

EVALUASI WEB PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING

Muhammad Hafizh Aqil
NPP. 30.0356

Asdaf Kota Pagar Alam, Provinsi Sumatera Selatan
Program Studii Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: muhammadhafizhaqil@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan, S.P., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): In this modern era, information technology is developing rapidly. All areas of society, including the general public and intellectuals, are increasingly demanding this need. Website is a Website created by the local government to inform the public and the community about everything related to the place in question. As an information window from the Regional Government, the City of Pagar Alam's Website must be of high quality, easy to use, inclusive, and contain photos of work being carried out by the Provincial, Regency and City Governments. **Purpose:** This study aims to knowing the level of usability (Usability) and evaluation results of Pagar Alam City Government Website based on the dimensions of learnability, efficiency, memorability, error and satisfaction with the Usability Testing method. **Method:** This study uses a quantitative data collection method with descriptive analysis. Data collection was carried out using a questionnaire via the Google Form. The collected data were analyzed using descriptive statistical analysis methods to determine the usability problems that exist on the Website. **Result:** The results of the study show that the Website of the Regional Government of Pagar Alam City has several usability problems that affect the quality of the Website. These problems include problems accessing Website s that are constrained by browser warnings due to poorly organized data management. Therefore, it is necessary to improve the Website in order to meet user needs and improve the quality of the Website. **Conclusion:** The conclusion from this research is the importance of periodic Website evaluation to ensure optimal Website quality. In addition, local government Website s must pay attention to usability aspects in order to meet user needs and facilitate access to public information. This research can be a reference for other local governments in improving the quality of their Websites. **Keywords:** Participation; Youth Generations; Lorong Literasi Gowa Programs

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Di era modern ini, teknologi informasi berkembang cukup pesat. Semua bidang masyarakat, termasuk masyarakat umum dan intelektual, semakin menuntut kebutuhan ini. Situs web adalah Website yang dibuat oleh pemerintah daerah untuk menginformasikan kepada publik dan komunitas tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan tempat yang dimaksud. Sebagai jendela informasi dari pemerintah daerah, Website Kota Pagar Alam harus

berkualitas, mudah digunakan, inklusif, dan memuat foto-foto pekerjaan yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota. **Tujuan:** Mengetahui tingkat kebergunaan (Usability) dan hasil evaluasi Website Pemerintah Kota Pagar Alam berdasarkan dimensi learnability, efficiency, memorability, error dan Satisfaction dengan metode Usability Testing. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif dengan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner melalui google form. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif untuk menentukan masalah usability yang ada pada Website. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website Pemerintah Kota Pagar Alam memiliki beberapa masalah usability yang memengaruhi kualitas Website. Masalah tersebut meliputi masalah dalam mengakses Website yang terkendala dengan peringatan browser dikarenakan manajemen data yang kurang terorganisir. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada Website agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas Website. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya evaluasi Website secara berkala untuk memastikan kualitas Website yang optimal. Selain itu, Website pemerintah daerah harus memperhatikan aspek usability agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan mempermudah akses informasi publik. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain dalam meningkatkan kualitas Website mereka.

Kata kunci: Partisipasi; Pemuda; Program Lorong Literasi Gowa

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Kota Pagar Alam saat ini telah mengembangkan sebuah Website dengan alamat Website yaitu www.PagarAlamkota.go.id. yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pagar Alam dengan tujuan sebagai media pelayanan informasi dan berita berkaitan tentang instansi pemerintahan maupun sebagai media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat terhadap berbagai permasalahan yang terjadi di ruang lingkup daerah Pemerintahan Kota Pagar Alam. Website pemerintah tersebut dibentuk karena faktor kebutuhan masyarakat akan akses informasi dimana saat ini dibutuhkan sumber informasi yang terpercaya dan sah sehingga informasi yang akan diterima oleh masyarakat terjamin validitasnya.

Pemerintah Kota Pagar Alam melalui Website ini menargetkan untuk dapat melakukan penyebarluasan informasi yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah provinsi kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan fungsi pelayanan informasi publik. Website ini juga diharapkan dapat melaksanakan fungsi pengelolaan aspirasi publik yaitu dengan senantiasa membangun interaksi kepada masyarakat dan menjadi media untuk masyarakat dalam menyampaikan kritikan dan saran terhadap pemerintah.

