

## PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-PUS DI PUSKESMAS JATI RAYA TAHUN 2025

Aisyah Nurul Musyarrafah<sup>1</sup>, Yusuf Sabilu<sup>2</sup>, Nani Yuniar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Indonesia

Email korespondensi: [musyarrafaisyahnurul@gmail.com](mailto:musyarrafaaisyahnurul@gmail.com)

**Abstract.** *The utilization of information technology in healthcare services has become an essential need to improve efficiency and service quality, particularly through the implementation of the Electronic Public Health Center System (E-PUS). However, various challenges in its implementation may affect user satisfaction. This study aims to analyze the utilization of information systems, system quality, and service quality of E-PUS in relation to user satisfaction at Jati Raya Public Health Center in 2025. This study employed a qualitative method with a phenomenological approach and was conducted at UPTD Jati Raya Public Health Center from December 2025 onward. Informants consisted of key and supporting informants selected through purposive sampling. Data were collected through direct observation and in-depth interviews, then analyzed using content analysis. The results showed that E-PUS has been comprehensively utilized in healthcare service processes, from patient registration to reporting, and has helped improve work efficiency and service flow. System quality was considered adequate but still faced technical issues such as system errors, slow access, and dependence on internet connectivity, while service quality was perceived as good due to the fast response from the system support team. E-PUS utilization has been well implemented and service quality supports user satisfaction, although improvements in system quality are still required to maximize user satisfaction.*

**Keywords:** *E-PUS, health information system, system quality, service quality, user satisfaction, jati raya primary healthcare center*

**Abstrak:** Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, salah satunya melalui penerapan sistem Elektronik Puskesmas (E-PUS). Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan sistem informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan E-PUS terhadap kepuasan pengguna di Puskesmas Jati Raya tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yang dilakukan di UPTD Puskesmas Jati Raya pada bulan Desember 2025 sampai selesai, dengan informan kunci dan pendukung yang dipilih secara purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam, kemudian dianalisis menggunakan content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-PUS telah dimanfaatkan secara menyeluruh dalam proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga pelaporan, serta membantu mempercepat dan mengefisienkan alur kerja petugas. Kualitas sistem dinilai cukup baik namun masih menghadapi kendala teknis seperti error, akses lambat, dan ketergantungan jaringan internet, sementara kualitas layanan pendukung dinilai baik karena adanya respons cepat dari tim pengelola sistem. Pemanfaatan E-PUS sudah berjalan optimal, kualitas layanan mendukung kepuasan pengguna di Puskesmas Jati Raya, namun peningkatan kualitas sistem masih diperlukan agar kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara maksimal.

**Kata kunci:** E-PUS, sistem informasi kesehatan, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, Puskesmas Jati Raya

### 1. LATAR BELAKANG

Pemanfaatan teknologi informasi dalam era digitalisasi telah menjadi kebutuhan dasar bagi negara berkembang seperti Indonesia. Perkembangan teknologi

informasi tidak hanya mendukung kelancaran pekerjaan di berbagai sektor, tetapi juga meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan kualitas pelayanan publik. Pada sektor kesehatan, penggunaan teknologi informasi menjadi semakin penting mengingat kompleksitas pelayanan yang membutuhkan pencatatan, pelaporan, dan pengolahan data secara cepat, akurat, dan terintegrasi. Oleh karena itu, Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut untuk memanfaatkan sistem informasi secara optimal dalam mendukung kegiatan pelayanan sehari-hari (Abdul Rokim & Putra, 2024).

Pemanfaatan sistem informasi menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas layanan kesehatan primer. Sistem informasi yang optimal memungkinkan proses pencatatan, pengelolaan data pasien, hingga pengambilan keputusan berlangsung lebih cepat dan efisien. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi tersebut adalah penerapan sistem Elektronik Puskesmas (E-PUS) yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh kegiatan pelayanan kesehatan, mulai dari pendaftaran hingga pelaporan. Namun, tingkat pemanfaatan E-PUS yang belum merata sering dipengaruhi oleh kompetensi pengguna, tingkat penerimaan teknologi, serta dukungan organisasi, sehingga fitur sistem belum digunakan secara optimal (Elmunsyah et al., 2023; Oktaviyana et al., 2021).

