

Analisis *Usability Website* Menggunakan *USE Questionnaire* Pada UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya

Tiara Pebriana Putri¹, Muhamad Azrino Gustalika^{2,*}

Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Indonesia

19102023@ittelkom-pwt.ac.id¹, azrino@ittelkom-pwt.ac.id^{2,*}

* penulis korespondensi

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel

Diterima: 2 Agustus 2023
Direvisi: 12 Agustus 2024
Diterbitkan: 30 Agustus 2024

Kata Kunci

Palangka Raya
Puskesmas
Usability Website
USE Questionnaire

ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Marina Permai merupakan layanan kesehatan yang terletak di Kota Palangka Raya dan menjadi salah satu puskesmas yang menggunakan teknologi *website* untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Meskipun jumlah pengunjung puskesmas relatif tinggi, mencapai 3.908 pada tahun 2022, banyak pengunjung yang memberikan ulasan negatif terkait masalah informasi dan fitur menu yang kurang memadai. Akibatnya, masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke puskesmas dan menunggu antrian yang memakan waktu lama. Ulasan negatif ini mengindikasikan adanya masalah *usability*. Evaluasi *usability* menjadi penting untuk menilai sejauh mana sistem *website* memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna. Oleh karena itu, analisis *usability* diperlukan untuk menilai seberapa mudah, efektif, dan efisien *website* dapat digunakan oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* dari *website* UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode *USE Questionnaire*, yang mencakup empat parameter yaitu Kegunaan (*Usefulness*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*), Kemudahan Pembelajaran (*Ease of Learning*), dan Kepuasan (*Satisfaction*). Proses penelitian melibatkan identifikasi masalah, pengembangan instrumen penelitian, penyebaran kuesioner, dan analisis hasil kuesioner. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji menggunakan korelasi produk-moment dan nilai *Alpha Cronbach*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *usability website* UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya sebesar 62,2%, yang termasuk dalam kategori layak. Hasil analisis *usability* ini dapat memberikan rekomendasi berharga untuk pengembangan sistem *website* di masa mendatang.

PENDAHULUAN

Teknologi saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, hiburan, sumber informasi, dan lainnya. Menurut internetworldstats, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 212,35 juta orang pada Maret 2021 dan berada pada urutan ketiga negara dengan jumlah pengguna internet terbanyak di Asia. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas warga Indonesia sudah memanfaatkan internet untuk mencari informasi, termasuk melalui situs *website* sebagai sumber informasi[1]. Pusat Kesehatan Masyarakat atau puskesmas merupakan pusat Kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan perseorangan pada tingkat primer, dengan fokus pada promosi dan pencegahan[2]. Sebagai penyelenggara kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan kegiatan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP), Puskesmas berfokus pada promosi dan pencegahan untuk mencapai tujuan

peningkatan derajat kesehatan dalam pekerjaannya[3]. Pada bidang kesehatan yang merupakan salah satu sektor penting yang menjadi perhatian pemerintah, merupakan salah satu sektor pembangunan yang mempunyai peluang besar untuk memasuki kehadiran teknologi informasi[4]. Teknologi informasi dapat membantu mengotomatiskan pemrosesan data manual dengan menggunakan komputer. Sistem yang dibuat tidak hanya membuat pekerjaan lebih mudah dan cepat, tetapi juga lebih akurat[5]. Akibat banyaknya pasien yang datang ke puskesmas terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan medis, artinya pengelolaan pasien masih dilakukan dengan cara menuliskan data pasien kedalam catatan pasien secara manual sehingga membuat proses pengambilan data pasien menjadi tidak efisien dalam jam kerja. Dampaknya adalah antrean pasien yang panjang. Penyimpanan berkas juga masih menggunakan ruang penyimpanan yang beresiko tinggi terjadinya mengakibatkan berkas menjadi rusak atau hilang[6]. Contoh dalam perkembangan teknologi informasi antara lain aplikasi *website* dengan mobilitas tinggi yang memungkinkan pengguna memperoleh informasi lebih cepat. Tingkat kegunaan menentukan apakah suatu sistem berguna, diterima, dan tahan lama. Sistem dengan kegunaan yang tinggi dapat populer dalam jangka waktu yang lama karena manfaatnya dapat dirasakan oleh banyak orang. Disisi lain sistem dengan kegunaan yang buruk seringkali dibangun berdasarkan permintaan menghabiskan banyak sumber daya dan akhirnya diabaikan[7].

UPT Puskesmas Marina Permai merupakan puskesmas yang menangani layanan masyarakat, khususnya melayani pasien yang berada di Kota Palangka Raya dan daerah setempat yang masih masuk dalam wilayah Kota Palangka Raya. Saat ini puskesmas memiliki sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yaitu berupa *website*. Pada penelitian ini, *website* UPT Puskesmas Marina Permai yang memiliki alamat URL <https://pkm-marinapermai.palangkaraya.go.id/> dijadikan obyek penelitian yang diharapkan dapat ditemukan kelemahan ataupun kekurangan dari *website* UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya terutama aspek kegunaan. *Website* puskesmas yang saat ini digunakan sebagai informasi mengenai berbagai jenis layanan atau kegiatan dan jadwal yang akan dilaksanakan pada puskesmas belum pernah dilakukan analisis dan evaluasi, baik pada perencanaan, desain, ataupun implementasi.

