

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dari waktu ke waktu mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dampak yang diakibatkan oleh teknologi menimbulkan banyaknya fasilitas-fasilitas untuk memudahkan kegiatan masyarakat dalam kesehariannya. Kecepatan yang ditawarkan oleh teknologi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat cepat, relevan, tepat waktu, dan sangat akurat. Oleh karena itu beberapa instansi pelayanan masyarakat mulai mengembangkan teknologi informasi untuk mengelola dan melayani masyarakat agar lebih efisien dan efektif agar dapat melayani masyarakat secara maksimal. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sebuah sarana pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan yang berperan penting untuk masyarakat Indonesia [1].

Prinsip utama dalam mengukur keberhasilan suatu *website* adalah *usability*, yang menilai sejauh mana pengguna dapat mencapai tujuan dengan efisien dan puas dalam menggunakan produk atau layanan[2]. Menurut ISO 9241 *usability* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan memuaskan untuk mencapai tujuan tertentu. Maka dari itu *usability* dapat digunakan sebagai ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sebuah antarmuka [3].

Puskesmas Marina Permai merupakan Instansi kesehatan yang berlokasi di Kota Palangka Raya. Puskesmas Marina Permai memiliki data kunjungan dari bulan Januari hingga November pada tahun 2022 sebanyak 3.908 orang. Saat ini Puskesmas Marina Permai memiliki *website* yang digunakan sebagai media penyebaran informasi yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengetahui informasi layanan yang diberikan dan sebagai media memperkenalkan profil puskesmas kepada masyarakat. Sebagai *website* yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, maka diharapkan *website*

tersebut memiliki fungsionalitas dan pengalaman pengguna yang baik [4]. Penelitian ini dilakukan dengan persetujuan yang sudah dilakukan dengan pihak puskesmas melalui Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya yang terdapat pada **Lampiran 8**.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Muhammad Amrullah, selaku Kepala Tata Usaha dan pengelola *website* Puskesmas Marina Permai Palangka Raya, pada tanggal 19 Agustus 2023 sebagaimana tertera pada **Lampiran 1**. Pada hasil wawancara tersebut, terungkap bahwa hingga saat ini, belum ada upaya konkret untuk menganalisis *usability* (kemudahan penggunaan) dari *website* Puskesmas Marina Permai, dalam hal ini belum bisa dipastikan sejauh mana tingkat kesesuaian dan keterpenuhan kebutuhan masyarakat pada *website* Puskesmas Marina Permai Palangka Raya. Selain itu dalam hasil wawancara, terlihat bahwa pengelola masih memiliki asumsi dan keterbatasan pemahaman terkait permasalahan yang menyebabkan kurangnya minat pengguna dalam menggunakan *website*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang terdapat pada **Lampiran 2**. Mengungkapkan bahwa sebagai pengguna yang pernah menggunakan *website* Puskesmas Marina Permai mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang diinginkan, dimana masyarakat mengeluhkan kurangnya fitur atau info mengenai kontak yang dapat dihubungi yang bisa membantu mereka menemukan informasi dengan lebih cepat sehingga harus datang langsung ke Puskesmas. Secara umum masyarakat merasa bahwa *website* yang disajikan oleh Puskesmas Marina Permai belum dapat memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan, melihat perspektif masyarakat, kemungkinan terdapat beberapa permasalahan yang mungkin menyebabkan minat pengguna dalam menggunakan *website* Puskesmas Marina Permai.

Pentingnya analisis *usability* dalam hal ini karena masih belum bisa dipastikan sejauh mana tingkat kesesuaian dan keterpenuhan kebutuhan masyarakat terhadap *website* Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya. Pada wawancara tersebut, munculnya ketidakpastian mengenai sejauh mana *website* memenuhi harapan dan kebutuhan yang sebenarnya dari masyarakat.

Keterbatasan dan asumsi yang dimiliki oleh pengelola menunjukkan adanya potensi bahwa beberapa permasalahan kekurangan pada *website* yang belum diketahui dengan baik.

Oleh karena itu, perlunya analisis yang lebih mendalam guna membantu pengelola melihat permasalahan sebenarnya yang ada dalam *website* dengan memahami persepsi atau pandangan pengguna. Pada permasalahan ini, sangat penting untuk menggali umpan balik yang lebih mendalam dari para pengguna *website*. Pada penelitian ini menerapkan *USE Questionnaire* untuk mengukur tingkat kegunaan *website* Puskesmas Marina Permai berdasarkan persepsi pengguna.

USE Questionnaire digunakan karena dapat mengukur *usability* dan mencakup tiga pengukuran menurut *ISO 9241* yaitu efisiensi, efektifitas dan kepuasan. Kuesioner ini terdiri dari 3 variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*). Variabel-variabel tersebut adalah variabel kebergunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan mempelajari (*ease of learning*) serta kepuasan pengguna (*satisfaction*)[3]. Pernyataan dalam kuesioner dapat memberikan gambaran mendalam tentang persepsi pengguna terhadap *website*, memungkinkan pengidentifikasian masalah-masalah yang mungkin terjadi [5]. *USE Questionnaire* juga memberikan informasi tentang aspek sistem mana yang dapat ditingkatkan sehingga dapat membuat versi *website* yang lebih baik [6]. Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *usability* pada *website* Puskesmas Marina Perai menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk mengetahui bagaimana pandangan pengguna dalam menggunakan *website* Puskesmas Marina Permai Palangka raya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya tingkat kegunaan pada *website* Puskesmas Marina Permai Palangka Raya dari persepsi pengguna dengan menggunakan *USE Questionnaire*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka diperoleh beberapa pertanyaan penelitian yang akan dibahas yaitu :

1. Apakah *website* Puskesmas Marina Permai yang telah disediakan telah memenuhi kegunaan dari penggunanya ?
2. Bagaimana analisis *usability* pada *website* Puskesmas Marina Permai Palangka Raya menggunakan *USE Questionnaire*?
3. Bagaimana metode *USE Questionnaire* memberikan suatu rekomendasi terkait kemudahan penggunaan pada *website* Puskesmas Marina Permai Palangka Raya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kegunaan *website* Puskesmas Marina Permai Palangka Raya dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan *website* selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis *usability* ini hanya berfokus pada *website* Puskesmas Marina Permai Kota Palangka Raya.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *USE Questionnaire*.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian analisis *usability website* Puskesmas Marina Permai Menggunakan *USE Questionnaire* diharapkan mampu memberikan sejumlah manfaat, antara lain :

1. Bagi pihak Puskesmas Marina Permai, adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan dan peningkatan *website* Puskesmas Marina Permai Palangka Raya.

2. Bagi ilmu pengetahuan, sebagai referensi acuan dan informasi serta rujukan dalam melakukan pembaharuan dalam proses penelitian yang memiliki keterkaitan dengan analisis *usability*.
3. Bagi Penelitian, sebagai penambahan wawasan dan juga pengetahuan dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang sedang diuji dan juga bisa membandingkan permasalahan baru dengan mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki.