

Analisis Usabilitas Pada *Website* Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem Menggunakan Metode USE *Questionnaire*

Ni Putu Novianti Regita Cahyani¹⁾, Dian Pramana²⁾, I Made Ari Santosa³⁾

Teknologi Informasi¹⁾, Sistem Informasi²⁾, Sistem Komputer³⁾

Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

Denpasar, Indonesia

e-mail: 210040205@stikom-bali.ac.id¹⁾, dian@stikom-bali.ac.id²⁾, arisantosamade@gmail.com³⁾

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penyebab dari rendahnya tingkat penggunaan *website*, yang diketahui melalui observasi awal dan diskusi dengan masyarakat. Dengan adanya hal tersebut maka perlu untuk dilakukan evaluasi tingkat usabilitas *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem menggunakan metode USE *Questionnaire*, yang mencakup empat aspek utama yaitu, *Usefulness*, *Satisfaction* *Ease of Use*, dan *Ease of Learning*. Rumus slovin digunakan sebagai perhitungan dalam menentukan sampel yaitu 100 responden. Sementara validitas dan reliabilitas instrumen diuji melalui 25 responden menggunakan SPSS. Dengan nilai *r* tabel yaitu 0,3365, dilakukan uji validitas dengan hasil valid untuk seluruh instrumen, karena memiliki hasil *r* hitung yang lebih dari *r* tabel. Reliabilitas instrumen juga dinilai andal, dimana nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan adalah 0,869 hingga 0,939 yang melebihi dari 0,6. Untuk hasil dari USE *Questionnaire*, rata-rata skor *Usefulness* adalah 4,28, *Satisfaction* 4,26, *Ease of Use* 4,30, dan *Ease of Learning* 4,32, dengan kata lain, seluruh aspek evaluasi memiliki level of usability dalam kategori Sangat Tinggi. Hasil evaluasi dalam penelitian ini menandakan bahwa *website* ini memiliki tingkat usabilitas yang sangat baik. Namun, rekomendasi perbaikan tetap disarankan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengelola *website* dalam meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman pengguna untuk pengembangan *website* serupa di lingkungan layanan publik lainnya.

Kata kunci: Usabilitas, USE *Questionnaire*, Validitas, Reliabilitas, *Website*.

1. Pendahuluan

Penerapan sistem informasi dalam suatu kantor kedinasan adalah hal penting dan perlu dilakukan, mengingat perkembangan teknologi yang pesat [1]. Salah satu kedinasan yang ada di wilayah Karangasem adalah Kantor Dinas Kesehatan Karangasem, khususnya Puskesmas Manggis I yang terletak di Jl. Raya Ulakan-Karangasem Desa, Ulakan, Kec. Manggis, Kabupaten Karangasem. Dinas Kesehatan Karangasem adalah lembaga dengan pelayanan pada bidang kesehatan untuk masyarakat [2]. Keselamatan pasien merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk memastikan perawatan pasien dilakukan dengan lebih aman. Salah satu elemen kunci keberhasilan dalam program keselamatan pasien adalah adanya budaya keselamatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana tenaga kesehatan di puskesmas yang berada di wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem menerapkan berbagai dimensi budaya keselamatan pasien.

Saat ini pada lembaga tersebut telah menggunakan beberapa sistem informasi dalam menjalankan proses dan operasionalnya. Salah satu sistem yang digunakan adalah *website* dengan alamat <https://dinkes.karangasemkab.go.id/> yang berfungsi sebagai media informasi publik seputar profil, layanan, serta beragam berita dan kegiatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem. Sistem ini dirancang dengan tujuan utama untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan memastikan bahwa masyarakat, khususnya di Kabupaten Karangasem, dapat menerima serta memahami informasi dengan jelas. Meskipun demikian, hingga saat ini belum terdapat proses untuk mengetahui sejauh mana tingkat kebermanfaatan atau usabilitas dari *website* tersebut. Berdasarkan hasil analisis awal yang dilakukan serta hasil diskusi dengan masyarakat sekitar dan beberapa pihak terkait lainnya, penggunaan *website* tersebut tergolong masih cukup rendah. Salah satu penyebabnya adalah karena adanya keterbatasan informasi dan sosialisasi terkait keberadaan *website* tersebut.