Secara nasional, peningkatan adopsi sistem informasi kesehatan belum sepenuhnya diikuti dengan implementasi yang efektif. Penelitian menunjukkan bahwa masih banyak Puskesmas yang menghadapi masalah kualitas sistem, seperti kebutuhan entri data berlebih, sering mengalami downtime, keterbatasan fitur analisis, serta kendala akses internet. Selain itu, hampir setengah Puskesmas di Indonesia masih belum menggunakan rekam medis elektronik, yang menunjukkan adanya ketimpangan kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia dalam mendukung digitalisasi layanan kesehatan (Aisyah et al., 2025; Putra et al., 2024).

Permasalahan tersebut menegaskan pentingnya perhatian terhadap kualitas sistem dan kualitas layanan. Kualitas sistem mencakup stabilitas, kecepatan, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem, sedangkan kualitas layanan meliputi dukungan teknis, pelatihan, dan pendampingan pengguna. Sistem yang sering mengalami gangguan teknis serta rendahnya kualitas layanan dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan E-PUS (Golo et al., 2021;

Wijaya & Suryani, 2021).

Kondisi tersebut juga terlihat pada Puskesmas Jati Raya. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu petugas, diketahui bahwa penggunaan E-PUS belum sepenuhnya berjalan optimal akibat kendala sistem yang sering mengalami error, kecepatan akses yang belum stabil, serta ketergantungan pada jaringan internet. Ketika sistem mengalami gangguan, pencatatan pelayanan dilakukan melalui aplikasi lain sebagai alternatif sementara, yang menunjukkan bahwa stabilitas sistem masih menjadi kendala utama dalam pelayanan sehari-hari.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Afandy et al. (2023) menemukan hubungan antara kualitas teknologi dan kepuasan pengguna SIMRS, sementara Khomariyah et al. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kesehatan berperan dalam meningkatkan penggunaan SIMPUS di Puskesmas. Saputra dan Dyahariesti (2024) juga menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna. Pada konteks layanan primer, Salshabila et al. (2025) dan Widia Hestiana dan Rindu (2025) menunjukkan bahwa penerapan E-Puskesmas mampu meningkatkan kepuasan dan efisiensi pelayanan, meskipun masih terdapat aspek kualitas yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus menggali pemanfaatan sistem informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan E-PUS melalui pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami secara mendalam bagaimana ketiga aspek tersebut memengaruhi kepuasan pengguna E-PUS di Puskesmas Jati Raya.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yaitu metode yang digunakan untuk memahami secara mendalam pengalaman subjektif para petugas dalam menggunakan sistem E-PUS. Penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Jati Raya, yang terletak di Jalan Jati Raya No.23a, Wowawunggu, Kec. Kadia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara pada bulan Desember tahun 2025 sampai selesai.

Informan penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu informan kunci dan informan

pendukung. Informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam penggunaan dan pengelolaan sistem E-PUS di Puskesmas Jati Raya, di antaranya kepala puskesmas, koordinator klaster 1, koordinator klaster 2, koordinator klaster 3 dan koordinator klaster 5. Sedangkan, untuk informan pendukung yaitu individu yang tidak terlibat secara langsung dalam pengelolaan utama sistem E-PUS, namun memiliki pengalaman dan interaksi dengan penggunaan E-PUS dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Jati Raya, di antaranya masing masing petugas dari klaster 1, klaster 2, klaster 3 dan klaster 5.

Semua informan ini diambil dengan menggunakan *purposive sampling*, dengan alasan informan yang benar-benar memahami proses penggunaan E-PUS, memiliki pengalaman langsung dalam pelayanan, serta mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai pemanfaatan sistem, kualitas sistem, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan pengguna.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung peristiwa atau situasi yang menjadi sasaran penelitian secara cermat dan sistematis untuk memperoleh gambaran nyata di lapangan. Sementara itu, wawancara mendalam (*indepth interview*) digunakan sebagai metode kualitatif untuk menggali informasi secara lebih rinci dari responden melalui wawancara tatap muka yang bersifat tidak terstruktur, dengan bantuan panduan wawancara dan alat perekam, sehingga peneliti dapat melakukan diskusi terbuka serta mengeksplorasi topik penelitian secara mendalam.

