

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Puskesmas

1. Pengertian Puskesmas

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan primer yang memprioritaskan perawatan preventif dan promotif sekaligus menyediakan layanan kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Perawatan promotif dan preventif harus diprioritaskan oleh Puskesmas di wilayah kerjanya, tetapi Puskesmas juga bertanggung jawab untuk menyelenggarakan dan mengkoordinasikan layanan kesehatan kuratif, rehabilitatif, paliatif, dan preventif. (Presiden RI, 2023).

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, Puskesmas menyediakan berbagai layanan medis terpadu untuk wilayah kerja tertentu. Menurut Sumitro tahun 2010, hal ini telah dikemukakan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 1981. Dalam menjalankan tugasnya, puskesmas akan mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah atau regional. Rencana kesehatan lima tahun kabupaten atau kota dan rencana pembangunan jangka menengah daerah merinci strategi-strategi ini. Sebagai bagian dari pelayanan kesehatan tingkat kabupaten

atau kota, Puskesmas bertindak sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) (Sari et al., 2022).

Menciptakan masyarakat yang memiliki pola hidup sehat adalah tujuan utama Puskesmas, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019. Upaya mencapai hal tersebut seluruh anggota Masyarakat individu, keluarga, dan Masyarakat harus menyadari, memiliki kemauan dan mampu berupaya mencapai tujuan kesehatan yang optimal (Permenkes, 2019),

Pelaksanaan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah masing-masing merupakan tanggung jawab Puskesmas, sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 dan 4 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019. Puskesmas bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan operasional UKM tingkat pertama dan UKP tingkat pertama di wilayah tanggung jawab masing-masing. (Permenkes, 2019).

Meskipun focus utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mengurangi angka penyakit, puskesmas juga bekerja tanpa lelah untuk merawat pasien dan membantu mereka pulih dari penyakit. Tujuan Puskesmas adalah untuk meningkatkan kesadaran kesehatan dan memberdayakan masyarakat, keluarga, dan masyarakat untuk memilih gaya hidup sehat bagi diri mereka sendiri dan keluarga mereka. Mereka diharapkan untuk secara aktif mendukung kepentingan

kesehatan, termasuk memberikan dukungan finansial, dan berpartisipasi dalam pengembangan, peluncuran, dan evaluasi program kesehatan (Sari et al., 2022).

Dengan demikian, dapat disimpulkan puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dengan berfokus pada promosi kesehatan dan pencegahan penyakit di atas segalanya, menyediakan pengobatan untuk kondisi yang lebih serius dan memberikan perawatan paliatif bila diperlukan. Puskesmas tidak hanya menawarkan layanan kesehatan dasar, tetapi juga mendorong peningkatan kesehatan di wilayah kerjanya. Pelaksanaan fungsi tersebut menuntut adanya partisipasi aktif masyarakat serta koordinasi lintas sektor agar tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan.

2. Sistem Informasi Kesehatan

Organisasi Kesehatan Dunia (2010), mencantumkan enam bagian utama dari setiap sistem kesehatan nasional, dan salah satunya adalah sistem informasi kesehatan. Keenam komponen (*building block*) sistem kesehatan tersebut, yaitu *service delivery* (pelaksanaan pelayanan kesehatan), *medical product, vaccine, and technologies* (produk medis, vaksin dan teknologi kesehatan), *health workforce* (tenaga medis), *health system financing* (sistem pembiayaan kesehatan), *health information system* (Sistem Informasi Kesehatan),

leadership and governance (kepemimpinan dan pemerintah) (Saputro, 2021).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan mendefinisikan Sistem Informasi Kesehatan sebagai sistem terpadu yang memproses, melaporkan, dan menggunakan informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan serta untuk memandu tindakan atau keputusan yang bermanfaat dalam mendukung pembangunan kesehatan. Sistem Informasi Kesehatan Nasional yang dikelola oleh kementerian yang urusan pemerintahan di bidang kesehatan merupakan alat untuk pembangunan kesehatan karena mengintegrasikan dan menstandarisasi semua sistem informasi kesehatan (Presiden RI, 2023).

Sistem Informasi Puskesmas memiliki tujuan-tujuan berikut, sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang No. 31 Tahun 2019 Republik Indonesia: memfasilitasi pengelolaan terpadu puskesmas; menjamin ketersediaan data dan informasi yang berkualitas tinggi, berkelanjutan, dan mudah diakses; dan meningkatkan kualitas pembangunan kesehatan di wilayah operasionalnya melalui peningkatan pengelolaan (Peraturan Menteri Kesehatan, 2019). Sistem Informasi Puskesmas paling sedikit mencakup:

- a. Pencatatan dan pelaporan aktivitas pusat kesehatan masyarakat dan jaringannya;

- 1) Semua aktivitas yang dilakukan puskesmas dan jaringannya wajib melakukan pencatatan aktivitas yang dilaksanakan.
- 2) Pencatatan yang dimaksud meliputi:
 - a) data dasar; dan
 - b) data program.
- 3) Data dasar sebagaimana yang maksud meliputi:
 - a) identitas puskesmas;
 - b) wilayah kerja puskesmas;
 - c) sumber daya puskesmas; dan
 - d) sasaran program.
- 4) Data program sebagaimana yang maksud meliputi:
 - a) upaya kesehatan masyarakat esensial;
 - b) upaya kesehatan masyarakat pengembangan;
 - c) upaya kesehatan perseorangan; dan
 - d) program lainnya.
- 5) Informasi yang berkaitan dengan manajemen pusat kesehatan masyarakat, layanan farmasi, keperawatan, kunjungan keluarga, layanan laboratorium, dan kesehatan masyarakat merupakan bagian dari data program lainnya.
- 6) Data upaya kesehatan perseorangan dicatat dalam bentuk rekam medis yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Pencatatan dan pelaporan pengeluaran oleh pusa kesehatan masyarakat dan jaringannya;

- 1) Semua pusat kesehatan masyarakat wajib menyimpan laporan dan catatan transaksi keuangan.
- 2) Semua pelaporan dan catatan keuangan disiapkan sesuai dengan semua peraturan dan ketentuan yang relevan serta prinsip-prinsip akuntansi keuangan yang diterima secara umum.

c. Survei lapangan;

- 1) Para pengambil keputusan bergantung pada data yang dikumpulkan dari survei lapangan untuk memandu pekerjaan mereka di lapangan.
- 2) Semua survei lapangan dilakukan dengan mematuhi semua hukum yang berlaku.
- 3) Kepala pusat kesehatan masyarakat wajib memberitahukan hasil survei kepada kepala kantor kesehatan distrik atau kota.

d. Laporan lintas sektor terkait; dan

- 1) Pusat kesehatan masyarakat mengumpulkan data dari laporan lintas sektor yang relevan untuk memenuhi kebutuhan data mereka untuk manajemen dan pengembangan kesehatan di wilayah kerja mereka.

2) Informasi demografis, informasi tentang program pusat kesehatan masyarakat, dan data lain yang mungkin diperlukan dapat ditemukan dalam laporan lintas sektor yang relevan.

3) Dengan mencantumkan sumber data, informasi dihubungkan ke dalam laporan dari pusat kesehatan masyarakat.

e. Laporan jejaring puskesmas di wilayah kerjanya.

1) Manajemen dan pengembangan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat bergantung pada data layanan kesehatan yang dikumpulkan dari laporan jaringan pusat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya

2) Dalam lingkup operasional pusat kesehatan masyarakat, terdapat sejumlah lembaga layanan kesehatan tambahan yang membentuk jaringan tersebut, termasuk apotek, laboratorium, klinik, dan rumah sakit.

3) Data pelayanan kesehatan paling sedikit terdiri atas:

a) data kelahiran;

b) data kematian;

c) data kesakitan dan masalah kesehatan lainnya; dan

d) data kunjungan pelayanan.

- 4) Kepala kantor kesehatan daerah kabupaten/kota bertanggung jawab untuk menentukan data tentang morbiditas dan masalah kesehatan lainnya.
- 5) Data diorganisir melalui pelaporan terintegrasi dengan pelaporan pusat kesehatan masyarakat, yang menunjukkan dari mana data tersebut berasal.
- 6) Persyaratan pelaporan yang berkaitan dengan jaringan pusat kesehatan masyarakat diberlakukan sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh undang-undang.

Maka dari itu, Sistem Informasi Kesehatan dapat dipahami sebagai suatu mekanisme terintegrasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menganalisis, dan menyajikan data serta informasi kesehatan guna mendukung proses perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi program kesehatan. Sistem ini berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data (*evidence-based decision making*) di semua tingkatan, mulai dari fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas hingga pemerintah pusat, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan efektivitas kebijakan kesehatan nasional.