Dalam meningkatkan kualitas Website, dibutuhkannya evaluasi secara berkala untuk menyempurnakan fungsi dari Website agar kesalahan atau error yang ada dapat diatasi dan sekaligus agar masyarakat mudah dan nyaman dalam menggunakan situs Website tersebut. Evaluasi merupakan suatu upaya dalam melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap layanan yang diberikan. Merujuk pada Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik, pihak penyelenggara wajib melaksanakan perbaikan kinerja secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Salah satu evaluasi yang diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis Website yaitu evaluasi kebergunaan (Usability) yang tujuannya adalah sebagai penilaian suatu sistem Website sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam mencapai kepuasan pengguna serta menjamin bahwa

Website yang dibangun sudah user-friendly. Salah satu metode dalam mengevaluasi kebergunaan (Usability) suatu Website adalah dengan menggunakan metode Usability Testing.

Usability testing merupakan suatu metode pengujian yang melibatkan pengguna sebagai peserta pengujian untuk melakukan evaluasi seberapa jauh suatu sistem memenuhi kriteria terkait tampilan antarmuka serta kepuasan pengguna (Rubin & Chisnell, 2008). Menurut Jacob Nielsen (1993) terdapat lima dimensi untuk memenuhi kriteria dalam menilai kebergunaan ini yaitu learnability, efficiency, memorability, error dan Satisfaction.

Dimensi learnability merupakan yang paling mendasar dalam metode Usability testing karena sebuah sistem haruslah mudah dipahami agar pengguna dalam mengoperasikannya dapat belajar dengan mudah menggunakannya. Serta efficiency juga harus diperhatikan agar pengguna dapat mengakses informasi secara efisien. Untuk dimensi memorability, pengembang perlu memerhatikan dalam perubahan suatu Website agar pengguna mudah dalam beradaptasi dalam mempelajarinya kembali.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam proses pengembangan Website sering ditemukan kesalahan atau error baik dari kesalahan yang dilakukan pengguna maupun dari pengembang. Untuk mengantisipasi serta memperbaikinya diperlukan evaluasi agar kesalahan dapat diatasi. Dengan berbagai upaya dalam pengembangan Website, pengguna tentu akan mengevaluasi tentang kinerja Website tersebut sebagai media informasi yang berdampak pada kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna itulah yang menjadi dasar dari dimensi Satisfaction.

Dari penjelasan singkat tentang kriteria Usability testing diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa mudah antarmuka pengguna dapat dipahami dan digunakan, tingkat efisiensi dan kepuasan serta tingkat kesalahan dalam penggunaan sistem Website.

Dari observasi yang peneliti lakukan pada Website Pemerintah Kota Pagar Alam, ditemukan beberapa permasalahan dan kekurangan sehingga diperlukannya evaluasi agar dapat memperbaiki masalah tersebut. Hasil observasi dari peneliti pada Website Pemerintah Kota Pagar Alam, terdapat beberapa kekurangan dalam hal tampilan pengguna atau user interface yang ditemukan diantaranya adalah penempatan kotak pencarian yang terlalu menjorok keatas, tata letak konten yang belum sesuai seperti banyak konten yang terlihat berimpitan dan menumpuk, dan ada menu yang masih belum memiliki konten. Dengan kekurangan inilah yang melandasi diperlukannya kegiatan evaluasi sebagai bahan untuk meningkatkan pelayanan penyediaan informasi berbasis Website di Kota Pagar Alam.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Eko Saputra berjudul *Usability testing Untuk Mengukur Penggunaan Website* Inspektorat Kota Palembang, menemukan bahwa Usability testing dengan 5 aspek diantaranya learnability, efficiency, memorability, error dan satisfaction. Hasil pengukuran didapatkan skor 75,67% dengan kesimpulan Website Inspektorat Kota Palembang dikategorikan baik (Eko Saputra, 2014).

Penelitian Wahyu Hidayat berjudul Penerapan Metode Usability testing Pada Evaluasi Situs Web Pemerintahan Kota Prabumulih, menemukan bahwa Perolehan persentasi Usability testing dalam mengukur Website Kota Prabumulih yaitu 63,99% pertanyaan dapat dijawab dan pertanyaan yang tidak dapat terjawab oleh responden sebesar 34,65%. Dari hasil tersebut Website dapat dikategorikan cukup baik (Wahyu Hidayat, 2014).

Penelitian Rizal Halim Adirasyid berjudul Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Usability testing dan Evaluasi Heuristic, menemukan

bahwa hasil evaluasi situs Website Kabupaten Sidoarjo yaitu penataan ikon pada Website dapat ditata rapi, penambahan keterangan pada gambar, dan memperbaiki fungsi dari button yang rusak (Rizal Halim Adirasyid, 2019).

Penelitian Agastia Maulana Akbar berjudul Analisis Usability testing Pada Situs Web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, menemukan bahwa Hasil analisis Usability testing Website Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng yaitu indikator yang paling unggul dalam situs web yaitu Learnability. Dengan perolehan hasil analisis web didapatkan hasil Website dalam kategori cukup baik (Agastia Maulana Akbar, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian Inggrit Larasati tentang Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing, menemukan bahwa hasil evaluasi dari Website ini, terdapat 3 aspek mendapatkan kategori mudah dan 2 aspek lainnya mendapatkan kategori cukup. Nilai usability yang ditunjukkan keseluruhan dimensi yaitu mendapatkan skor rata-rata diatas 3 dengan kesimpulan Website sudah usable (Inggrit Larasati, 2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Evaluasi Web Pemerintah Kota Pagar Alam Menggunakan Metode Usability Testing, metodenya yang digunakan menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif berbeda dengan penelitian dari (Wahyu Hidayat, 2014) dan (Rizal Halim Adirasyid, 2019) yang menggunakan mix methode.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui tingkat kebergunaan (Usability) dan hasil evaluasi Website Pemerintah Kota Pagar Alam berdasarkan dimensi learnability, efficiency, memorability, error dan Satisfaction dengan metode Usability Testing.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian menggunakan metode kuantitatif biasanya disebut penelitian numerik (Sugiyono, 2014). Metode pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang digunakan dalam mendeskripsikan situasi, fenomena atau keadaan dengan menggunakan angka atau numerik dalam mengamati data pada suatu populasi atau sampel sehingga mendapatkan jawaban dari hipotesis yang sebelumnya ditetapkan. Data kemudian dikumpulkan menggunakan instrumen yang telah ditentukan untuk melakukan analisis melalui pendekatan kuantitatif.

Penulis mengumpulkan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisisnya dilakukan setelah data tiap responden dikumpulkan, data tersebut dihitung berdasarkan metode Mean dimana analisis data ini memiliki nilai batas dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju dengan ukuran skala 1-5. Setelah melakukan perhitungan terhadap keseluruhan data kuesioner, dilanjutkan dengan melakukan perhitungan statistik deskriptif agar memperoleh hasil uji usability. Dalam perhitungan yang akan dilakukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Responden

Berdasarkan pengelompokan jenis kelamin, terdapat 25 responden (62,5%) yang berjenis laki-laki dan 15 responden (37,5%) yang berjenis perempuan. Dengan demikian menunjukkan bahwa responden yang memiliki keterlibatan paling banyak dalam pengambilan data melalui kuesioner ini adalah laki laki dibandingkan perempuan.

Berdasarkan pengelompokan rentang usia, terdapat 3 (tiga) kelompok yang terdiri dari rentang usia 20-25 tahun, 25-30 tahun dan usia diatas 30 tahun. Dari data responden yang didapatkan, sebanyak 20 responden (50%)] terdapat pada rentang usia 20-25 tahun, 8 responden (20%) terdapat pada rentang usia 26-30 tahun dan 12 responden (30%) terdapat pada rentang usia diatas 30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan usia muda pada pengambilan data penelitian kali ini mendominasi. Berdasarkan dari grafik lingkaran diatas, terdapat beberapa jenis pekerjaan yang terlibat dalam proses pengambilan data penelitian ini. Jenis pekerjaan yang mendominasi adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan jumlah responden sebanyak 15 orang (37,5%) diikuti dengan mahasiswa sebanyak 8 orang (20%), TNI/POLRI sebanyak 7 orang (17,5%), Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 6 orang (15%), Guru sebanyak 2 orang (5%) dan Wiraswasta sebanyak 2 orang (5%). Dari hasil tersebut didapatkan responden dengan pekerjaan PNS memiliki dominasi terbanyak dikarenakan peneliti melakukan penelitian di lingkungan pemerintahan yang merupakan tempat para PNS bekerja

3.2. Hasil Analisis Statistik

Penulis melakukan pengukuran terhadap partisipasi dalam pelaksanaan program lorong literasi melalui keterlibatan terhadap pemberian ide, tenaga, dan materi.

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran yang dilakukan untuk menentukan seberapa konsisten dan akurat sebuah instrumen pengukuran atau alat ukur. Pengujian ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan konsisten sehingga dapat diandalkan dalam menganalisis dan menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, penting untuk memilih metode uji reliabilitas yang tepat dan menginterpretasikan hasil uji reliabilitas dengan benar. Uji reliabilitas yang biasa digunakan dan yang paling terkenal adalah Cronbach's coefficient alpha, yang digunakan dalam mengukur seberapa baik terhadap butir-butir pernyataan multipoin scale secara positif berkorelasi satu sama lain. Hasil uji dapat dikatakan dapat dipercaya apabila cronbach's alpha $> 0,6 = R$. Hasil uji reliabilitas secara keseluruhan variabel dengan menggunakan 60 responden yang telah didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel
Hasil Total Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.776	14

Sumber : Diolah penulis, 2023

b. Uji Validitas

Uji validitas dapat diketahui melalui nilai Correlated Item-Total Correlation (CITC). Nilai CITC tersebut akan dibandingkan dengan nilai r- Tabel sebab kriteria yang dipakai untuk mencapai tahap valid adalah menggunakan nilai r-Tabel. Menurut Ghozali (2011) Jika nilai $CITC > r\text{-Tabel}$, maka status pernyataan dapat dikatakan valid.

Penelitian ini memakai 60 responden dengan derajat signifikan 0,05. Dengan demikian, DF pada uji r adalah N-2 yang merupakan sampel dengan nilai r-Tabel (58) adalah sebesar 0,254. Dengan demikian, maka pernyataan dapat dikatakan valid apabila nilai $CITC > 0,254$.

Hasil dari uji validitas yang telah diuji melalui aplikasi SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel
Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
<i>Learnability</i>	Q1	0,827	0,250	Valid
	Q2	0,804	0,250	Valid
	Q3	0,864	0,250	Valid
	Q4	0,698	0,250	Valid
<i>Efficiency</i>	Q5	0,849	0,250	Valid
	Q6	0,839	0,250	Valid
<i>Memorability</i>	Q7	0,896	0,250	Valid
	Q8	0,463	0,250	Valid
<i>Error</i>	Q9	0,546	0,250	Valid
	Q10	0,511	0,250	Valid
<i>Satisfaction</i>	Q11	0,608	0,250	Valid
	Q12	0,527	0,250	Valid
	Q13	0,570	0,250	Valid
	Q14	0,310	0,250	Valid

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

3.3. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode analisis yang digunakan untuk merangkum dan menggambarkan data sehingga memberikan gambaran umum tentang karakteristik dan pola data yang telah dikumpulkan. Analisis deskriptif juga dapat membantu mengidentifikasi outlier atau nilai yang jauh dari nilai-nilai lainnya yang dapat mempengaruhi hasil analisis secara keseluruhan. Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang jelas dan terinci mengenai karakteristik data yang diamati.

a. Learnability (Kemudahan)

Dimensi *Learnability* dalam teori *Usability testing* mengacu pada kemudahan bagi pengguna untuk mempelajari dan menggunakan sebuah *Website*. Dalam pengujian kali ini, hasil data yang peneliti dapatkan terhadap 60 responden setelah melakukan *task scenario* tersebut dan ditelaah dipisah sesuai dengan kelompok dari tiap dimensi adalah sebagai berikut :

**Tabel
Hasil Kuesioner**

Learnability (Kemudahan)					
	Q1	Q2	Q3	Q4	HASIL
TOTAL	242	241	245	238	728
MEAN	4.03	4.02	4.08	3.97	12.13

Sumber: Diolah penulis, 2023

Dari hasil pengolahan data kuesioner diatas menunjukkan bahwa tingkat *learnability* atau kemudahan dalam menggunakan *Website* Pagar Alamkota.go.id tersebut dikategorikan mudah (dengan nilai berkisar 4,59 dari skala 5). Hal ini berarti bahwa *Website* yang sudah dioperasikan sejak 2008 ini mumpuni untuk para pengguna baik itu dalam hal navigasi yang mudah dipahami oleh pengguna maupun konsistensi antarmuka yang membantu pengguna dapat mempelajari penggunaan *Website*

b. Efficiency (Efisiensi)

Jika *efficiency* suatu *Website* ditingkatkan melalui pengujian *usability*, maka pengguna akan dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efisien. Pengujian *usability* yang efektif dapat membantu meningkatkan *efficiency* suatu *Website* dengan mengidentifikasi masalah yang menghambat pengguna dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan pada *Website*. Dengan demikian, *Website* dapat ditingkatkan kinerjanya dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Selanjutnya, dari hasil penelitian yang dilakukan melalui kuesioner kepada 60 responden, didapatkan hasil data pada dimensi *Efficiency* sebagai berikut :

Tabel
Hasil Kuesioner *Efficiency*

<i>Efficiency (Efisiensi)</i>			
	Q5	Q6	HASIL
TOTAL	252	244	496
MEAN	4,20	4,07	8,27

Sumber : Diolah penulis, 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat *efficiency* (efisiensi) Website Pagar Alam kab.go.id sudah dikategorikan sangat baik berdasarkan hasil rata-rata yang berkisar 4,78 dari skala 5.

c. Memorability (Mudah Diingat)

Memorability dalam konteks *Usability testing* adalah kemampuan seseorang untuk mengingat dan kembali menggunakan suatu produk atau sistem dengan mudah setelah penggunaan pertama. Jika *Website* memiliki *memorability* yang baik, maka pengguna akan dapat dengan mudah mengingat cara menggunakan *Website* tersebut, sehingga penggunaan *Website* akan menjadi lebih efisien dan efektif. Dengan demikian, *Website* dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna serta tingkat penggunaan yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner ini, peneliti mendapatkan hasil data pada dimensi *Memorability* sebagai berikut :

Tabel
Hasil Kuesioner *Memorability*

<i>Memorability (Mudah diingat)</i>			
	Q7	Q8	HASIL
TOTAL	238	223	345
MEAN	3,97	3,72	4,31

Sumber : Diolah penulis, 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat memorability (mudah diingat) Website Pagaralamkota.go.id masuk kedalam kategori sangat baik berdasarkan hasil rata-rata jawaban dari dua pernyataan yaitu berkisar 4,78 dari skala 5.

d. Error (Tingkat Kesalahan)

Dalam Usability Testing, ada beberapa jenis error yang dapat terjadi, seperti error navigasi, error input data, dan error interpretasi informasi. Untuk mengatasi error yang ditemukan selama pengujian usability, perlu dilakukan tindakan perbaikan.

Perbaikan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi penyebab error dan memperbaiki desain atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Selain itu, perbaikan juga dapat dilakukan dengan memberikan feedback yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Dalam penelitian yang telah dilakukan melalui kuesioner kepada 60 responden, didapatkan bahwa hasil pengujian terhadap dimensi error adalah sebagai berikut :

**Tabel
Hasil Kuesioner Memorability**

Error (Tingkat Kesalahan)			
	Q9	Q10	HASIL
TOTAL	176	191	324
MEAN	2.93	3.18	3,7

Sumber : Diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa tingkat error atau kesalahan pada Website Pagaralamkota.go.id berada pada rentang kategori cukup dengan hasil nilai 2,8 dari skala 5. Hal ini terjadi dikarenakan pada sistem Website sedang terjadi masalah sehingga pengguna sulit untuk mengakses Website tersebut. Permasalahan yang terjadi adalah munculnya peringatan pada browser sehingga terhambatnya pengguna dalam mengakses informasi pada Website.

e. Satisfaction (Kepuasan)

Satisfaction dalam konteks Usability testing mengacu pada tingkat kepuasan pengguna dengan pengalaman penggunaan Website yang diuji. Dari hasil pengukuran kepuasan pengguna dapat memberikan wawasan tentang seberapa baik Website berfungsi dan area yang perlu ditingkatkan.

Dengan meningkatkan kepuasan pengguna, Website akan lebih efektif dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, Satisfaction adalah aspek yang sangat penting dalam Usability testing karena dapat membantu meningkatkan kinerja dan keberhasilan Website.