Hasil wawancara yang masih berupa rekaman suara kemudian di ubah kedalam bentuk narasi wawancara yang lengkap. Narasi wawancara tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan fokus kajian yang akan diteliti dengan menggunakan *content analysis* atau analisis isi yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di UPTD Puskesmas Jati Raya, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, pada bulan Desember 2025 sampai selesai, dengan informan yang terdiri atas informan kunci dan informan pendukung. Pengumpulan data dilakukan

melalui observasi langsung dan wawancara mendalam, sedangkan analisis data dilakukan dengan mengubah hasil wawancara menjadi narasi yang kemudian dianalisis menggunakan content analysis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam

## 1. Pemanfaatan Sistem Informasi

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan kunci dan informan pendukung, pemanfaatan sistem informasi E-PUS di Puskesmas Jati Raya telah diterapkan dalam seluruh rangkaian pelayanan kesehatan, mulai dari proses pendaftaran pasien hingga pelayanan di masing-masing poli. Sistem ini digunakan secara aktif dalam kegiatan pelayanan harian dan menjadi bagian dari alur kerja rutin petugas Kesehatan. Pemanfaatan E-PUS berlangsung sejak pasien pertama kali datang ke puskesmas hingga seluruh proses pelayanan selesai. Intensitas penggunaan sistem meningkat pada jam-jam tertentu ketika jumlah pasien mengalami peningkatan, terutama pada pagi hari serta hari-hari tertentu dengan kunjungan tinggi.

*“kita memanfaatkan E-PUS dari pendaftaran pasien hingga pasien selesai, penggunaannya meningkat itu diwaktu pasien sedang ramai, jadi banyak data yang harus di input”* (Informan Kunci A, 25 tahun)

*“biasanya mulai dari pagi jam jam 8 sampai jam 12 siang”* (Informan Kunci J, 44 tahun)

*“kalau intensitas penggunaan sering meningkat ketika jumlah pasien juga meningkat, seperti hari selasa dan sabtu”* (Informan Kunci F, 28 tahun)

*“pas datang pasien itu langsung mendaftar, tapi kita lihat dulu to apakah ini pasiennya sudah terdaftar atau belum, tapi biasanya yang datang itu pasien lama jadi sudah terdaftar memang mi datanya, kecuali pasien baru itu harus di input semua datanya, setelah itu kita kirimkan datanya ke poli, kemudian nanti diberikan no antrian baru dipanggil mi ke dalam polinya”* (Informan Pendukung W, 42 tahun)

*“semua petugas terlibat disetiap poli, jadi disetiap poli juga membagi siapa-siapa saja yang bertugas dalam penggunaan E-PUS”* (Informan Kunci A, 25 tahun)

*“kalau petugas semua, petugas yang terlibat itu mulai dari staf pendaftaran, kemudian setelah pendaftaran itu masuk di poli masing-masingnya seperti poli dewasa atau poli klaster, karena disini kita sampai klaster 5, klaster 1, 2, 3, 4 dan 5. Nah itu pengimputannya semua melalui E-PUS”* (Informan Kunci A, 37 tahun)

*“oh tidak menentu, dikarenakan kita ini ada pagi, siang, malam toh, jadi ada yang modides pagi, siapa yang bagian menginput dia yang menginput begitu, jadi tiap hari itu beda beda”* (Informan Pendukung I, 30 tahun)

*“di unit pelayanan baik itu pendaftaran, poli, administrasi saya rasa sudah menerapkan E-PUS agar pola alur kerja nya lebih simple dan cepat”* (Informan Kunci A, 25 tahun)

*“semua unit sudah gunakan tapi yang pertama kali itu pastinya dipendaftaran, karena pasien harus mendaftar dulu disana”* (Informan Kunci H, 30 tahun)

*“kayaknya dibagian pendaftaran deh, karena pasien tidak bisa langsung ke poli kalau belum mendaftar dulu to”* (Informan Pendukung F, 31 tahun)

*“diagnosa terus rekam medis, hasil lab dan resep paling itu”* (Informan Kunci H, 30 tahun).

*“fitur paling itu saja di bagian medis layanan pasien, seperti pengkajian analisis pasien itu paling sering, kemudian untuk penimputan masalahnya diagnosis pasien, kemudian resep itu sudah paling dominan sekali dibuka untuk masing-masing kluster penimputan tindakan juga”* (Informan Kunci A, 37 tahun).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi E-PUS di Puskesmas Jati Raya telah berjalan secara menyeluruh dan terintegrasi dalam proses pelayanan. Sistem ini digunakan oleh seluruh petugas poli, diterapkan di semua unit pelayanan, serta dimanfaatkan secara aktif terutama pada jam-jam pelayanan dengan kunjungan pasien tinggi. Pemanfaatan E-PUS dinilai membantu memperlancar alur kerja, mempermudah pencatatan data pasien, dan mendukung efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas.

Berlangsung secara optimal dan melibatkan seluruh petugas kesehatan dari berbagai klaster poli, dengan frekuensi penggunaan tertinggi pada periode pagi hingga siang hari ketika kunjungan pasien mencapai puncak. Sistem ini dimanfaatkan untuk seluruh alur pelayanan, termasuk verifikasi data pasien baru, input hasil pemeriksaan, hingga pengelolaan farmasi dan pelaporan, sehingga menggantikan proses manual sepenuhnya. Peningkatan intensitas penggunaan pada hari-hari sibuk, menunjukkan adaptasi yang baik terhadap beban kerja tinggi, di mana fitur pendaftaran dan rekam medis menjadi yang paling dominan untuk mempercepat *throughput* pasien. Meskipun demikian, ketergantungan pada koneksi internet stabil menjadi faktor pembatas, yang

menyebabkan penurunan efisiensi saat gangguan jaringan terjadi, tetapi secara keseluruhan pemanfaatan mencapai tingkat ketergantungan pada operasional inti.

Pemanfaatan E-PUS yang intensif di Puskesmas Jati Raya juga berkontribusi pada pengambilan keputusan berbasis data real-time, di mana data kunjungan harian, pola penyakit, dan stok obat dapat dimonitor melalui dashboard meskipun aksesnya terbatas. Sistem ini memfasilitasi alokasi sumber daya optimal, seperti distribusi pasien antar poli dan pengelolaan shift petugas berdasarkan beban kerja, yang meningkatkan responsivitas pelayanan primer.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Hidayat et al., (2025) dalam Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan yang melakukan Systematic Literature Review terhadap 10 studi implementasi SIK di puskesmas Indonesia. Literatur review tersebut menyimpulkan bahwa pemanfaatan sistem informasi seperti SIMPUS dan aplikasi berbasis web secara signifikan mempercepat pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kepuasan pengguna melalui integrasi data real-time yang serupa dengan pola penggunaan E-PUS di Puskesmas Jati Raya. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi bahwa pemanfaatan intensif pada fitur pendaftaran dan rekam medis seperti yang terjadi pada klaster poli Jati Raya berkontribusi pada efisiensi operasional dan pengurangan dokumentasi manual, meskipun menghadapi kendala serupa berupa keterbatasan SDM dan infrastruktur jaringan.

## **2. Kualitas Sistem**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung, kualitas sistem E-PUS di Puskesmas Jati Raya dinilai cukup baik dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis yang mempengaruhi kelancaran penggunaan sistem. Kualitas sistem E-PUS tercermin dari keandalan sistem, kemudahan penggunaan, serta kecepatan respon dalam mendukung aktivitas pelayanan. Hal ini disampaikan oleh informan sebagai berikut:

*“kalau gangguannya mungkin seperti jaringan yang tidak bagus atau juga terjadi maintenance atau perbaikan, jadi proses layanan sedikit terhambat, tetapi biasanya ada info dari pusat jadi bisa untuk input manual dulu”* (Informan Kunci A, 25 tahun)

*“itu mi lagi to kembali lagi ke jaringannya sama aplikasinya sendiri, kalau lancar yah lancar lancar ji, hanya itu mi lagi tergantung dari jaringannya sama aplikasinya”* (Informan Pendukung W, 42 tahun)

*“sejauh ini dari kami yang sudah melakukan penginputan EPUS di aplikasi ini, sebenarnya sudah lebih mudah memahami sebenarnya bagaimana mengoperasikan EPUS itu sendiri karena tampilannya tidak ribet, hanya saja mungkin dari beberapa staf mungkin yang belum melakukan, artinya belum terlibat karena bukan di pelayanan, tapi tetap sih akan disosialisasikan seperti itu”* (Informan Kunci A, 37 tahun)

