

## Kepuasan Pengguna Fitur Medis ePuskesmas dengan Model EUCS dan DeLone & McLean di Sumedang

Siti Nurhayati\*<sup>1</sup>, Agun Guntara<sup>2</sup>, Irfan Fadil<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sebelas April, Indonesia

E-mail: \*<sup>1</sup>[a3.2000054@mhs.stmik-sumedang.ac.id](mailto:a3.2000054@mhs.stmik-sumedang.ac.id),<sup>2</sup>[agun@unsap.ac.id](mailto:agun@unsap.ac.id),<sup>3</sup>[fadilirfan@unsap.ac.id](mailto:fadilirfan@unsap.ac.id)

### Abstrak

ePuskesmas adalah sistem informasi kesehatan hasil kerja sama Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang dengan PT. Infokes Indonesia. Sistem ini dilengkapi berbagai fitur yang memudahkan petugas kesehatan dalam menjalankan tugas di Puskesmas, salah satunya adalah fitur medis. Fitur medis digunakan oleh perawat, bidan, dan dokter untuk mengelola data pelayanan medis pasien. Namun, pengguna sering menghadapi masalah seperti kesulitan sinkronisasi antara ePuskesmas dan Pcare, serta lambatnya respon sistem karena banyaknya pengguna yang mengakses secara bersamaan. Wawancara menunjukkan fitur medis sering mengalami error atau kendala saat digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna fitur medis ePuskesmas menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. Populasi penelitian adalah seluruh perawat, bidan, dan dokter yang bertugas di pelayanan poli Puskesmas Kabupaten Sumedang, dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling dan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Analisis data menggunakan SmartPLS 3.2.9 dengan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna menggunakan model EUCS berada pada predikat dan tingkat kepuasan pengguna menggunakan model DeLone and McLean berada pada tingkat puas. Selanjutnya dari 8 hipotesis yang diajukan, 3 hipotesis diterima dan 5 lainnya ditolak. Sehingga diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas adalah Accuracy, Ease of Use, dan Information Quality.

**Kata Kunci**— Kepuasan Pengguna, Fitur Medis pada ePuskesmas, End User Computing Satisfaction (EUCS), DeLone and McLean, SmartPLS

### Abstract

An ePuskesmas is a health information system developed through the collaboration of the Sumedang District Health Office and PT Infokes Indonesia. It offers various features to aid health workers at Puskesmas, notably the medical feature for managing patient data during polyclinic examinations. However, this feature faces issues such as synchronization difficulties with Pcare, slow system responses due to high user traffic, and frequent errors. This study aims to assess user satisfaction with the medical features of ePuskesmas using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model and the DeLone and McLean Model. The study involves 93 respondents, including nurses, midwives, and doctors from Sumedang Regency Health Center, selected through purposive sampling. Data analysis is performed using SmartPLS 3.2.9 with PLS-SEM. The results indicate overall user satisfaction with the medical features of ePuskesmas. Out of 8 hypotheses, 3 are accepted, and 5 are rejected. Key factors influencing user satisfaction include Accuracy, Ease of Use, and Information Quality. This research is important to find out whether the system developed by related parties is in accordance or not with the end user.

**Keywords**— User Satisfaction, Medical Features in ePuskesmas, End User Computing Satisfaction (EUCS), DeLone and McLean, SmartPLS

*Diajukan: 04 Juli 2024*

*Disetujui: 16 Juli 2024*

*Dipublikasi: 20 Juli 2024*

### 1. PENDAHULUAN

Teknologi saat ini telah berperan penting dalam kehidupan manusia, karena banyak memberikan pengaruh pada berbagai aspek kehidupan [1]. Salah satunya adalah kesehatan, Transformasi digital dalam teknologi kesehatan telah berkembang pesat, membawa

perubahan signifikan dalam bidang kesehatan dengan inovasi dan aplikasi teknologi yang meningkatkan pelayanan kesehatan, efisiensi, dan aksesibilitas bagi masyarakat Indonesia. Pemerintah, melalui Dinas Kesehatan, berperan dalam proses ini. Dinas Kesehatan adalah unsur pelaksana pemerintah di bidang kesehatan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas, yang

bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah. Dinas kesehatan memiliki tugas melaksanakan urusan daerah dalam bidang kesehatan[2].

Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang telah mengembangkan beberapa produk teknologi informasi untuk membantu kerja para petugas kesehatan, termasuk ePuskesmas, eFarmasi, SIAPEL, SICAKEP, dan TONGSIS 119. ePuskesmas adalah hasil kerjasama antara dinas kesehatan kabupaten sumedang dan PT. Infokes Indonesia. Pembuatan ePuskesmas adalah bentuk upaya dari persoalan – persoalan yang diakibatkan oleh sistem manual[3]

Pengisian rekam medis di puskesmas saat ini telah menggunakan fitur medis pada ePuskesmas. Dengan menggunakan fitur medis ini, pengisian rekam medis dapat dilakukan secara elektronik. Sehingga rekam medis pasien seperti anamnesa, diagnosa, hasil pemeriksaan laboratorium, dan resep obat dapat dicatat dan disimpan secara digital dalam sistem.