3. Medisy

Medisy adalah aplikasi rekam medis elektronik (RME) Klinik atau aplikasi manajemen klinik dengan fitur yang lengkap dan telah terintegrasi ke sistem BPJS Kesehatan dan SATU SEHAT. Medisy juga

dapat digunakan sebagai SIMRS & SIM Klinik dan sudah sesuai dengan standard SNARS (Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit)

Menurut situs resmi Medisy.id sistem ini menyediakan fitur:

a. Pencatatan rekam medis pasien digital

Perekaman, penyimpanan, dan pengelolaan data kesehatan pasien secara elektronik adalah tujuan utama dari fitur ini. Termasuk identitas pasien, riwayat kunjungan, diagnosa, tindakan medis, resep obat, serta hasil pemeriksaan penunjang. Sistem ini menggantikan pencatatan manual sehingga mempercepat akses data dan meningkatkan akurasi informasi medis.

b. Manajemen obat dan laboratorium

Fitur ini mengatur seluruh aktivitas terkait pengelolaan stok obat, distribusi, resep, serta hasil laboratorium. Melalui sistem digital, tenaga kesehatan dapat memantau ketersediaan obat, melakukan permintaan obat antarunit, dan mencatat hasil laboratorium pasien secara langsung agar dapat segera diakses oleh dokter yang menangani.

c. Modul keuangan dan kasir

Fitur ini digunakan untuk mencatat transaksi keuangan di puskesmas, termasuk pembayaran pasien umum, klaim BPJS, dan laporan pendapatan. Modul ini mendukung transparansi dan

akuntabilitas pengelolaan dana, serta dapat terintegrasi dengan sistem akuntansi instansi.

d. Laporan pelayanan dan bisnis

Fungsi ini menghasilkan jumlah kunjungan pasien, penyakit yang paling umum, penggunaan resep, kinerja keuangan, serta data operasional dan analitis yang penting untuk menilai layanan kesehatan. Para eksekutif di pusat kesehatan masyarakat dapat menggunakan laporan ini untuk membuat keputusan berdasarkan fakta yang konkret.

e. Integrasi dengan BPJS Kesehatan dan platform Satu Sehat Kemenkes RI.

Melalui kemampuan koneksi ini, sistem lain seperti BPJS Kesehatan dan platform Satu Sehat, yang merupakan landasan integrasi data kesehatan nasional di Indonesia, dapat menerima data pasien secara real-time. Akses ke rekam medis pasien antar lembaga harus aman dan efisien.

Kantor pusat aplikasi ini berlokasi di Cianjur, Jawa Barat, dan dikembangkan sesuai regulasi pemerintah untuk sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Medis terus diperbarui agar selaras dengan kebutuhan puskesmas dan klinik swasta dalam pengelolaan data pasien dan pelaporan nasional.

B. Kepuasan Pengguna

1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler (2002), kepuasan adalah jika seseorang membandingkan harapan mereka dengan kinerja atau hasil produk, mereka akan merasa senang atau kecewa. Perbedaan antara kinerja aktual dan harapan pelanggan adalah salah satu ukuran kepuasan. Seseorang akan merasa kecewa dan tidak senang jika hasilnya tidak sesuai harapan. Sebaliknya, seseorang akan senang jika kinerja sesuai dengan harapan mereka, dan sangat gembira jika kinerja melampaui harapan mereka (Kotler, 2002).

Cyert and March (1963) menyatakan bahwa pengguna akan memiliki pengalaman yang lebih positif dengan sistem informasi jika sistem tersebut memenuhi kebutuhan mereka. Jika sistem tidak menyediakan data yang diperlukan, pengguna akan merasa tidak puas dan mencari pilihan lain. Para ahli dan pengambil keputusan dalam suatu organisasi dapat mengukur kepuasan informasi untuk melihat seberapa baik sistem informasi mereka bekerja (Fahmi, 2021).

Peter dan Olson dalam Usmara menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan bergantung pada seberapa baik produk atau layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka dibandingkan dengan harapan mereka sebelum membelinya (Usmara, 2003: 123). Ketidakpuasan terhadap suatu produk atau

layanan suatu organisasi dapat menyebabkan masalah dengan kualitas produk atau layanan tersebut (Ari, D. P. S., 2021).

