 2024; Sugiarto et al., 2024). Oleh karena itu, keberhasilan transisi RME sangat bergantung pada dukungan kebijakan, penguatan infrastruktur, dan program pelatihan komprehensif agar manfaat strategis dari digitalisasi layanan kesehatan dapat terealisasi secara optimal (Rubiyaniti, 2023; Putri et al., 2024).

Dalam konteks implementasi kebijakan tersebut, puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memegang peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terpadu, menyeluruh, efektif, dan efisien sehingga memerlukan dukungan sistem informasi kesehatan (Permenkes, 2019; Wowor et al., 2016). Sistem informasi kesehatan berfungsi mendukung proses pengumpulan, pengolahan, pelaporan, dan pemanfaatan data kesehatan secara sistematis. Sistem ini terdiri atas komponen teknologi, data, informasi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dalam pelayanan kesehatan (Adhani et al., 2022; Tyas & Negara, 2022).

Sebagai bagian dari kebijakan integrasi nasional, Kementerian Kesehatan mengembangkan platform SATUSEHAT untuk mendukung interoperabilitas dan berbagi data antar aplikasi kesehatan, termasuk melalui kewajiban penerapan RME di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2023; Syifa & Kusumawardani, 2023). Program ini memungkinkan akses riwayat kesehatan pasien secara komprehensif sehingga diharapkan mewujudkan sistem informasi yang terintegrasi, berkualitas, dan akurat (Rokom, 2023; Ariyanti et al., 2023). Di tingkat daerah, Kabupaten Bantul menerapkan RME berbasis web melalui *Digital Government Service* (DGS) yang sejak Januari 2020 digunakan di seluruh puskesmas. Namun, studi pendahuluan pada Desember 2023 menunjukkan implementasi DGS masih menghadapi kendala, seperti kegagalan integrasi dengan P-Care, kehilangan data, kesalahan rekapitulasi kunjungan, dan ketidaksesuaian item data, yang berdampak pada kelengkapan informasi, mutu pelayanan, serta akurasi rekam medis pasien.

Keberhasilan implementasi suatu sistem informasi kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan sistem dalam menyajikan informasi yang akurat, tetapi juga oleh penerimaan dan kepuasan pengguna (Dianty, 2020; Alfiansyah et al., 2020). Salah satu metode evaluasi yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang menilai lima dimensi kepuasan, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Putra, 2020). EUCS dinilai relevan digunakan dalam mengevaluasi DGS di Puskesmas Kabupaten Bantul karena indikatornya sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna DGS di Puskesmas Kabupaten Bantul dengan menggunakan model EUCS.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif analitik. Penelitian analitik bertujuan untuk mengeksplorasi korelasi atau dampak antar variabel, serta membandingkan atau mengidentifikasi perbedaan satu atau beberapa variabel dari sudut pandang yang berbeda (Siswanto, 2015). Metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian dengan data berupa angka-angka yang kemudian dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2016). Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu rancangan yang memungkinkan peneliti melihat hubungan antar variabel dengan mengumpulkan data pada satu titik waktu. Rancangan ini digunakan untuk menilai hubungan antara faktor risiko dan dampaknya melalui data yang diperoleh secara serentak (Notoatmodjo, 2018).

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna DGS di Puskesmas Kabupaten Bantul yang telah memiliki akses DGS secara individu, dengan jumlah total 1.210 orang. Penentuan besar sampel dilakukan dengan rumus Slovin menggunakan tingkat kepercayaan 90%, sehingga diperoleh minimal 92 responden. Dengan memperhitungkan kemungkinan *drop out* sebesar 10%, jumlah sampel ditambah menjadi 102 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *multistage random sampling*, yaitu kombinasi pengacakan bertahap (Martens, 2014). Pertama, dilakukan pengacakan terhadap 27 Puskesmas di Kabupaten Bantul hingga terpilih Puskesmas Banguntapan II dengan 32 pengguna. Karena jumlah tersebut belum mencukupi kebutuhan sampel, dilakukan pengacakan ulang hingga diperoleh Puskesmas Bantul I dengan 41 pengguna dan Puskesmas