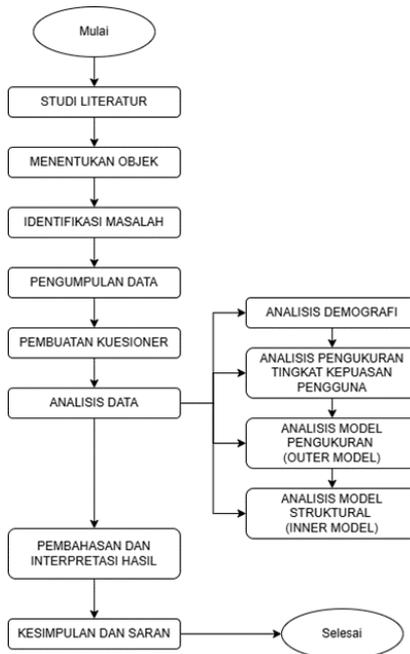
Namun pada penggunaanya, pengguna merasa kesulitan saat melakukan sinkronisasi antara ePuskesmas dan Pcare sehingga menghambat pelayanan pasien dan pengguna juga terkadang merasa kesulitan dalam mencari data yang dibutuhkan karena terkadang respon dari sistem lama dikarenakan banyaknya pengguna yang menggunakan sistem dalam waktu yang bersamaan. Selain itu fitur medis pada ePuskemas belum dilakukan analisis kepuasan pengguna sehingga tidak diketahui apakah pengguna puas atau tidak terhadap fitur ini

Dari masalah tersebut, maka perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas yang digunakan oleh perawat, dokter dan bidan di Puskesmas. Kepuasan pengguna merupakan salah satu kunci dalam keberhasilan suatu sistem informasi[4]. Sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan, agar mengetahui apakah sistem yang diterapkan oleh pihak terkait sudah sesuai dengan harapan pengguna atau tidak. Penulis mengintegrasikan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean.

Penulis mengintegrasikan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean dikarenakan kedua model tersebut saling melengkapi dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Dimana End User Computing Satisfaction (EUCS) fokus kepada kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi sedangkan DeLone and McLean fokus terhadap kualitas sistem informasi yang digunakan[5]

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurakbat et al. (2021) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna dapat diukur melalui kualitas sistem informasi yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang terdapat pada model DeLone and McLean serta didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putra et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 2. METODE PENELITIAN



Gambar 1 Metode Penelitian

Penelitian ini melibatkan perhitungan angka berdasarkan dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden, sehingga penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Berdasarkan gambar 1. Penelitian ini diawali dengan melakukan studi literatur, selanjutnya selanjutnya yaitu menentukan objek penelitian kemudian mengidentifikasi masalah pada objek penelitian, lalu melakukan pengumpulan data, selanjutnya membuat kuesioner. Berikutnya melakukan analisis data dengan menggunakan aplikasi SmartPLS dengan metode PLS-SEM.

### 2.1. Studi Literatur

Pada tahapan studi literatur, peneliti mengidentifikasi penelitian tertentu dalam bidang yang relevan, memahami konsep dan temuan dari penelitian sebelumnya, menguatkan dasar-dasar teoritis berdasarkan jurnal dan skripsi sebelumnya. Peneliti mengumpulkan informasi

mengenai ePuskesmas, fitur medis pada ePuskesmas, kepuasan pengguna, End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. ePuskesmas adalah sistem yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pencatatan data pasien secara digital di ePuskesmas[8].

Fitur medis pada ePuskesmas adalah sebuah fitur yang digunakan untuk mengelola data pelayanan medis pasien di Puskesmas yang hanya digunakan oleh Dokter, Bidan dan Perawat. Penerapan sistem informasi tidak hanya melibatkan pihak pengembang sistem melainkan harus melibatkan pengguna akhir agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Kepuasan pengguna ialah respon atau umpan balik pengguna dalam menggunakan sistem dan penilaian baik buruknya sistem yang dapat dijadikan acuan atau tolak ukur bagi pengembang sistem untuk meningkatkan kinerja sistem informasi yang telah dibangun [9].

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan suatu sistem informasi atau aplikasi. Model ini dikembangkan pada tahun 1988 oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh[10]. Model End User Computing Satisfaction terdiri dari lima variabel untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu variabel content (isi), Accuracy (keakuratan), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timelines (ketepatan waktu) [11]

Model DeLone and McLean adalah model yang dikembangkan oleh DeLone and McLean pada tahun 1992. Model ini mendapatkan banyak tanggapan dikarenakan model ini dianggap cukup valid namun sederhana[12].