Pada tahun 2021 Ro'uf Hidayat, dkk. melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Usability Dengan Metode USE *Questionnaire* Pada Aplikasi myIndihome". Penelitian tersebut mengulas tingkat

usabilitas aplikasi myIndihome bagi penggunanya. Untuk mengevaluasi tingkat usabilitas aplikasi myIndihome bagi pelanggan di Kabupaten Banjarnegara digunakan metode USE *Questionnaire*, yang tingkat usabilitas aplikasi mencapai 74,21%, yang tergolong layak. Namun, aspek *ease of use* memiliki skor terendah, sehingga perlu peningkatan kemudahan penggunaan pada aplikasi [3]. Pada tahun 2023 Melisa Widiawati, dkk. melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Usability Website* Sistem Informasi Akademik STMIK Kharisma Makassar Menggunakan USE *Questionnaire*”, analisis ini menghasilkan rata-rata pengukuran *usability* yaitu 71,21% dan dapat dikategorikan layak [4]. Pada tahun 2023 Muhammad Arif Muzakki, dkk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis *Usability User Experience* pada *Website* PPDB Al-Asy’ariyyah Menggunakan Metode USE *Questionnaire*”, hasil rata-rata nilai *usefulness* (87%), *ease of use* (86,2%), dan *satisfaction* (87%) dan dapat dikatakan sangat layak digunakan [5]. Merujuk pada penelitian [3], dapat disimpulkan analisis *usability* menggunakan metode USE *Questionnaire* mendapatkan hasil yang lebih tinggi dibandingkan metode SUS. Maka, penelitian ini menggunakan metode USE *Questionnaire* pada pengujian *usability website* dinas kesehatan Kabupaten Karangasem.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan serta merujuk pada beberapa penelitian, maka pada fokus penelitian ini adalah analisis lebih lanjut atas tingkat usabilitas *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem dengan menggunakan metode USE *Questionnaire*. USE *Questionnaire* dirancang oleh Arnold Lund bersama timnya di Ameritech dan U.S. WEST Advanced Technologies [6]. USE *Questionnaire* adalah alat ukur usabilitas berupa kuesioner yang diajukan oleh Lund. USE *Questionnaire* memiliki 30 pernyataan dengan 4 variabel, yaitu *usefulness* (kebergunaan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *ease of learning* (kemudahan dipelajari), dan *satisfaction* (kepuasan). Pengukuran USE *Questionnaire* dinilai dengan skala likert dari 1 sampai 5, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju [7]. Dengan menerapkan metode tersebut, *output* yang diperoleh berupa wawasan yang mendalam terkait pengalaman pengguna *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem dan memungkinkan untuk melakukan evaluasi yang lebih rinci dan mendalam. Hasil evaluasi ini dapat menjadi landasan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem terkait penggunaan dan pemanfaatan *website* ini dalam penyampaian informasi kepada publik agar dapat lebih efektif dan efisien.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengikuti beberapa tahapan yang sistematis untuk memastikan pengukuran tingkat usabilitas *Website* Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem dapat dilakukan secara menyeluruh dan valid. Beberapa tahapan tersebut tertera pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

- Perencanaan Penelitian, evaluasi tingkat usabilitas dari *website* milik Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem yang digunakan untuk menampilkan informasi publik. Untuk mengetahui tingkat usabilitas tersebut, digunakan USE *Questionnaire* dengan empat aspek, yaitu *Usefulness*, *Satisfaction*, *Ease of Use*, dan *Ease of Learning*. Metode tersebut disebarkan dengan menggunakan kuesioner *online* ke responden yang ditentukan. Hasil dari penyebaran kuesioner kemudian diukur *level of usability* untuk melihat kekurangan dan kelebihan dari *website* tersebut.
- Penentuan Instrumen Penelitian, instrumen penelitian yang digunakan dan diterapkan berjumlah 30 pernyataan yang mewakili keempat aspek dari USE *Questionnaire*. Sebelum kuesioner disebarkan, dilakukan uji coba untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas dari instrument yang akan digunakan. Adapun uji coba dilakukan kepada 25 orang responden dan mengolahnya dengan menggunakan SPSS 27. Pengukuran validitas dengan mengetahui hasil R Hitung (*Pearson Product Moment*) dengan R Tabel (nilai yang ada di tabel r). Signifikansi yang digunakan sebesar 0,1 atau 10% dengan menunjukkan tingkat kepercayaan sebanyak 90%. Apabila R Hitung > R tabel,

