

USER EXPERIENCE EVALUATION OF E-PUSKESMAS IN PAYAKUMBUH CITY USING THE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE METHOD

EVALUASI USER EXPERIENCE PADA E-PUSKESMAS KOTA PAYAKUMBUH MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

Furqan Anwari¹, Eki Saputra², Arif Marsal³, Mona Fronita⁴, Muhammad Jazman⁵, Syafril Siregar⁶
^{1,2,3,4,5,6} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Jl. HR. Soebrantas No. 155 Km. 15, Panam

email: 12050316613@students.uin-suska.ac.id¹, eki.saputra@uin-suska.ac.id², arif.marsal@uin-suska.ac.id³, monafronita@uin-suska.ac.id⁴, jazman@uin-suska.ac.id⁵, syafrilsiregar10@gmail.com⁶

Abstract *Puskesmas in Indonesia are responsible for providing primary health services to the local community. The Community Health Centers (Puskesmas) in Indonesia utilise e-Puskesmas, a web-based system that enables electronic data management and patient services. The newest version, e-Puskesmas Next Generation (NG), was made to allow online interactions, but it has had some technical problems, including duplicate medical data and wrong medication dosages because it doesn't have an allergy detection feature. The UEQ method will be used to rate the user experience of e-Puskesmas. The UEQ measures six factors: attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, and novelty. Twenty-one people participated in the evaluation, and the results show that all variables were close to neutral. This means that using the system doesn't make people very happy or sad, but instead stays at an average level. This study confirms that, although e-Puskesmas has the potential to be an effective tool, there is still significant room for improvement, especially in terms of feature customisation and user interface. The "poor" score in the benchmark evaluation indicates that significant improvements in the system's design and functionality are necessary to enhance user satisfaction and healthcare service efficiency. It is hoped that these findings can encourage further development that addresses the existing shortcomings and effectively improves the management of health services at the community health centre.*

Keywords - *e-Puskesmas, UEQ, User Experience, Website, Questionnaire.*

Abstrak - Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan primer kepada masyarakat lokal. penggunaan e-Puskesmas, sistem berbasis web yang memudahkan manajemen data dan pelayanan pasien secara elektronik. Versi terkini, e-Puskesmas Next Generation (NG), telah dirancang untuk mendukung interaksi online namun mengalami beberapa kendala teknis seperti duplikasi data medis dan ketidakakuratan dosis obat, yang dipicu oleh absennya fitur deteksi alergi. Studi ini bertujuan untuk menilai pengalaman pengguna dari e-Puskesmas menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ), yang mengukur enam dimensi: Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation, dan Novelty. Hasil evaluasi yang melibatkan 21 responden mengindikasikan bahwa semua variabel mencetak skor yang mendekati nilai netral, menggambarkan bahwa penggunaan sistem tidak memberikan kepuasan atau kekecewaan yang signifikan, melainkan berada pada tingkat yang biasa saja. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa meskipun e-Puskesmas memiliki potensi sebagai alat bantu yang efektif, masih terdapat ruang yang besar untuk peningkatan, terutama dalam hal penyesuaian fitur dan antarmuka pengguna. Skor "buruk" pada evaluasi benchmark menunjukkan bahwa peningkatan signifikan dalam desain dan fungsionalitas sistem sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi layanan kesehatan. Diharapkan, temuan ini dapat mendorong pengembangan lebih lanjut yang akan mengatasi kekurangan yang ada dan secara efektif meningkatkan manajemen layanan kesehatan di Puskesmas.

Kata Kunci - *e-Puskesmas, UEQ, User Experience, Website, Questionnaire.*

I. PENDAHULUAN

Dalam sistem kesehatan nasional, Puskesmas berperan sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan komprehensif kepada masyarakat di wilayahnya. Tujuan utama dari pusat penyedia layanan kesehatan ini adalah melakukan pencegahan demi tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya masing-masing [1]. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, Puskesmas memerlukan sistem informasi yang efektif dan efisien untuk pengelolaan data serta peningkatan pelayanan yang cepat. Namun, penggunaan pendataan manual yang masih berlaku saat ini seringkali menimbulkan berbagai kendala, seperti kesulitan dalam penyimpanan data dan tingginya kemungkinan terjadinya kesalahan manusia. Puskesmas Ibh, yang terletak di Kecamatan Payakumbuh Barat, Kota Madya Payakumbuh, adalah satu-satunya Puskesmas yang ada di kecamatan ini, dengan luas wilayah kerja mencapai 20,1 km². Peningkatan layanan kesehatan berbasis teknologi merupakan komponen penting. Penerapan TI di Puskesmas berkontribusi pada revolusi digital industri perawatan kesehatan dan konsisten dengan tujuan nasional yang bertujuan untuk memperkuat sistem perawatan kesehatan berbasis teknologi. Mengingat telah terimplementasinya sistem e-Puskesmas, Puskesmas Ibh dianggap sebagai lokasi yang relevan untuk penelitian ini.

Aplikasi e-Puskesmas dirancang khusus guna memenuhi kebutuhan pencatatan data secara digital, sekaligus menjamin kemudahan bagi pengguna baru yang bahkan tidak terbiasa berinteraksi dengan komputer sekalipun [2]. Sistem E-Puskesmas dibuat pada tahun 2013 [3]. Sistem e-Puskesmas yang dikembangkan Infokes telah mengadopsi platform SATU SEHAT dalam operasionalnya [4]. E-Puskesmas mempermudah pencatatan dan pendataan pasien secara elektronik, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi proses administrasi, tetapi juga mengurangi kebutuhan untuk input data manual oleh petugas medis [5]. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan diharuskan untuk menerapkan E-Puskesmas, termasuk Puskesmas Ibh, sesuai dengan ketentuan yang berlaku [6].

Pada penelitian ini Langkah yang dilakukan adalah melakukan Evaluasi pada e-Puskesmas. Evaluasi sendiri adalah proses penilaian yang terencana untuk memahami kondisi suatu objek melalui instrumen tertentu, di mana hasilnya dibandingkan dengan standar atau tolak ukur guna menarik kesimpulan [7]. Pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX) e-Puskesmas menjadi fokus utama penelitian ini. UX merupakan persepsi dan tanggapan pengguna saat berinteraksi dengan produk, sistem, atau layanan. Konsep UX ini menilai kepuasan dan kenyamanan pengguna, dan menjadi hal utama dalam desain produk interaktif [8]. UX mencakup kesan keseluruhan, baik dari segi kualitas pragmatis maupun hedonis, yang dialami pengguna ketika menggunakan teknologi digital [9]. Kuesioner menawarkan metode kuantitatif untuk mengevaluasi kualitas dan kegunaan produk secara efisien [10].

Metode yang digunakan ialah salah satu metode pada UX yaitu *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ memungkinkan kita untuk mengevaluasi efektivitas desain dan fitur-fitur yang ada pada sebuah situs web dari perspektif pengguna [11]. UEQ terdiri dari enam skala, yaitu Daya Tarik, Kecerdasan, Efisiensi, Ketergantungan, Stimulasi, dan Kebaruan, yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna, kegunaan, efisiensi, dan daya tarik visual. Sejak tahun 2018, UEQ telah menjadi alat yang banyak digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna [12]. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi berhubungan langsung dengan kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan produk dan layanan teknologi informasi, sementara tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan produk dan layanan tersebut [13]. Kualitas pengalaman pengguna menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi pengguna terhadap suatu produk atau layanan, yang berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas mereka. UEQ bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna secara cepat dan langsung. UEQ dibagikan

kepada pengguna dalam bentuk kuesioner yang memuat berbagai indikator tes atau pertanyaan terkait pengalaman pengguna. Kuesioner ini digunakan sebagai bagian dari tes kegunaan normal, juga sebagai kuesioner online [14]. Penelitian yang memanfaatkan UEQ menunjukkan hasil evaluasi positif di berbagai aspek, namun juga mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, seperti navigasi yang intuitif dan kecepatan respons.

Bagaimana pengaruh pengalaman pengguna (*User Experience*) dalam menggunakan sistem e-Puskesmas Next Generation terhadap sistem e-Puskesmas NG dapat dinilai secara keseluruhan dari nilai rata-rata setiap variabel User Experience Questionnaire (UEQ) yang dihasilkan seberapa puas atau tidak puasnya pengguna dengan sistem tersebut. Kualitas website dapat berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pengguna. Apabila terlalu banyak masalah ditemukan, pengguna mungkin akan beralih ke sistem lain. Jika sistem ini tidak mendapatkan perhatian dan tidak ada peningkatan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, maka para pengembang sistem dapat mengalami kerugian yang berdampak negatif terhadap kinerja sistem.

II. SIGNITIFIKASI STUDI

Studi Literatur

Kajian interaksi manusia-komputer mencakup pemahaman mendalam tentang bagaimana desain antarmuka pengguna mempengaruhi interaksi antara pengguna dan sistem [15].

Evaluasi

Evaluasi dalam konteks kegunaan (*usability*), adalah proses untuk menilai seberapa baik suatu produk atau sistem memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesulitan yang dihadapi pengguna serta memahami bagaimana produk dapat ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya [16]. Evaluasi juga merupakan proses sistematis untuk memahami dan mengukur pengalaman pengguna dengan mempertimbangkan interaksi yang terjadi secara implisit dan eksplisit. Evaluasi ini mencakup pemahaman mendalam tentang respon emosional, persepsi, dan perilaku pengguna baik sebelum, selama, maupun setelah berinteraksi dengan teknologi [17].

User Experience (UX)

UX mencakup berbagai aspek interaksi pengguna dengan teknologi, dengan fokus pada peningkatan kegunaan dan kepuasan. Hal ini melibatkan pemahaman kebutuhan pengguna, penerapan prinsip desain yang berpusat pada pengguna, dan evaluasi sesi pengguna untuk meningkatkan pengalaman secara keseluruhan [8]. Metode seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan memberikan masukan berharga dalam perancangan sistem yang lebih *user-friendly* [9]. UX juga merupakan pengalaman holistik yang mencakup semua aspek interaksi pengguna dengan suatu produk atau layanan, baik sebelum, selama, maupun setelah penggunaan. UX lebih dari sekadar fungsionalitas produk ia mencakup persepsi emosional dan nilai yang dirasakan pengguna. Dengan demikian, UX memiliki dampak signifikan pada kepuasan dan loyalitas pengguna, menjadikannya elemen penting dalam strategi bisnis modern [18].

User Experience Questionnaire (UEQ)

UEQ memuat butir-butir pertanyaan yang berperan sangat penting sebagai alat ukur kepuasan pengguna saat menggunakan berbagai aplikasi. Kuesioner ini menguji enam aspek atau variabel, yaitu daya tarik pengguna, efisiensi, tingkat kecerdasan aplikasi, ketergantungan, stimulasi dan kebaruan. Masing-masing variabel tersebut memiliki atribut khusus untuk menilai pengalaman pengguna secara menyeluruh [18] [19]. Kuesioner biasanya berisi 26 pertanyaan dengan skala mulai dari 1 hingga 7, memungkinkan evaluasi mendetail mengenai kegunaan aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna [20]. Penelitian telah menunjukkan bahwa Ketika UEQ diterapkan, UEQ memberikan wawasan mengenai bidang-bidang yang memerlukan perbaikan, seperti daya tarik, kejelasan, akurasi, dan stimulasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna [21]. Keenam skala dalam UEQ, yang terdiri dari total 26 pertanyaan, digunakan untuk mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna:

1. *Attractiveness*: mengukur impresi pengguna terhadap produk dan layanan teknologi informasi. Skala pengukuran yang digunakan adalah *annoying/enjoyable, good/bad, unlikable/pleasing, unpleasant/pleasant, attractive/unattractive, dan friendly/unfriendly*.
2. *Efficiency*: mengukur tingkat efisiensi, kecepatan dan keterorganisasian antarmuka aplikasi. Skala pengukuran yang digunakan adalah *fast/slow, inefficient/efficient*.
3. *Perspicuity*: mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam memahami cara penggunaan produk. Skala yang diukur adalah *not understandable/understandable, easy to learn/difficult to learn, complicated/easy, clear/confusing*.
4. *Dependability*: mengukur pengalaman pengguna dalam pengendalian interaksi, dan keamanan. Skala pengukuran yang digunakan adalah *unpredictable/predictable, obstructive/supportive, secure/not secure, meets expectations/does not meet expectations*.
5. *Stimulation*: mengukur hal-hal yang menarik, kesenangan pengguna dalam menggunakan produk serta motivasi pengguna untuk selalu menggunakan produk tersebut. Skala yang diukur adalah *valuable/inferior, boring/exiting, not interesting/interesting, motivating/demotivating*.
6. *Novelty*: mengukur tingkat inovasi dan kreatifitas desain produk yang menarik perhatian pengguna. Skala pengukuran yang digunakan adalah *creative/dull, inventive/conventional, usual leading edge, conservative/innovative*.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan e-Puskesmas sebagai komponen penting dalam sistem kesehatan Indonesia. Selain membantu meningkatkan layanan kesehatan di tingkat Puskesmas, hasil ini juga berpotensi memengaruhi kebijakan kesehatan publik dengan memprioritaskan digitalisasi, akurasi data, dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini memiliki dampak yang luas, baik untuk masyarakat maupun pembuat kebijakan. Dengan memanfaatkan temuan penelitian ini, pembuat kebijakan dan manajer sistem informasi kesehatan dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan e-Puskesmas. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga memastikan bahwa sistem ini dapat mendukung pencapaian tujuan kesehatan nasional secara lebih efektif.

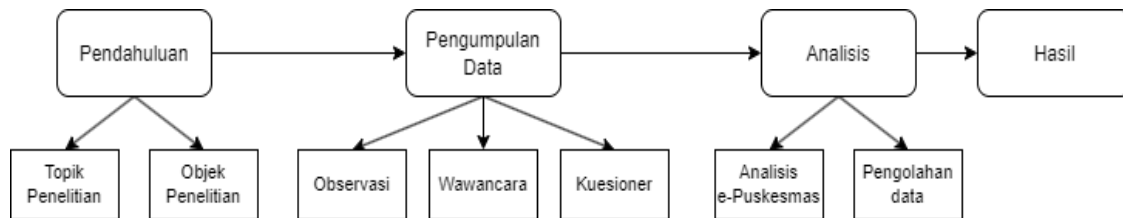
Implementasi langkah-langkah praktis ini dapat membantu meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna sistem e-Puskesmas. Dengan mengatasi kelemahan yang ada dan memperkenalkan fitur-

fitur baru, e-Puskesmas dapat menjadi sistem yang lebih andal, efisien, dan mendukung pelayanan kesehatan primer di Indonesia secara optimal.