Pandak II dengan 40 pengguna. Dengan demikian, total sampel diperoleh dari tiga Puskesmas terpilih, yaitu Banguntapan II, Bantul I, dan Pandak II. Kriteria inklusi penelitian meliputi petugas Puskesmas yang memiliki akses terhadap DGS, menggunakan DGS dalam pekerjaannya, serta memiliki masa kerja minimal enam bulan. Sementara itu, kriteria eksklusi adalah petugas Puskesmas yang tidak bersedia menjadi responden. Penelitian dilaksanakan pada Februari–Mei 2024 di tiga Puskesmas tersebut.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan langsung kepada responden setelah mereka menyatakan kesediaannya dan menandatangani *informed consent* (Sugiyono, 2016; Swarjana, 2016; Rukajat, 2018). Observasi digunakan untuk mencatat aspek yang terkait dengan proses kerja dan pengoperasian DGS di Puskesmas (Sugiyono, 2016). Instrumen penelitian meliputi pedoman observasi dan kuesioner. Pedoman observasi digunakan untuk mencatat hasil pengamatan terkait dukungan sumber daya dalam pemanfaatan DGS. Sementara itu, kuesioner diadopsi dari penelitian Wicaksono (2018) dengan item pernyataan yang mencakup lima dimensi EUCS, yaitu isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, serta variabel kepuasan pengguna.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen tidak dilakukan ulang karena kuesioner yang digunakan telah terbukti valid dan reliabel dalam penelitian sebelumnya. Hasil uji validitas yang dilakukan Wicaksono (2018) menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid karena memiliki nilai *r*-hitung lebih besar daripada *r*-tabel. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,9688, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel karena lebih besar dari batas minimal 0,6 (Ghozali, 2018).

Analisis data dilakukan menggunakan R-Studio. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi frekuensi variabel penelitian melalui tabel, grafik, dan persentase. Kategori kepuasan pengguna ditentukan berdasarkan interval skor Likert lima poin, yaitu sangat tidak puas (1,000–1,800), tidak puas (1,801–2,600), cukup puas (2,601–3,400), puas (3,401–4,200), dan sangat puas (4,201–5,000) (Sudjana, 2011). Analisis bivariat dilakukan untuk menilai hubungan antara variabel independen dan dependen dengan uji korelasi *Rank Spearman* karena data tidak berdistribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov ($p < 0,05$ untuk semua variabel). Uji Spearman digunakan untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan antar variabel (Riadi, 2016). Selanjutnya, analisis multivariat menggunakan regresi linear berganda dilakukan untuk menilai pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menilai pengaruh bersama-sama variabel independen, sedangkan nilai *p* dan koefisien regresi digunakan untuk menentukan variabel yang dominan memengaruhi kepuasan pengguna (Ghozali, 2018).

Dari sisi etika penelitian, peneliti terlebih dahulu memperoleh izin dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dan mengajukan surat izin ke Puskesmas yang menjadi lokasi penelitian. Responden diberikan *informed consent* sebagai bukti persetujuan berpartisipasi dalam penelitian, dan kerahasiaan data dijamin hanya untuk kepentingan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

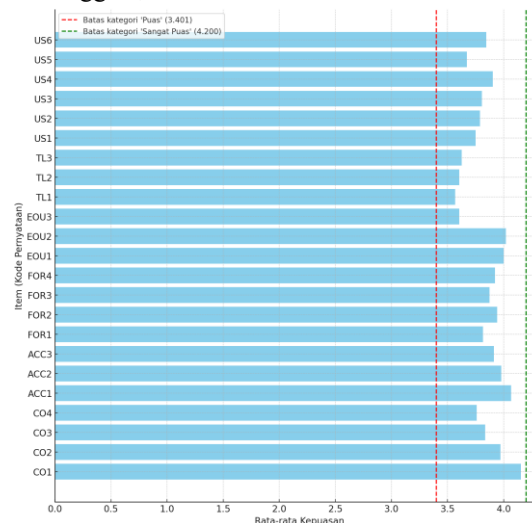
Karakteristik responden dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 1. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 89 orang (87%), dengan rentang usia terbanyak pada kelompok 26–35 tahun sebanyak 39 orang (38%). Tingkat pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah Diploma III (D-3) sebanyak 53 orang (52%), sedangkan profesi terbanyak adalah bidan dengan jumlah 25 orang (25%). Frekuensi penggunaan DGS paling sering adalah setiap hari, yaitu pada 73 responden (72%). Selain itu, masa kerja responden paling banyak adalah lebih dari 10 tahun, dengan jumlah 53 orang (52%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kelompok Lama Rawat Inap Pasien Diabetes melitus

