

EVALUASI APLIKASI LANGSA CARONG DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA LANGSA

Aldi Putra perdana

NPP.30.0003

Asdaf Kota Langsa, provinsi Aceh

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: blacktigerace@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Drs.Rotzami, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background(GAP)The development of Information and Communication Technology (ICT) is currently experiencing a very fast acceleration. Langsa City is currently increasing infrastructure development towards a smart city. The Langsa City Government through the Langsa City Communication and Information Office utilizes digital technology to create the Langsa Carong Application as a means of public information services. The Langsa Carong application is a medium that includes information about the administration of Langsa City government. The Langsa Carong application can be used by the public to find information about extension activities and service activities about the Langsa City Regional Apparatus easily anywhere at any time without being bound by distance.**Purpose** : of this study was to determine the development of Langsa Application Innovation in providing information services to the community in Langsa City. **Method** : in this research writers used in this study was a qualitative research The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. the data analysis technique uses bogdan data analysis techniques.The results of this study indicate that the Langsa Carong Application is an Information Service media created by the Langsa City Communication and Information Office as a government strategy by utilizing technology in improving Information Services.**Result:** This application is considered to be able to make it easier for the public to get services and information quickly, precisely, easily and effectively.**Conclusion:** in the development of the Langsa Carong application, there are obstacles, namely the Langsa City Government has not been able to keep up with rapid technological developments because the technological facilities and infrastructure owned by the Langsa City government are not adequate. The suggestion for this research

is that the government should improve technological facilities and infrastructure and competent human resources in the field of technology in order to facilitate the Langsa City Communication and Information Office in managing the development of Government Innovation in providing Information Services in the form of Langsa Carong Applications to be of higher quality.

Keywords: Application, Usability Testing, Public Service.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini mengalami akselerasi yang sangat cepat. Kota Langsa saat ini sedang meningkatkan pembangunan infrastruktur menuju smartcity. Pemerintah Kota Langsa melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa memanfaatkan teknologi digital menciptakan Aplikasi Langsa Carong sebagai sarana Pelayanan Informasi publik. Aplikasi Langsa Carong menjadi media yang mencakup informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan Kota Langsa. Aplikasi Langsa Carong dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mencari informasi tentang kegiatan penyuluhan maupun kegiatan pelayanan tentang Perangkat Daerah Kota Langsa secara mudah dimanapun kapanpun tanpa terikat jarak. **Tujuan :** Penelitian ini untuk mengetahui pengembangan Inovasi Aplikasi Langsa dalam memberikan Pelayanan Informasi kepada masyarakat di Kota Langsa. **Metode:** penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. adapun teknik analisis data menggunakan teknik analisis data Bogdan. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Langsa Carong adalah media Pelayanan Informasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa sebagai strategi pemerintah dengan memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan Pelayanan Informasi. **Kesimpulan:** Aplikasi ini dinilai dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi secara Cepat, Tepat, Mudah dan efektif. Namun dalam pengembangannya Aplikasi Langsa Carong ini mengalami Hambatan yakni Pemerintah Kota Langsa Belum mampu mengimbangi perkembangan teknologi yang cepat karena sarana dan prasana teknologi yang dimiliki pemerintah Kota Langsa belum memadai. Adapun saran untuk penelitian ini adalah seharusnya pemerintah meningkatkan sarana dan prasana teknologi dan sumberdaya manusia yang berkompeten dalam bidang teknologi agar mempermudah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa dalam mengelola pengembangan

Inovasi Pemerintah dalam memberikan Pelayanan Informasi dalam Bentuk Aplikasi Langsa Carong menjadi lebih berkualitas.

Kata Kunci : Aplikasi, *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 sangatlah 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.

Dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tersebut, maka pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* sebagai langkah untuk

meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada penyediaan pelayanan akses informasi berbasis elektronik sehingga menciptakan *good governance*.