Bahan penelitian

Data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner terhadap pengguna e-Puskesmas Payakumbuh kemudian diolah menggunakan *Microsoft Excel* dan *UEQ Data Analysis Tools versi 12* untuk menghasilkan temuan penelitian.

Metode Penelitian



Gambar 1. Alur Penelitian

Pendahuluan

Tahap awal yang dilakukan penelitian dalam pendahuluan ini ada tiga tahapan yaitu menentukan topik penelitian, mencari objek penelitian, dan perencanaan penelitian.

1) Topik Penelitian

Penetapan topik pada penelitian dilakukan dengan studi awal yaitu pengumpulan jurnal, artikel, dan paper sebagai referensi yang relevan dengan topik yang penulis butuhkan. Penelitian ini mengangkat topik tentang evaluasi *User Experience* menggunakan metode *User Experience Questionnaire*.

2) Objek Penelitian

Pada penelitian ini memilih objek untuk diteliti adalah <https://kotapayakumbuh.epuskesmas.id/> atau e-Puskesmas Ibu Kota Payakumbuh.

Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data kuantitatif untuk penelitian, dilakukan observasi, wawancara, dan kuesioner.

1) Observasi

Pengumpulan informasi langsung yang dilakukan dengan cara wawancara pihak terkait. Pengumpulan informasi langsung yang dilakukan dengan wawancara kepada pihak terait. Berdasarkan hasil observasi, didapatkan simpulan kondisi yang dialami pengguna serta aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan kepada admin e-Puskesmas Ibu Kota Payaumbuh. Berdasarkan wawancara, diketahui informasi dasar terkait profil instansi, struktural jabatan serta masalah-masalah yang berkaitan dengan website e-Puskesmas.

3) Kuesioner

Butir pertanyaan pada kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) dirancang khusus agar mudah dipahami oleh responden. Dengan kemudahan ini, pengujian dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Analisis

Pada tahap ini setelah melakukan pengumpulan data kuantitatif lalu dilanjutkan dengan analisis e-Puskesmas, dan pengolahan data.

1) Analisis e-Puskesmas

Dari hasil analisis yang penulis lakukan pada e-Puskesmas ada beberapa masalah yang diidentifikasi. Permasalahan yang muncul pada variabel-variabel UEQ dapat dilihat secara rinci dalam tabel di bawah.

Tabel 1. Identifikasi Masalah

Permasalahan	Variabel Terkait
Notifikasi menu bridging tidak sinkron dengan data yang belum bridging.	Ketepatan (<i>Dependability</i>), Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>)
Terkadang sistem mengalami kendala bug yang menyebabkan data pasien dan kartu keluarga tidak update.	Efisiensi (<i>Efficiency</i>), Ketepatan (<i>Dependability</i>)
Tampilan sistem yang masih tergolong lama.	Kebaruan (<i>Novelty</i>), Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)

2) Pengolahan Data

Pengolahan data hasil kuesioner dari responden diolah menggunakan alat analisis yaitu UEQ *Data Analysis Tools Version12* dioalah dalam format *Exel*. Setelah data mentah dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan UEQ *Data Analysis Tools Version12* pada tab Data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil data yang diperoleh setelah melakukan transformasi data yang telah diisi oleh 21 responden yang menggunakan sistem. 26 pertanyaan yang diberikan menghasilkan nilai *mean*. Lalu, diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil perhitungan Rata-rata dan Variasi
UEQ Scales (*Mean and Variance*)

<i>Attractiveness</i>	-0,071	0,14
<i>Perspiciuity</i>	-0,048	0,22
<i>Efficiency</i>	0,202	0,20
<i>Dependability</i>	0,107	0,18
<i>Stimulation</i>	-0,060	0,15
<i>Novelty</i>	0,060	0,23

Tabel di atas menjelaskan bahwa e-Puskesmas mendapat nilai mean 0,14 (*Attractiveness*), 0,22 (*Perspiciuity*), 0,20 (*Efficiency*), 0,18 (*Dependability*), 0,15 (*Stimulation*), dan 0,23 (*Novelty*). Tabel berikut menjelaskan hasil data yang telah diolah, berikut merupakan hasil dari kuesioner setiap variabel yang dianalisis untuk mengetahui rata-rata jawaban yang responden isi pada masing-masing variabel.