*“kalau fiturnya itu bagus ji semuanya, gampang ji juga kita ini pahami begitu”* (Informan Pendukung W, 42 tahun)

*“kita layani mereka dari awal, mulai dari pendaftaran sampai administrasinya, dan kalau terkait kelancarannya itu sudah sangat lancar yah”* (Informan Kunci J, 44 tahun)

*“sangat membantu, apalagi kita dibagian pendaftaran to, dulu masih manual, sekarang alhamdulillah sudah online mi semua, jadi terasa cepat kalau mau input datanya pasien”* (Informan Pendukung W, 42 tahun)

Secara keseluruhan, kualitas sistem E-PUS di Puskesmas Jati Raya dinilai cukup baik dan membantu pelaksanaan pelayanan kesehatan. Sistem ini mudah digunakan, memiliki respon yang cepat, serta memudahkan akses data pasien. Namun, kendala jaringan dan maintenance sistem masih menjadi faktor yang mempengaruhi keandalan sistem dalam mendukung pelayanan secara optimal.

Kualitas sistem E-PUS di Puskesmas Jati Raya menunjukkan kemampuan yang memadai dalam mendukung fungsi inti seperti pendaftaran pasien, input rekam medis elektronik, dan pengelolaan farmasi, dengan tampilan antarmuka yang sederhana dan *user-friendly* sehingga mudah dioperasikan oleh seluruh klaster poli. Sistem ini menawarkan fungsionalitas lengkap yang mencakup verifikasi data pasien, pemeriksaan klinis, resep digital, serta, yang secara teknis memenuhi kebutuhan pelayanan primer tingkat pertama. Keandalan relatif terjaga pada kondisi normal, di mana proses input data berjalan lancar dan mendukung *paperless operation* serta pelaporan real-time ke Dinas Kesehatan, sehingga meningkatkan efisiensi workflow harian petugas.

Namun, kualitas sistem belum optimal akibat sering mengalami error, loading lambat, dan ketergantungan tinggi pada koneksi internet yang tidak stabil, terutama



pada jam puncak kunjungan pasien seperti pagi hingga siang hari. Gangguan ini menyebabkan penundaan input data krusial, duplikasi kerja manual sementara, dan penurunan produktivitas, di mana sistem kadang memerlukan restart atau penantian hingga 20-30 menit untuk pulih. Kompatibilitas dengan perangkat lokal juga menjadi isu, karena beberapa komputer poli mengalami lag pada fitur berat seperti dashboard analisis, sementara mode offline terbatas sehingga sinkronisasi data tertunda saat jaringan down. Meskipun demikian, kemudahan penggunaan tetap menjadi kekuatan utama sistem ini, di mana fitur-fitur utama seperti pencarian riwayat pasien via NIK dan dashboard pelaporan berjalan stabil pada kondisi jaringan normal, sehingga petugas merasa didukung dalam menjaga akurasi data dan kesinambungan antarunit pelayanan. Secara keseluruhan, meskipun sistem memenuhi standar fungsional minimal, aspek kecepatan respons, ketersediaan 24/7, dan keamanan data memerlukan peningkatan untuk capai kualitas optimal sesuai Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang transformasi digital kesehatan.

Penelitian di Puskesmas Siulak Mukai juga melaporkan kepuasan mayoritas (59,3%) pada content dan accuracy sistem, tetapi menyoroti kebutuhan perbaikan timeliness seperti di Jati Raya, dengan rekomendasi pelatihan berkala untuk tingkatkan adaptasi. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan menawarkan rekomendasi untuk perbaikan sistem e-Puskesmas di masa depan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan kesehatan di puskesmas (Salshabila et al., 2025)

### **3. Kualitas Layanan**

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas layanan E-PUS di Puskesmas Jati Raya dinilai baik oleh para informan, khususnya dalam hal respon teknis dan penanganan gangguan sistem. Kualitas layanan tercermin dari kecepatan respon admin atau teknisi, ketepatan penanganan masalah, serta dukungan berkelanjutan yang diberikan kepada pengguna sistem. Hal ini diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

*“saya rasa mereka cepat dalam memberikan respon ketika ada gangguan dan hari itu juga diselesaikan”* (Informan Kunci A, 25 tahun).

