

PENGARUH USABILITY APLIKASI TERHADAP USER SATISFACTION DENGAN MEDIASI USER EXPERIENCE PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

Aswindanu Prihastomo Anwar¹, Harianto Respati², Yusaq Tomo Ardianto³
aswindanu.prihastomo@gmail.com¹, harianto@lecturer.unmer.ac.id²,
yusaqtomo71@gmail.com³
Universitas Merdeka Malang

ABSTRAK

Pengembangan layanan Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi dapat menghasilkan informasi berkualitas serta memudahkan dalam pengumpulan data dan penyimpanan data akademik. Saat ini telah banyak dirancang Sistem Informasi Akademik (SIA) untuk memenuhi kebutuhan layanan akademik di Perguruan Tinggi sehingga data dan informasi dapat terintegrasi dan mudah diakses oleh pengguna sistem diantaranya Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kemampuan *usability* dan *user experience* dari pengembangan aplikasi.

Kata Kunci: *Usability, User Satisfaction, User Experience, Sistem Informasi Akademik.*

ABSTRACT

The development of Information Technology services in higher education can produce quality information and make it easier to collect data and store academic data. Currently, many Academic Information Systems (AIS) have been designed to meet the needs of academic services in higher education so that data and information can be integrated and easily accessed by system users including lecturers, education staff and students. The results of the research show that user satisfaction is influenced by usability and user experience from application development.

Keywords: *Usability, User Satisfaction, User Experience, Academic Information Systems.*

PENDAHULUAN

Pengembangan layanan Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi dapat menghasilkan informasi berkualitas serta memudahkan dalam pengumpulan data dan penyimpanan data akademik. Sistem Informasi Manajemen merupakan langkah-langkah untuk melakukan pengolahan berdasarkan data komputer yang telah terintegrasi dengan prosedur yang lain agar dapat menghasilkan informasi secara cepat, akurat dan tepat. Teknologi yang telah berkembang saat ini telah mempermudah setiap bidang kehidupan dan aktivitas manusia. Sehingga dengan berkembangnya teknologi saat ini dapat dilakukan penyusunan atau pembuatan suatu database sehingga dapat meningkatkan kualitas penyusunan keputusan (Shaqiri, 2014). Saat ini telah banyak dirancang Sistem Informasi Akademik (SIA) untuk memenuhi kebutuhan layanan akademik di Perguruan Tinggi sehingga data dan informasi dapat terintegrasi dan mudah diakses oleh pengguna sistem diantaranya Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa.

Kemudahan, keakuratan dan tepat waktu merupakan alasan sistem informasi digunakan pada layanan akademik di perguruan tinggi (Irawan, 2018). Namun masih banyak perguruan tinggi yang belum efektif dalam proses monitoring dan evaluasi penggunaan Sistem Informasi Akademik untuk melihat kesesuaian output yang dihasilkan berupa kualitas informasi berdasarkan pengguna sistem informasi (Indrayani, 2013). Rata-rata kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik di Perguruan Tinggi juga masih rendah, dikarenakan

rata-rata persepsi lebih rendah dibanding rata-rata ekspektasi pengguna (Rahayu, 2018). Serta masih banyak pengguna sistem yang belum merasa berinteraksi dengan jelas, mudah dimengerti, serta mudah terampil dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik (Hadiansyah, 2020). Sehingga sistem informasi masih belum sesuai dengan kebutuhan pengguna dan fungsinya belum sesuai untuk mendukung visi dan misi Perguruan Tinggi (Anjani, 2019).

Peranan penting dalam memberikan feedback mengacu pada poin user satisfaction (kepuasan pengguna). Pertimbangan user satisfaction mempengaruhi bagaimana penilaian terhadap aplikasi. User satisfaction adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas (Kotler dan Keller (2016). Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa menentukan tingkat kepuasan pelayanan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh lembaga yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Berdasarkan hal tersebut, kepuasan konsumen diprediksi secara signifikan atau bermakna dapat menimbulkan perilaku pembelian ulang untuk masa yang akan datang.

Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang merupakan perguruan tinggi yang telah menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIA) untuk menunjang pelayanan administrasi akademik. SIA yang dimiliki Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang (Polkesma) dikembangkan pada tahun 2019 menggunakan pemrograman berbasis web. Pada penerapannya selama ini, SIA telah memberikan beberapa manfaat antara lain terjadinya integrasi data, sebagai pusat informasi, alat rekam kegiatan akademik, serta sebagai media komunikasi pengguna civitas akademik Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Sistem Informasi Akademik di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang masih tergolong muda dan tak lepas dari permasalahan, oleh karenanya perlu diidentifikasi kebutuhan atribut-atribut yang dinilai masih perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Sistem Informasi Akademik (SIA) yang masih tergolong muda ini tak lepas dari permasalahan, seperti masih adanya error sistem ketika memprogram KRS, nilai pada KHS yang tidak sesuai, dan lain sebagainya. Sistem Informasi Akademik di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang juga belum pernah dilakukan evaluasi dan mengukur efektivitas serta kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Kurangnya perhatian khusus terhadap Sistem Informasi Akademik tersebut akan menghambat proses akademik mahasiswa.

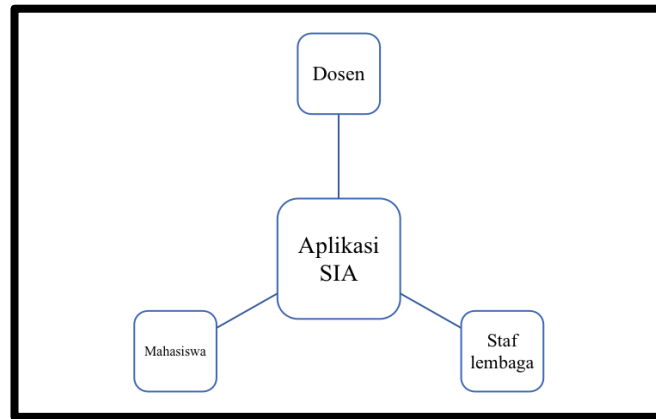
Pengembangan layanan Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi dapat menghasilkan informasi berkualitas serta memudahkan dalam pengumpulan data dan penyimpanan data akademik. Sistem Informasi Manajemen merupakan langkah-langkah untuk melakukan pengolahan berdasarkan data komputer yang telah terintegrasi dengan prosedur yang lain agar dapat menghasilkan informasi secara cepat, akurat dan tepat. Teknologi yang telah berkembang saat ini telah mempermudah setiap bidang kehidupan dan aktivitas manusia. Sehingga dengan berkembangnya teknologi saat ini dapat dilakukan penyusunan atau pembuatan suatu database sehingga dapat meningkatkan kualitas penyusunan keputusan (Shaqiri, 2014). Saat ini telah banyak dirancang Sistem Informasi Akademik (SIA) untuk memenuhi kebutuhan layanan akademik di Perguruan Tinggi sehingga data dan informasi dapat terintegrasi dan mudah diakses oleh pengguna sistem diantaranya Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa.

Kemudahan, keakuratan dan tepat waktu merupakan alasan sistem informasi digunakan pada layanan akademik di perguruan tinggi (Irawan, 2018). Namun masih banyak perguruan tinggi yang belum efektif dalam proses monitoring dan evaluasi penggunaan

Sistem Informasi Akademik untuk melihat kesesuaian output yang dihasilkan berupa kualitas informasi berdasarkan pengguna sistem informasi (Indrayani, 2013). Rata-rata kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik di Perguruan Tinggi juga masih rendah, dikarenakan rata-rata persepsi lebih rendah dibanding rata-rata ekspektasi pengguna (Rahayu, 2018). Serta masih banyak pengguna sistem yang belum merasa berinteraksi dengan jelas, mudah dimengerti, serta mudah terampil dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik (Hadiansyah, 2020). Sehingga sistem informasi masih belum sesuai dengan kebutuhan pengguna dan fungsinya belum sesuai untuk mendukung visi dan misi Perguruan Tinggi (Anjani, 2019).

Peranan penting dalam memberikan *feedback* mengacu pada poin *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Pertimbangan *user satisfaction* mempengaruhi bagaimana penilaian terhadap aplikasi. *User satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas (Kotler dan Keller (2016). Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa menentukan tingkat kepuasan pelayanan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh lembaga yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Berdasarkan hal tersebut, kepuasan konsumen diprediksi secara signifikan atau bermakna dapat menimbulkan perilaku pembelian ulang untuk masa yang akan datang.

Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang merupakan perguruan tinggi yang telah menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIA) untuk menunjang pelayanan administrasi akademik. SIA yang dimiliki Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang (Polkesma) dikembangkan pada tahun 2019 menggunakan pemrograman berbasis web. Pada penerapannya selama ini, SIA telah memberikan beberapa manfaat antara lain terjadinya integrasi data, sebagai pusat informasi, alat rekam kegiatan akademik, serta sebagai media komunikasi pengguna civitas akademik Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Sistem Informasi Akademik di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang masih tergolong muda dan tak lepas dari permasalahan, oleh karenanya perlu diidentifikasi kebutuhan atribut-atribut yang dinilai masih perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Sistem Informasi Akademik (SIA) yang masih tergolong muda ini tak lepas dari permasalahan, seperti masih adanya error sistem ketika memprogram KRS, nilai pada KHS yang tidak sesuai, dan lain sebagainya. Sistem Informasi Akademik di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang juga belum pernah dilakukan evaluasi dan mengukur efektivitas serta kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Kurangnya perhatian khusus terhadap Sistem Informasi Akademik tersebut akan menghambat proses akademik mahasiswa.



Gambar 1 Diagram *usage* gambaran pengguna pada aplikasi SIA

Dengan beberapa penjabaran latar belakang diatas, maka penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Usability* Aplikasi terhadap *User Satisfaction* dengan Mediasi *User Experience* pada Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIA) di sistem Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang (Polkesma). Sistem Informasi Akademik sebagai layanan sistem pengelola data harus memudahkan pengguna dalam kegiatan administrasi akademik secara online sehingga dapat menghasilkan informasi *real time*, *user friendly*, dan menghemat sumber daya. Dengan adanya Sistem Informasi Akademik diharapkan menghasilkan peningkatan kepercayaan pengguna sistem (Belluano, 2018).

Gambar 1 Diagram *usage* gambaran pengguna pada aplikasi SIA

Dengan beberapa penjabaran latar belakang diatas, maka penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Usability* Aplikasi terhadap *User Satisfaction* dengan Mediasi *User Experience* pada Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIA) di sistem Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang (Polkesma). Sistem Informasi Akademik sebagai layanan sistem pengelola data harus memudahkan pengguna dalam kegiatan administrasi akademik secara online sehingga dapat menghasilkan informasi *real time*, *user friendly*, dan menghemat sumber daya. Dengan adanya Sistem Informasi Akademik diharapkan menghasilkan peningkatan kepercayaan pengguna sistem (Belluano, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu mengungkapkan pengaruh antar variabel dan dinyatakan dalam angka serta menjelaskannya dengan membandingkan pada teori-teori yang telah ada dan menggunakan teknik analisis data sesuai dengan variabel dalam penelitian. Penelitian ini terdiri atas satu variabel independen yaitu *usability* Sistem Informasi Akademik (X), satu variabel mediasi yaitu *user experience* penggunaan Sistem Informasi Akademik (Y1) dan satu variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y2) pada aplikasi SIA di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang beralamatkan di Jl. Besar Ijen No.77C, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur, 65119.

Usability aplikasi pada SIA diukur berdasarkan kestabilan dan kemampuan aplikasi dari sisi dosen, staf akademik, dan mahasiswa pada saat menggunakan aplikasi dengan menggunakan poin indikator yang akan diidentifikasi. *Usability* dapat diukur dari pengguna yang telah memiliki pengalaman dengan aplikasi. Terdapat 3 indikator yang akan digunakan sebagai pengukuran *usability* aplikasi, yaitu:

- 1) *Learnability* (kemudahan belajar)
- 2) *Memorability* (kemudahan mengingat)
- 3) *Errors* (kesalahan pada aplikasi).