Tabel 3. Hasil Evaluasi tabel *Attractiveness*

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penilaian
ATT1	<i>Annoying</i>	<i>Enjoyable</i>	-0,6	<i>Neutral</i>
ATT2	<i>Good</i>	<i>Bad</i>	0,3	<i>Neutral</i>
ATT3	<i>Unlikable</i>	<i>Pleasing</i>	-0,6	<i>Neutral</i>
ATT4	<i>Unpleasant</i>	<i>Pleasant</i>	-0,5	<i>Neutral</i>
ATT5	<i>Attractive</i>	<i>Unattractive</i>	0,6	<i>Neutral</i>
ATT6	<i>Friendly</i>	<i>Unfriendly</i>	0,3	<i>Neutral</i>
<i>Attractiveness</i>			-0,071	<i>Neutral</i>

Hasil evaluasi variabel *Attractiveness* pada tabel 3 memperoleh nilai *mean* -0,071. Pada 6 item *Attractiveness* mendapatkan nilai evaluasi netral. Hasil penilaian menunjukkan bahwa pengguna umumnya merasa cukup puas dengan keenam aspek yang dinilai, mulai dari kesenangan hingga kemudahan penggunaan.

Tabel 4. Hasil Evaluasi tabel *Perspiciuity*

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penilaian
PER1	<i>No Understandable</i>	<i>Understandable</i>	-0,6	<i>Neutral</i>
PER2	<i>Easy to learn</i>	<i>Difficult to learn</i>	0,5	<i>Neutral</i>
PER3	<i>Complicated</i>	<i>Easy</i>	-0,5	<i>Neutral</i>
PER4	<i>Clear</i>	<i>Confusing</i>	0,4	<i>Neutral</i>
<i>Perspiciuity</i>			-0,048	<i>Neutral</i>

Berdasarkan hasil evaluasi variabel *Perspiciuity* pada tabel 4 memperoleh nilai *mean* -0,048. Pada 4 item *Perspiciuity* mendapatkan nilai evaluasi netral. Hasil penilaian pengguna pada 4 item yaitu cukup dapat dipahami, cukup mudah dipelajari, cukup sederhana, dan cukup jelas.

Tabel 5. Hasil Evaluasi tabel *Efficiency*

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penilaian
EFF1	<i>Fast</i>	<i>Slow</i>	0,9	<i>Positive</i>
EFF2	<i>Inefficient</i>	<i>Efficient</i>	-0,5	<i>Neutral</i>
EFF3	<i>Impractical</i>	<i>Practical</i>	0,0	<i>Neutral</i>
EFF4	<i>Organized</i>	<i>Cluttered</i>	0,5	<i>Neutral</i>
<i>Efficiency</i>			0,202	<i>Neutral</i>

Berdasarkan hasil evaluasi variabel *Efficiency* pada tabel 5 memperoleh nilai *mean* 0,202. Pada 4 item *Efficiency* salah satu variable mendapat nilai Positif yaitu pada item cepat dan lambat, lalu mendapatkan hasil evaluasi netral. Hasil penilaian pengguna pada 4 item yaitu cepat, cukup efisein, cukup praktis, dan cukup terorganisasi.

Tabel 6. Hasil Evaluasi tabel *Dependability*

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penilaian
DEP1	<i>Unpredictable</i>	<i>Predictable</i>	-0,1	<i>Neutral</i>

DEP2	<i>Obstructive</i>	<i>Supportive</i>	-0,3	<i>Neutral</i>
DEP3	<i>Secure</i>	<i>Not Secure</i>	0,3	<i>Neutral</i>
DEP4	<i>Meets Expectations</i>	<i>Doesn't Meets Expectations</i>	0,5	<i>Neutral</i>
Dependability			0,107	<i>Neutral</i>

Berdasarkan hasil evaluasi variabel *Dependability* pada tabel 6 memperoleh nilai mean 0,107. Pada 4 item *Dependability* mendapatkan nilai evaluasi netral. Hasil penilaian pengguna pada 4 item yaitu cukup terprediksi, cukup mendukung, cukup aman, cukup memenuhi ekspektasi.

Tabel 7. Hasil Evaluasi tabel *Stimulation*

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penilaian
STI1	<i>Valuable</i>	<i>Inferior</i>	0,2	<i>Neutral</i>
STI2	<i>Boring</i>	<i>Exciting</i>	-0,6	<i>Neutral</i>
STI3	<i>Not Interesting</i>	<i>Interesting</i>	-0,5	<i>Neutral</i>
STI4	<i>Motivating</i>	<i>Demotivating</i>	0,6	<i>Neutral</i>
Stimulation			-0,060	<i>Neutral</i>