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	13	12%
Perempuan	91	88%

Umur		
16-25	6	5%
26-35	45	35%
36-45	41	32%
46-55	29	23%
>55	7	5%
Tingkat Pendidikan		
SMA	7	7%
D-3	55	53%
D-4/S-1	39	38%
S-2	1	1%
Lainnya	1	1%
Profesi		
Dokter	9	9%
Dokter Gigi	2	2%
Perawat	22	21%
Bidan	25	24%
Apoteker	4	4%
Petugas Administrasi	7	7%
Ahli Gizi	6	6%
Perekam Medis	5	5%
Lainnya	24	23%

Tingkat kepuasan pengguna DGS di Puskesmas Kabupaten Bantul ditampilkan pada Gambar 1. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu isi (content), akurasi (accuracy), format, kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness), berada dalam kategori “puas” dengan nilai rata-rata antara 3,401 hingga 4,200.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Pengguna DGS per Dimensi

Berdasarkan hasil analisis, seluruh aspek kepuasan pengguna DGS berada dalam kategori “puas”, dengan skor rata-rata berkisar antara 3,567 hingga 4,153. Dimensi dengan skor rata-rata tertinggi adalah isi (content) pada pernyataan “DGS memberikan informasi yang saya butuhkan” (4,153). Sementara itu, skor rata-rata terendah ditemukan pada dimensi ketepatan waktu (timeliness) pada pernyataan “Informasi dalam DGS selalu up to date” (3,567). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai DGS telah cukup baik dalam menyajikan informasi sesuai kebutuhan, namun masih terdapat ruang perbaikan terkait pembaruan informasi secara tepat waktu.

Analisis bivariat dilakukan dengan uji korelasi *Spearman* untuk menilai hubungan antara dimensi EUCS dengan kepuasan pengguna. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi (ρ) berkisar antara 0,480 hingga 0,683, yang berarti hubungan berada pada kategori cukup kuat hingga kuat (Tabel 2).

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Spearman antara Dimensi EUCS dengan Kepuasan Pengguna

Variabel	p-value	ρ	Interpretasi
<i>Content</i>	2.4×10^{-7}	0.481	Cukup kuat, positif signifikan
<i>Accuracy</i>	1.133×10^{-11}	0.604	Kuat, positif signifikan
<i>Format</i>	6.586×10^{-12}	0.610	Kuat, positif signifikan
<i>Ease of Use</i>	8.623×10^{-15}	0.669	Kuat, positif signifikan
<i>Timeliness</i>	1.441×10^{-15}	0.683	Kuat, positif signifikan

Berdasarkan hasil uji Spearman Rank, seluruh dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS) terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna Digital Government Service (DGS). Pada dimensi isi, diperoleh nilai $\rho = 0,480$ ($p = 2,4 \times 10^{-7}$), yang menunjukkan adanya hubungan positif cukup kuat antara kelengkapan konten sistem dengan kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin lengkap dan relevan informasi yang disajikan, semakin tinggi kepuasan pengguna. Pada dimensi akurasi, nilai $\rho = 0,604$ ($p = 1,13 \times 10^{-11}$) menunjukkan hubungan positif yang kuat, artinya semakin akurat data yang dihasilkan, semakin besar tingkat kepuasan pengguna. Selanjutnya, dimensi format memiliki nilai $\rho = 0,610$ ($p = 6,58 \times 10^{-12}$), yang menegaskan bahwa kejelasan tampilan antarmuka dan konsistensi format laporan berhubungan erat dengan kepuasan pengguna. Dimensi kemudahan penggunaan memperoleh nilai $\rho = 0,669$ ($p = 8,62 \times 10^{-15}$), yang berarti semakin mudah sistem digunakan mulai dari input hingga output, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna. Sementara itu, dimensi ketepatan waktu memiliki nilai $\rho = 0,683$ ($p = 1,44 \times 10^{-15}$) dan menjadi faktor dengan hubungan paling kuat, menunjukkan bahwa kecepatan sistem dalam menyajikan informasi real-time berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna.