Harapan pengguna terhadap suatu sistem informasi kesehatan, yaitu sebagai berikut:

a. Kenyamanan dalam penggunaan sistem

Pengguna (tenaga kesehatan maupun petugas administrasi) berharap sistem informasi kesehatan mudah digunakan (*user friendly*), memiliki tampilan yang jelas, serta tidak mempersulit alur kerja pelayanan. Sistem yang nyaman digunakan akan mempercepat proses input data pasien, pencarian rekam medis, serta pelaporan. Kemudahan ini berkaitan dengan aspek usability dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) (Salshabila et al., 2025).

b. Ketersediaan dan kelengkapan data pasien

Pengguna sangat berharap data pasien tersimpan secara lengkap, akurat, dan dapat diakses kapan saja saat dibutuhkan. Informasi seperti riwayat penyakit, hasil pemeriksaan, obat yang diberikan, serta tindakan medis harus terdokumentasi dengan baik. Kelengkapan dan keakuratan data ini penting untuk mendukung pengambilan keputusan klinis dan mengurangi risiko kesalahan medis (Salshabila et al., 2025).

c. Dukungan dan responsivitas petugas IT atau pengelola sistem

Pengguna berharap adanya dukungan teknis yang cepat dan responsif ketika terjadi kendala sistem. Meskipun sistem sudah berbasis teknologi, peran pengelola atau tim IT tetap penting dalam memastikan sistem berjalan optimal. Respons yang cepat terhadap gangguan akan menjaga kelancaran pelayanan kesehatan (Salshabila et al., 2025).

d. Kecepatan akses dan stabilitas jaringan

Dalam pelayanan kesehatan, waktu sangat berharga. Oleh karena itu, pengguna berharap sistem dapat diakses dengan cepat tanpa gangguan jaringan atau *error*. Sistem yang lambat dapat menghambat pelayanan pasien, terutama pada kondisi darurat. Kecepatan dan stabilitas sistem menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan (Salshabila et al., 2025).

e. Keamanan dan kerahasiaan data

Pengguna juga mengharapkan sistem informasi kesehatan akan melindungi privasi catatan pasien mereka. Memastikan keamanan data kesehatan sangatlah penting. Pencatatan aktivitas pengguna (jejak audit), hak akses terbatas, dan login yang dipersonalisasi adalah karakteristik keamanan yang harus disertakan dalam sistem (Salshabila et al., 2025).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi merupakan reaksi emosional yang timbul setelah pengguna menilai sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan persepsi

mereka terhadap kinerja sistem. Dalam konteks sistem informasi kesehatan seperti Medisy, kepuasan pengguna akan sangat menentukan keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) serta efektivitas implementasi sistem di puskesmas atau fasilitas kesehatan lainnya.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Menurut model keberhasilan sistem informasi yang diusulkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (1992), lama penggunaan sistem sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Seiring bertambahnya pengalaman pengguna dengan sistem dan informasi, evaluasi mereka terhadap kualitasnya meningkat seiring dengan penggunaan yang lebih sering dan lebih lama. Melalui interaksi yang berulang, pengguna dapat menilai aspek teknis seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan sistem (*system quality*), serta menilai akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi (*information quality*) (Aryani et al., 2024).

Evaluasi yang terbentuk dari pengalaman penggunaan tersebut akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat sistem, sehingga apabila kualitas yang dirasakan baik maka kepuasan akan meningkat, sedangkan apabila pengguna sering menemukan kendala atau ketidaksesuaian informasi maka kepuasan cenderung menurun; dengan demikian, penggunaan dan kepuasan dalam model ini memiliki hubungan yang saling memengaruhi dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi (Aryani et al., 2024).

Enam kriteria berikut dapat digunakan untuk menilai model keberhasilan sistem informasi yang diusulkan oleh DeLone dan McLean:

a. *System Quality*

Beberapa faktor dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas informasi, yang sering disebut sebagai kualitas informasi sistem. Faktor-faktor ini meliputi ketepatan waktu, kelengkapan, kebenaran, relevansi, dan konsistensi. Apa yang dihasilkan dari suatu sistem informasi merupakan cerminan dari kualitas informasi tersebut. (Nofita et al., 2024).

b. *Information Quality*

Menurut Nofita dkk. (2024), ada beberapa cara untuk mengevaluasi kinerja suatu sistem informasi. Salah satu caranya adalah dengan melihat seberapa baik perangkat keras, perangkat lunak, aturan, dan prosesnya menghasilkan informasi yang bermakna. (Nofita et al., 2024).

c. *Service Quality*

Perbandingan antara ekspektasi pengguna dan pandangan mereka mengenai layanan yang mereka terima. Unsur dari kualitas layanan mencakup hal-hal nyata, keandalan, kecepatan dalam merespon, jaminan, dan rasa empati (Nofita et al., 2024).

d. *Use*

Use atau biasa dikenal dengan penggunaan terhadap sebuah sistem informasi, ketika seorang pengguna memutuskan untuk menggunakan suatu sistem yang dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka (Nofita et al., 2024).

e. *User Satisfaction*

Respons pengguna terhadap hasil yang dihasilkan oleh sistem informasi dikenal sebagai kepuasan pengguna, atau kebahagiaan individu terhadap sistem tersebut. Beberapa hal yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna meliputi efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan pengguna dengan sistem yang digunakan (Nofita et al., 2024).

f. *Net Benefit*

Tolak ukur utama untuk menilai keberhasilan karena mencakup nilai tambah yang diperoleh terkait dengan efek positif dan negatifnya. Penilaian manfaat bersih mencakup pengaruh, hasil, dan keuntungannya bagi kebutuhan pengguna serta efektivitas sistem, seperti dalam proses pengambilan keputusan dan peningkatan efisiensi kerja (Nofita et al., 2024).

Dikembangkan oleh Fred Davis pada 1989, menjelaskan bahwa dua faktor utama yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap teknologi (T.P. Tukan et al., 2023).

a. *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan)

Perceived usefulness merupakan penilaian tentang peningkatan efektivitas kerja, berpengaruh terhadap produktivitas, dan meringankan beban tugas.

b. *Perceived ease of use* (kemudahan penggunaan)

Perceived ease of use merupakan penilaian tentang sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah, pemahaman mengenai tahapan penggunaan sistem, dan apabila terjadi masalah, apakah sistem dapat diperbaiki dengan mudah.

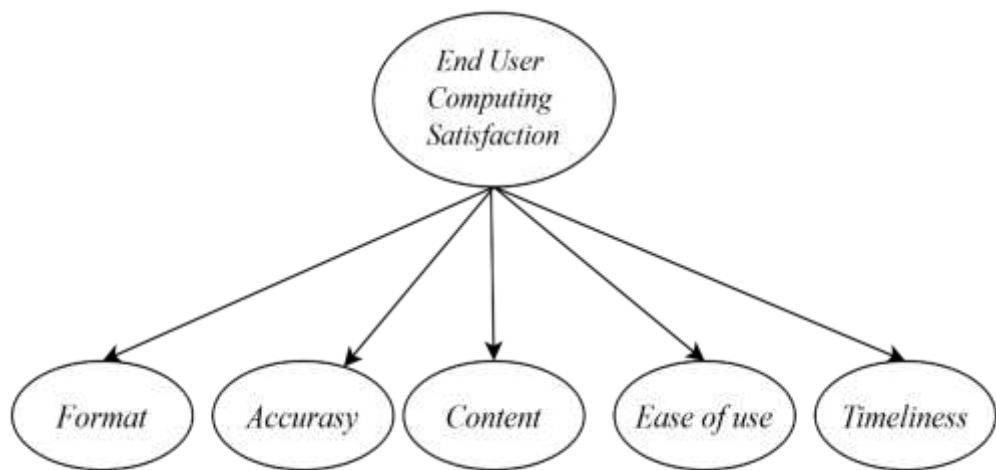
C. Metode EUCS

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah cara untuk membandingkan pengalaman aktual dengan pengalaman yang diharapkan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi (Ilmiyah, 2025).

Doll dan Torkzadeh (1988) menemukan bahwa orang lebih cenderung senang dengan suatu sistem ketika mereka dapat terlibat langsung dengannya. Jika pengguna merasakan kepuasan, sistem informasi organisasi akan diterima dengan baik. Kelebihan dari Metode EUCS ini terletak pada kesesuaian metode ini untuk menilai tingkat kepuasan, karena variabel dan indikator yang digunakan relevan dengan isu yang ada. Metode EUCS ini terbukti lebih efisien daripada pendekatan lain yang biasa diterapkan untuk menilai kepuasan terhadap suatu sistem atau aplikasi. Penilaian dengan menggunakan model ini lebih fokus pada kepuasan

pengguna akhir mengenai aspek teknologi, dengan cara mengevaluasi konten, ketepatan, format, durasi, dan kemudahan penggunaan dari sistem (Sahfitri, 2023).