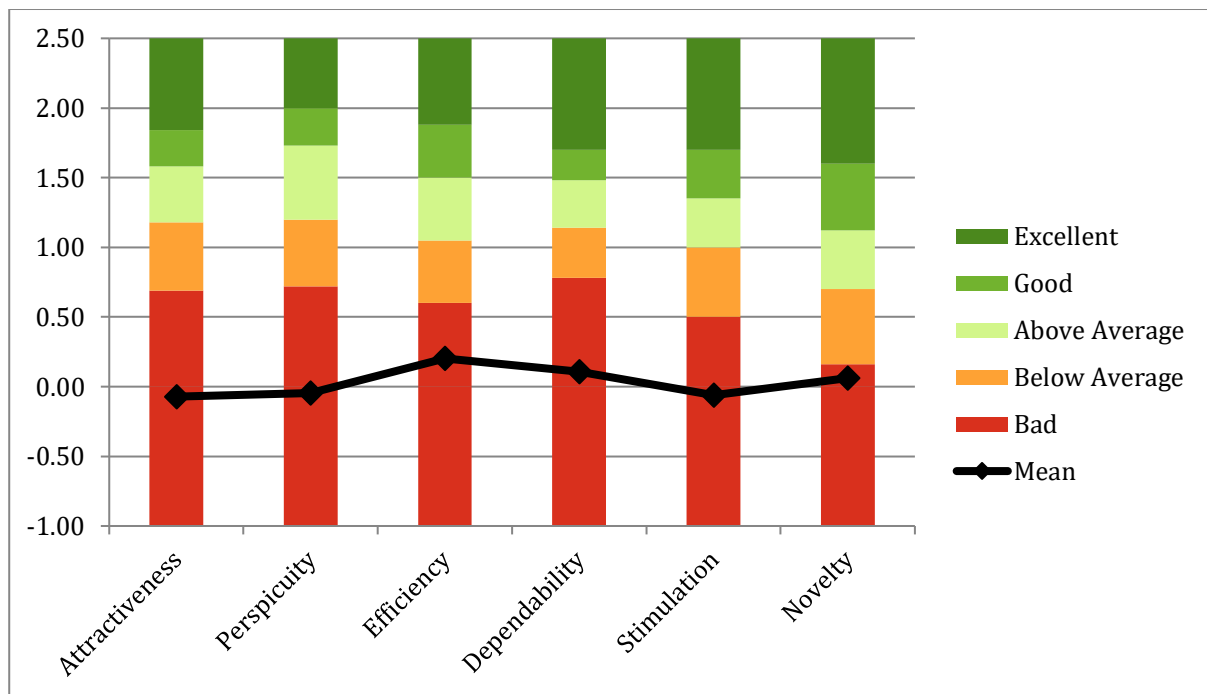
Berdasarkan hasil evaluasi variabel *Stimulation* pada tabel 7 memperoleh nilai mean -0,060. Pada 4 item *Stimulation* mendapatkan nilai evaluasi netral. Hasil penilaian pengguna pada 4 item yaitu cukup bermanfaat, cukup menyenangkan, cukup menarik, dan cukup memotivasi.

Tabel 8. Hasil Evaluasi tabel *Novelty*

Kode	Item		Mean	Evaluasi Penilaian
NOV1	<i>Creative</i>	<i>Dull</i>	0,2	<i>Neutral</i>
NOV2	<i>Inventive</i>	<i>Conventional</i>	0,6	<i>Neutral</i>
NOV3	<i>Usual</i>	<i>Leading Edge</i>	-0,2	<i>Neutral</i>
NOV4	<i>Conservative</i>	<i>Innovative</i>	-0,3	<i>Neutral</i>
Novelty			0,060	<i>Neutral</i>

Berdasarkan hasil evaluasi variabel *Novelty* pada tabel 8 memperoleh nilai mean 0,060. Pada 4 item *Novelty* mendapatkan nilai evaluasi netral. Hasil penilaian pengguna pada 4 item yaitu cukup kreatif, cukup berdaya cipta, cukup lazim, dan cukup inovatif.

Hasil nilai dari mean dan variasi diatas didapatkan setelah pengolahan data dilakukan dan menjadi acuan untuk hasil dari penelitian ini. Setelah diperoleh mean dan nilai variasi dilanjutkan dengan evaluasi *Benchmark* dari setiap variabel. Hasil netral dalam penelitian ini menunjukkan bahwa e-Puskesmas saat ini berada di titik tengah tidak cukup buruk untuk menyebabkan ketidakpuasan ekstrem, tetapi juga tidak cukup baik untuk memberikan kepuasan yang signifikan bagi pengguna. Konsekuensinya adalah sistem ini mungkin kurang menarik, kurang efisien, dan kurang inovatif untuk mendorong perubahan signifikan dalam pelayanan kesehatan. Dengan melakukan peningkatan sistem yang lebih terarah, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mendukung transformasi digital di Puskesmas Ibut.