Selanjutnya uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Hasil analisis ditampilkan pada Tabel 3. Hasil analisis regresi linear berganda semakin memperkuat temuan tersebut, di mana seluruh variabel independen (isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F = 44,35$; $p < 0,001$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,6935 menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS mampu menjelaskan 69,35% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 30,65% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Secara parsial, dimensi format ($p = 0,0106$), kemudahan penggunaan ($p = 6,72 \times 10^{-5}$), dan ketepatan waktu ($p = 5,11 \times 10^{-5}$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara dimensi isi ($p = 0,7511$) dan akurasi ($p = 0,0601$) tidak berpengaruh signifikan secara parsial meskipun memiliki arah hubungan positif. Dari hasil tersebut, dimensi ketepatan waktu muncul sebagai faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga peningkatan kinerja sistem dalam hal kecepatan respon, ketersediaan data real-time, serta stabilitas akses menjadi prioritas dalam pengembangan DGS.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons AttributionLicense (CC BY).

The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice.

No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Variable	Estimate	Std. Error	t value	Pr (> t)	Multiple R-Squared	F-Statistic	P-Value
<i>Content</i>	-0.03634	0.11424	-0.318	0.7511	0.6935	44.35	<2.2e-16
<i>Accuracy</i>	0.28168	0.14812	1.902	0.0601			
<i>Format</i>	0.31129	0.11952	2.605	0.0106			
<i>Ease of Use</i>	0.59239	0.14225	4.164	6.72e-05			
<i>Timeline</i>	0.57135	0.13482	4.238	5.11e-05			

B. PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan responden sejumlah 102 orang pengguna *Digital Government Service* (DGS) di puskesmas Kabupaten Bantul yang meliputi Puskesmas Banguntapan II, Puskesmas Bantul I, dan Puskesmas Pandak II. Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan salah satu faktor yang krusial dan menjadi penentu utama bagi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi di sebuah fasilitas kesehatan. Hal ini dikarenakan tingkat kepuasan pengguna dapat memengaruhi efektivitas, efisiensi, serta kelancaran operasional sistem tersebut dalam mendukung kegiatan pelayanan kesehatan dan administrasi di puskesmas terutama pada unit rekam medis (Alfiansyah et al., 2020). Kepuasan ditemukan ketika harapan seseorang sesuai dengan kinerja suatu produk/jasa yang dirasakan (Justitia et al., 2019). Suatu sistem informasi dapat disebut berhasil apabila pengguna merasa puas dalam menggunakannya. Berdasarkan hasil analisis univariat tingkat kepuasan pengguna DGS di puskesmas Kabupaten Bantul mayoritas pengguna merasa puas dengan DGS. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa DGS telah berhasil dalam penerapannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna *Digital Government Service* (DGS). Dimensi isi berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan, karena kelengkapan dan relevansi konten yang disediakan akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem. Temuan ini sejalan dengan Nugraha et al. (2024) yang melaporkan bahwa kelengkapan informasi dalam aplikasi pelayanan publik berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala pada fitur konten DGS, seperti submenu yang tidak sesuai dan keterbatasan pada layanan KIA, sehingga berdampak pada efektivitas penggunaan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan lapangan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Yazid et al., 2019).

Pada dimensi akurasi, hasil analisis menunjukkan hubungan positif yang cukup kuat, dengan interpretasi bahwa semakin tinggi ketepatan data yang dihasilkan, semakin besar kepuasan pengguna. Temuan ini mendukung penelitian Suryaningtyas (2022) mengenai Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS), yang menekankan bahwa akurasi data merupakan salah satu indikator utama kualitas sistem informasi. Kendala yang masih terjadi, seperti NIK bayi baru lahir yang belum terintegrasi dengan Dukcapil, berpotensi menurunkan keakuratan data pasien dan menyebabkan duplikasi rekam medis. Hal ini mempertegas bahwa integrasi antar sistem menjadi kebutuhan mendesak untuk menjamin validitas data (Syahputri, 2020).

Dimensi format juga terbukti memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan pengguna. Format yang jelas, harmonis, dan mudah dipahami terbukti meningkatkan efektivitas pengguna dalam memanfaatkan sistem. Temuan ini mendukung penelitian Ramadhani (2023) yang menyatakan bahwa estetika antarmuka dan konsistensi desain laporan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan. Hasil kualitatif dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengguna menilai tampilan DGS cukup menarik dan mudah dioperasikan, yang memperkuat teori Doll dan Torkzadeh (1988) bahwa aspek antarmuka sistem berperan dalam mendukung kepuasan pengguna.