Model DeLone and McLean adalah model digunakan untuk mengidentifikasi faktor kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Pada model DeLone and Mclean terdiri dari variabel system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction dan net benefits[13]

Seluruh variabel pada model End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan pada penelitian ini. Namun pada model DeLone and McLean hanya tiga variabel yaitu system quality, information quality, dan service quality yang digunakan pada penelitian ini.

## 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh petugas kesehatan yang terdiri dari dokter, bidan

dan perawat yang bertugas di seluruh Puskesmas Kabupaten sumedang yaitu 1.292 orang.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10%. Berikut penghitungan sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1292}{1 + 1292(10\%)^2} = 92,81$$

Dibulatkan menjadi 93.

Keterangan:

n = Sampel yang diambil dari populasi

N = Jumlah populasi penelitian

e = Batas toleransi kesalahan

## 2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner yang mencakup pertanyaan mengenai profil responden, pernyataan berdasarkan model yang digunakan, dan variabel yang digunakan.

Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner yang mencakup pertanyaan mengenai profil responden, pernyataan berdasarkan model yang digunakan, dan variabel yang digunakan.

Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner yang mencakup pertanyaan mengenai profil responden, pernyataan berdasarkan model yang digunakan, dan variabel yang digunakan.

Tabel 1. Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Referensi
Content	Relevansi	Fitur Medis pada ePuskesmas menyediakan konten (isi) yang sesuai dengan kebutuhan	[14]
	Keragaman Penyajian	Fitur Medis pada ePuskesmas menyediakan konten (isi) yang beragam	
	Kualitas	Fitur Medis pada ePuskesmas menyediakan konten	

Variabel	Indikator	Pernyataan	Referensi
Accuracy	Manfaat	(isi) yang berkualitas Fitur medis pada ePuskesmas menyediakan konten (isi) yang bermanfaat	
	Akurasi	Fitur Medis pada ePuskesmas menyajikan informasi yang akurat	
	Reliabel	Fitur medis pada ePuskesmas menghasilkan informasi yang terpercaya	
Format	Kesesuaian input dan output sistem	Fitur medis pada ePuskesmas menampilkan output yang sesuai dengan apa yang diperintahkan	
	Menarik	Fitur medis pada ePuskesmas memiliki tampilan yang menarik	
Learnability	Kejelasan	Fitur medis pada ePuskesmas memiliki tampilan yang jelas	
	Learnability	Fitur medis pada ePuskesmas memiliki tampilan	

Variabel	Indikator	Pernyataan	Referensi
Ease of use	Kemudahan dalam penggunaan	yang mudah dimengerti Tampilan fitur medis pada ePuskesmas memudahkan dalam penggunaan Fitur medis pada ePuskesmas mudah digunakan	
	User friendly	Mudah dipahami	
timeliness	On time	Fitur medis pada ePuskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu	
	Up to date	Fitur medis pada ePuskesmas memberikan informasi terkini	

Tabel 2. Model DeLone and McLean

variabel	indikator	pernyataan	referensi
System quality	Respons system	Fitur medis pada ePuskesmas merespon perintah dari pengguna dengan cepat	[14]
	Maintanability	Fitur medis pada	

variabel	indikator	pernyataan	referensi
Informat ion quality	kekinian	ePuskesmas selalu di update secara berkala	[15]
		Fitur medis pada ePuskesmas menyajikan informasi yang sesuai dengan kondisi terkini	
Service Quality	Empati	Fitur medis pada ePuskesmas menyajikan informasi yang terpercaya	[15]
	Daya Tanggap	Pihak ePuskesmas memberikan perhatian maksimal terhadap keluhan pengguna fitur medis pada ePuskesmas Apabila Fitur medis ePuskesmas mengalami gangguan pihak ePuskesmas merespon	

variabel	indikator	pernyataan	referensi
		nya dengan cepat	

**Tabel 3 User Satisfaction**

variabel	indikator	pernyataan	referensi
User satisfact io	Efektifitas	Fitur medis pada ePuskesmas dalam penggunaan sudah efektif	[14]
	Efisiensi	Fitur medis pada ePuskesmas sudah bekerja secara efisien	
	Kecukupan	Fitur medis pada ePuskesmas dapat memenuhi kebutuhan pengguna	
	Kepuasan secara menyeluruh	Kinerja fitur medis pada ePuskesmas secara keseluruhan sudah memuaskan	

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

- H1: Konten (*Content*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas
- H2: Akurasi (*Accuracy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas
- H3: Format (*Format*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas
- H4: Kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) pengaruh memiliki terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
- H5: Ketepatan Waktu (*Timeliness*) pengaruh memiliki terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas

H6: Kualitas Sistem (*System Quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas

H7: Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas

H8: Kualitas Layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada fitur medis ePuskesmas

## 2.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan data primer, yaitu melakukan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna secara online melalui grup khusus petugas SIK DINKES SUMEDANG. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert dengan rentang skala sebagai berikut:

Tabel 4. Skala Likert

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## 2.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis pada penelitian ini terdiri dari dua tahap, pada tahap melakukan analisis demografi dan pengukuran kepuasan pengguna dengan menggunakan Ms. Excel. Pada tahap kedua melakukan analisis model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model) menggunakan SmartPLS 3.2.9.

## 3. HASIL PENELITIAN

### 1. Hasil Analisis Demografis

#### a. Jenis kelamin

Tabel 5. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Presentase
Laki-laki	25%
Perempuan	75%

Tabel 5. menunjukkan bahwa dari 93 orang responden 70 diantaranya adalah perempuan dengan presentase sebesar 75% dan 23 lainnya adalah laki laki dengan presentase sebesar 25%.

#### b. Usia

Tabel 6. Usia

Usia	Presentase
20 - 30	12%
30 – 40	46%
>40	42%

Tabel 6. menunjukkan bahwa diketahui responden pada penelitian ini terdiri dari 46% responden berusia 30-40 tahun yaitu sebanyak 43 orang, 42% responden berusia 20-30 tahun yaitu

sebanyak 39 orang dan 12% responden berusia >40 tahun yaitu sebanyak 11 orang.

#### c. Profesi

Tabel 7. Profesi

Profesi	Presentase
Dokter	39%
Bidan	39%
Perawat	22%

Tabel 7. menunjukkan bahwa diketahui responden pada penelitian ini terdiri dari 39% responden berprofesi sebagai dokter yaitu sebanyak 36 orang, 39% responden berprofesi sebagai bidan yaitu sebanyak 36 orang dan 22% berprofesi sebagai perawat yaitu sebanyak 21 orang.

#### d. Waktu Penggunaan

Tabel 8. Waktu Penggunaan

Waktu Penggunaan	Presentase
<1	14%
1-3	51%
4-5	35%

Tabel 8. menunjukkan bahwa dari 93 orang responden, 53 orang telah menggunakan fitur medis pada ePuskesmas selama 1-3 tahun dengan presentase sebesar 51%, 26 orang telah menggunakan fitur medis pada ePuskesmas selama 4-5 tahun dengan presentase sebesar 35% dan 14 lainnya telah menggunakan fitur medis pada ePuskesmas selama <1 tahun dengan presentase sebesar 14%.

#### e. Peranan Fitur Medis

Tabel 9. Peranan Fitur Medis

Peranan Fitur Medis Pada ePuskesmas	Presentase
Cukup Membantu	29%
Membantu	57%
Sangat Membantu	14%

Tabel 9. menunjukkan bahwa dari 93 responden, 53 orang sudah merasa terbantu dengan adanya fitur medis pada ePuskesmas dengan presentase sebanyak 57%, 27 orang sudah merasa sangat terbantu dengan adanya fitur medis pada ePuskesmas dengan presentase sebesar 29% dan 14 lainnya sudah merasa cukup terbantu dengan presentase sebesar 14%.

#### f. Status Kepuasan Pengguna

Tabel 10. Status Kepuasan Pengguna

Status Kepuasan Pengguna	Presentase
Kurang Puas	2%
Cukup Puas	23%
Puas	67%
Sangat Puas	8%

Tabel 10. menunjukkan bahwa dari 93 responden, 8 orang merasa sangat puas terhadap fitur medis pada ePuskesmas dengan presentase sebesar 8%, 62 orang merasa puas terhadap fitur medis pada ePuskesmas dengan presentase

sebesar 67%, 21 orang merasa cukup puas terhadap fitur medis pada ePuskesmas dengan presentase sebesar 23% dan 2 lainnya merasa kurang puas terhadap fitur medis pada ePuskesmas dengan presentase sebesar 2%.

## 2. Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna

Tabel 11. Hasil Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna

Model	N	Mean	Skala	Predikat
End User Computing Satisfaction (EUCS)	93	4,32	4	Puas
DeLone and McLean Mean	93	4,22	4	Puas
		4,27		

Tabel 11. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah sebesar 4,32 dengan skala 4 dan predikat puas. Tingkat kepuasan pengguna menggunakan model DeLone and McLean adalah sebesar 4,22 dengan skala 4 dan predikat puas. Secara keseluruhan pengguna fitur medis pada ePuskesmas puas dengan nilai rata-rata sebesar 4,27.