Gambar 2. Hasil Perhitungan Benchmark UEQ

Gambar 2 memperlihatkan hasil evaluasi dari setiap variabel pengukuran pengalaman pengguna menggunakan UEQ. Nilai tersebut diperoleh dari 21 orang responden yang telah mengisi kuesioner. Menurut temuan ini, faktor-faktor yang mengukur *Attractiveness*, *Perspicuity*, dan *Stimulation* semuanya dinilai netral, dengan nilai rata-rata tidak lebih dari 0,0. Adapun variabel *Efficiency*, *Dependability*, dan *Novelty* tetap dinilai netral akan tetapi memperoleh nilai rata-rata sedikit lebih dari 0,0.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis dan hasil kuesioner yang diperoleh dari survei dengan 21 responden karena hanya 21 pengguna yang menggunakan e-Puskesmas payakumbuh yakni bagian Administrasi, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, UGD, dan Apotek. Mendapat kesimpulan bahwa e-Puskesmas masih memiliki beberapa kekurangan dalam hal keamanan, fitur dan tampilan, dan juga ketertarikan pengguna, seperti tampilan navbar yang masih terlalu banyak membingungkan bagi pengguna. Secara keseluruhan, hasil Penilaian *Benchmark* e-Puskesmas menunjukkan bahwa sistem ini mendapatkan hasil penilaian *Bad* pada semua variabel UX, yaitu: Variabel *Attractiveness* menandakan daya tarik visual sistem yang sedikit kurang menarik dan terkesan lawas secara tampilan seperti interface yang kurang menarik, sehingga membutuhkan beberapa pembaruan desain seperti kebaruan yang lebih menarik, tersusun, efisien, dan elegan. Variabel *Perspicuity* kejelasan yang masih sedikit kurang baik, di mana navigasi dan menu masih sedikit membingungkan bagi pengguna, terlalu banyak *dashboard* pada tampilan menu awal. Variabel *Efficiency* mengindikasikan efisiensi yang kurang optimal, terutama dalam kecepatan pemrosesan dan respons sistem. Variabel *Dependability* mencerminkan keandalan yang perlu ditingkatkan untuk mengurangi gangguan dan meningkatkan ketepatan layanan. Variabel *Stimulation* menunjukkan kurangnya stimulasi atau daya tarik dalam fitur dan menu, sehingga pengalaman pengguna terasa datar. Variabel *Novelty* mengindikasikan kebaruan yang kurang,

dengan sedikit fitur inovatif yang membedakan sistem ini dari yang lain. Secara umum, meskipun sistem e-Puskesmas dinilai kurang optimal dalam berbagai aspek, ada potensi untuk melakukan perbaikan di setiap variabel untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Dengan demikian, perlu adanya perbaikan pada e-Puskesmas Ibut Kota Payakumbuh untuk meningkatkan kualitas dan meningkatkan kepuasan pengguna seperti memperbaharui dashboards yang lebih interaktif yang memberikan akses cepat ke statistik, data, dan pendaftaran penting untuk membantu dokter dalam membuat keputusan yang lebih baik. Rekomendasi di atas dirancang untuk memperbaiki kepuasan pengguna dengan menangani beberapa kelemahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini. Dengan meningkatkan desain antarmuka, menambahkan fitur baru yang menarik dan inovatif, serta meningkatkan dukungan teknologi untuk kondisi lokal yang lebih spesifik, e-Puskesmas dapat menjadi sistem yang lebih kuat, bermanfaat, dan menarik bagi pengguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

REFERENSI

- [1] Y. Hariyoko, Y. D. Jehaut, and A. Susiantoro, "EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH PUSKESMAS DI KABUPATEN MANGGARAI," *J. Good Gov.*, Sep. 2021, doi: 10.32834/gg.v17i2.346.
- [2] D. Leonard, D. Mardawati, and D. Sari, "ANALISIS PEMANFAATAN E-PUSKESMAS DENGAN METODE PERFORMANCE, INFORMATION, EKONOMI, CONTROL, DAN EFISIENSI, SERVICE (PIECES) DI PUSKESMAS KOTA PADANG," vol. 1, 2018.
- [3] N. S. Jambago, E. Ennimay, Y. Priwahyuni, J. Yunita, and D. Jepisah, "Penerapan aplikasi e-Puskesmas dengan pendekatan HOT-Fit di Kabupaten Siak (studi kualitatif)," *J. Kesehat. Masy. Indones.*, vol. 17, no. 1, pp. 58–66, 2022.
- [4] I. Sari, "ANALISIS KESIAPAN PERALIHAN SISTEM INFORMASI KESEHATAN DAERAH (SIKDA GENERIK) MENGGUNAKAN APLIKASI E-PUSKESMAS DI PUSKESMAS X KARAWANG," *J. Sci. Res. Dev.*, vol. 6, no. 1, pp. 1069–1085, 2024.
- [5] L. Y. Adiningsih, P. E. Pradnyani, P. C. Suada Putri, and C. A. Bhoko, "Gambaran Metode HOT-FIT dalam Evaluasi ePuskesmas di UPTD Puskesmas I Denpasar Selatan," *J. Rekam Medis Dan Inf. Kesehat.*, vol. 6, no. 2, pp. 82–88, Oct. 2023, doi: 10.31983/jrmik.v6i2.10450.
- [6] ITKM Widya Cipta Husada, Indonesia, D. Syahbaniar, I. Wulandari, ITKM Widya Cipta Husada, Indonesia, M. A. Riskiani, and ITKM Widya Cipta Husada, Indonesia, "EVALUASI PENERIMAAN PETUGAS TERHADAP PENGGUNAAN E-PUSKESMAS DI UPT PUSKESMAS GONDANGLEGI TAHUN 2023," *Well Being*, vol. 9, no. 1, pp. 97–103, Jul. 2024, doi: 10.51898/wb.v9i1.251.
- [7] Yunanda, "EVALUASI USER EXPERIENCE PADA DOMPET DIGITAL OVO MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) SKRIPSI," 2021.
- [8] K. Battarbee and I. Koskinen, "Co-experience: user experience as interaction," *CoDesign*, vol. 1, no. 1, pp. 5–18, Mar. 2005, doi: 10.1080/15710880412331289917.
- [9] M. Rauschenberger, M. Schrepp, M. Pérez Cota, S. Olschner, and J. Thomaschewski, "Efficient measurement of the user experience of interactive products. How to use the user experience questionnaire (UEQ). Example: Spanish language version," 2013, Accessed: Sep. 18, 2024. [Online]. Available: <https://reunir.unir.net/handle/123456789/9661>

