

# EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN NATUNA MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*

Aldi Nursifa

NPP. 30.0269

Asdaf Kabupaten Natuna, Provinsi Kepulauan Riau  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : [aldinursifa@gmail.com](mailto:aldinursifa@gmail.com)

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

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** Information technology is currently developing rapidly in accordance with the times that continue to demand to move forward. The current government has also implemented the use of technology in public services, one of which is the website. From the experience of Covid-19, there have been many significant changes to the way the world works. The need for access to information is very high due to the implementation of PPKM. For this reason, the Website as a media liaison with the community must be qualified and easy to use so that people can easily use it. **Objective:** Based on the formulation of the problem above, a goal is obtained in the research activities to be carried out, namely "Knowing the level of usability and the evaluation results of the Natuna Regency Regional Government Website based on the dimensions of Learnability, Efficiency, Memorability, Error and Satisfaction with the Usability Testing method. **Methods:** This study uses a quantitative 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. **Results/Findings:** The results of the study show that the Natuna Regency Regional Government Website has several usability problems that affect the quality of the Website. These problems include problems accessing the Website which is hampered 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 study is the importance of periodic website evaluation to ensure optimal website quality. In addition, local government websites 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:** Website, Usability Testing, Public Service

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat sesuai dengan perkembangan zaman yang terus menuntut untuk bergerak maju. Pemerintah saat ini juga sudah menerapkan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, salah satunya Website. Dari pengalaman covid-19 yang terjadi, banyak perubahan yang signifikan terhadap cara kerja dunia. Kebutuhan akan akses informasi sangat tinggi dikarenakan adanya pemberlakuan PPKM. Untuk itu Website sebagai media penghubung kepada masyarakat haruslah mumpuni dan mudah digunakan agar masyarakat dapat dengan mudah menggunakannya. **Tujuan:** Berdasarkan rumusan masalah diatas, didapatkan suatu tujuan dalam kegiatan penelitian yang akan dilakukan yaitu “Mengetahui tingkat kebergunaan (Usability) dan hasil evaluasi Website Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna berdasarkan dimensi Learnability, Efficiency, Memorability, Error dan Satisfaction dengan metode Usability Testing. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode 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 Daerah Kabupaten Natuna 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:** Website, Usability Testing, Pelayanan Publik

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat banyak membawa perubahan dalam kehidupan manusia saat ini. Perubahan yang terjadi dapat kita rasakan di berbagai aspek kehidupan dari mulai aspek pendidikan, kesehatan, ekonomi dan juga sarana komunikasi. Dengan banyak munculnya penemuan yang membawa teknologi berkembang laju, kini menjadikan aktivitas manusia lebih efektif dan efisien.

Salah satu penemuan dari kemajuan teknologi terbesar yang saat ini pernah diciptakan oleh peradaban manusia adalah Internet. Internet merupakan sebuah sistem jaringan komunikasi yang menghubungkan seluruh komputer pada skala global dengan memanfaatkan berbagai jalur telekomunikasi.

Internet yang merupakan singkatan dari Interconnected Network ini sudah banyak dimanfaatkan manusia untuk melakukan berbagai jenis kegiatan. Salah satu pemanfaatan dari internet yang sering digunakan oleh banyak orang adalah sebagai sarana berkomunikasi dan berbagi informasi.

Pengaruh dari penggunaan internet terhadap teknologi informasi pada dasarnya akan mengubah konsep dari penyebaran informasi dengan berbagai macam jalur yang selalu diperbaharui atau up-to-date (Nugroho, 2018). Perkembangan dan pemanfaatan internet yang semakin meningkat tentu membawa perubahan dalam konsep kerja komunikasi dan distribusi informasi ke perubahan yang lebih efisien.

Menurut data yang di dapat dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Tingkat penetrasi internet di Indonesia per Januari 2022 sudah mencapai 77,02 persen yang artinya jumlah penduduk yang terkoneksi internet di Indonesia berjumlah 210.026.769 jiwa dari total populasi 272.682.600 jiwa. Jika dibandingkan dengan total pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018, persentase kenaikan pengguna internet hingga Januari 2022 berjumlah 12,22% dari sebelumnya. Dari data tersebut menandakan bahwa pertumbuhan pengguna internet di Indonesia cukup besar, apalagi disaat pandemi covid-19 melanda di Indonesia yang memaksa orang untuk menggunakan internet sebagai media alternatif dalam melakukan berbagai aktivitas didalamnya. Peluang inilah yang seharusnya dimanfaatkan oleh pemerintah agar terciptanya interaksi yang lebih dekat kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi serta penyelesaian permasalahan segera dilakukan..

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

● 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 Kabupaten Natuna, ditemukan beberapa permasalahan dan kekurangan sehingga diperlukannya evaluasi agar dapat memperbaiki masalah tersebut. Hasil observasi dari peneliti pada Website Pemerintah Kabupaten Natuna, 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 daerah Kabupaten Natuna. Dengan penjabaran dari permasalahan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian terhadap Website Pemerintah Kabupaten Natuna dengan menggunakan metode Usability Testing sehingga diharapkan dapat menemukan masalah-masalah secara langsung berdasarkan perspektif pengguna dan menjadi acuan rekomendasi untuk Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pihak pengembang Website dalam pemeliharaan Website untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Eko Saputra (2014) dengan judul penelitian yaitu Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang ini merupakan salah satu penelitian yang menjadi rujukan peneliti terhadap penelitian yang akan dilaksanakan karena terdapat beberapa persamaan yaitu metode penelitian yang berfokus pada evaluasi Usability Testing dan instrument penelitian yang menggunakan kuesioner yang terangkum dari pertanyaan-pertanyaan yang akan di isi oleh responden yang akan menjadi penilaian terhadap Website tersebut.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Wahyu Hidayat (2014) dengan judul penelitian yaitu Penerapan Metode Usability Testing Pada Evaluasi Situs Web Pemerintahan Kota Prabumulih memiliki persamaan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti mulai dari metode penelitian yang digunakan dan juga Website yang diteliti serupa yaitu instansi pemerintahan. Namun menurut peneliti, hasil evaluasi yang dipaparkan serta saran yang diberikan berkaitan pada Website Kota Prabumulih tersebut dinilai masih kurang karena tidak memberikan jawaban detail terhadap permasalahan.

Pada penelitian ketiga yang dilakukan oleh Rizal Halim Adirasyid (2019) tentang Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Usability Testing dan Evaluasi Heuristic dipilih oleh peneliti sebagai rujukan karena metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sama dengan penelitian yang akan dilakukan walaupun terdapat dua metode yang digunakan. Objek penelitian yang dipilih oleh peneliti serupa yaitu Website resmi Pemerintah Daerah. Namun terdapat perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian yang dilakukan Rizal Halim Adirasyid ini lebih berfokus pada penilaian kualitas Usability dari segi aspek efficiency, effectiveness, dan Satisfaction.

Penelitian keempat ini yang dilakukan oleh Agastia Maulana Akbar (2022) dengan judul “Analisis Usability Testing Pada Situs Web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng” ini memiliki hasil evaluasi 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. Persamaan yang terdapat pada penelitian ini adalah metode penelitian dan variable yang digunakan serupa sehingga dapat dijadikan referensi terhadap penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Inggrit Larasati (2020) dengan judul ”Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing” ini menyajikan hasil evaluasi dari Website ini, dari 5 (lima) dimensi, 3 (tiga) diantaranya masuk kategori mudah dan 2 (dua) dimensi lainnya masuk kategori cukup. Nilai usability yang ditunjukkan keseluruhan dimensi yaitu mendapatkan skor rata-rata diatas 3 dengan kesimpulan Website sudah usable.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Evaluasi merupakan rangkaian usaha sistematis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat keberhasilan suatu program (Arikunto, 2001). Definisi lain datang dari Cronbach (1963) yang mendefinisikan evaluasi sebagai suatu upaya dalam menyampaikan informasi untuk dilaksanakan pengambilan keputusan. Fungsi evaluasi yaitu untuk menilai tingkat keberhasilan dari suatu program sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Arikunto S. & Jabar, 2004). Dari definisi yang telah dijabarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu upaya dalam menggali informasi tentang suatu program baik yang sedang berjalan atau telah selesai, dimana selanjutnya informasi tersebut digunakan dalam penentuan dalam pengambilan keputusan yang tepat. Hasil evaluasi tidak selalu memberikan satu opsi pilihan dalam pengambilan keputusan, tetapi bisa memberikan berbagai opsi pilihan untuk berbagai keadaan yang berbeda.

#### **1.5. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, didapatkan suatu tujuan dalam kegiatan penelitian yang akan dilakukan yaitu “Mengetahui tingkat kebergunaan (Usability) dan hasil evaluasi Website Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna berdasarkan dimensi Learnability, Efficiency, Memorability, Error dan Satisfaction dengan metode Usability Testing.

## **II. METODE**

Pendekatan penelitian merupakan sebuah cara maupun kegiatan dalam sebuah penelitian yang bermula dari perumusan masalah sampai dengan membuat sebuah kesimpulan. Untuk memperoleh dan mendapatkan data secara ilmiah diperlukan pendekatan atau metode yang baik dalam mencapai tujuan dari penelitian tersebut. Metode ilmiah harus bersifat rasional, empiris, dan sistematis sesuai dengan ciri-ciri ilmu (Sugiyono, 2011)

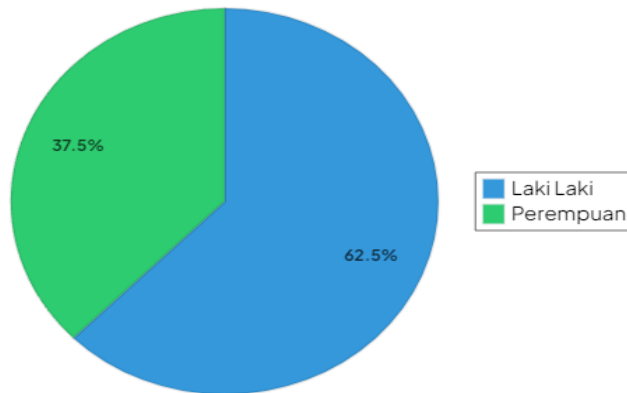
Dalam penelitian ini penulis mengambil metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian menggunakan metode kuantitatif biasanya disebut penelitian numerik (Sugiyono, 2014). Metode pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang digunakan dalam mendeskripsikan situasi, fenomena 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.

## **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.

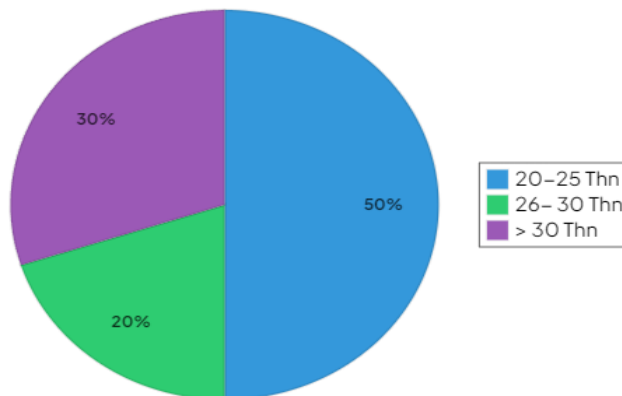
Jenis Kelamin



Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden  
Sumber : Diolah Penulis, 2023

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.

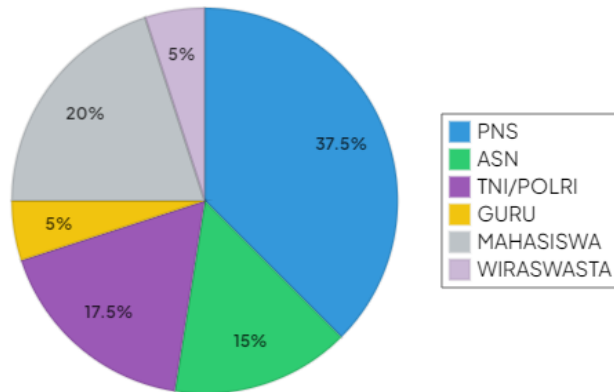
Rentang Umur



Gambar 3.2 Rentang Usia Responden  
Sumber : Diolah Penulis, 2023

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.

## Pekerjaan



*Gambar 3.3 Jenis Pekerjaan Responden*  
*Sumber : Diolah Penulis, 2023*

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

#### 3.2.1 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. 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 40 responden yang telah didapatkan adalah sebagai berikut:

**Tabel. 3.1**  
**Nilai Cronbach's Alpha**

Cronbach's Alpha	Jumlah Item Pertanyaan
0.812	14

### 3.2.2 Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu proses pengujian untuk menentukan sejauh mana suatu instrumen pengukuran dapat mengukur konsep yang hendak diukur. Uji validitas biasanya dilakukan untuk mengukur seberapa baik instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian tersebut dapat mengukur variabel yang hendak diteliti.

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-Tabel, maka status pernyataan dapat dikatakan valid. Penelitian ini memakai 40 responden dengan derajat signifikan 0,05. Dengan demikian, DF pada uji r adalah N-2 yang merupakan sampel dengan nilai r-Tabel (38) adalah sebesar 0,312. Dengan demikian, maka pernyataan dapat dikatakan valid apabila nilai CITC > 0,312.

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

**Tabel 3.2**  
**Nilai Uji Validitas**

Variabel	Kode	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
<i>Learnability</i>	Q1	0,70	0,312	Valid
	Q2	0,699	0,312	Valid
	Q3	0,690	0,312	Valid
	Q4	0,696	0,312	Valid
<i>Efficiency</i>	Q5	0,666	0,312	Valid
	Q6	0,875	0,312	Valid
<i>Memorability</i>	Q7	0,686	0,312	Valid
	Q8	0,883	0,312	Valid
<i>Error</i>	Q9	0,923	0,312	Valid
	Q10	0,912	0,312	Valid
<i>Satisfaction</i>	Q11	0,837	0,312	Valid
	Q12	0,775	0,312	Valid
	Q13	0,772	0,312	Valid
	Q14	0,603	0,312	Valid

Sumber : Diolah penulis, 2023



### 3.2.2.1 *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 40 responden setelah melakukan *task scenario* tersebut dan ditelaah dipisah sesuai dengan kelompok dari tiap dimensi adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1  
*Hasil Kuesioner Learnability*

<b><i>Learnability</i> (Kemudahan)</b>					
	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>	<b>HASIL</b>
TOTAL	185	179	189	182	735
MEAN	4,62	4,47	4,72	4,55	4,59

Sumber : Diolah penulis, 2023

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

### 3.2.2.2 *Efficiency* (Efisiensi)

*Efficiency* dalam konteks *Usability Testing* merujuk pada seberapa efisien suatu *Website* dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam *Usability Testing*, *Efficiency* dapat diukur dengan melihat berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menyelesaikan tugas tertentu pada *Website*.

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 40 responden, didapatkan hasil data pada dimensi *Efficiency* sebagai berikut :

Tabel 4. 2  
*Hasil Kuesioner Efficiency*

<i>Efficiency (Efisiensi)</i>			
	<b>Q5</b>	<b>Q6</b>	<b>HASIL</b>
<b>TOTAL</b>	195	188	383
<b>MEAN</b>	4,82	4,70	4,78

Sumber : Diolah penulis, 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Efficiency* (efisiensi) *Website* natunakab.go.id sudah dikategorikan sangat baik berdasarkan hasil rata-rata yang berkisar 4,78 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa *Website* natunakab.go.id memiliki performa yang sangat efisien dalam menyediakan layanan dan informasi kepada pengguna. Dengan tingkat efisiensi yang tinggi, pengguna dapat mengakses konten dan fitur website dengan cepat dan tanpa hambatan, meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Tingkat efisiensi sebesar 4,78 dari skala 5 juga mencerminkan upaya yang dilakukan oleh tim pengembang website untuk mengoptimalkan kinerja dan kecepatan akses. Hal ini dapat berdampak positif bagi pengguna yang mengunjungi website natunakab.go.id, termasuk potensi peningkatan dalam produktivitas, efektivitas, dan kepuasan pengguna.