*“kayak apa dih, kalau ada rujukan jadi cepat, pelayanan lainnya bisa dicari datanya bulan lalu, layanannya juga bagus, layanan ininya apalagi teknisnya juga bagus”* (Informan Pendukung I, 30 tahun).

*“secepatnya, mereka selalu langsung menangani dan memperbaiki ketika ada laporan baik itu dari gangguan ataupun masalah”* (Informan Kunci A, 25 tahun).

*“pastinya sudah sangat membantu, dan sangat cepat menyelesaikan kendala yang dilaporkan”* (Informan Kunci A, 25 tahun).

*“kalau system tidak gangguan ji pasti nyaman pasien toh karena tidak harus lagi menunggu”* (Informan Pendukung R, 45 tahun).

*“pastinya saya yang bertanggung jawab, serta selalu mengkoordinir kepada petugas yang menggunakan dan tetap melakukan koordinasi kepada pihak pusat terkait apa yang sebenarnya terjadi dilapangan”* (Informan Kunci A, 25 tahun)

*“pastinya kita semua yang mengoperasikan ini E-PUS”* (Informan Pendukung I, 30 tahun)

Secara keseluruhan, kualitas layanan E-PUS di Puskesmas Jati Raya dinilai baik karena adanya respon yang cepat, penanganan yang tepat, serta dukungan teknis yang berkesinambungan dari pihak internal dan eksternal. Hal ini membantu menjaga kelancaran pelayanan meskipun terjadi gangguan teknis.

Kualitas layanan terlihat dari respons penanganan masalah yang cepat, di mana tim teknis menindaklanjuti keluhan dalam waktu relatif singkat, sering kali pada hari yang sama, sehingga dampak terhadap pelayanan pasien dapat diminimalkan. Proses penanganan dilakukan melalui konfirmasi langsung dengan pihak pusat sistem, yang memungkinkan penerapan mekanisme bridging antaraplikasi sebagai solusi sementara selama proses perbaikan berlangsung, sehingga kelancaran operasional tetap terjaga di seluruh unit pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga poli klaster. Koordinasi aktif antara pimpinan puskesmas dan tim teknis eksternal turut memperkuat keandalan layanan, meskipun komunikasi yang lebih proaktif masih diperlukan untuk mengantisipasi gangguan pada jam pelayanan padat.

Dukungan layanan juga mencakup bantuan rutin seperti informasi maintenance dan pelatihan implisit melalui resolusi cepat, yang membangun kepercayaan petugas terhadap sistem. Layanan ini efektif mengurangi frustrasi pengguna, terutama saat input data diagnosis atau resep terganggu, dengan solusi yang konsisten dan kompeten secara teknis. Secara keseluruhan, kualitas layanan berkontribusi pada efisiensi pelayanan, meski optimalisasi seperti pusat bantuan 24/7 dapat lebih ditingkatkan untuk mendukung transformasi digital penuh.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hestiana et al., 2025) yang menemukan layanan e-Puskesmas efektif meningkatkan efisiensi kinerja staf melalui dukungan SOP dan koordinasi, meski konten asuhan keperawatan perlu dilengkapi, dengan rekomendasi reward dan sosialisasi serupa. Studi ini memperkuat bahwa respons cepat dan kompetensi teknis menjadi kunci keberhasilan, mirip dengan koordinasi grup di Jati Raya yang mendukung transformasi digital sesuai Permenkes No. 24/2022.

#### 4. Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara, kepuasan pengguna terhadap E-PUS di Puskesmas Jati Raya secara umum berada pada tingkat yang baik. Informan menyampaikan bahwa penggunaan E-PUS memberikan kemudahan dan membantu meringankan pelaksanaan pelayanan sehari-hari, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan. Hal ini diungkapkan oleh informan sebagai berikut:

*“sejauh ini merasa puas dan terbantu ya dengan pelayanannya, walaupun ada sedikit gangguan, tetapi karena penanganannya bagus jadi saya rasa itu tidak terlalu jadi masalah yang besar”* (Informan Kunci A, 25 tahun).

*“terkait kepuasan selama ini, emm puas, karena bagus jaringan, kalau tidak bagus jaringan biasa menunggu sampai beberapa jam begitu baru bisa menginput kembali”* (Informan Pendukung I, 30 tahun).