User Experience aplikasi SIA diukur berdasarkan *user journey* pengalaman pengguna pada saat menggunakan aplikasi dengan menggunakan poin indikator yang akan

diidentifikasi. *User Experience* diukur dari pengguna yang telah memiliki pengalaman dengan aplikasi dengan mengambil beberapa indikator relevan pada metode UEQ (*User Experience Questionnaire*). Terdapat 4 indikator yang akan digunakan sebagai pengukuran usability aplikasi, yaitu:

- 1) *Attractiveness* (kesan pengguna terhadap produk)
- 2) *Efficiency* (efisiensi alur penggunaan produk)
- 3) *Dependability* (tingkat kontrol pengguna)
- 4) *Stimulation* (tingkat kesenangan menggunakan produk)
- 5) *Novelty* (tingkat inovasi dan kreativitas produk).

User Satisfaction pengguna SIA diukur berdasarkan tingkat kepuasan pengguna pada saat menggunakan aplikasi berdasarkan poin indikator yang akan diidentifikasi. *User Satisfaction* dapat diukur dari pengguna yang telah memiliki pengalaman dengan aplikasi. Terdapat 4 indikator yang akan digunakan sebagai pengukuran user satisfaction, yaitu:

- 1) *Ease of use* (Kemudahan penggunaan)
- 2) *Response Time* (Kecepatan mengakses aplikasi)
- 3) *Content* (Penyajian informasi)
- 4) *Security and Privacy* (Keamanan dan privasi pengguna).

Pada penelitian yang dilakukan akan menggunakan kuesioner sebagai sumber data primer (Handayani, 2021). Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan skala *likert*. Pada penggunaan skala *likert*, variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel (Sugiyono, 2013). Berdasarkan indikator-indikator tersebut akan dibuat suatu pertanyaan/pernyataan yang akan digunakan sebagai item pada instrumen. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif (skala 5) sampai sangat negatif (skala 1).

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti (Djarwanto, 1994). Dalam penelitian ini, populasi yang akan diteliti meliputi mahasiswa, staf, dan dosen di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Sampel populasi akan diberikan pertanyaan berupa kuesioner terhadap aplikasi SIA dengan mengabaikan jenis user login pengguna dan hanya akan melakukan pengukuran pada segmen kepuasan penggunaan melalui variabel yang telah ditentukan. Berdasarkan data yang dihimpun dari website PDDIKTI (2023) dan SISKERMA (2023), didapatkan sampai saat ini memiliki jumlah populasi dengan rincian sebagai berikut:

- a. Mahasiswa aktif sejumlah 3095 orang.
- b. Dosen sejumlah 177 orang.

Menurut Sugiyono (2017), rumus *Slovin* adalah rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah minimal pengambilan sampel dari populasi yang terbatas atau disebut juga dengan *finite population survey*. Rumus ini termasuk ke dalam simple random sampling karena setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel dan pertanyaan yang akan diajukan berupa kuesioner terhadap aplikasi SIA pada populasi dengan mengabaikan jenis user login pengguna dengan menilai pada segmen kepuasan pengguna melalui variabel yang telah ditentukan. Berdasarkan Rumus Slovin, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah :

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

$$n = \frac{3272}{(1 + 3272 \times 0.08^2)}$$

$$n = 149.128$$

$$n = 149$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan. Menurut Dewi (2016), dalam menentukan rumus slovin, nilai maksimal *error* yang masih dapat ditolerir yaitu sebesar 10% atau sebesar 0,1. Pada penelitian ini akan digunakan margin sebesar 8% atau 0,08.