Dengan adanya tingkat efisiensi yang sangat baik, natunakab.go.id menjadi contoh website yang berhasil menghadirkan pengalaman pengguna yang optimal. Peningkatan efisiensi ini juga dapat memberikan keuntungan bagi pihak yang mengelola website, seperti peningkatan popularitas, reputasi, dan kesuksesan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

### 3.2.2.3 *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 4. 3*  
*Hasil Kuesioner Memorability*

<b>Memorability (Mudah diingat)</b>			
	<b>Q7</b>	<b>Q8</b>	<b>HASIL</b>
<b>TOTAL</b>	186	159	345
<b>MEAN</b>	4,65	3,97	4,31

Sumber : Diolah penulis, 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Memorability* (mudah diingat) *Website* natunakab.go.id masuk kedalam kategori sangat baik berdasarkan hasil rata-rata jawaban dari dua pernyataan yaitu berkisar 4,78 dari skala 5. Hal ini menandakan bahwa *Website* natunakab.go.id memiliki tingkat memorabilitas yang sangat baik. Dengan rata-rata jawaban sebesar 4,78 dari skala 5, pengguna cenderung dapat dengan mudah mengingat dan mengenali website ini.

Tingkat memorabilitas yang tinggi adalah hal yang sangat penting dalam dunia digital, terutama dalam konteks website. Sebuah website yang mudah diingat memudahkan pengguna untuk kembali mengunjungi website tersebut di masa mendatang. Hal ini dapat berdampak positif terhadap loyalitas pengguna, pengulangan kunjungan, dan kemungkinan berbagi informasi mengenai website tersebut kepada orang lain.

Dalam hal ini, natunakab.go.id berhasil mencapai tingkat memorabilitas yang sangat baik. Kemungkinan faktor-faktor seperti desain yang menarik, navigasi yang intuitif, konten yang relevan, dan pengalaman pengguna yang menyenangkan telah berkontribusi dalam meningkatkan tingkat memorabilitas website ini. Dengan mempertahankan tingkat memorabilitas yang tinggi, natunakab.go.id dapat membangun citra positif dan menghadirkan pengalaman yang tak terlupakan bagi para pengunjung. Hal ini dapat membantu website ini untuk terus berkembang dan menjadi tujuan utama pengguna dalam mencari informasi dan layanan yang disediakan.

#### 3.2.2.4 *Error* (Tingkat Kesalahan)

*Error* dalam konteks *Usability Testing* mengacu pada kesalahan atau masalah yang ditemukan pada *Website* selama pengujian usability. *Error* dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti desain yang buruk, kurangnya feedback, atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik.

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 40 responden, didapatkan bahwa hasil pengujian terhadap dimensi *Error* adalah sebagai berikut :

*Tabel 4. 4*  
*Hasil Kuesioner Error*

<b>Error (Tingkat Kesalahan)</b>			
	<b>Q9</b>	<b>Q10</b>	<b>HASIL</b>
TOTAL	104	124	224
MEAN	2,6	3,1	2,8

Sumber : Diolah penulis, 2023

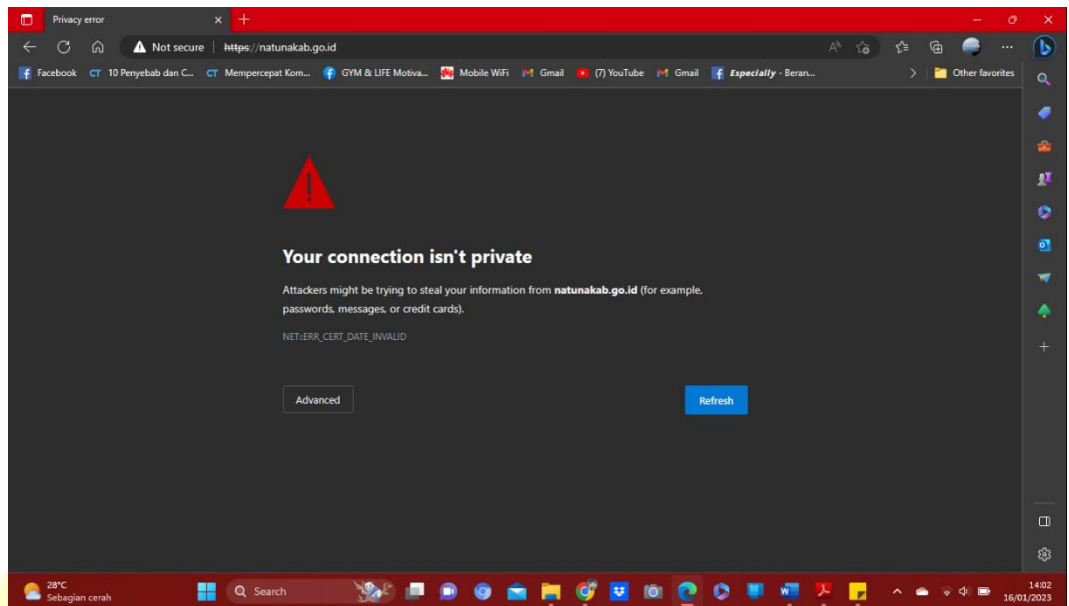
Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Error* atau kesalahan pada *Website* natunakab.go.id berada pada rentang kategori cukup dengan hasil nilai 2,8 dari skala 5. Hal ini terjadi dikarenakan pada sistem *Website* sedang terjadi masalah sehingga pengguna sulit untuk mengakses *Website*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