Sementara itu, dimensi kemudahan penggunaan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna, yang berarti semakin mudah sistem dioperasikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Pramudibyo (2024) pada aplikasi transportasi digital, serta mendukung pandangan Moeljono et al. (2023) bahwa sistem informasi harus sederhana dan tidak membebani pengguna dalam proses input maupun akses data. Fakta bahwa DGS berbasis web service juga menjadi keunggulan karena memungkinkan akses yang lebih fleksibel di berbagai lokasi dan waktu, sehingga meningkatkan efisiensi kerja petugas puskesmas.

Dimensi ketepatan waktu muncul sebagai faktor dominan yang paling memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara kecepatan sistem dalam menampilkan data dengan kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dianty (2020) dan Fachreiza (2023) yang menekankan pentingnya kecepatan respon sistem dalam meningkatkan kepuasan. Akan tetapi, kendala yang dilaporkan pengguna seperti sering terjadinya down atau keterlambatan akses laporan menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu masih menjadi kelemahan utama yang harus diperbaiki. Hal ini serupa dengan temuan Simaremare (2020) dan Kartikasari & Suyatno (2023), yang menyatakan bahwa dimensi ketepatan waktu sering kali menjadi faktor dengan tingkat kepuasan terendah dalam sistem informasi kesehatan.

Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna DGS, dengan kontribusi sebesar 69,59%. Hasil ini konsisten dengan penelitian Nurillah (2019) dan Darwati & Fitriyani (2022), yang juga menemukan pengaruh simultan dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna pada berbagai sistem informasi. Dari kelima dimensi, ketepatan waktu terbukti menjadi variabel paling dominan. Dengan demikian, fokus pengembangan DGS ke depan perlu diarahkan pada peningkatan kecepatan sistem, perbaikan *bridging* dengan aplikasi eksternal, serta penguatan infrastruktur jaringan agar kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan (Rachmah et al., 2021; Fauzan, 2022).

IV. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS (isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna DGS di Puskesmas, dengan ketepatan waktu sebagai faktor dominan. Secara simultan, kelima dimensi mampu menjelaskan 69,35% variasi kepuasan pengguna, sehingga peningkatan kualitas isi informasi, akurasi data, konsistensi format, kemudahan penggunaan, serta kecepatan respon sistem menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas pelayanan kesehatan.

Disarankan kepada pengelola dan pengembang DGS di Puskesmas, agar lebih memprioritaskan peningkatan aspek ketepatan waktu serta kualitas dimensi lain yang mendukung kepuasan pengguna.

REFERENSI

- Alfiansyah, G., Royan, D., Ramadhani, K. D., & Pratama, E. P. (2020). Evaluasi kepuasan pengguna Electronic Health Record (EHR) menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES"*, 11(3), 258–263. <https://doi.org/10.33846/sf11307>
- Ariyanti, N., Agushyana, F., & Widodo, A. P. (2023). The benefits of electronic medical records reviewed from economic, clinical, and clinical information benefits in hospitals. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 9(1), 190–197. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol9.iss1.1420>.
- Budiyanti, R. T., Harjanti, N., Rahmawati, N., Hadi, A. R., & Susanto, A. T. (2023). Integration of electronic medical record and SATUSEHAT's platform: Patient's legal protection perspective. *International Journal of Health Literacy and Science*, 1(2), 1–8. <https://doi.org/10.60074/ihelis.v1i2.18>