Dari hasil perhitungan *Slovin*, maka jumlah sampel dalam penelitian ini akan diambil sebanyak 149 pengguna. Oleh karena itu, dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti akan diambil pada salah satu jurusan meliputi mahasiswa, staf, dan dosen Jurusan Rekam Medis dan Ilmu Kesehatan (RMIK) di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Jenis sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling dengan responden dosen, staf, dan mahasiswa. Menurut Sugiyono (2017), pengambilan sampel ini dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan atau strata yang ada dalam populasi. Cara ini digunakan apabila anggota populasi dianggap homogen. Dalam hal ini, populasi dianggap sama-sama sebagai pengguna aplikasi SIA di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan mengabaikan jenis user login pengguna dan menilai pada segmen kepuasan pengguna melalui variabel yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian yang telah didapatkan ini menggunakan responden sejumlah 151 responden mahasiswa, dosen, dan staf Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan pengambilan data populasi memenuhi kuota dari salah satu jurusan, yaitu diambil dari jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Adapun untuk karakteristik responden berdasarkan jabatan disajikan pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 1 Deskripsi responden berdasarkan jabatan

No.	Jabatan	Deskripsi	Frekuensi	Presentasi
			(orang)	(%)
	Dosen	Dosen RMIK	18	12.42
	Staf	PLP, Tendik, Admin	6	3.92
	Mahasiswa (2021)	Angkatan 2021	4	2.61
	Mahasiswa (2022)	Angkatan 2022	50	32.68
	Mahasiswa (2023)	Angkatan 2023	72	48.37
	Total		151	100

Berdasarkan Tabel 1, dapat dijelaskan mayoritas responden penelitian di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang adalah mahasiswa angkatan 2023 dengan jumlah 74 (48.37%) responden, diikuti mahasiswa angkatan 2022 dengan jumlah 50 (32.68%) responden,

kemudian dosen dengan jumlah 19 (12.42%) responden, lalu staf dengan jumlah 6 (3.92%), dan terakhir mahasiswa angkatan 2021 dengan jumlah 4 (2.61%).

Hasil penelitian diolah dengan menggunakan persamaan regresi linier dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 25. Data hasil penelitian telah diuji dengan metode uji asumsi klasik seperti uji bebas heteroskedastisitas, uji bebas multikolinieritas, uji bebas autokorelasi, dan uji normalitas. Hasil data pengolahan SPSS dirangkum dalam Tabel 2, 3, dan 4 di bawah.

Tabel 2 Hasil Uji Pengaruh Usability dan User Experience

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai t hitung	Sig
<i>Usability (X)</i>	1.534	16.405	0.000
<i>Variabel Dependen : User Experience (Y1)</i>			

Nilai:

R : 0.802a

R Square (R²) : 0.644

F : 14.131

Probabilitas : 0.00

Tabel 3 Hasil Uji Pengaruh Usability dan User Experience terhadap User Satisfaction

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai t hitung	Sig
<i>Usability (X)</i>	0.493	4.764	0.000
<i>User Experience (Y1)</i>	0.581	10.744	0.000
<i>Variabel Dependen : User Satisfaction (Y2)</i>			

Nilai:

R : 0.898a

R Square (R²) : 0.807

F : 6.543

Probabilitas : 0.00

Tabel 4 Hasil Uji Pengaruh Usability dan User Experience terhadap User Satisfaction

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tak Langsung	Pengaruh Total
Usability (X) terhadap User Experience (Y1)	1.534	-	1.534
Usability (X) terhadap User Satisfaction (Y2)	0.493	-	0.493
User Experience (Y1)	0.581	-	0.581

terhadap User Satisfaction (Y2)			
Usability (X) terhadap User Satisfaction (Y2) melalui User Experience (Y1)	0.493	1.534 x 0.581	1.384 = 0.891

Pada hasil penelitian ini, pada Tabel 2 didapatkan nilai pengaruh langsung *Usability* (X) terhadap *User Satisfaction* (Y2) memiliki nilai sebesar 0.493. Pada Tabel 3 nilai pengaruh tidak langsung dari *Usability* (X) terhadap *User Experience* (Y1) sebesar 1.534 dan *User Experience* (Y1) terhadap *User Satisfaction* (Y2) sebesar 0.581. Pada Tabel 4, didapatkan hasil rangkuman dari Tabel 2 dan 3 serta pendalaman analisis pengaruh langsung dan tidak langsung *Usability* (X) terhadap *User Satisfaction* (Y2) melalui *User Experience* (Y1). Dari hasil perhitungan, nilai pengaruh tidak langsung didapatkan sebesar 0.891. Didapatkan pengaruh total dari hasil perhitungan sebesar 1.384. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung variabel *Usability* terhadap *User Satisfaction* melalui *User Experience* memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung saja.