Berikut adalah gambaran umum dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh (1998):



Gambar 2. 1 Metode EUCS

1. Dimensi Isi (*Content*)

Dimensi *content* mengukur efektivitas sistem informasi dengan mengamati tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya. Mayoritas isi dalam suatu sistem informasi umumnya terdiri dari data dan fungsionalitas yang disediakan sistem yang dapat diakses pengguna. Dimensi konten menentukan apakah kebutuhan pengguna dapat dipenuhi oleh sistem informasi dalam hal data yang relevan. Kelengkapan dan informatifnya sistem informasi sangat terkait dengan tingkat kepuasan pengguna, (Doll & Torkzadeh, 1998)

Dimensi isi (*content*) bertanggung jawab untuk menentukan kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap sistem, yang dipengaruhi oleh kelengkapan dan kualitas informasi sistem. Informasi yang dimaksud meliputi keterbaruan data, kelengkapan, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, dan relevansi. Sistem yang menyediakan informasi kepada pengguna yang lengkap, mudah dipahami, dan relevan dengan tugas mereka memiliki efek yang menguntungkan pada kepuasan pengguna dan kualitas yang dirasakan (Sahfitri, 2023).

Penelitian mengindikasikan bahwa ketika konten dalam sistem lebih komprehensif dan relevan, maka tingkat kepuasan petugas kesehatan cenderung mengalami peningkatan, dan kualitas konten yang baik berpengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena mereka merasa kebutuhan informasi mereka terpenuhi dengan baik. Sistem informasi diartikan sebagai struktur yang memberikan informasi spesifik yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan di setiap level organisasi. Oleh karena itu, konten adalah aspek utama dalam sistem informasi. Konten juga perlu sesuai dengan keperluan pengguna dan selalu menyajikan informasi terbaru yang terkini. Kesesuaian antara konten dalam sistem informasi dan *output* yang ditampilkan sangatlah krusial, sebab jika terdapat input data atau pengelolaan data pada konten, hasilnya akan disajikan dalam bentuk informasi rekam medis elektronik (Saputra et al., 2025)

2. Dimensi Akurasi (*Accuracy*)

Tingkat kepuasan pengguna terhadap kebenaran data ditentukan oleh dimensi akurasi ketika sistem mengubah data menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur berdasarkan seberapa banyak informasi yang disajikan oleh sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan kata lain seberapa sedikit kesalahan yang terjadi dalam proses pemrosesan data (Doll & Torkzadeh, 1998).

Dimensi Akurasi mengukur seberapa baik sistem mampu menghasilkan informasi yang benar, konsisten, dan bebas dari kesalahan. Akurasi mencakup ketepatan proses pengolahan data, validitas *output*, serta minimnya *error* dalam penyajian informasi. Pengguna akan lebih percaya pada sistem dengan akurasi tinggi mereka dapat memanfaatkan data yang dihasilkannya untuk membuat keputusan. Kesalahan data akan menurunkan tingkat kepuasan dan kredibilitas sistem (Sahfitri, 2023).

Penelitian membuktikan bahwa akurasi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam berbagai implementasi sistem informasi. Tingkat kepuasan konsumen meningkat secara langsung seiring dengan ketepatan sistem dalam memenuhi permintaan informasi mereka. Keakuratan data sangat penting bagi keberhasilan peluncuran sistem informasi (Saputra et al., 2025).

3. Dimensi Bentuk/Tampilan (*Format*)

Dimensi bentuk/tampilan digunakan untuk mengukur daya tarik estetika antarmuka sistem menurut penilaian pengguna. Penampilan atau cara informasi yang disajikan oleh sistem haruslah menarik, dan apakah desain sistem tersebut membantu pengguna dalam mengatur informasi yang terdapat didalam sistem informasi tersebut (Doll & Torkzadeh, 1998).

Dimensi *format* berkaitan dengan cara sistem menyajikan informasi kepada pengguna, termasuk tata letak (*layout*), struktur menu, konsistensi desain, pemilihan warna, serta keterbacaan teks. Tampilan yang sistematis dan estetis tidak hanya meningkatkan kenyamanan visual, tetapi juga mempermudah navigasi dan pemahaman informasi. Antarmuka yang terorganisasi dengan baik dapat mengurangi beban kognitif pengguna sehingga meningkatkan efisiensi kerja (Sahfitri, 2023).

Penelitian menunjukkan bahwa desain tampilan yang intuitif dan menarik memiliki korelasi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Ketika pengguna merasa nyaman secara visual dan tidak mengalami kebingungan dalam menavigasi fitur-fitur yang tersedia, maka persepsi terhadap kualitas sistem akan meningkat dan berdampak pada kepuasan secara keseluruhan. Sebaliknya, tampilan yang tidak terorganisasi, terlalu kompleks, atau membingungkan dapat menyebabkan kesalahan penggunaan,

memperlambat pekerjaan, dan menurunkan tingkat kepuasan (Saputra et al., 2025).

4. Dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Dimensi kemudahan penggunaan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem, dengan mempertimbangkan proses memasukkan dan mencari data yang dibutuhkan (Doll & Torkzadeh, 1998).

Dimensi kemudahan penggunaan mengukur tingkat kemudahan sistem dalam dipelajari dan digunakan oleh pengguna akhir. Sistem yang *user-friendly* ditandai dengan navigasi yang sederhana, proses input yang tidak rumit, serta instruksi yang jelas. Kemudahan penggunaan juga mencakup kemampuan sistem dalam meminimalkan kesalahan operasional dan menyediakan fitur bantuan ketika dibutuhkan (Sahfitri, 2023).

Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu determinan utama kepuasan pengguna karena memengaruhi persepsi efektivitas dan efisiensi sistem. Sistem yang mudah dipelajari dan dioperasikan memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dengan lebih cepat, mengurangi kesalahan operasional, serta meminimalkan kebutuhan pelatihan tambahan. Ketika navigasi jelas, menu tersusun sistematis, dan proses input data tidak rumit, pengguna akan merasakan bahwa sistem benar-benar membantu aktivitas kerja mereka, bukan justru menjadi hambatan.

Persepsi bahwa sistem mampu meningkatkan produktivitas dan menghemat waktu akan memperkuat penilaian positif terhadap kualitas sistem secara keseluruhan. Sebaliknya, apabila sistem sulit dipahami, memiliki prosedur yang kompleks, atau sering membingungkan, maka pengguna cenderung merasa terbebani sehingga kepuasan menurun (Saputra et al., 2025).

5. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Kepuasan pengguna terhadap kemampuan sistem untuk dengan cepat menemukan informasi dan data yang mereka butuhkan diukur berdasarkan dimensi ketepatan waktu. Karena waktu pencarian yang berkurang dan pengambilan informasi yang lebih cepat, sistem operasi langsung dianggap tepat waktu (Doll & Torkzadeh, 1998).

Dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) menilai kemampuan sistem dalam menyediakan informasi secara cepat dan responsif. Indikator utama dimensi ini meliputi kecepatan respons (*response time*), kemampuan sistem memproses permintaan secara *real-time*, serta ketepatan penyampaian informasi saat dibutuhkan. Sistem yang lambat atau sering mengalami delay akan menurunkan efektivitas kerja pengguna dan berdampak pada kepuasan secara keseluruhan (Sahfitri, 2023).