## 3. Analisis outer Model

### a. Individual Reliability

Tabel 12. Outer Loading

VARIABEL	ACC	CON	EOU	FOR	IQ	SERVQ	SQ	TM	US
INDIKATOR									
ACC1	0,780								
ACC2	0,815								
ACC3	0,814								
CON1		0,837							
CON2		0,466							
CON3		0,674							
CON4		0,837							
EOU1			0,924						
EOU2			0,923						
FOR1				0,838					
FOR2				0,895					
FOR3				0,808					
FOR4				0,869					
IQ1					0,878				
IQ2					0,881				
SERVQ1						0,878			
SERVQ2						0,909			
SQ1							0,926		
SQ2							0,925		
TM1								0,939	
TM2								0,935	
US1									0,905
US2									0,852
US3									0,834
US4									0,813

Setelah dilakukan pengujian pada SmartPLS 3.2.9, dihasilkan nilai outer loading pada tabel 12. mengacu pada standar nilai outer loading yaitu 0,7 maka dilakukan penghapusan pada dua indikator yang memiliki outer loading di bawah 0,7 yaitu CON2 dan CON3. Pengujian kedua setelah dilakukan penghapusan indikator CON2 dan CON3, maka seluruh outer loading sudah valid dengan memenuhi syarat >0,7.

Tabel 13. Hasil Outer Loading

VARIABEL	ACC	CON	EOU	FOR	IQ	SERVQ	SQ	TM	US
INDIKATOR									
ACC1	0,780								
ACC2	0,815								
ACC3	0,814								
CON1		0,882							
CON4		0,900							
EOU1			0,924						
EOU2			0,923						
FOR1				0,838					
FOR2				0,895					
FOR3				0,808					
FOR4				0,869					
IQ1					0,878				
IQ2					0,881				
SERVQ1						0,878			
SERVQ2						0,909			
SQ1							0,926		
SQ2							0,925		
TM1								0,939	
TM2								0,935	
US1									0,905
US2									0,852
US3									0,835
US4									0,813

### b. internal Composite Reliability

Tabel 14. Composite Reliability

VARIABEL	COMPOSITE RELIABILITY
ACC	0,845
CON	0,885
EOU	0,921
FOR	0,914
IQ	0,872
SERVQ	0,888
SQ	0,923
TIM	0,935
US	0,914

Tabel 14. menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Composite Reliability diatas 0,7 yang mengartikan semua variabel diterima dan valid memenuhi syarat untuk digunakan.

### c. Average Variance Extracted

Tabel 15. Average Variage Extracted

VARIABEL	AVERAGE VARIAGE EXTRACTED
ACC	0,645
CON	0,794
EOU	0,854
FOR	0,728
IQ	0,774
SERVQ	0,799
SQ	0,857
TIM	0,878
US	0,726

Tabel 15. menunjukkan bahwa nilai AVE pada setiap variabel telah melebihi 0,5 sehingga dapat diartikan bahwa seluruh variabel dapat diterima dan baik untuk digunakan pada penelitian ini.

2. Discriminant Validity

Tabel 16. Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)

VARIABEL INDIKATOR	ACC	CON	EOU	FOR	IQ	SERVQ	SQ	TM	US
ACC1	0,780	0,471	0,633	0,682	0,608	0,632	0,643	0,594	0,641
ACC2	0,815	0,565	0,589	0,634	0,529	0,585	0,617	0,501	0,607
ACC3	0,814	0,647	0,561	0,583	0,515	0,451	0,505	0,614	0,637
CON1	0,568	0,882	0,500	0,626	0,502	0,408	0,398	0,589	0,499
CON4	0,674	0,900	0,571	0,613	0,466	0,466	0,489	0,609	0,539
EOU1	0,698	0,487	0,924	0,786	0,662	0,721	0,744	0,741	0,774
EOU2	0,671	0,626	0,928	0,744	0,708	0,689	0,671	0,800	0,770
FOR1	0,591	0,513	0,704	0,833	0,630	0,689	0,706	0,682	0,653
FOR2	0,707	0,622	0,740	0,895	0,688	0,738	0,694	0,734	0,715
FOR3	0,693	0,671	0,674	0,808	0,548	0,553	0,598	0,642	0,617
FOR4	0,701	0,573	0,708	0,869	0,631	0,730	0,721	0,703	0,739
IQ1	0,630	0,434	0,692	0,699	0,878	0,717	0,735	0,651	0,744
IQ2	0,578	0,520	0,612	0,593	0,881	0,629	0,670	0,717	0,755
SERVQ1	0,586	0,431	0,666	0,730	0,676	0,878	0,695	0,638	0,652
SERVQ2	0,649	0,447	0,698	0,701	0,692	0,809	0,749	0,671	0,725
SQ1	0,656	0,487	0,700	0,751	0,746	0,745	0,926	0,690	0,752
SQ2	0,701	0,438	0,718	0,727	0,731	0,753	0,925	0,715	0,750
TM1	0,691	0,639	0,788	0,755	0,726	0,697	0,939	0,754	0,754
TM2	0,640	0,621	0,775	0,764	0,732	0,703	0,725	0,935	0,728
US1	0,736	0,519	0,720	0,753	0,739	0,712	0,776	0,678	0,905
US2	0,670	0,489	0,765	0,731	0,739	0,684	0,756	0,743	0,852
US3	0,666	0,501	0,674	0,825	0,737	0,605	0,635	0,614	0,835
US4	0,591	0,476	0,687	0,612	0,686	0,588	0,585	0,638	0,813