Setelah dilakukan wawancara, dengan kepala UPT Puskesmas marina permai Johannes Silaholo pada 1 Februari 2023 terkait *website* puskesmas diperoleh beberapa permasalahan pada *website* UPT Puskesmas Marina Permai seperti *website* UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya tidak pernah mengalami perubahan dan tampilan atau *design website* kurang menarik dan sulit dipahami sehingga kurangnya minat pengguna dalam menggunakan *website* ,informasi yang diberikan pada *website* kurang lengkap sehingga masyarakat lebih memilih datang dan langsung ke puskesmas, kurangnya sistem yang dapat digunakan sebagai media penyebaran informasi mengenai jenis pelayanan, program dan kegiatan, terlebih lagi kurangnya fitur untuk mendaftar atau melakukan antrian sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan pelayanan pengobatan kepada masyarakat di puskesmas dan sistem administrasi yang belum teratur juga menjadi alasan penting dibutuhkannya informasi yang dapat diakses secara cepat dan *real-time* oleh pengguna *website*.

Berdasarkan data yang tersedia, jumlah pasien yang mengunjungi Puskesmas Marina Permai dari bulan Januari hingga November pada tahun 2022 adalah 3.908 orang. Namun, data tahun 2019 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak datang adalah 4.769 orang. Melihat jumlah kunjungan pasien ke puskesmas, salah satu tujuan untuk mengembangkan sistem informasi kesehatan berjenjang. Sistem Informasi Kesehatan (SIK) menjadi penting untuk mendukung pengelolaan data pasien dan program kesehatan di

Puskesmas Marina Permai. Informasi tentang jumlah pasien yang dikumpulkan dari sistem ini memberikan gambaran yang jelas tentang perkembangan kunjungan pasien dari waktu ke waktu. Namun, untuk memastikan efektivitas dan kesesuaian SIK dengan kebutuhan pengguna, perlu dilakukan analisis dari *sisi usability*, terutama bagi pengguna utama sistem. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk menganalisis *usability System iRaise* terhadap pengguna mahasiswa[8]. Penelitian ini menggunakan *USE Questionnaire* yang mencakup variabel *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan persentase variabel *Usefulness* = 63,68%, *Ease of Use* = 68,25%, *Ease of Learning* = 62,87%, dan *Satisfaction* = 77,03%. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa secara keseluruhan, *System iRaise* telah mendapatkan respons yang cukup positif dari para pengguna mahasiswa, termasuk dalam hal *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction*. Namun, beberapa perbaikan masih diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna sistem, terutama bagi mahasiswa baru dengan latar belakang yang berbeda.

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian sebelumnya dan data kunjungan pasien Puskesmas Marina Permai, dapat disimpulkan bahwa pengembangan Sistem Informasi Kesehatan berjenjang seperti *iRaise* tetap relevan dan memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Evaluasi *usability* yang dilakukan pada *System iRaise* memberikan arahan penting untuk mengoptimalkan sistem guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam pelaksanaan program kesehatan di puskesmas tersebut. Data kunjungan pasien dan hasil penelitian *usability* menjadi dasar penting dalam mengembangkan Sistem Informasi Kesehatan berjenjang untuk mendukung pengambilan keputusan dalam pelaksanaan program kesehatan di puskesmas tersebut. Ulasan dari pengguna menunjukkan masalah yang terkait dengan tampilan, kurangnya fitur dan beberapa pengguna kesulitan dalam menemukan informasi mengenai jenis pelayanan, dan lain sebagainya. Masalah ini termasuk dalam permasalahan *usability* yang dimana seharusnya sistem atau layanan kesehatan harus berjalan semestinya guna meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi salah satunya berjalan sesuai harapan untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan cepat dan efisien, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, dalam proses pembuatan sistem informasi, penting untuk memperhatikan faktor *usability* atau kemudahan penggunaan. *Usability* merujuk pada kemampuan suatu produk atau *website* untuk digunakan dengan baik. Semakin tinggi tingkat *usability* -nya, maka semakin mudah penggunaan *website* tersebut. Selain itu, *usability* juga dapat diartikan sebagai pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *website* hingga pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat[9]. Melihat beberapa fakta bahwa tingkat *usability* yang rendah biasanya akan ditinggalkan oleh pengguna, sehingga penting untuk mengetahui tingkat *usability* suatu sistem agar dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna [10].