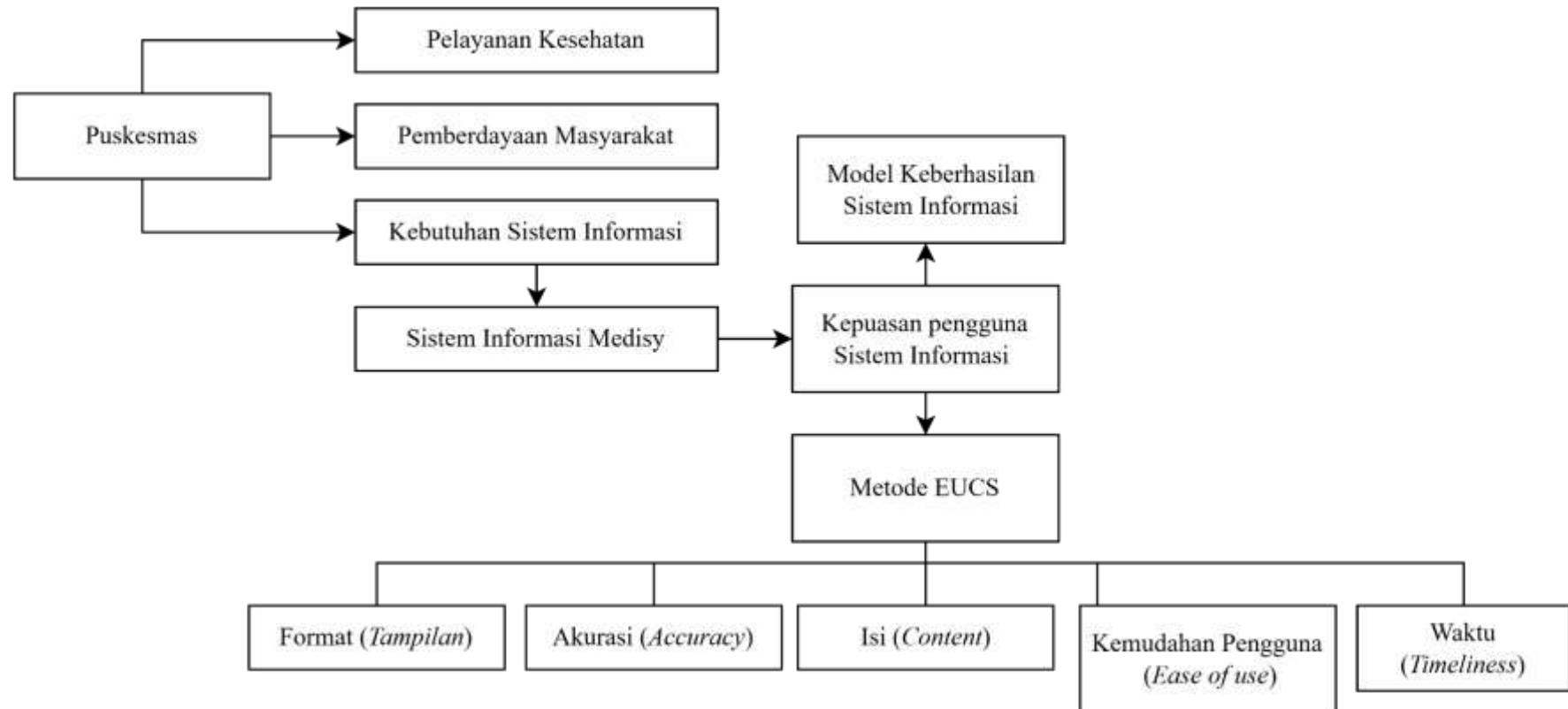
Penelitian menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, khususnya dalam sistem berbasis *web* dan layanan digital. *Timeliness* menjadi

salah satu faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi digital. Apabila sistem sering mengalami keterlambatan, *loading* yang lama, atau gangguan akses, maka hal tersebut dapat menghambat alur kerja dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Sebaliknya, sistem yang responsif dan stabil akan meningkatkan persepsi profesionalitas serta keandalan sistem (Saputra et al., 2025).

Secara keseluruhan, kelima dimensi dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh saling berkaitan dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Dimensi *content* memastikan bahwa informasi yang disajikan relevan dan sesuai kebutuhan, *accuracy* menjamin kebenaran serta keandalan data, *format* mendukung kenyamanan dan kemudahan pemahaman melalui tampilan yang sistematis, *ease of use* mempermudah pengguna dalam mengoperasikan sistem tanpa hambatan berarti, sedangkan *timeliness* memastikan informasi tersedia secara cepat dan tepat waktu. Apabila kelima dimensi tersebut terpenuhi secara optimal, maka pengguna akan merasakan manfaat sistem secara maksimal sehingga tingkat kepuasan meningkat. Dalam konteks sistem informasi kesehatan seperti aplikasi rekam medis elektronik di puskesmas, evaluasi berdasarkan seluruh dimensi EUCS menjadi penting karena kualitas informasi dan kemudahan sistem secara langsung memengaruhi efektivitas pelayanan, ketepatan pencatatan data pasien, serta kinerja petugas kesehatan. Dengan demikian, pengukuran kepuasan menggunakan metode

EUCS dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan implementasi sistem informasi yang digunakan.

D, Kerangka Teori



Gambar 2. 2 Kerangka Teori

Sumber; UU No. 17 Tahun 2023, Doll dan Torkzadeh (1988), Kotler (2002),