Pada penelitian ini, didapatkan pada variabel *usability* memiliki nilai skala likert tertinggi pada poin *memorability* dengan skor 3.7947 dari skala 5. Pada penelitian ini, didapatkan pada variabel *user experience* memiliki nilai skala likert tertinggi pada indikator *dependability* dengan skor 3.9647 dari skala 5. Pengaruh *memorability* dapat dilihat dipengaruhi oleh *dependability*, mengingat bahwa kemampuan mengingat para pengguna dalam menggunakan aplikasi dipengaruhi oleh ketergantungan dan kontrol yang diberikan pengguna pada aplikasi agar dapat dengan mudah menggunakannya dalam pelaksanaan perkuliahan.

Pada penelitian ini, didapatkan pada variabel *usability* memiliki nilai skala likert tertinggi pada poin *memorability* dengan skor 3.7947 dari skala 5. Pada penelitian ini, didapatkan pada variabel *user satisfaction* memiliki nilai skala likert tertinggi pada indikator *content*. Pengaruh *memorability* dipengaruhi oleh *content* dengan skor 4.0199 dari skala 5, mengingat bahwa kemampuan mengingat para pengguna dalam menggunakan aplikasi dipengaruhi oleh isi dari penyajian informasi pada aplikasi dan bagaimana SIA memberi informasi sesuai kebutuhan, baik dari segi akurasi data terhadap pengguna, penyesuaian kebutuhan pengguna, dan kerapian dalam penulisan dan penggunaan *font* yang baik dan benar, sehingga pengguna nyaman dalam menggunakannya.

Pada penelitian ini, didapatkan pada variabel *user experience* memiliki nilai skala likert tertinggi pada indikator *dependability* dengan skor 3.9647 dari skala 5. Pada penelitian ini, didapatkan pada variabel *user satisfaction* memiliki nilai skala likert tertinggi pada indikator *content* dengan skor 4.0199 dari skala 5. Pengaruh *dependability* dipengaruhi oleh *content*, mengingat bahwa ketergantungan dan kontrol yang diberikan pengguna pada aplikasi agar dapat dengan mudah menggunakannya dipengaruhi oleh isi dari kelengkapan penyajian informasi pada aplikasi dan bagaimana SIA memberi informasi sesuai kebutuhan, baik dari segi ketepatan terhadap pengguna, menyesuaikan kebutuhan pengguna, dan kerapian dalam penulisan dan penggunaan *font*, sehingga pengguna nyaman dalam menggunakannya.

Telah dibahas diatas bahwa pada penelitian ini, didapatkan pada variabel *usability* memiliki nilai skala likert tertinggi pada poin *memorability* dengan skor 3.7947 dari skala 5, lalu pada variabel *user satisfaction* memiliki nilai skala likert tertinggi pada indikator *content* dengan skor 4.0199 dari skala 5, dan pada *user experience* memiliki nilai skala likert tertinggi pada indikator *dependability* dengan skor 3.9647 dari skala 5. Pengaruh terkuat pada indikator *memorability* dapat dilihat dipengaruhi oleh *content* dengan melalui *dependability*, mengingat bahwa kemampuan mengingat para pengguna dalam menggunakan aplikasi

dipengaruhi oleh isi penyajian informasi pada aplikasi dan bagaimana SIA memberi informasi sesuai kebutuhan, baik dari segi akurasi data terhadap pengguna, menyesuaikan kebutuhan pengguna, dan kerapian dalam penulisan dan penggunaan *font* yang baik dan benar, dengan melalui ketergantungan dan kontrol yang diberikan pengguna pada aplikasi agar dapat dengan mudah menggunakannya dalam pelaksanaan perkuliahan.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada SIA di Polkesma Malang menghasilkan beberapa kesimpulan yang dapat ditarik, diantaranya sebagai berikut :