Pada penelitian kali ini, peneliti telah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 60 responden, didapatkan bahwa hasil pengujian terhadap dimensi Satisfaction adalah sebagai berikut :

Tabel
Hasil Perhitungan Usability Testing

Dimensi	Jumlah Sampel	Mean	Standar Deviasi	Median
<i>Learnability</i>	60	12,13	2,062	5
<i>Efficiency</i>	60	4,78	0,41	5
<i>Memorability</i>	60	4,31	0,68	4,5
<i>Error</i>	60	2,8	1,08	3,75
<i>Satisfaction</i>	60	4,59	0,55	4,5
<i>Keseluruhan Usability</i>	60	4,21	0,27	4,5

Tabel
Hasil Kuesioner Satisfaction

Satisfaction (Kepuasan)					
	Q11	Q12	Q13	Q14	HASIL
TOTAL	235	248	245	255	823
MEAN	3.92	4.13	4.08	4.32	6,48

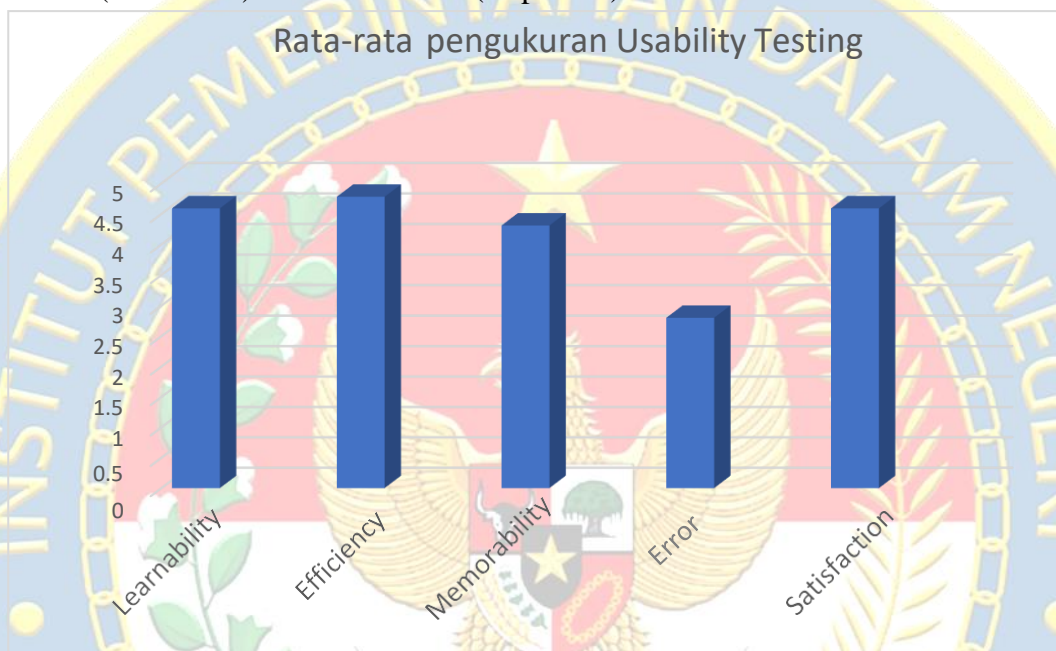
Sumber : Diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa tingkat Satisfaction atau kepuasan pengguna pada Website Pagaralamkota.go.id berada pada rentang kategori sangat baik dengan hasil nilai 4,59 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak dapat hanya dilihat hanya dari 1 (satu) aspek saja, melainkan harus dilihat dari berbagai aspek. Meskipun Website tersebut masih memiliki beberapa kekurangan dalam aspek error tetapi pengguna merasa puas

akan kelebihan-kelebihan yang disajikan Website terhadap pengguna sehingga pengguna merasa puas dengan Website tersebut.

3.4. Hasil Analisis Usability Testing Terhadap Website Pemerintah Daerah Kota Pagar Alam

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Usability Testing dari Jacob Nielsen (1993) yang telah ditentukan dimensi dan indikator sebagai alat ukur untuk mengevaluasi Website Pemerintah Kota Pagar Alam yaitu Learnability (Kemudahan), Efficiency (Efisiensi), Memorability (Mudah diingat), Error (Kesalahan) dan Satisfaction (Kepuasan).