Tabel 16. menunjukkan bahwa nilai cross loading antar indikator dengan variabelnya memiliki nilai yang lebih tinggi dari nilai cross loading pada variabel lainnya sehingga dapat diartikan bahwa hasil ini dikatakan telah sesuai dengan ketentuan pengujian.

Tabel 17. Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker's)

VARIABEL	ACC	CON	EOU	FOR	IQ	SERVQ	SQ	TM	US
ACC	0,809								
CON	0,699	0,891							
EOU	0,741	0,602	0,924						
FOR	0,789	0,695	0,828	0,853					
IQ	0,687	0,543	0,741	0,734	0,880				
SERVQ	0,692	0,492	0,763	0,798	0,765	0,894			
SQ	0,733	0,500	0,766	0,798	0,798	0,809	0,926		
TM	0,711	0,672	0,834	0,810	0,778	0,732	0,758	0,937	
US	0,783	0,583	0,836	0,801	0,852	0,762	0,812	0,791	0,852

Tabel 17. menunjukkan bahwa nilai nilai akar AVE (nilai teratas pada tabel) memiliki nilai yang lebih besar dari hubungan antara konstruk lainnya (nilai yang dibawahnya), sehingga dapat diartikan nilai cross loading Fornell-Lacker's sudah sesuai dengan ketentuan dan syarat pengujian.

4. Analisis Inner Model

1. Path Coefficient

Tabel 18. Hasil Path Coefficient

JALUR	PATH COEFFICIENT	KETERANGAN
ACC -> US	0,212	Sign
CON -> US	-0,047	Insign
EOU -> US	0,298	Sign
FOR -> US	0,070	Insign
IQ -> US	0,408	Sign
SERVQ -> US	-0,041	Insign
SQ -> US	0,100	Insign
TM -> US	0,003	Insign

Pada tabel 18. menunjukkan bahwa terdapat 3 dari 8 jalur yang memiliki nilai dibawah ambang batas 0,1 yaitu CON -> US, FOR -> US, SERVQ -> US, SQ -> US dan TM -> US, hal ini berarti kedua jalur memiliki pengaruh yang tidak signifikan dalam model.

2. Coefficient Of Determination (R<sup>2</sup>)

Tabel 19. Hasil Coefficient Of Determination (R<sup>2</sup>)

Variabel	R Square	Keterangan
User Satisfaction	0,844	Kuat

Tabel 19. menunjukkan bahwa hasil nilai Coefficient Of Determination (R<sup>2</sup>) yaitu variabel dependen User Satisfaction memiliki nilai 0,851 yang berarti kuat.

3.T-test

Tabel 20. Hasil T-test

Hubungan Variabel (Independen-Dependen)	antara	T-test	Analisis
ACC -> US		2,325	Diterima
CON -> US		0,545	Ditolak
EOU -> US		2,971	Diterima
FOR -> US		0,559	Ditolak
IQ -> US		4,064	Diterima
SERVQ -> US		0,399	Ditolak
SQ -> US		0,958	Ditolak
TM -> US		0,027	Ditolak

Tabel 20. menunjukkan bahwa 5 dari 8 hipotesis memiliki nilai dibawah 1,96 yaitu CON -> US, FOR -> US, SERVQ -> US, SQ -> US dan TM -> US. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 5 dari 8 hipotesis tersebut ditolak.

4. Uji Effect Size (f<sup>2</sup>)

Tabel 21. Hasil Uji Effect Size (f<sup>2</sup>)

HIPOTESIS	Hx	HUBUNGAN	R <sup>2</sup> -in	R <sup>2</sup> -ex	∑f <sup>2</sup>	KETERANGAN
H1	CON -> US	0,844	0,844	0	-	-
H2	ACC -> US	0,844	0,832	0,076	Kecil	-
H3	FOR -> US	0,844	0,844	0	-	-
H4	EOU -> US	0,844	0,825	0,121	Kecil	-
H5	TM -> US	0,844	0,844	0	-	-
H6	SQ -> US	0,844	0,842	0,012	-	-
H7	IQ -> US	0,844	0,800	0,282	Menengah	-
H8	SERV -> US	0,844	0,844	0	-	-

Tabel 21. menunjukkan bahwa 2 dari 8 hubungan jalur hipotesis memiliki pengaruh kecil terhadap struktur model, 1 hubungan jalur memiliki pengaruh menengah terhadap struktur model dan 5 lainnya tidak memiliki pengaruh kecil terhadap struktur model.