*“manfaatnya sangat banyak, petugas merasa nyaman karena layanan nya yang cepat sehingga pekerjaan cepat selesai”* (Informan Kunci A, 25 tahun).

*“tenaga kesehatan mendapat manfaat dengan efisiensi administrasi yang lebih baik, selain itu masyarakat juga merasakan dampak positif, karena E-PUS ini mempercepat proses pendaftaran dan antrian secara online, sehingga mereka tidak lama menunggu antrian”* (Informan Kunci A, 25 tahun).

*“kita semua mi yang ada di sini sama mungkin pasien juga karena pelayanan jadi lebih cepat”* (Informan Pendukung I, 30 tahun).

*“seperti yang saya bilang tadi, awal awal saya masuk itu lagi pengalihan dari aplikasi lama ke E-PUS ini, jadi semenjak menggunakan E-PUS ini semua pekerjaan jadi lancar dan mudah, jadi semuanya aman seperti itu”* (Informan Kunci F, 28 tahun)

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna terhadap E-PUS di Puskesmas Jati Raya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta efisiensi

kerja yang dihasilkan. Meskipun masih terdapat kendala jaringan, pengguna tetap merasa puas karena sistem ini memberikan dampak positif yang nyata terhadap pelayanan dan pekerjaan sehari-hari.

Kepuasan pengguna E-PUS di Puskesmas Jati Raya tercermin dari pengalaman petugas yang merasa sistem ini jauh lebih baik dibandingkan metode manual sebelumnya, dengan kemudahan akses data pasien yang membuat alur kerja menjadi lebih cepat dan teratur. Petugas dari berbagai klaster melaporkan rasa nyaman saat menggunakan fitur utama seperti rekam medis, diagnosis, dan resep, karena sistem memungkinkan penelusuran riwayat hanya dengan input nama atau NIK tanpa harus membolak-balik dokumen fisik. Efisiensi ini terasa sangat membantu terutama pada jam sibuk pagi hingga siang ketika kunjungan pasien mencapai puncak, sehingga pelayanan tidak terhambat meskipun ada kendala sesekali seperti gangguan jaringan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan tinggi ini muncul dari persepsi bahwa E-PUS telah mengubah rutinitas kerja menjadi lebih sederhana dan efektif, dengan paperless yang menghemat waktu dan mengurangi kesalahan manusiawi dalam pencatatan.

Faktor utama yang mendorong kepuasan meliputi responsivitas dukungan teknis dan fleksibilitas sistem dalam mengakomodasi kebutuhan harian, di mana petugas merasa didukung penuh saat menghadapi masalah melalui bridging manual yang terkoordinasi dengan baik. Bahkan ketika terjadi maintenance atau putus jaringan, proses tetap berjalan lancar berkat komunikasi cepat dari tim pusat, yang membuat pengguna percaya diri untuk terus mengandalkan sistem sebagai alat utama pelayanan. Kepuasan juga tumbuh dari kontribusi E-PUS terhadap ketertiban antrian digital dan integrasi antarunit seperti pendaftaran, poli klaster 1-5, apotek, serta laboratorium, yang semuanya meningkatkan produktivitas tanpa menambah beban kerja. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, di mana petugas tidak hanya merasa efisien tetapi juga bangga karena pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih profesional dan prima.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nur Amalia et al., 2024) terkait kepuasan terhadap system E-Puskesmas di Kecamatan Tambora menyimpulkan bahwa dimensi EUCS seperti content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness menjadi indikator utama kepuasan, dengan mayoritas petugas puas terhadap kemudahan akses data pasien dan efisiensi alur kerja dibanding sistem manual sebelumnya. Meskipun

43,9% belum puas, faktor utama kepuasan tetap dominan pada performa sistem selama jam operasional normal, mirip situasi di Jati Raya saat kunjungan puncak di mana E-PUS memperlancar pendaftaran via NIK, antrian digital, dan integrasi poli kluster hingga apotek. Analisis EUCS menegaskan bahwa sistem yang user-friendly dan responsif terhadap kebutuhan harian menghasilkan kepuasan stabil, bahkan di tengah tantangan infrastruktur seperti gangguan jaringan yang diatasi dengan koordinasi cepat melalui grup komunikasi puskesmas.

