

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN *E-HEALTH*
DI PUSKESMAS KETABANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Voni isrotul laili, Titin Wahyuni, Mohammad Yusuf, Novika Nur H

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan menghadirkan inovasi berupa *e-health* sebagai layanan pendaftaran online untuk mempermudah akses pelayanan di Puskesmas Ketabang. Namun masih ditemukan keluhan terkait penggunaan aplikasi ini seperti terjadinya eror pada aplikasi dan pasien masih kesulitan mengoperasikan *e-health*. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-health* dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang mencakup lima dimensi: *content*, *accuracy*, *ease of use*, *format*, dan *timeliness*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan *e-health*, diukur menggunakan skala *Likert*. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berada pada kategori sangat puas hingga cukup puas di semua variabel, dengan persentase kategori “sangat puas” *accuracy* sebesar 79% dan *content* sebesar 56% sedangkan variabel dengan persentase kategori “cukup puas” yaitu *ease of use* sebesar 54%, *format* sebesar 55% dan *timeliness* sebesar 54%. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti kesulitan penggunaan aplikasi bagi pengguna yang belum terbiasa teknologi, server yang terkadang *error*. Kesimpulannya, tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-health* di Puskesmas Ketabang tergolong baik dan dapat mendukung efektivitas pelayanan kesehatan, Namun, perbaikan pada pengalaman pengguna, peningkatan stabilitas sistem, serta peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas masih diperlukan agar aplikasi ini semakin diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci : *E-health*, kepuasan pengguna, *End User Computing Satisfaction*, Puskesmas, pelayanan kesehatan