Masalah yang terjadi pada *Website* natunakab.go.id, yang mengakibatkan tingkat error atau kesalahan berada pada rentang kategori cukup dengan nilai 2,8 dari skala 5, adalah hal yang perlu segera ditangani. Adanya peringatan pada browser yang menghalangi akses pengguna dapat mengganggu pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Untuk memperbaiki masalah ini, tim pengembang *website* natunakab.go.id perlu segera mengidentifikasi dan memperbaiki akar penyebab peringatan pada browser tersebut. Hal ini melibatkan penelusuran dan penyelesaian masalah pada sistem *website*, seperti bug atau kesalahan pada kode, kegagalan server, atau masalah keamanan.

Dalam menghadapi situasi seperti ini, penting bagi tim pengembang untuk segera memberikan solusi yang tepat guna mengembalikan aksesibilitas dan keberfungsian *website*. Mereka harus melakukan pemantauan yang cermat, pemecahan masalah yang efektif, dan pembaruan sistem yang diperlukan. Dengan mengatasi masalah yang terjadi dan memperbaiki tingkat error, natunakab.go.id dapat memastikan pengalaman pengguna yang lebih lancar dan menyenangkan. Hal ini juga akan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap *website* dan meningkatkan reputasi serta kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dalam jangka panjang, penting untuk melakukan pemeliharaan rutin dan pembaruan berkala pada sistem *website* guna meminimalkan kemungkinan munculnya kesalahan atau peringatan pada browser yang dapat menghambat aksesibilitas pengguna.



Gambar 4.1 Website Error  
 Sumber : natunakab.go.id, 2023

### 3.2.2.5 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 40 responden, didapatkan bahwa hasil pengujian terhadap dimensi *Satisfaction* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5  
 Hasil Kuesioner Satisfaction

<b>Satisfaction (Kepuasan)</b>					
	<b>Q11</b>	<b>Q12</b>	<b>Q13</b>	<b>Q14</b>	<b>HASIL</b>
<b>TOTAL</b>	175	186	175	192	735
<b>MEAN</b>	4,62	4,47	4,72	4,55	4,59

Sumber : Diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Satisfaction* atau kepuasan pengguna pada *Website* natunakab.go.id berada pada 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.

Pengguna merasa puas dengan *Website* *natunakab.go.id* meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam aspek *Error*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, tetapi juga melibatkan berbagai faktor lainnya yang disajikan oleh *website*. Meskipun pengguna mengalami hambatan dalam mengakses informasi akibat masalah *error*, kelebihan-kelebihan lain yang dimiliki oleh *natunakab.go.id* telah berhasil menciptakan kepuasan pengguna yang tinggi. Kelebihan-kelebihan tersebut mungkin meliputi konten yang informatif dan relevan, desain yang menarik, navigasi yang mudah, interaksi yang responsif, dan fitur-fitur yang memudahkan pengguna.