### **3. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pemanfaatan sistem informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna E-PUS di Puskesmas Jati Raya tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa sistem E-PUS telah dimanfaatkan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari pada berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran pasien, pencatatan data, hingga pelaporan, sehingga membantu petugas bekerja lebih terstruktur dan terintegrasi.

Namun demikian, kualitas sistem E-PUS belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna karena masih sering terjadi kendala teknis seperti error, akses yang lambat, dan ketergantungan pada jaringan internet, yang berdampak pada kelancaran pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas layanan pendukung E-PUS dinilai cukup baik karena adanya respons yang cepat dari tim pusat dalam menangani kendala teknis, meskipun ketergantungan pada penanganan pihak pusat membuat pengguna belum sepenuhnya mandiri dalam mengatasi masalah sistem.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, disarankan agar pihak Puskesmas terus mendorong pemanfaatan sistem informasi E-PUS secara konsisten dalam seluruh proses pelayanan kesehatan dengan memperkuat pemahaman dan kebiasaan petugas dalam menggunakannya sesuai alur pelayanan yang berlaku. Selain itu, pengelola sistem perlu meningkatkan kualitas E-PUS, terutama dari aspek stabilitas, kecepatan akses, dan pengurangan error, serta menyesuaikan sistem agar tetap efektif digunakan meskipun terjadi kendala jaringan. Di sisi lain, mekanisme layanan pendukung yang sudah berjalan baik perlu dipertahankan, disertai penguatan kapasitas petugas di tingkat puskesmas untuk melakukan penanganan awal terhadap kendala ringan agar pelayanan lebih efisien dan tidak sepenuhnya bergantung pada tim pusat.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, N. N., Prabhu, M., & Othman, M. B. (2022). Analysing driving factors of customer satisfaction among telecommunication service providers in Kurdistan region. *International Journal of Engineering Business Management*, 14, 1–10. <https://doi.org/10.1177/18479790221111436>
- Afandy, S. A., Sutrisno, T. A., & Sugiarsi, S. (2023). Hubungan kualitas teknologi dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Mardi Lestari Sragen. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 3(3), 1–7.
- Aisyah, D. N., Setiawan, A. H., Mayadewi, C. A., Lokopessy, A. F., Kozlakidis, Z., & Manikam, L. (2025). Memahami pemanfaatan sistem informasi kesehatan di seluruh pusat kesehatan masyarakat di Indonesia: Studi lintas seksi. *JMIR Medical Informatics*, 13, e68613. <https://doi.org/10.2196/68613>
- Elmunsyah, H., Nurhayati, E., & Rahmawati, A. (2023). Evaluasi kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone and McLean pada lembaga kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 11(1), 45–53.
- Golo, R., Mandagi, J., & Adam, A. F. (2021). Analisis kualitas sistem informasi pelayanan kesehatan. *Jurnal Teknik Informatika*, 16(2), 112–120.
- Hestiana, W., Rindu, & Arini, N. (2025). Analisis Efektivitas Penerapan Layanan e-Puskesmas di UPT Puskesmas Cangkurawok Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 268–271.
- Hidayat, A. S., Lestari, P., Hasibuan, N., & Nazuha, S. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Medis di Puskesmas ( Literature Review ) Influence of Health Information Systems on Improving the Quality of Medical Services at Community Health Centers ( Literature Review ). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 10(1), 1–10.
- Nur Amalia, N., Happy Putra, D., & Fannya, P. (2024). Hubungan Faktor Karakteristik Petugas Terhadap Kepuasan Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 5(2), 132–138. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i2.4236>
- Salshabila, A., Amir, A., Noerjoedianto, D., Guspianto, & Mekarisce, A. A. (2025). Kepuasan tenaga kesehatan dalam penggunaan aplikasi E-Puskesmas dengan metode EUCS. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(4), 55–65.
- Widia Hestiana, & Rindu, N. A. (2025). Analisis efektivitas penerapan layanan e-Puskesmas di UPT Puskesmas Cangkurawok Kabupaten Bogor. 14(50), 268–271.
- Wijaya, D., & Suryani, T. (2021). Peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi layanan kesehatan digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 55–65.
- Zulika Qismiatul Khomariyah, Khotimah, H., & Tauriana, S. (2024). Hubungan kepuasan tenaga kesehatan dalam penggunaan SIMPUS di Puskesmas Pakuniran Kabupaten Probolinggo. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 165–173