instrumen yang tertera dinilai valid, sebaliknya jika $R_{Hitung} < R_{tabel}$, instrumen dinilai invalid. Untuk menentukan nilai pada R Tabel menggunakan tingkat signifikansi 0,1 dengan uji 2 arah dan melihat signifikansi adalah $df = (N-2)$, dimana N adalah subjek (responden) dikurangi dengan 2 [8]. Sedangkan untuk mengukur reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha(α), dimana teknik yang sudah umum untuk mengevaluasi pengujian reliabilitas data pada penelitian dan kuesioner. Cronbach's Alpha(α) adalah ukuran keandalan dengan rentang nilai dari 0 -1. Jika nilai Cronbach's Alpha(α) $> 0,6$, instrumen andal, sedangkan nilai Cronbach's Alpha(α) $< 0,6$ instrumen tidak andal [8][9]. Adapun instrumen penelitian seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Instrumen *USE Questionnaire* [10]

No	<i>Usefulness</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>Ease of Use</i>	<i>Ease of Learning</i>
1	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem membantu saya menjadi lebih efektif	Saya puas dengan layanan <i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem	<i>Platform</i> ini mudah digunakan	Saya belajar dengan cepat menggunakan <i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem
2	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem membantu saya menjadi lebih produktif	Saya akan merekomendasikan <i>platform</i> ini pada teman saya	<i>Platform</i> ini sederhana untuk digunakan	Saya dapat dengan mudah mengingat cara menggunakan <i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem
3	<i>Platform</i> ini sangat berguna	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem menyenangkan untuk digunakan	<i>Platform</i> ini ramah pengguna	Sangat mudah untuk belajar menggunakan <i>platform</i> ini
4	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem memberi saya lebih banyak kendali atas aktivitas dalam hidup saya	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem bekerja seperti yang saya inginkan	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem tidak membutuhkan banyak langkah untuk mencapai apa yang ingin saya lakukan dengan <i>platform</i> ini	Saya dengan cepat menjadi terampil dengan <i>platform</i> ini
5	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem membuat hal-hal yang ingin saya capai lebih mudah untuk dilakukan	<i>Platform</i> ini mengagumkan	<i>Platform</i> ini fleksibel	-
6	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem menghemat waktu saat saya menggunakannya	Saya merasa perlu memiliki <i>platform</i> ini	Menggunakan <i>platform</i> ini sangat mudah	-
7	<i>Website</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem memenuhi kebutuhan saya	<i>Platform</i> ini menyenangkan untuk digunakan	Saya bisa menggunakan <i>platform</i> ini tanpa instruksi tertulis	-

8	<i>Website Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem melakukan semua yang saya inginkan untuk dilakukan</i>	-	Saya tidak melihat adanya inkonsistensi saat saya menggunakannya	-
9	-	-	Baik pengguna biasa dan pengguna yang sesekali menggunakan akan menyukainya	-
10	-	-	Saya dapat memperbaiki kesalahan dengan cepat dan mudah	-
11	-	-	Saya berhasil menggunakan platform ini setiap saat	-

- c. Penentuan Sampel Penelitian, pengguna website yang ditargetkan adalah masyarakat Kabupaten Karangasem dengan jumlah 536.477 sebagai populasinya. Untuk mengetahui jumlah sampel penelitian berdasarkan populasi yang ada, dilakukan perhitungan rumus slovin yang tertera pada Persamaan 1.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^4} \quad (1)$$

dengan n = sampel, N = Populasi dan e = batas *error* dari jumlah populasi. Hasil perhitungan tersebut menggunakan toleransi *error* sebesar 10% atau sama dengan 0,1 adalah 99,97 dengan pembulatan maka hasilnya adalah 100 sampel.

- d. Pengumpulan Data, instrumen penelitian pada Tabel 1 disebar melalui kuesioner *online* dengan memanfaatkan Google Form. Jumlah data yang dibutuhkan sama dengan jumlah sampel penelitian yaitu 100 orang responden.
- e. Analisis Data dan Interpretasi Hasil, data terkumpul dilakukan pengelohan dan analisis dengan bantuan Microsoft Excel untuk mengetahui Tingkat usability dari masing-masing aspek dan menyajikannya dalam bentuk tabel. Dari Hasil analisis tersebut diberikan Kesimpulan untuk memaparkan kelebihan dan kekurangan *website*, serta rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan usability *website* tersebut. Untuk menginterpretasikan hasil, menggunakan *level of usability* pada Tabel 2.

Tabel 2 *Level of Usability* [10]

Rata-rata <i>Usability</i>	Predikat <i>Usability</i>
1,00 – 1,79	Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Rendah
2,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Tinggi

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan tahapan-tahapan pada Gambar 1, penelitian ini telah dilakukan dan mendapatkan hasil sebagai berikut :

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Responden yang digunakan adalah 25 orang baik itu uji validitas dan reliabilitas. Hasil yang didapatkan seluruh instrumen dari masing-masing aspek adalah valid karena hasil *r* hitung yang lebih besar

dari r tabel. Hasil detail validitas ada pada Tabel 3. Untuk uji reliabilitas, seluruh aspek dinyatakan andal atau reliabel karena memiliki hasil hitung *Cronbach's Alpha*(α) > 0,6. Hasil detail reliabilitas ditunjukkan Tabel 4.

Tabel 3 Uji Validitas

Aspek	Pernyataan	R Hitung	Ket	Aspek	Pernyataan	R Hitung	Ket
<i>Usefulness</i>	U01	0,750	Valid	<i>Ease of Use</i>	EU01	0,825	Valid
	U02	0,820	Valid		EU02	0,766	Valid
	U03	0,794	Valid		EU03	0,757	Valid
	U04	0,822	Valid		EU04	0,695	Valid
	U05	0,819	Valid		EU05	0,796	Valid
	U06	0,670	Valid		EU06	0,855	Valid
	U07	0,859	Valid		EU07	0,774	Valid
	U08	0,852	Valid		EU08	0,837	Valid
<i>Satisfaction</i>	S01	0,873	Valid		EU09	0,800	Valid
	S02	0,636	Valid		EU10	0,849	Valid
	S03	0,792	Valid		EU11	0,810	Valid
	S04	0,840	Valid	<i>Ease of Learning</i>	EL01	0,839	Valid
	S05	0,813	Valid		EL02	0,901	Valid
	S06	0,781	Valid		EL03	0,749	Valid
	S07	0,920	Valid		EL04	0,910	Valid

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Aspek	<i>Cronbach's Alpha</i> (α)	Jumlah Pernyataan	Keterangan
<i>Usefulness</i>	0,918	8	Andal
<i>Satisfaction</i>	0,908	7	Andal
<i>Ease of Use</i>	0,939	11	Andal
<i>Ease of Learning</i>	0,869	4	Andal

3.2. Analisis Data dan Interpretasi Hasil

Hasil pengumpulan data dari 100 orang responden diolah untuk mendapatkan *level of usability* dengan cara menghitung rata-rata dari setiap aspek. Rata-rata dari setiap aspek didapatkan dengan cara menjumlahkan keseluruhan poin dari responden dibagi dengan jumlah pernyataan dikali dengan jumlah responden. Hasil *level of usability* pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Interpretasi *Level of Usability*

Aspek	Rata-Rata	Predikat <i>Level of Usability</i>
<i>Usefulness</i>	4,28	Sangat Tinggi
<i>Satisfaction</i>	4,26	Sangat Tinggi
<i>Ease of Use</i>	4,30	Sangat Tinggi
<i>Ease of Learning</i>	4,32	Sangat Tinggi

Terdapat 8 pernyataan dalam aspek *usefulness*. Dengan total 100 responden, maka pembagi dari aspek ini adalah 800. Sedangkan jumlah poin yang diberikan oleh semua responden pada aspek ini adalah