Dalam penilaian kepuasan pengguna, penting untuk melihat secara menyeluruh dari berbagai aspek yang disediakan oleh sebuah *website*. Meskipun terdapat kekurangan dalam satu aspek, kelebihan pada aspek lainnya dapat mengimbangnya dan memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna.

Dengan demikian, *natunakab.go.id* dapat mengambil keuntungan dari kepuasan pengguna yang tinggi dan terus berupaya memperbaiki masalah *error* yang ada. Dengan meningkatkan kualitas dan kinerja *website* secara keseluruhan, *natunakab.go.id* dapat memperkuat kepuasan pengguna dan mempertahankan reputasi yang baik.

#### 3.2.2.6 Hasil Analisis *Usability Testing* Terhadap *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna

*Usability Testing* adalah metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan dan efektivitas sebuah *Website* atau produk digital. Metode ini melibatkan para pengguna dalam melakukan tugas-tugas tertentu pada *Website*, dan pengamat melakukan pengamatan terhadap pengguna ketika berinteraksi dengan *Website*.

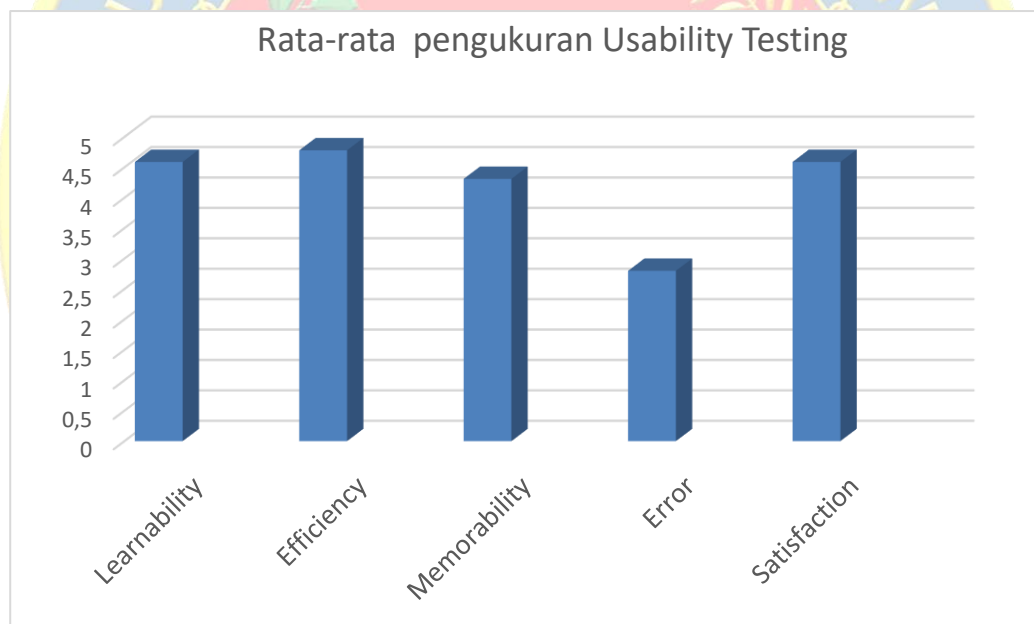
Dalam keseluruhan proses evaluasi *Website* menggunakan metode *Usability Testing*, penting untuk memastikan bahwa partisipan dan skenario pengujian mencerminkan kegiatan yang biasa dilakukan pengguna terhadap *Website*.

Metode pengujian yang peneliti gunakan adalah *task completion testing*, di mana pengguna diberi tugas untuk menyelesaikan tugas tertentu di dalam *Website* dan kemudian diukur tingkat keberhasilan tugas tersebut dalam menyelesaikan tugas tersebut.

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 Daerah Kabupaten Natuna yaitu *Learnability* (Kemudahan), *Efficiency* (Efisiensi), *Memorability* (Mudah diingat), *Error* (Kesalahan) dan *Satisfaction* (Kepuasan).