1. Deskriptif statistik yang telah dilakukan pada penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa indikator penelitian dari usability, user experience, dan user satisfaction berpengaruh. Pada Usability indikator learnability, memorability, dan errors berpengaruh signifikan dalam interaksi dengan pengguna. User Experience indikator attractiveness, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty berpengaruh signifikan pada tampilan aplikasi. User satisfaction indikator Ease of Use, Response Time, Content, dan Security and Privacy berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Nilai yang diambil dari beberapa indikator variabel menjadi penilaian pengaruh dalam pengembangan aplikasi.
2. Variabel usability aplikasi berpengaruh terhadap user experience. Semakin baik kestabilan aplikasi, maka akan berpengaruh terhadap kesan positif pengalaman menggunakan aplikasi. Pada variabel usability indikator paling berpengaruh terletak pada indikator memorability, pada variabel user experience indikator paling berpengaruh terletak pada indikator dependability.
3. Variabel usability aplikasi berpengaruh terhadap user satisfaction. Memiliki aplikasi yang berfungsi dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan menjadi nilai positif dari sudut pandang pengguna. Pada variabel usability indikator paling berpengaruh terletak pada indikator memorability, pada variabel user satisfaction indikator paling berpengaruh terletak pada indikator content.
4. Variabel user experience aplikasi berpengaruh terhadap user satisfaction. Penilaian positif aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pada variabel user experience indikator paling berpengaruh terletak pada indikator dependability, pada variabel user satisfaction indikator paling berpengaruh terletak pada indikator content.
5. Variabel usability aplikasi berpengaruh terhadap user satisfaction melalui user experience aplikasi. Pada variabel usability indikator paling berpengaruh terletak pada indikator memorability, pada variabel user experience indikator paling berpengaruh terletak pada indikator dependability, sedangkan pada variabel user satisfaction indikator paling berpengaruh terletak pada indikator content. Dengan memperhatikan kestabilan fungsi dari fitur yang dikembangkan pada aplikasi dan dengan memperhatikan nilai positif pengembangan aplikasi, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan menjadi tolak ukur positif dalam menggunakan dan menjalankan aplikasi dari sisi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, Dewi Nur. (2019). Pengguna dan Pengembang Sistem Informasi. Jakarta: Univ. Mercu Buana
- Belluano, Poetri Lestari Lokapitasari. (2018). Pengembangan single page application pada sistem informasi akademik. Makassar: Universitas Muslim Indonesia
- Dewi, Ni Luh Putu Dian Puspa. (2016). Hubungan sikap kewirausahaan dengan niat kewirausahaan pada mahasiswa universitas atma jaya yogyakarta. Yogyakarta: UAJY
- Djarwanto. (1994). Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan. Skripsi. Yogyakarta : Liberty

- Indrayani, Henni. (2012). Penerapan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi dan Produktivitas Perusahaan. Riau: UIN Suska
- Irawan, Indra. (2018). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. Riau: Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai (UPTT)
- Hadiansyah, David. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Akademik Universitas Mercu Buana Yogyakarta Menggunakan UTAUT2. Yogyakarta: Univ Mercu Buana
- Handayani, Tri. (2021). Peran Mediasi Servant Leadership Pada Pengaruh Organizational Learning Terhadap Innovative Work Behavior Pada Kantor Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada DISPENDUKAPIL Kota Pasuruan). Skripsi. Malang: Universitas Merdeka Malang
- Kotler, P. dan Keller, Kevin L. (2016). Marketing Management, 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc
- PDDIKTI. (2023). Profil Program Studi Poltekkes Kemenkes Malang. Diunduh tanggal 21 September 2023. https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/MjFFRDUyODQtODkwRi00Rjg2LUE5QTctQTdBQjBCMjQ1RjMy.
- Rahayu, Priestiani Putri. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan mobile banking. Malang: Universitas Brawijaya
- Shaqiri, A. Berisha. (2014). Management Information System and Decision-Making. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, vol. Vol 3 No 2
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta
- SISKERMA. (2023). Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Diakses tanggal 23 September 2023. <http://202.70.136.15/poltekkes/cetak/405017>