Gambar
Rata-Rata Pengukuran *USABILITY TESTING*

Sumber : Diolah penulis, 2023

Dari angka-angka tersebut dapat disimpulkan bahwa Website Pagar Alammkota.go.id sudah dapat dikatakan usable dan user friendly dilihat dari nilai masing-masing dimensi berada diatas nilai keseluruhan usability. Kondisi nilai tersebut menggambarkan bahwa Website mudah dipelajari, efisien dalam pengoperasiannya, mudah diingat pengguna dalam hal navigasi antarmuka dan pengguna puas terhadap Website Pagar Alammkota.go.id tersebut. Namun tidak berlaku pada nilai rata-rata error (2,8) dimana nilai tersebut masih jauh dibawah rata-rata keseluruhan sehingga ini mengindikasikan bahwa ada kesalahan sistem sehingga interaksi antar Website dan pengguna terhambat.

Ada beberapa kesalahan sistem yang ditemukan pada saat penelitian yaitu salah satu paling signifikan adalah dikarenakan Website Pagar Alammkota.go.id sedang dalam tahap perbaikan dari kesalahan manajemen data sehingga menimbulkan gangguan pada Website dan pengguna sulit untuk mengaksesnya. Dari error diatas menimbulkan dampak pada saat mengakses Website tersebut yang hasilnya ada menu yang tidak dapat diakses dan bagian menu kontak tidak memiliki postingan.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Evaluasi Web Pemerintah Kota Pagar Alam Menggunakan Metode Usability Testing secara garis besar sudah mendapatkan hasil yang positif dari para pengguna.

Layaknya program lainnya, Web Pemerintah Kota Pagar Alam ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya masalah dalam mengakses Website yang terkendala dengan peringatan browser dikarenakan manajemen data yang kurang terorganisir, layaknya temuan Rizal Halim Adirasyid (Rizal Halim Adirasyid, 2019).

Adanya Evaluasi Web Pemerintah Kota Pagar Alam Menggunakan Metode Usability Testing ini juga diharapkan adanya perbaikan pada Website agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan Evaluasi Website Pemerintah Daerah Kota Pagar Alam dengan menggunakan metode Usability testing secara garis besar sudah mendapatkan hasil yang positif dari para pengguna dengan ditunjukkan pada hasil rata-rata terhadap tiap dimensi Usability Testing dimulai dari learnability berkisar 4,59 dari skala 5, efficiency berkisar 4,78 dari skala 5, memorability berkisar 4,31 dari skala 5, error berkisar 2,8 dari skala 5, Satisfaction berkisar 4,59 dari skala 5 dan jumlah dari keseluruhan dimensi pada Usability testing berkisar 4,21 dari skala 5. Dari angka-angka tersebut dapat disimpulkan bahwa Website Pemerintah kota Pagar Alam sudah dapat dikatakan usable dan user friendly dilihat dari nilai masing-masing dimensi yang hampir mendekati skala 5.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Evaluasi Website Pemerintah Daerah Kota Pagar Alam dengan menggunakan metode Usability testing untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adirasyid, R. H. (2019). Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Usability Testing dan Evaluasi Heuristic . *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8804-8813.

Akbar, A.M. & Suhartana, I.K.G. (2022). Analisis Usability Testing Pada Situs Web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng. *Prosiding Seminar Nasional Universitas Ma Chung*, 144-153.

Hidayat, W. (2014). PENERAPAN METODE USABILITY TESTING PADA EVALUASI SITUS WEB PEMERINTAHAN KOTA PRABUMULIH. *Jurnal Teknik Informatika*, 1-12.

Larasati, I. (2020). EVALUASI PENGGUNAAN WEBSITE UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING. *Journal of Computer Science and Information Systems*, 68-77.

Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. San Fransisco: Morgan Kaufmann Publishers

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Rubin, Jeffrey, & Chisnell, D. (2008). *Handbook of USABILITY TESTING: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests* (2nd edition). IN: Wiley Publishing

Saputra, E. (2014). USABILITY TESTING UNTUK MENGUKUR PENGGUNAAN WEBSITE INSPEKTORAT KOTA PALEMBANG . *Jurnal Teknik Informatika*, 53-61.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