- Dianty, K. K. (2020). Pengukuran kepuasan pengguna K-ATM Perpustakaan Universitas Indonesia menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) [Skripsi sarjana, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. Repositori UIN. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/51850>.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul. (2023). Laporan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul Tahun 2023. Pemerintah Kabupaten Bantul. <https://dinkes.bantulkab.go.id>.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Justitia, A., Semiati, R., & Ayuwindi, N. R. (2019). Customer satisfaction analysis of online taxi mobile apps. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 85–92. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.85-92>.
- Kartikasari, R. A., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis kepuasan pengguna live shopping aplikasi Shopee menggunakan metode EUCS dan PIECES. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(2), 146–155. <https://doi.org/10.47738/jeisbi.v4i2.192>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. JDIH Kemenkes. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135685/permenkes-no-43-tahun-2019>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. JDIH Kemenkes. <https://jdih.kemkes.go.id>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023, September 4). Begini cara terintegrasi ke SATUSEHAT bagi fasyankes dan penyedia rekam medis elektronik. Sehat Negeriku. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/.../begini-cara-terintegrasi-ke-satusehat-bagi-fasyankes-dan-penyedia-rekam-medis-elektronik>.
- Larasati, T., Fardiansyah, ahmad irzal, Saketi, D., & Dewiarti, A. N. (2024). The ethical and legal aspects of health policy on electronic medical records in indonesia. *Cepalo*, 8(2), 103–112. <https://doi.org/10.25041/cepalo.v8no2.3634>
- Mahendika, D., & Setyowati, M. (2023). *Medical Record Digitization Policy: Overview of the Health Minister Regulation Number 24 of 2022*. 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.56855/jhsp.v1i2.227>.
- Moeljono, E., Kartika, R., Hastuti, S., & Fardiyah, N. (2023). Analisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas menggunakan metode EUCS di Puskesmas Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, 14(2), 395–402. <https://doi.org/10.32668/jike.v14i2.1173>.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Nugraha, A. F., Pratama, A., & Faruqi, A. (2024). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi KAI Access menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Penelitian Sistem Informasi dan Manajemen (JUPSIM)*, 3(2), 31–41. <https://doi.org/10.5996/jupsim.v3i2.455>.
- Putri, Y. W., Saragih, T. R., & Purba, S. H. (2024). Implementasi dan Dampak Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) pada Pelayanan Kesehatan. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(4), 255–264. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i4.3449>.
- Rachmah, K. N., Syaifullah, M., & Rizal, A. (2021). Edmodo e-learning analysis using End-User Computing Satisfaction method (case study: Senior High School 1 Sampang). *IJCONSIST Journal*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.33005/ijconsist.v3i1.58>.
- Ramadhani, D., Sadikin, A., & Astri, L. Y. (2023). Analisis kepuasan pengguna website SINTAP UNAMA dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(2), 522–531. <https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.2.1409>.
- Rokom. (2023, November 11). Kemenkes resmi luncurkan rekam medis elektronik terintegrasi SATUSEHAT. Sehat Negeriku. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/.../kemenkes-resmi-luncurkan-rekam-medis-elektronik-terintegrasi-satusehat>.
- Riadi, E. (2016). Statistika penelitian (Analisis manual dan IBM SPSS). ANDI.
- Rubiyanti, N. S. (2023). Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit di Indonesia: Kajian Yuridis. *Magistra Law Review*, 4(02). <https://doi.org/10.56444/malrev.v4i02.4167>.
- Silalahi, R., & Sinaga, E. J. (2019). Perencanaan implementasi rekam medis elektronik dalam pengelolaan unit rekam medis Klinik Pratama Romana. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 22–29. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i1.219>.

- Sugiarto, P., Purnami, C. T., & Jati, S. P. (2024). Supporting and Inhibiting Factors in Implementing Electronic Medical Records (EMR) Policy in Indonesia. *BIO Web of Conferences*, 133, 00038. <https://doi.org/10.1051/bioconf/202413300038>.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi revisi). Alfabeta.
- Suryaningtyas, R. C., & Prasastin, O. V. (2022). Analisis kepuasan pengguna sistem bridging SIMPUS dan Primary Care (P-Care) BPJS dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Surakarta [Skripsi]. Universitas Kusuma Husada Surakarta. (Entri repositori institusi)
- Syahputri, L. L., & Kananto, R. K. P. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu pelaporan keuangan (Studi empiris pada perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI periode 2016–2019) [Skripsi]. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. https://repository.stei.ac.id/id/eprint/4363/1/2116028575_LILIS%20LAYLI%20SYAHPUTRI_COVER.pdf
- Syifa, M. K., & Kusumawardani, D. M. (2023). Implementasi metode time series dalam forecasting penggunaan SATUSEHAT. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 4(4), 14–25. <https://doi.org/10.47747/jpsii.v4i4.1223>.
- Swarjana, I. K. (2016). Statistik kesehatan (Edisi ke-3). ANDI.
- Tyas, Z. A., & Negara, W. N. (2022). Literatur review: Implementasi sistem informasi kesehatan puskesmas di berbagai daerah. *Indonesian Journal of Health Medical Science*, 5(1), 21–24. <https://idj.imedtech.id/index.php/ijhms/article/view/1731>
- Wicaksono, N. (2018). Analisis kepuasan pengguna sistem registrasi online rawat jalan dengan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto [Tugas akhir D3]. Universitas Gadjah Mada. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/161569>
- Wowor, H., Liando, D. M., & Rares, J. (2016). Pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20), 103–122.
- Yazid, M. A., Wijoyo, S., & Rokhmawati, R. (2019). Evaluasi kualitas aplikasi Ruangguru terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6944>.