

## Analisis Faktor-Faktor Usability pada Website RSUD Wonosobo

Nulngafan<sup>1)</sup>, Hidayatus Sibyan<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Universitas Sains Al Qur'an Jawa Tengah di Wonosobo

<sup>1)</sup> [affan@unsiq.ac.id](mailto:affan@unsiq.ac.id)

<sup>2)</sup> [hsibyan@unsiq.ac.id](mailto:hsibyan@unsiq.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna/pengunjung website RSUD Wonosobo berdasarkan aspek antar muka website dengan menggunakan metode *usability*. *Usability* memiliki 5 (lima) komponen/ faktor yaitu *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*. Analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji hipotesis, faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website RSUD Wonosobo adalah faktor *memorability*, dan *efficiency*. Sedangkan berdasarkan uji koefisien determinasi didapat nilai  $R^2$  sebesar 0,544. Yang berarti bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor *usability* sebesar 54,4%. Sedangkan sisanya yaitu 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain faktor *usability* website.

**Kata kunci :** website, *usability*, kepuasan pengguna.

### Abstract

*This study aims to find out what factors influence the user satisfaction of Wonosobo Regional Hospital based on aspects of website interface using the usability method. Usability has five components / factors, namely learnability, memorability, efficiency, errors, and satisfaction. Data analysis using Multiple Linear Regression which is used to determine the relationship between independent variables and the dependent variable. The results showed that based on hypothesis testing, factors that significantly influence the satisfaction of users of Wonosobo District Hospital website were memorability, and efficiency. While based on the coefficient of determination test obtained R square value of 0.544. Which means that user satisfaction is influenced by usability factors of 54.4%, while the remaining 45.6% is influenced by other factors not mentioned in this study.*

**Keywords:** website, *usability*, user satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

RSUD KRT Setjonegoro Kab. Wonosobo sebagai salah satu rumah sakit daerah di wonosobo selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sekitarnya. Salah satu pelayanan tersebut adalah dengan memberikan informasi yang bisa dilihat oleh semua masyarakat. Saat ini RSUD Wonosobo telah memiliki website yang beralamat di <http://rsud.wonosobokab.go.id> sebagai sarana informasi dan komunikasi kepada masyarakat umum. Pada website ini terdapat berbagai informasi yang bisa dilihat oleh masyarakat, diantaranya profil rumah sakit, informasi pendaftaran, jadwal praktek, dan lain sebagainya.

Keberhasilan suatu website salah satunya bisa diukur dari tingkat kepuasan para penggunanya. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna tersebut bisa diukur berdasarkan aspek antarmuka website yaitu salah satunya dengan menggunakan metode pengujian *usability*. Pengujian *usability* merupakan sebuah teknik untuk mengevaluasi dengan menguji suatu produk yang dilakukan secara langsung oleh para pengguna. *Usability* memiliki 5 komponen / faktor diantaranya *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction* (Dwianita & Sriyanto, 2016). Pada penelitian ini akan dilakukan analisis faktor-faktor *usability* tersebut pada website RSUD Wonosobo untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna website RSUD Wonosobo.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Usability

Menurut Jakob Nielsen dalam (Kadafi, 2016) *Usability* merupakan ukuran dari kualitas interaksi antara pengguna dengan produk baik sistem, program aplikasi, website, ataupun teknologi lainnya yang dioperasikan oleh pengguna. Usability memiliki lima komponen penilaian diantaranya *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, serta *satisfaction*.

- Learnability*, yaitu tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari produk untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka.
- Memorability*, yaitu tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan kembali produk setelah beberapa waktu yang lama tidak menggunakannya.
- Efficiency*, yaitu tingkat kecepatan pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas setelah mempelajari produk.
- Errors*, yaitu jumlah error yang terdapat pada produk dan bagaimana cara penanganannya.
- Satisfaction*, yaitu tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan produk.

### 2.2. Hipotesis

H<sub>1</sub> : *Learnability* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna (*Satisfaction*).

H<sub>2</sub> : *Memorability* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna (*Satisfaction*).

H<sub>3</sub> : *Efficiency* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna (*Satisfaction*).

H<sub>4</sub> : *Errors* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna (*Satisfaction*).

H<sub>5</sub> : *Learnability*, *Memorability*, *Efficiency*, *Errors* secara bersamaan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna (*Satisfaction*).