5.Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)

Tabel 22. Hasil Uji Predictive relevance (Q<sup>2</sup>)

Variabel dependen	Q-Square
US	0,541

Tabel 22. menunjukkan bahwa nilai Q<sup>2</sup> dari semua variabel memiliki nilai diatas 0 sehingga dapat diartikan memiliki keterkaitan secara prediktif.

6. Relative Impact (q<sup>2</sup>)

Tabel 23. Hasil Uji Relative Impact (q<sup>2</sup>)

HIPOTESIS	Hx	Q <sup>2</sup> -in	Q <sup>2</sup> -ex	∑q <sup>2</sup>	KETERANGAN
H1	CON -> US	0,541	0,541	0	-
H2	ACC -> US	0,541	0,539	0,004	Kecil
H3	FOR -> US	0,541	0,545	-0,008	-
H4	EOU -> US	0,541	0,530	0,023	Kecil
H5	TM -> US	0,541	0,544	-0,006	-
H6	SQ -> US	0,541	0,541	0	-
H7	IQ -> US	0,541	0,529	0,026	Kecil
H8	SERV -> US	0,541	0,549	-0,017	-

Tabel 23. menunjukan bahwa hasil uji Relative Impact (q<sup>2</sup>) 3 dari 8 jalur memiliki pengaruh kecil dan 6 lainnya tidak memiliki pengaruh.

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang telah dilakukan, hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada fitur medis ePuskesmas untuk model End User Computing Satisfaction (EUCS) sebesar 4,32 yang berarti bahwa pengguna puas terhadap fitur medis pada ePuskesmas. Selanjutnya tingkat kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas untuk model DeLone and McLean sebesar 4,22 yang berarti bahwa pengguna puas terhadap fitur medis pada ePuskesmas. Tabel 4.5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan model DeLone and McLean berada pada tingkat PUAS dengan nilai sebesar 4,27.

##### **H1: Konten (*Content*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas**

Berdasarkan hasil pengujian t-test pada tabel 4.16, menunjukkan bahwa H1 yaitu CON -> US **ditolak**, dikarenakan nilai t-test kurang dari 1,96 yaitu sebesar 0,545 dan nilai hasil pengujian path coefficient yang tidak signifikan yaitu sebesar 0,545. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel content tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

##### **H2: Akurasi (*Accuracy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas**

Berdasarkan hasil pengujian t-test pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa ACC -> US **diterima**. Dengan nilai t-test sebesar 2,235 dan nilai path coefficient sebesar 0,212. Ini artinya bahwa accuracy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

##### **H3: Format (*Format*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas**

Berdasarkan hasil pengujian t-test pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa FOR -> US **ditolak**. Dengan nilai t-test kurang dari 1,96 yaitu sebesar 0,559 dan nilai path coefficient sebesar 0,070. Meski jalur FOR -> US memiliki pengaruh yang signifikan dalam penelitian namun penerimaan suatu hipotesis bukan dilihat dari nilai path coefficient melainkan dari nilai t-test. Ini artinya variabel format tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

##### **H4: Kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) pengaruh memiliki terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)**

Berdasarkan hasil pengujian t-test pada tabel 4.16, menunjukkan bahwa H4 yaitu EOU -> US **diterima**. Dengan nilai t-test sebesar 2,971 dan nilai path coefficient sebesar 0,298. Ini artinya bawa kemudahan penggunaan (ease of use) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

##### **H5: Ketepatan Waktu (*Timeliness*) pengaruh memiliki terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas**

Berdasarkan hasil pengujian t-test pada tabel 4.22, menunjukkan bahwa H5 yaitu TM -> US **ditolak**, dikarenakan nilai t-test kurang dari 1,96 yaitu sebesar 0,003 dan nilai path coefficient sebesar 0,027. Ini artinya bahwa timeliness tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

##### **H6: Kualitas Sistem (*System Quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas**

Berdasarkan hasil pengujian t-test pada tabel 4.22, menunjukkan bahwa H6 yaitu SQ -> US **ditolak**, dikarenakan nilai t-test kurang dari 1,96 yaitu sebesar 0,958 dan nilai path coefficient sebesar 0,100. Ini artinya bahwa kualitas sistem (system quality) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

##### **H7: Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas**

Berdasarkan hasil pengujian t-test pada tabel 4.22, menunjukkan bahwa H6 yaitu IQ -> US **diterima**. Dengan nilai t-test sebesar 4,064 dan nilai path coefficient sebesar 0,408. Ini artinya bahwa kualitas informasi (information quality) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

##### **H8: Kualitas Layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada fitur medis ePuskesmas**

Berdasarkan hasil pengujian t-test pada tabel 4.22, menunjukkan bahwa H7 yaitu SERVQ -> US **ditolak**, dikarenakan nilai t-test kurang dari 1,96 yaitu sebesar 0,399 dan nilai path coefficient sebesar 0,041. Ini artinya bahwa service quality tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari 8 hipotesis yang diajukan hanya 3 hipotesis yang diterima yaitu diterima yaitu H2: Akurasi (*Accuracy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada ePuskesmas, H4: Kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) pengaruh memiliki terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan H7: Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) fitur medis pada

ePuskesmas dengan nilai lebih besar dari 1,96. Sehingga diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas adalah accuracy, ease of use dan information quality.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pengguna pengguna fitur medis pada ePuskesmas dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan model DeLone and McLean memiliki nilai rata-rata sebesar 4,27 dengan predikat puas. Tingkat kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah sebesar 4,32 yang berarti berada pada predikat puas. Sementara itu, tingkat kepuasan fitur medis pada ePuskesmas menggunakan Model DeLone and McLean adalah sebesar 4,22 yang juga berarti berada pada predikat puas.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas adalah Accuracy, Ease Of Use dan Information Quality.

## 6. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi bahan untuk dipertimbangkan pada penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi lain
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengukur kepuasan dengan menggunakan model lain untuk membandingkan penelitian yang sudah dilakukan.
3. Meninjau kembali setiap pertanyaan yang dibuat agar tidak terjadi kesalahan seperti penghapusan indikator dan juga memperhatikan bahasa yang digunakan agar dapat dipahami oleh responden.

## REFERENSI

- [1] G. M. Legong and A. R. Jatmiko, "Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA Di Puskesmas Gading Kota Surabaya." [Online]. Available:

<https://journal.fkom.uniku.ac.id/ilkom28TerakreditasiSINTA5>

- [2] B. Kurniawan and M. Romzi, "221-File Utama Naskah-797-1-10-20230718," *Jurnal Informatika dan Komputer (JIK)*, vol. 14, pp. 1–8, Jun. 2023.
- [3] dan Dwi Septi Haryani, J. Manajemen, and S. Pembangunan Tanjungpinang Jalan Raja Haji Fisabilillah No, "PENERAPAN E-PUSKESMAS PADA PUSKESMAS TANJUNGPINANG," 2019. [Online]. Available: <http://www.jpeb.dinus.ac.id>
- [4] E. Kesuma Putra, D. Antoni, M. Akbar, U. Bina Darma, and P. Studi Magister Teknik Informatika, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DALAM PERSPEKTIF MANAJEMEN DI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA," vol. 14, 2020, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [5] G. C. Hermawan and D. F. Suyatno, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," 2023.
- [6] A. Nurakbar and S. Susanti, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB SEBAGAI MEDIA TRANSPORTASI MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN," 2021. [Online]. Available: <http://eprosiding.ars.ac.id/index.php/psi>
- [7] D. S. Putra and M. A. Darmawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean," *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, vol. 11, no. 1, pp. 78–85, Sep. 2021, doi: 10.21456/vol11iss1pp78-85.
- [8] U. Mizani *et al.*, "ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP PASIEN BPJS DAN NON BPJS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *Jurnal Manajemen informatika & Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, 2021, [Online]. Available: [Terakreditasi SINTA 5](http://e-</a></li></ol></div><div data-bbox=)

- journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi
- METODE DELONE AND MCLEAN,”  
SITASI, 2023.
- [9] N. Kinanti, A. Putri1, and A. Dwi, “Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya,” *JEISBI*, vol. 02, p. 2021, 2021, [Online]. Available: <https://siakadu.unesa.ac.id>
- [10] V. Octavia, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN DELONE AND MCLEAN,” Jakarta, 2022.
- [11] L. Darwati, “ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS),” 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [12] Y. Megasyah and F. Alva Sura, “Analisis Penerimaan Pengguna E-Toll Dengan Mengadopsi Model De Lone dan Mc Lean,” vol. 13, 2019, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [13] A. I. Alzahrani, I. Mahmud, T. Ramayah, O. Alfarraj, and N. Alalwan, “Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model,” *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 51, no. 2, pp. 291–306, Jun. 2019, doi: 10.1177/0961000617726123.
- [14] N. A. Nopitasari and D. F. Suyatno, “Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean,” *JEISBI*, vol. 04, 2023.
- [15] E. Wicaksono, E. M. Safitri, M. A. S. Anam, and R. A. Bimantara, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN PENDEKATAN