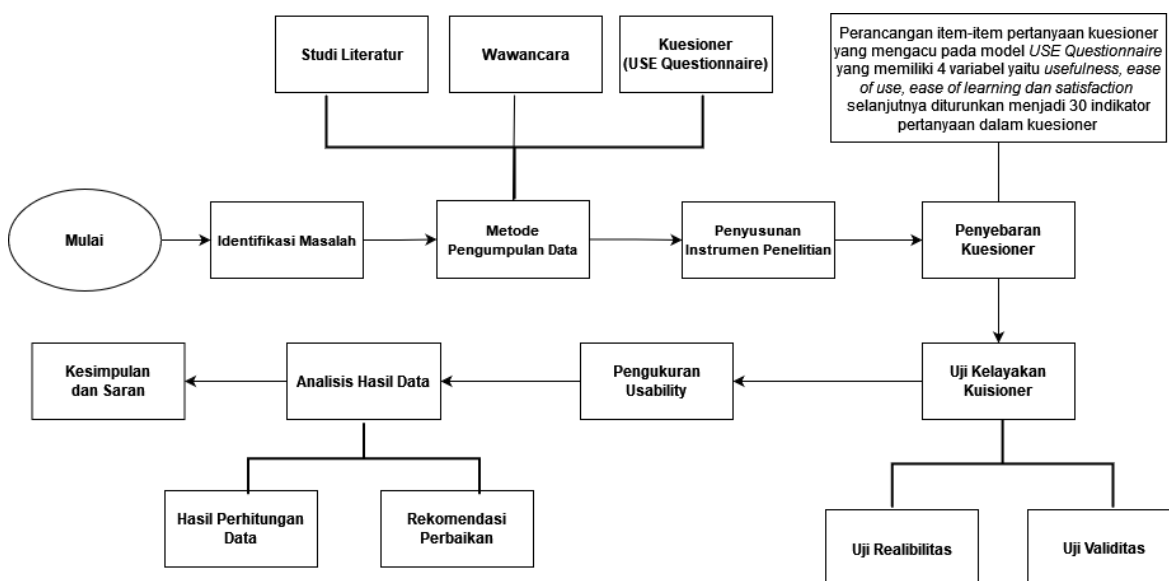
Analisis *usability* yang dilakukan dengan menggunakan metode atau standar tertentu dapat membantu dalam mengurangi dan mengetahui kondisi *website* saat ini dengan maksimal. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur *usability* adalah *USE Questionnaire*. Salah satu alasan penggunaan metode *USE Questionnaire* adalah untuk meningkatkan *usability* pengguna melalui peningkatan antar muka sistem. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat *usability website* puskesmas serta melakukan desain ulang antarmuka *website* puskesmas berdasarkan hasil pengukuran *usability* menggunakan metode *USE Questionnaire* secara berurutan dan membandingkan bahwa *usability* pengguna dapat ditingkatkan dengan mendesain ulang *website* puskesmas. *USE Questionnaire* memiliki 30 pernyataan yang dibagi ke dalam empat variabel, kebergunaan (*Usefulness*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), kemudahan mempelajari

(*Ease of learning*), dan kepuasan pengguna (*Satisfaction*). Metode *USE Questionnaire* menggunakan kuesioner untuk mengukur setiap variabel dan menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pernyataan-pernyataan yang telah ditentukan[11].

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka penelitian pada *website* UPT Puskesmas Marina Permai perlu dilakukan karena masih terdapat kekurangan yang ada pada sistem seperti adanya fungsionalitas yang masih belum berjalan sesuai dengan fungsinya sehingga membuat pengguna kurang puas menggunakan *website* tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan karena belum ada penelitian yang melakukan pengujian terhadap aspek *usability* pada *website* UPT Puskesmas Marina Permai. Berdasarkan masalah tersebut, menunjukkan betapa penting untuk melakukan analisis *usability* pada *website* UPT Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya untuk menganalisis seberapa mudah, efektif, dan efisien sebuah *website* dapat digunakan oleh pengguna. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan kualitas *website* dan meningkatkan pengalaman pengguna. Hasil dari analisis *usability* dapat diperoleh solusi yang nantinya akan menjadi rekomendasi yang dapat digunakan sebagai rujukan dalam pengembangan sistem *website* selanjutnya atau di masa mendatang, sehingga dapat meningkatkan kemudahan dan kepuasan pengguna.

METODE

Website UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya merupakan salah satu platform digital yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan layanan kesehatan kepada masyarakat. Dasar teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori *usability website* yang dikembangkan oleh Lund[12] terkait salah satu teknik evaluasi *usability* yang digunakan yaitu *USE Questionnaire*. Kuesioner ini efektif untuk mengukur *usability* karena mencakup empat dimensi pengukuran menurut standar ISO 9241, yaitu efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Terdapat empat variabel dalam kuesioner ini yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, yaitu kebergunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kemudahan pembelajaran (*ease of learning*). Selain itu, kepuasan pengguna (*satisfaction*) juga diukur dalam kuesioner ini. Diagram alir dalam penelitian ini menggambarkan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam analisis *usability website* menggunakan *USE Questionnaire* sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan merupakan langkah awal untuk menentukan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta langkah ini dibutuhkan untuk mengetahui persoalan atau situasi sulit apa saja yang terjadi pada kegiatan yang sedang dijalankan, dalam hal ini dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi dan memperoleh gambaran umum permasalahan yang ada pada *website* UPT Puskesmas Marina Permai. Adapun permasalahan yang ingin diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis dan mengukur tingkat *usability website* pada UPT Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya menggunakan metode *USE Questionnaire*.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Studi Literatur

Penelitian dilakukan dengan melakukan studi literatur yang berkaitan dengan *Usability* dan *USE Questionnaire* dari beberapa referensi seperti : buku, jurnal atau penelitian terdahulu yang berhubungan dengan *usability*

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dan memperoleh gambaran umum permasalahan yang ada pada *website* UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya.

c. Kuesioner

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner *USE* yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang faktor-faktor *usability* , seperti kegunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Pada alur penyusunan instrumen penelitian, metode *USE Questionnaire* digunakan untuk merancang kuesioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dari pengguna *website* yang sedang di analisis. Dalam tahap ini, peneliti akan menentukan pertanyaan yang akan diajukan kepada pengguna dan cara pengisian kuesioner yang dianggap paling sesuai untuk tujuan analisis *usability* . Selanjutnya, dilakukan perancangan item-item pertanyaan kuesioner. Item-item pertanyaan yang disampaikan ke responden mengacu pada model *USE Questionnaire*. Terdapat 4 faktor yang selanjutnya diturunkan menjadi 30 indikator.

4. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner berhubungan dengan responden yang dilibatkan dalam penelitian yaitu pengguna atau pengunjung *website* UPT Puskesmas Marina Kota Palangka Raya. Kuesioner yang telah disiapkan selanjutnya disebarikan ke sejumlah responden. Jumlah responden ditentukan menggunakan Rumus *Slovin* (persamaan 1).

Pada Persamaan (1), n merupakan besaran sampel yang dibutuhkan, N adalah ukuran populasi atau total elemen dalam populasi, e adalah tingkat kesalahan yang ditetapkan (persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e= 0,1.$), Nilai 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = taraf kesalahan / error

Berdasarkan rumus *Slovin* (1), maka besarnya jumlah sampel (*n*) jika jumlah populasi (*N*) sebanyak 3.908 pengunjung, yaitu:

$$n = \frac{3908}{1 + 3098(0,1)^2} = 97$$

5. Uji Kelayakan Kuesioner

Pada tahap ini, sebelum melakukan proses pengolahan *usability*, dilakukan pengujian terhadap validitas hasil pengisian kuesioner yang sudah dilengkapi atau dipenuhi oleh responden. Pengujian validitas dan reliabilitas diterapkan pada kuesioner penelitian untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keandalannya. Uji yang dilakukan adalah:

a. Uji Validitas

Metode yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi produk momen. Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui adanya item soal yang dijawab oleh responden memiliki tingkat korelasi yang valid atau tidak valid[13]. Korelasi dinyatakan valid jika memiliki nilai *correlation* rhitung > rtabel. Pada penelitian ini, uji validitas menggunakan 97 responden dengan tingkat kepercayaan 5% sehingga rhitung harus lebih besar dari 0.195.

b. Uji Realibilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan berdasarkan hasil isian kuesioner memiliki nilai konsistensi. Bila hasilnya realibel maka dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi dari instrumen pengukuran dan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten saat digunakan secara berulang. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika dapat dipercayai sebagai alat ukur yang valid. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai koefisien *alpha Cronbach* menggunakan *software SPSS*.

6. Analisis Hasil Data

a. Hasil Perhitungan Data

Pada hasil perhitungan data diperoleh bagian dari analisis hasil data pada metode *USE Questionnaire*, terutama dalam menghitung skor rata-rata dari setiap dimensi *usability* yaitu *Usefulness*, *Satisfaction*, dan *Ease of Use*. Dalam metode *USE Questionnaire*, data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah dengan menggunakan rumus-rumus tertentu untuk menghitung skor dari masing-masing dimensi *usability*. Skor rata-rata ini kemudian akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

b. Rekomendasi Perbaikan

Pada rekomendasi perbaikan diperoleh dari hasil analisis menggunakan metode *USE* yang diberikan untuk memperbaiki masalah-masalah yang ditemukan dan meningkatkan kualitas dan efektivitas *website* Puskesmas. Rekomendasi perbaikan dalam konteks ini adalah saran untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan kecil pada *website* UPT Puskesmas Marina Permai untuk meningkatkan nilai *usability*. Dalam hal ini, akan memberikan daftar rekomendasi dari masing-masing variabel yang dianggap perlu dilakukan perbaikan untuk mencapai tujuan tersebut.

7. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari analisis *usability website* puskesmas dapat ditarik setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang digunakan, serta melakukan observasi terhadap aplikasi *website* puskesmas. Dari hasil analisis, dapat diketahui tingkat kelayakan dan konsistensi dari website tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Selain itu, juga dapat diketahui kemudahan atau kesulitan yang dialami oleh pengguna dalam menavigasi dan menemukan informasi di website tersebut. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikembangkan usulan perbaikan untuk meningkatkan *usability website* puskesmas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

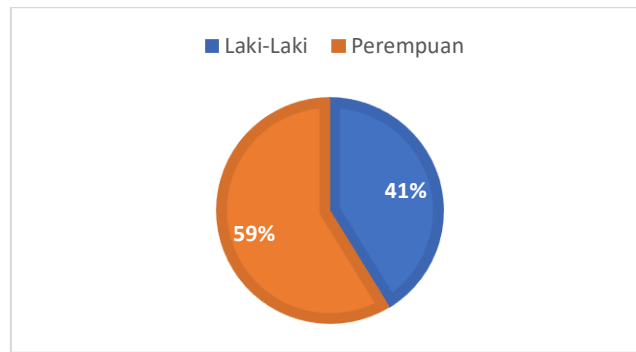
Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner selama 3 bulan dari maret 2023 sampai dengan bulan juni 2023, yang kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan *software SPSS*. Pada penelitian ini populasi didapatkan sebanyak 3908 pasien, dengan responden yang diambil berdasarkan perhitungan rumus *solvin* yaitu 97 responden. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang dipilih secara acak dari masyarakat yang telah menggunakan *website* Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Marina Permai Palangka Raya dan pengunjung dari puskesmas. Setiap responden diminta untuk memberikan penilaian berdasarkan *Skala Likert* yaitu 1 s/d 5 seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Penilaian Berdasarkan Skala Likert