Tabel 4. 6  
 Hasil Perhitungan Usability Testing

Dimensi	Jumlah Sampel	Mean	Standar Deviasi	Median
Learnability	40	4,59	0,48	5
Efficiency	40	4,78	0,41	5
Memorability	40	4,31	0,68	4,5
Error	40	2,8	1,08	3,75
Satisfaction	40	4,59	0,55	4,5
Keseluruhan Usability	40	4,21	0,27	4,5



Gambar 4. 2 Rata-Rata Pengukuran Usability Testing

Sumber : Diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan diatas terhadap jawaban responden tersebut, didapatkan nilai 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 natunakab.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 natunakab.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 natunakab.go.id sedang dalam tahap perbaikan dari kesalahan dalam 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 beberapa konten mengalami kerusakan data.

Kehadiran beberapa kesalahan sistem yang ditemukan pada Website natunakab.go.id saat penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Salah satu kesalahan yang signifikan adalah terkait dengan manajemen data yang mengakibatkan gangguan dalam aksesibilitas dan integritas konten. Hal ini dapat mengurangi kepuasan pengguna dan menghambat pengguna dalam mendapatkan informasi yang diinginkan. Oleh karena itu, perbaikan dan pemeliharaan sistem yang lebih baik diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Dengan memperbaiki kesalahan sistem yang ditemukan, natunakab.go.id dapat memperkuat reputasi sebagai website yang usable dan user-friendly. Dengan mempertimbangkan feedback dan hasil penelitian ini, langkah-langkah perbaikan dan pengembangan yang sesuai dapat diambil untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna natunakab.go.id

### **3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Sama halnya dengan temuan sebelumnya dimana pengetahuan tentang manfaat dan peran teknologi terhadap jalannya pemerintah adalah agar terciptanya interaksi yang lebih dekat kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi serta penyelesaian permasalahan segera dilakukan. Landasan Pembangunan website dengan terbentuk dari proses pelaksanaan Peraturan Bupati Kabupaten Natuna Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. 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

## **IV. KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, hasil perhitungan menunjukkan bahwa website ini telah berhasil dalam hal usability. Namun, ada beberapa area yang perlu diperbaiki terkait tingkat kesalahan yang terjadi. Salah satu yang perlu adanya perbaikan



yaitu dalam hal manajemen data sehingga mengantisipasi terjadinya Error atau kesalahan pada Website. Penelitian kali ini telah menemukan permasalahan pada dimensi Error yang cukup signifikan yaitu sulitnya mengakses Website dikarenakan terjadi kesalahan manajemen data pada website sehingga munculnya peringatan pada browser dan membuat pengguna terhambat dalam mengakses Website. Pada tampilan navigasi dan alur menu yang disuguhkan masih perlu ditingkatkan agar ketika pengguna mengakses Website lebih mudah merekam alur navigasi dan juga untuk meningkatkan pengalaman pengguna terhadap Website.

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

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Monitor dan pantau secara rutin sistem website untuk mendeteksi error sejak dini. Pemantauan ini dapat meliputi pemantauan kinerja server, pemantauan waktu respons, dan pemantauan aktivitas pengguna. Dengan pemantauan yang rutin, tim pengembang dapat segera menangani masalah saat terdeteksi. Gunakan pemantauan pengguna dan umpan balik dengan melibatkan pengguna dalam memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka saat mengakses website sehingga dapat membantu mengidentifikasi masalah dan meningkatkan usability. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap Website untuk mengetahui kinerja dan efektifitasnya dalam menyediakan layanan informasi publik. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan survei terhadap pengguna, melacak statistik pengunjung dan melakukan pemantauan terhadap feedback dan komentar yang dikirim.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada 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 Kominfo Kabupaten Buleleng. Prosiding Seminar Nasional Universitas Ma Chung, 144-153.
- Arikunto. (2001). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cronbach. (1963). *Educational Psychology 2nd Edition*. New York: Harcourt, Brouce, and World.

Eko Saputra, Zaniel Mazalia dan Ria Andryani. (2014). Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website, (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.

Nugroho, A. F. (2018). Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Mendukung Perpustakaan Umum Bertransformasi. *Jurnal Sosioteknologi*, 93-103.

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

Wahyu Hidayat, A. Yani Ranius, Usman Ependi (2014) Penerapan Metode Usability Testing Pada Evaluasi Situs Web Pemerintahan Kota Prabumulih, (*Jurnal Teknik Informatika*, 2014)

Peraturan Bupati Kabupaten Natuna Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