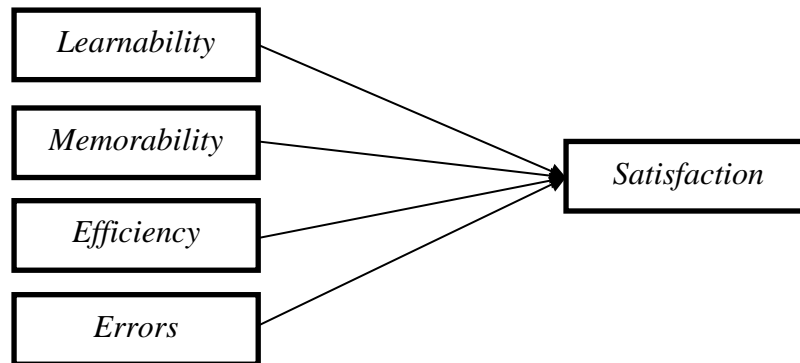
## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada website RSUD Wonosobo yang beralamatkan di <https://rsud.wonosobokab.go.id>. Tampilan beranda website seperti pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Tampilan Beranda Website RSUD Wonosobo

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna atau pengunjung website RSUD Wonosobo berdasarkan aspek antar muka. Instrument yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada aspek *usability* antara lain *Learnability*, *Memorability*, *Efficiency*, *Errors*, serta *Satisfaction*. Model penelitian dapat dilihat seperti pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Model Penelitian Usability

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para responden yang bersedia berkontribusi dalam kegiatan penelitian ini. Dalam hal ini adalah para pengguna/ pengunjung website RSUD Wonosobo sejumlah 58 responden.

Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Regresi Linier Berganda. Di bawah ini merupakan persamaan dari regresi linier berganda

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \text{ (Suyono, 2018)}$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel *Satisfaction*

$a$  = Nilai Konstant

$\beta_1 - \beta_4$  = Koefisien arah regresi

$X_1$  = Faktor/ Variabel *Learnability*

$X_2$  = Faktor/ Variabel *Memorability*

$X_3$  = Faktor/ Variabel *Efficiency*

$X_4$  = Faktor/ Variabel *Errors*

$e$  = *Error*

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda merupakan pengujian terhadap satu variabel terikat yaitu  $Y$  (*Satisfaction/ Kepuasan*) dan empat variabel bebas yaitu  $X_1$  (*Learnability*),  $X_2$  (*Memorable*),  $X_3$  (*Efficiency*),  $X_4$  (*Errors*).

Tabel 1. Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.173	.454		.382	.704
X1	.124	.145	.117	.857	.395
X2	.298	.124	.323	2.399	.020
X3	.447	.158	.378	2.825	.007
X4	.038	.075	.048	.511	.612

a. Dependent Variable:  $Y$

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel di atas maka diperoleh persamaan  $Y = 0,173 + 0,124X_1 + 0,298X_2 + 0,447X_3 + 0,038X_4 + e$  dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Nilai Konstanta sebesar 0,173. Hal ini memiliki arti jika nilai dari variabel  $X_1$  (*Learnability*),  $X_2$  (*Memorable*),  $X_3$  (*Efficiency*),  $X_4$  (*Errors*) tetap, maka nilai variabel  $Y$  (*Satisfaction*) adalah 0,173

- b. Koefiseisen Regresi variabel  $X_1$  (*Learnablity*) sebesar 0,124. Hal ini berarti jika nilai  $X_1$  (*Learnablity*) naik 1 satuan, maka akan meningkatkan variabel Y (*Satisfaction*) sebesar 0,124.
- c. Koefiseisen Regresi variabel  $X_2$  (*Memorable*) sebesar 0,298. Hal ini berarti jika nilai  $X_2$  (*Memorable*) naik 1 satuan, maka akan meningkatkan variabel Y (*Satisfaction*) sebesar 0,298.
- d. Koefiseisen Regresi variabel  $X_3$  (*Efficiency*) sebesar 0,447. Hal ini berarti jika nilai  $X_3$  (*Efficiency*) naik 1 satuan, maka akan meningkatkan variabel Y (*Satisfaction*) sebesar 0,447.
- e. Koefiseisen Regresi variabel  $X_4$  (*Errors*) sebesar 0,038. Hal ini berarti jika nilai  $X_4$  (*Errors*) naik 1 satuan, maka akan meningkatkan variabel Y (*Satisfaction*) sebesar 0,038.

#### 4.2. Uji Keterandalan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Hidayat & Galib, 2019). Hasil uji F terlihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 2. Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.026	4	4.257	15.832	.000 <sup>b</sup>
Residual	14.249	53	.269		
Total	31.275	57			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Tabel di atas menghasilkan nilai signifikan F sebesar 0,000. Dikarenakan nilai F lebih kecil dari 0,05, maka variable  $X_1$  (*Learnablity*),  $X_2$  (*Memorable*),  $X_3$  (*Efficiency*),  $X_4$  (*Errors*) mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel Y (*Satisfaction*).

#### 4.3. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Uji Koefisien Regresi (Uji t) digunakan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Hidayat & Galib, 2019). Hasil pengujian seperti terlihat pada Tabel 1 di atas dengan penjelasan sebagai berikut

- a. Nilai t dari variabel bebas  $X_1$  (*Learnablity*) sebesar 0,395. Karena  $0,395 > 0,05$  maka variabel  $X_1$  (*Learnablity*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variable Y (*Satisfaction*).
- b. Nilai t dari variabel bebas  $X_2$  (*Memorable*) sebesar 0,020. Karena  $0,395 > 0,05$  maka variabel  $X_2$  (*Memorable*) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (*Satisfaction*).
- c. Nilai t dari variabel bebas  $X_3$  (*Efficiency*) sebesar 0,007. Karena  $0,395 > 0,05$  maka variabel  $X_3$  (*Efficiency*) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (*Satisfaction*).
- d. Nilai t dari variabel bebas  $X_4$  (*Errors*) sebesar 0,612. Karena  $0,395 > 0,05$  maka variabel  $X_4$  (*Errors*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (*Satisfaction*).