Skor	Kriteria Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Setiap dimensi akan diukur menggunakan *Skala Likert* dengan rentang nilai antara 1 sampai 5, dimana 1 menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah atau tingkat kemudahan penggunaan yang buruk, sedangkan 5 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi atau tingkat kemudahan penggunaan yang baik. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian melalui *USE Questionnaire* pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Marina Permai Palangka Raya dilakukan dengan menggunakan aplikasi survei online yaitu *microsoft forms* dan membagikan tautan kuesioner pada situs *website* resmi UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya, lalu dibagikan secara langsung kepada responden di lokasi UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya. Profil responden berdasarkan diagram dalam Gambar 2 dimana 57 orang (59%) perempuan dan 40 orang laki-laki (41%). Berdasarkan usia, responden terbagi ke dalam 2 kategori seperti ditunjukkan pada Tabel 4.2. Responden dengan usia 19 sampai 29 sebanyak 80 orang (83%), dan kelompok usia 30 sampai 39 sebanyak 17 orang (18%).



Gambar 2. Profil berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 Profil berdasarkan Usia

Rentang Usia (th)	Jumlah
19 – 29	80
30 – 39	17

Hasil Pengolahan Data

Kelayakan sebuah kuisioner dapat dinilai melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Analisis kelayakan ini penting untuk membuktikan bahwa kuisioner telah memenuhi standar sebagai alat ukur yang baik. Instrumen penelitian dianggap memenuhi standar jika terbukti valid dan reliabel. Validitas instrumen menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari responden secara benar-benar valid dan mampu mengukur variabel-variabel yang ingin diukur dalam penelitian. Sementara itu, instrumen dianggap reliabel jika dapat dipercaya dan memberikan hasil yang konsisten dalam pengumpulan data.

a. Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas, jumlah responden 97 responden sehingga diketahui bahwa nilai r tabel sebesar 0.195, yang berarti alat ukur dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel, dan sebaliknya jika nilai r hitung kurang dari nilai r tabel maka alat ukur dinyatakan tidak valid. Nilai r tabel diperoleh dari tabel r statistika dengan derajat bebas yang didapatkan dari jumlah responden ditambah tiga yaitu sebesar 100 dan taraf signifikansi sebesar 5%. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r Hitung	r tabel	Keterangan
Variabel Usefulness (UFN)			
P1	0.676	0.195	Valid
P2	0.716	0.195	Valid
P3	0.559	0.195	Valid
P4	0.731	0.195	Valid
P5	0.723	0.195	Valid
P6	0.716	0.195	Valid
P7	0.750	0.195	Valid
P8	0.777	0.195	Valid
Variabel Ease of Use (EOU)			
P9	0.690	0.195	Valid

P10	0.645	0.195	Valid
P11	0.726	0.195	Valid
P12	0.612	0.195	Valid
P13	0.489	0.195	Valid
P14	0.684	0.195	Valid
P15	0.649	0.195	Valid
P16	0.595	0.195	Valid
P17	0.460	0.195	Valid
P18	0.482	0.195	Valid
P19	0.442	0.195	Valid
Variabel Ease of Learning (EOL)			
P20	0.705	0.195	Valid
P21	0.596	0.195	Valid
P22	0.486	0.195	Valid
P23	0.620	0.195	Valid
Variabel Satisfaction (SAT)			
P24	0.897	0.195	Valid
P25	0.859	0.195	Valid
P26	0.906	0.195	Valid
P27	0.692	0.195	Valid
P28	0.831	0.195	Valid
P29	0.866	0.195	Valid
P30	0.850	0.195	Valid

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan berdasarkan hasil isian kuesioner memiliki nilai konsistensi yang artinya uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi dari instrumen pengukuran dan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten saat digunakan secara berulang. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika dapat dipercayai sebagai alat ukur yang valid. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai koefisien *Cronbach Alpha* yang dimana jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka variabel tersebut dikatakan reliabel. Hasil dari uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* ditunjukkan pada Tabel 4. Lalu, nilai tersebut dibandingkan dengan standar nilai *Cronbach's Alpha* pada Tabel 5.

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
.914	30

Tabel 5. Standar Nilai *Cronbach's Alpha*

Interval Reliabilitas	Tingkat Reliabilitas
-----------------------	----------------------

0.81 s.d 1.00	Sangat tinggi
0.61 s.d 0.80	Tinggi
0.41 s.d 0.60	Sedang
0.21 s.d 0.40	Rendah
0.00 s.d 0.20	Tidak reliabel

Berdasarkan hasil pengujian dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,914, dapat dikatakan bahwa reliabilitas internal instrumen tersebut sangat tinggi. Ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner secara konsisten dan dengan baik mengukur konstruk yang diinginkan yang artinya peneliti memiliki kepercayaan yang tinggi dalam penggunaan instrumen tersebut untuk mengukur aspek yang ingin diteliti dalam analisis *usability website* UPT Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya.