3427 poin. Maka 3427 dibagi dengan 800, didapatkan hasil 4,28 dengan predikat *level of usability* (Tabel 2.3) yaitu, sangat tinggi. Terdapat 7 pernyataan dalam aspek *satisfaction*. Dengan total 100 responden, maka pembagi dari aspek ini adalah 700. Sedangkan jumlah poin yang diberikan oleh semua responden pada aspek ini adalah 2983 poin. Maka 2983 dibagi dengan 700, didapatkan hasil 4,26 dengan predikat *level of usability* (Tabel 2.3) yaitu, sangat tinggi. Terdapat 11 pernyataan dalam aspek *ease of use*. Dengan total 100 responden, maka pembagi dari aspek ini adalah 1100. Sedangkan jumlah poin yang diberikan oleh semua responden pada aspek ini adalah 4729 poin. Maka 4729 dibagi dengan 1100, didapatkan hasil 4,30 dengan predikat *level of usability* (Tabel 2.3) yaitu, sangat tinggi. Terdapat 4 pernyataan dalam aspek *ease of learning*. Dengan total 100 responden, maka pembagi dari aspek ini adalah 400. Sedangkan jumlah poin yang diberikan oleh semua responden pada aspek ini adalah 1728 poin. Maka 1728 dibagi dengan 400, didapatkan hasil 4,32 dengan predikat *level of usability* (Tabel 2.3) yaitu, sangat tinggi.

Dari hasil tersebut diberikan rekomendasi untuk selalu menjaga dan meningkatkan performa dari website melalui evaluasi yang rutin dilakukan, agar informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dengan jelas, dengan penggunaan website yang memudahkan, berguna, dan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna website.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen dalam USE *Questionnaire* dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan melalui uji validitas dengan r tabel sebesar 0,3365, di mana r hitung seluruh instrumen lebih besar dari r tabel. Selain itu, instrumen penelitian juga terbukti andal melalui uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (α) yang dikelola dengan SPSS, menghasilkan nilai lebih besar dari 0,6 pada semua aspek yang diukur. Tingkat usabilitas Website Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem menunjukkan hasil yang sangat tinggi, dengan skor *Usefulness* sebesar 4,28, *Satisfaction* 4,26, *Ease of Use* 4,30, dan *Ease of Learning* 4,32. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan rendahnya penggunaan website bukan disebabkan oleh kurangnya tingkat usabilitas, melainkan karena minimnya sosialisasi dan edukasi terkait keberadaan website, yang menjadi poin penting untuk meningkatkan jumlah pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] N. Maulidiyani and R. D. Dana, "Perancangan Sistem Informasi Absensi Pegawai Honorer Berbasis Web Pada Dinas Sosial Kabupaten Cirebon," *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, vol. 7, no. 1, pp. 270–277, 2023.
 - [2] I. M. Wartama and N. M. D. Puspitawati, "Peningkatan Pelaporan Kinerja Pegawai Berbasis Online di UPTD Puskesmas Manggis I, Kabupaten Karangasem, Bali," *Jurnal Wirang*, vol. 01, no. 1, 2021.
 - [3] R. Hidayat, M. F. Asnawi, and S. Rohman, "Analisis Usability dengan Metode USE Questionnaire Pada Aplikasi MyIndiHome," *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, vol. 3, no. 1, pp. 168–173, 2021.
 - [4] M. Widiawati, A. Muawwal, and Z. Pontoh, "Analisis Usability Website Sistem Informasi Akademik STMIK Kharisma Makassar Menggunakan USE Questionnaire," *Jurnal KHARISMA Tech*, vol. 18, no. 02, pp. 95–109, 2023.
 - [5] M. A. Muzakki, D. Asmarajati, and I. A. Ihsanuddin, "Analisis Usability User Experience pada Website PPDB Al-Asy'ariyyah Menggunakan Metode USE Questionnaire," *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, vol. 5, no. 1, pp. 224–231, 2023.
 - [6] R. D. Rian, U. Hayati, and R. D. Dana, "Analisis Usability Aplikasi Discord Sebagai Media Pembelajaran Online dengan Metode USE Questionnaire," *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, vol. 7, no. 1, pp. 768–775, 2023.
 - [7] M. Noviana and B. Santoso, "Pengaruh Bonus Dapat Memotivasi Kerja CV. Auto Bearing Di Dalam Divisi Penjualan," *Jurnal Bisnis Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 473–486, 2024.
 - [8] A. A. I. E. P. Swari, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," 2023.
 - [9] S. F. Rinjani, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Industri Jasa Gojek," 2024.
 - [10] M. A. Maricar, Edwar, A. P. N. Anisa, and B. F. Simangunsong, "Evaluasi User Experience Terhadap Website Maidekost Menggunakan Use Questionnaire," *Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi*, vol. 10, no. 1, pp. 67–73, Jun. 2023.
-