#### 4.4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui ukuran prosentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Takhim & Meftahudin, 2018).

**Tabel 3. Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.544	.510	.51851

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Berdasarkan Tabel 3 di atas, nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,544 yang berarti bahwa variabel Y (*Satisfaction*) dipengaruhi oleh faktor  $X_1$  (*Learnablity*),  $X_2$  (*Memorable*),  $X_3$  (*Efficiency*),  $X_4$

(Errors) sebesar 54,4%. Sedangkan sisanya yaitu 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

#### 4.5. Interpretasi Hasil

Tingkat kepuasan sebuah website bisa diukur dari segi antar muka/ tampilan dari website tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *usability* yang memiliki komponen-komponen penilaian diantaranya *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, serta *satisfaction*. Faktor-faktor *usability* tersebut bisa digunakan untuk mengukur tingkat keputuasan pengguna/ pengunjung website RSUD Wonosobo dengan menggunakan pengujian regresi linier berganda. Sehingga akan diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna/ pengunjung website RSUD Wonosobo.

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan diperoleh hasil yang signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa model penelitian *usability* dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna/ pengunjung website RSUD Wonosobo.

Namun berdasarkan hasil pengujian, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah faktor *memorability* dan *efficiency*. Dari aspek *memorability*, website telah menyediakan tampilan yang mudah diingat oleh pengguna/ pengunjung website. Begitu pula dari aspek *efficiency*, website memiliki tampilan yang dapat membuat pengguna/ pengunjung bisa lebih cepat menggunakan/ mengoperasikann website sesuai dengan kebutuhan mereka. Sedangkan faktor *learnability* dan *errors* perlu mendapatkan perhatian dari pengelola website karena belum berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna/ pengunjung website, sehingga perlu adanya perbaikan yang dilakukan. Dari aspek *learnability*, website masih kurang mudah untuk dipahami oleh pengguna. Begitu pula dari aspek *errors*, website masih terdapat error atau informasi yang tidak sesuai dengan harapan para penggunanya.

*Usability* adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dan tingkat kepuasan pengguna website dari aspek antar muka atau tampilan website. Dalam penelitian ini, *usability* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna/ pengunjung website RSUD Wonosobo. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna atas website RSUD Wonosobo berdasarkan aspek antar muka atau tampilan website dengan *usability* sebesar 54,4%. Sehingga masih terdapat faktor-faktor lain sebesar 45,6% yang mempengaruhi kepuasan pengguna/ pengunjung website RSUD Wonosobo selain dari faktor-faktor *usability* pada penelitian ini.

## 5. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut

- Uji Hipotesis dengan uji F dan uji t, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna website RSUD Wonosobo dipengaruhi secara signifikan oleh faktor *memorability*, dan *efficiency* ( $H_2$  dan  $H_3$  diterima). Serta secara bersama-sama faktor-faktor *usability* (*learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*) berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan) pengguna ( $H_5$  diterima).
- Uji koefisien determinasi menghasilkan nilai 0,544, artinya kepuasan pengguna website RSUD Wonosobo dipengaruhi oleh faktor-faktor *usability* (*learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*) sebesar 54,4%. Sedangkan sisanya sebesar 45,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain faktor-faktor *usability* website.

### 5.2. Saran

Perlu adanya penelitian dengan model lain untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna/ pengunjung website RSUD Wonosobo

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwianita, E. P., & Sriyanto, S. (2016). Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi Praktek Industri Dan Tugas Akhir Dengan Metode USAbility Testing. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(1).
- Hidayat, M., & Galib, M. (2019). Analisis Leverage Operasi dan Leverage Keuangan Terhadap Earning Per Share (EPS) di Perusahaan Industri Pabrik Kertas yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 2(1), 33–42.
- Kadafi, A. R. (2016). Evaluasi Usability Website Sekolah Islam Terpadu Nurul Fikri Depok Menggunakan

Web Usability. *Konferensi Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi, 1(1)*, 91–96.

Suyono, N. A. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dividend Payout Ratio (DPR) pada Perusahaan Perbankan di Bursa Efek Indonesia. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology, 1(1)*, 105–113.

Takhim, M., & Meftahudin, M. (2018). Analisis Pengaruh Modal Usaha, Kreatifitas dan Daya Saing Terhadap Pengembangan UMKM (Studi Kasus pada Bengkel Las di Kabupaten Wonosobo). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology, 1(1)*, 65–73.