Hasil Pengukuran *Usability*

Setelah kuesioner dilakukan pengujian realibilitas dan dinyatakan valid dan reliabel, langkah selanjutnya dilakukan pengukuran *usability* dengan cara menghitung nilai skor maksimal skala dan skor observasi tiap variabel pertanyaan sebagaimana pada Persamaan (2).

$$Score_{max} = N \times nbv \times Scale_{max} \quad (2)$$

Keterangan :

- N = Jumlah responden, yaitu 97
- nbv = Nilai Butir Pertanyaan yang valid, yaitu 30
- $scale_{max}$ = Skala Maksimal, yaitu 5
- $score_{max}$ = Skor maksimal
- scale = Nilai skala yang diisikan oleh responden

Jumlah responden terdapat 97 orang, skor penilaian pada setiap butir menggunakan 5 poin skala linkert, dan jumlah butir yang valid sebanyak 30, maka skorMaksimal adalah 14.065

$$Score_{max} = 97 \times 30 \times 5$$

$$Score_{max} = 14.550$$

Sedangkan nilai observasi ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengukuran *Usability* Kuisisioner USE

No	Dimensi <i>Usability</i>	NBV	Skor max	Skor observasi	(%)
1	<i>Usefulness</i>	8	3880	2105	54,2%
2	<i>Ease of use</i>	11	5335	3676	68,9%
3	<i>Ease of learning</i>	4	1940	1331	68,6%
4	<i>Satisfaction</i>	7	3395	1947	57,3%
Total		30	14.550	9059	
Rata – Rata					62,25%

Dalam menghitung *Usability* atau kelayakan pada setiap aspek suatu *website* dengan menggunakan *USE Questionnaire*, setiap aspek yang diukur pada setiap variabel (*Usefulness*, *Ease of use*, *Satisfaction*, dan *Ease of Learning*) dihitung secara terpisah untuk

memberikan pemahaman yang lebih terperinci tentang pengalaman pengguna. Setiap aspek memiliki pertanyaan-pertanyaan yang relevan dalam kuesioner. Skor setiap responden diberikan untuk masing-masing aspek dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang terkait, dan skor tersebut kemudian dapat dijumlahkan atau diambil rata-ratanya untuk menghasilkan skor keseluruhan untuk setiap aspek. Dengan menghitung skor untuk setiap aspek secara terpisah, dapat memperoleh pemahaman yang lebih rinci tentang kekuatan dan kelemahan dari masing-masing aspek *usability*, sehingga diperoleh hasil untuk setiap variabel atau aspek *usability*. Skor yang diobservasi diperoleh dari skor total jawaban 97 responden, sedangkan skor yang diharapkan diperoleh dari skor maksimal skala dikali jumlah responden dan dikali dengan jumlah pertanyaan yang valid.

$$\text{Persentase Kelayakan (\%)} = \frac{\text{Skor yang diobservasi}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Pengukuran Usability (\%)} &= \frac{2105 + 3676 + 1331 + 1947}{3880 + 5335 + 1940 + 3395} \\ &= \frac{9059}{14550} \times 100\% \\ &= 0,622 \times 100\% \\ &= 62,2\% \end{aligned}$$

Dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian *usability* pada website UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya dinyatakan “layak” dengan tingkat kelayakan sebesar 62,2% terlihat pada Tabel 7 berikut ini :

Tabel 7. Presentase Kelayakan *USE Questionnaire*

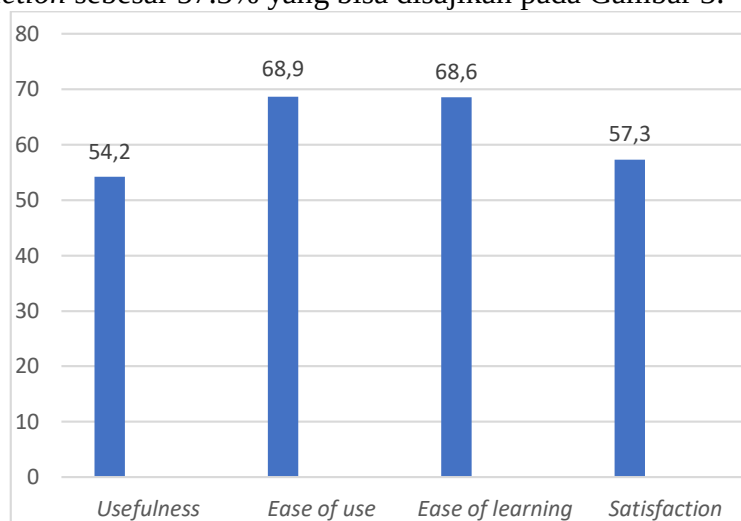
Angka (%)	Klasifikasi
<21	Sangat tidak layak
21-40	Tidak layak
41-60	Cukup
61-80	Layak
81-100	Sangat layak

Hasil Analisis Data

a. Hasil Perhitungan Data

Dalam analisis hasil data menggunakan kuesioner pengguna (*USE Questionnaire*), peneliti memperoleh data yang terkumpul untuk memahami tingkat kepuasan, kemudahan penggunaan, serta kesulitan yang dihadapi pengguna saat berinteraksi dengan website UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya. Kuesioner dibagikan kepada 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* (1). Lalu kuesioner di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pada uji validitas, 30 kuesioner dinyatakan valid dan pada uji reliabilitas, semua pertanyaan pada setiap variabel dapat dikatakan realibel atau dapat di andalkan. Hasil pengukuran *usability* dilakukan perhitungan menggunakan rumus (2), sehingga diperoleh hasil untuk setiap variabel atau aspek *usability*. Skor yang diobservasi didapatkan dari skor total jawaban 97 responden, sedangkan skor yang diharapkan didapatkan dari skor maksimal skala yaitu 5 dikalikan jumlah responden dan dikalikan dengan