- [10] B. Laugwitz, T. Held, and M. Schrepp, "Construction and Evaluation of a User Experience Questionnaire," in *HCI and Usability for Education and Work*, vol. 5298, A. Holzinger, Ed., in Lecture Notes in Computer Science, vol. 5298., Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2008, pp. 63–76. doi: 10.1007/978-3-540-89350-9_6.
- [11] A. Prayoga, C. W. Kusuma, M. Christy, and R. Andika, "Analisis User Experience JOGJAKARTA Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Tek. Teknol. Inf. Dan Multimed.*, vol. 4, no. 1, pp. 53–60, 2023.
- [12] I. Díaz-Oreiro, G. López, L. Quesada, and L. A. Guerrero, "Standardized questionnaires for user experience evaluation: A systematic literature review," in *Proceedings*, MDPI, 2019, p. 14. Accessed: Sep. 19, 2024. [Online]. Available: <https://www.mdpi.com/2504-3900/31/1/14>
- [13] L. Deng, D. E. Turner, R. Gehling, and B. Prince, "User experience, satisfaction, and continual usage intention of IT," *Eur. J. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 1, pp. 60–75, Feb. 2010, doi: 10.1057/ejis.2009.50.
- [14] M. Schrepp, A. Hinderks, and J. Thomaschewski, "Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ)," *Int. J. Interact. Multimed. Artif. Intell.*, vol. 4, no. 4, p. 40, 2017, doi: 10.9781/ijimai.2017.445.
- [15] S. Alsulami *et al.*, "Perception of academic stress among Health Science Preparatory Program students in two Saudi universities," *Adv. Med. Educ. Pract.*, vol. Volume 9, pp. 159–164, Mar. 2018, doi: 10.2147/AMEP.S143151.
- [16] J. R. Lewis, "Usability: Lessons Learned ... and Yet to Be Learned," *Int. J. Hum.-Comput. Interact.*, vol. 30, no. 9, pp. 663–684, Sep. 2014, doi: 10.1080/10447318.2014.930311.
- [17] S. Ntoa, G. Margetis, M. Antona, and C. Stephanidis, "User experience evaluation in intelligent environments: A comprehensive framework," *Technologies*, vol. 9, no. 2, p. 41, 2021.
- [18] J. Idogawa, F. Bizarrías, R. Camara, and W. Satyro, "User experience and value: a bibliometric study: Experiencia do usuário e valor: um estudo bibliométrico," *Concilium*, vol. 23, no. 19, pp. 100–118, 2023.
- [19] F. P. Juniawan, D. Y. Sylfania, and R. R. C. Putra, "YoBagi's User Experience Evaluation using User Experience Questionnaire," in *2022 Seventh International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, IEEE, 2022, pp. 1–4. Accessed: Oct. 31, 2024. [Online]. Available: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10006968/>
- [20] N. D. Priandani, Y. A. Sandy, and N. R. Sari, "User experience evaluation of Botani mobile application using user experience questionnaire," *J. Teknol. Dan Manaj. Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 12–19, 2023.
- [21] M. Juric, F. Pehar, and N. P. Pavlović, "Translation, Psychometric Evaluation, and Validation of the Croatian Version of the User Experience Questionnaire (UEQ)," *Int. J. Human-Computer Interact.*, vol. 40, no. 7, pp. 1644–1657, Apr. 2024, doi: 10.1080/10447318.2022.2147713.