jumlah pertanyaan yang valid. Hasil pengukuran *usability* kuesioner *USE* yang dapat dilihat bahwa nilai kelayakan variabel *Usefulness* sebesar 54.2%, *Ease of Use* sebesar 68.9%, *Ease of Learning* sebesar 68.6%, dan *Satisfaction* sebesar 57.3% yang bisa disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Grafik hasil pengukuran tiap variabel

b. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis data dan hasil pengukuran pada setiap variabel *Usefulness*, *Ease of Use*, *ease of learning*, dan *Satisfaction* dan hasil analisis *usability* sebesar 62,2% dengan kategori “Layak”. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan dan kesalahan kecil yang harus diperbaiki guna untuk meningkatkan nilai *usability* pada website UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya. Peneliti telah mengumpulkan dan merekomendasikan beberapa perbaikan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya. Perbaikan atau rekomendasi dapat dilihat pada Tabel 8 yang merupakan rekomendasi dari setiap variabel yang dianggap perlu dilakukan perbaikan.

Tabel 8. Rekomendasi Perbaikan

Variabel	Rekomendasi
<i>Usefulness</i>	- Memastikan bahwa beranda menyediakan informasi terkini sehingga masyarakat selalu mengetahui informasi terbaru yang dimana merupakan suatu hal yang penting. Sebagaimana yang diungkapkan oleh referensi[14], informasi dianggap baik ketika memberikan manfaat yang bermanfaat bagi pengguna. Selain itu, keberhasilan sistem informasi juga dapat diukur berdasarkan kualitas informasi yang disediakan, yaitu ketika informasi yang dihasilkan lengkap dan komprehensif. - Memberikan fitur yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat melakukan interaksi dalam website, seperti jadwal layanan, jenis pelayanan yang diberikan, menyediakan fitur pendaftaran online untuk memudahkan masyarakat dalam membuat janji atau mendapatkan nomor antrian sebelum mengunjungi Puskesmas. Sebagaimana yang diungkapkan oleh referensi [15] yang dimana seperti yang telah diketahui, hampir setiap harinya Puskesmas mengalami kepadatan oleh calon pasien yang ingin berobat. Untuk menjaga keteraturan, dengan adanya pemberian fasilitas tambahan dapat dilakukan untuk mengurangi atau mencegah timbulnya antrean yang panjang. Jika antrean terus menerus menjadi panjang, hal ini dapat menyebabkan kehilangan pelanggan.

	Oleh karena itu penting untuk memperhatikan usability berdasarkan kebutuhan dari pengguna hal ini dilakukan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dan rasa nyaman dalam pelayanan. • fitur berita, tidak hanya informasi seputar Puskesmas, artikel mengenai kesehatan dan penyakit juga dapat dibaca oleh para pengunjung website. Artikel ini ditampilkan pada menu Blog agar pengunjung website semakin peduli terhadap kesehatan tubuh
<i>Ease of Use</i>	• Memperbaiki design website, seperti pada penelitian [16] dikatakan bahwa tampilan situs web yang menarik memiliki peranan penting dalam membentuk citra positif di mata pengguna, yang pada gilirannya membangun kepercayaan mereka. Selain itu, sebuah tampilan situs web yang baik dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna, mulai dari mencari informasi hingga membuat keputusan terkait langkah yang akan diambil berdasarkan daya tarik emosional. • Pastikan foto dan logo Puskesmas yang digunakan pada website memiliki kualitas yang baik dan tampil jelas. Jika foto atau logo buram, gantilah dengan versi yang lebih tajam dan jelas untuk menciptakan tampilan yang lebih profesional dan menarik. Lalu, pastikan gambar diatur sedemikian rupa sehingga tidak terlihat terlalu besar atau terlalu kecil di dalam menu, pastikan ukuran dan penempatan gambar seragam di semua halaman dan bagian yang relevan pada website. Ini akan memberikan kesan visual yang harmonis dan profesional kepada pengguna.
<i>Ease of Learning</i>	• Menyediakan informasi lengkap tentang layanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas, termasuk jenis layanan, prosedur pendaftaran, jadwal pelayanan, dan persyaratan yang diperlukan, menampilkan profil dokter dan staf medis yang bekerja di Puskesmas, termasuk spesialisasi, jadwal praktik, dan informasi kontak. Menurut [17] setiap lembaga kesehatan, termasuk Puskesmas, memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi tentang kesehatan. Sebagai instansi pemerintah, Puskesmas bertugas menyediakan pelayanan kesehatan menyeluruh, terpadu, merata, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Karena Puskesmas mencakup seluruh masyarakat di daerah terpendek, penting untuk meningkatkan kualitas dan mutu layanan yang diberikan oleh Puskesmas tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hasil analisis *usability website* pada UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya menggunakan metode *USE Questionnaire* dengan menyebarkan 30 pertanyaan dengan responden sebanyak 97 yang telah ditentukan menggunakan rumus *Slovin*, kuesioner yang telah diberikan lalu diuji validasi dan keandalannya untuk memastikan bahwa dalam kuesioner memiliki hubungan korelasi jawaban yang konsisten melalui analisis perhitungan korelasi *product moment person* yang menghasilkan 30 butir pertanyaan kuesioner valid dan uji reliabel melalui perhitungan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang hasilnya bernilai 0.914. Berdasarkan tingkat reliabilitas *Cronbach's Alpha* yang dijelaskan pada Tabel 4, nilai 0.914 berada pada range 0.81 s.d 1.00 sehingga hasil dari pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa reliabilitas dari kuesioner berada pada kategori sangat tinggi, jadi dapat disimpulkan bahwa komponen serta jawaban dapat dikatakan reliable sehingga pengolahan data dapat dilakukan karena telah memenuhi kriteria. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis yang telah dilakukan, pengukuran 4 variabel pada aspek *usability* memiliki nilai presentase sebagai berikut : variabel *Usefulness* dengan presentase 54.2%, variabel *ease of use* dengan presentase sebesar 68,9%, variabel *ease of learning* 68,6%, dan variabel *satisfaction* dengan presentase 57,3%. Pengukuran aspek *usability* secara keseluruhan menghasilkan nilai presentase kelayakan sebesar 62,2% yang menunjukkan bahwa hasil pengukuran *usability*

website UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya memiliki nilai yang “layak”. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan dan kesalahan kecil yang harus diperbaiki guna untuk meningkatkan nilai *usability* pada *website* UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya.

REFERENSI

- [1] V. B. Kusnandar, “Pengguna Internet Indonesia Pringkat ke-3 Terbanyak di Asia,” 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia> (accessed Jan. 30, 2023).
- [2] H. Rohman, A. K. Wati, and A. Kurniawan, “Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas,” *J. Pengabd. Masy. - Teknol. Digit. Indones.*, vol. 1, no. 1, p. 42, 2022, doi: 10.26798/jpm.v1i1.572.
- [3] R. Maulana and R. Djutalov, “IMPLEMENTASI SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS WEB di UPT PUSKESMAS CIKANDE,” vol. 1, no. 4, pp. 1357–1364, 2023.
- [4] E. A. Bella Regita Dewi, Sugeng Rahajo, “Perancangan Sistem Informasi Puskesmas Berbasis Web,” *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 12–19, 2020, [Online]. Available: <http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/download/610/456>.
- [5] L. F. Dewi, A. Zaidiah, and N. Matondang, “Perancangan Website Sistem Informasi Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Benda Baru Pamulang,” *Semin. Nas. Mhs. Ilmu Komput. dan Apl. Jakarta-Indonesia*, no. April, pp. 137–147, 2021, [Online]. Available: <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/view/1289%0Ahttps://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/download/1289/1076>.
- [6] M. Efniasari, A. Wantoro, and E. R. Susanto, “Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web Menggunakan Metode Scrum (Studi Kasus: Puskesmas Kisam Ilir),” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 3, pp. 56–63, 2022, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>.
- [7] Evan Dwi Wahyu Anggoro, N. A. Prasetyo, and Shintia Dwi Alike, “Analisis Usability Testing Website Desa Wisata Adiluhur Kebumen Menggunakan Metode Use Questionnaire,” *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 221–230, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.301.
- [8] T. K. Ahsyar, “System Menggunakan Metode Use Questionnaire,” no. November, pp. 49–54, 2019.
- [9] Z. Amri, M. Z. Uska, and B. D. D. Arianti, “Analisis Usability Website Universitas Hamzanwadi terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan User Satisfaction Model,” *EDUMATIC J. Pendidik. Inform.*, vol. 2, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.29408/edumatic.v2i1.842.
- [10] S. W. Ningrum, I. Akrunanda, and ..., “Evaluasi dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile Ojesy Menggunakan Metode Usability Testing dan Use Questionnaire,” ... *Teknol. Inf. dan ...*, vol. 3, no. 5, pp. 4825–4834, 2019.
- [11] W. A. Kusuma, V. Noviasari, and G. I. Marthasari, “Analisis Usability dalam User Experience pada Sistem KRS Online UMM menggunakan USE Questionnaire,” *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 4, pp. 294–301, 2016, doi: 10.22146/jnteti.v5i4.277.
- [12] Y. S. M. Putra and R. Tanamal, “Analisis Usability Menggunakan Metode USE Questionnaire Pada Website Ciputra Enterprise System,” *Teknika*, vol. 9, no. 1, pp. 58–65, 2020, doi: 10.34148/teknika.v9i1.267.
- [13] F. Ningsih, E. M. Putri, M. Marlita, M. R. Mantovani, and T. F. A. H. Iman, “Zoominar: Peningkatan Pengetahuan Ibu Hamil tentang Pentingnya Kunjungan Antenatal Care,” *PengabdianMu J. Ilm. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 7, no. 2, pp. 314–318, 2022, doi: 10.33084/pengabdianmu.v7i2.2530.
- [14] T. Sayekti and Z. Zulfah, “Literasi Informasi di Era Pandemi Covid-19: Studi Fenomenologi Calon Guru IPA,” *J. Tadris IPA Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 35–51, 2024, doi: 10.21154/jtii.v4i1.2950.
- [15] A. F. Dewantara, E. Esterina, L. Alri, J. Hutahaeen, I. Thamrin, and K. Kunci, “Aplikasi Antrean Online Berbasis Website dan Mobile (Studi Kasus Puskesmas Babatan),” *IRWANS Pros. 12th Ind. Res. Work. Natl. Semin.*, vol. 12, no. 1, pp. 4–5, 2021.
- [16] A. Fitriansyah and I. Harris, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018.
- [17] F. P. Putri and F. Kurniasari, “Sistem Informasi Layanan Puskesmas Berbasis Web,” *Ultim. J. Tek. Inform.*, vol. 11, no. 2, pp. 89–93, 2020, doi: 10.31937/ti.v11i2.1457.