E-Government merupakan suatu wujud proses pemanfaatan teknologi informasi yang membantu pemerintah dalam melaksanakan fungsi pemerintahannya yang diharapkan bisa meningkatkan hubungan dengan pihak luar (Somantri et al., 2017). Dengan penerapan *E-Government* yang bersifat *good governance* tersebut, pemerintah dapat melaksanakan tugas pelayanan publik dengan lebih fleksibel dan efisien sehingga hal ini juga sekaligus menaikkan kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik diperlukannya keterbukaan akan informasi publik sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan. Hal ini juga telah diamanatkan dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Untuk mendukung penyebaran dan publikasi informasi kepada publik, pemerintah perlu membangun suatu Aplikasi resmi sebagai wadah dalam pelayanan informasi dan juga sarana berkomunikasi kepada masyarakat. Dengan diterapkannya sistem *E-Government* melalui Aplikasi resmi dari pemerintah maka harapannya seluruh kegiatan pemerintahan dapat dipantau oleh masyarakat selaku *stakeholder* sehingga terciptanya suatu sistem pemerintahan yang transparan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil (GAP Penelitian)

Dalam proses pengembangan Aplikasi 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 Aplikasi, pengguna tentu akan mengevaluasi tentang kinerja Aplikasi 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 Aplikasi.

Dari observasi yang peneliti lakukan pada Aplikasi Pemerintah Kota Langsa, ditemukan beberapa permasalahan dan kekurangan sehingga diperlukannya evaluasi agar dapat memperbaiki masalah tersebut. Hasil observasi dari peneliti pada Aplikasi Pemerintah Kota Langsa, 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 Aplikasi di daerah Kota Langsa.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan suatu upaya peneliti dalam memperoleh bahan perbandingan, acuan dan sumber referensi dalam melakukan penelitian tentang Evaluasi Aplikasi Pemerintah Kota Langsa Menggunakan Metode *Usability Testing*. Penelitian Eko Saputra Berjudul *Usability Testing* Untuk Mengukur Penggunaan Aplikasi Inspektorat Kota Palembang dengan hasil Penelitian *Usability Testing* dengan 5 aspek diantaranya *Learnability, Efficiency, Memorability, Error dan satisfaction*. Hasil pengukuran didapatkan skor 75,67% dengan kesimpulan Aplikasi Inspektorat Kota Palembang dikategorikan baik. (Eko Saputra 2014)

Penelitian Rizal Halim Adirasyid dengan judul Evaluasi *Usability* Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode *Usability Testing* dan Evaluasi Heuristic menemukan bahwa hasil evaluasi website tersebut adalah beberapa saran dan rekomendasi atas hasil evaluasi situs Aplikasi Kabupaten Sidoarjo yaitu penataan ikon pada Aplikasi dapat ditata rapi, penambahan keterangan pada gambar, dan memperbaiki fungsi dari *button* yang rusak. (Rizal Halim Adirasyid, 2014) Dan penelitian oleh Inggrit Larasati dengan judul Evaluasi Penggunaan Aplikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing* yang menampilkan hasil evaluasi dari Aplikasi 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 Aplikasi 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 ialah Analisa aplikasi Langsa Carong sebagai bentuk pelaksanaan *e-Government* di Kota Langsa dan menggunakan metode Kuantitatif deskriptif yang berbeda dengan *mix methode* yang digunakan oleh (Wahyu Hidayat, 2014) dalam Penelitiannya.

1.5 Tujuan.

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability* dari aplikasi Langsa Carong milik Pemkot Kota Langsa berdasarkan dimensi yang digunakan dalam *usability testing* yaitu *Learnability, efficiency, memorability, error dan satisfaction*

II. Metode

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. Penulis Mengumpulkan data dengan menggunakan Kuesioner, Observasi dan dokumentasi dan hasil data responden dihitung menggunakan metode Mean dengan nilai batas 1-5 atau Sangat tidak setuju hingga Sangat Setuju dan dilanjutkan dengan perhitungan statistic deskriptif dalam perhitungan yang dilakukan.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Profil Responden

Berdasarkan pengelompokan jenis kelamin, terdapat 24 responden (60%) yang berjenis perempuan dan 14 responden (40%) yang berjenis laki-laki. Dengan demikian menunjukkan bahwa responden yang memiliki keterlibatan paling banyak dalam pengambilan data melalui kuesioner ini adalah perempuan dibandingkan laki-laki. Berdasarkan pengelompokan rentang usia, terdapat 4 (empat) kelompok yang terdiri dari rentang usia 18-23 tahun, 23-29 tahun, 30-40 tahun dan usia diatas 40 tahun. Dari data responden yang didapatkan, sebanyak 6 responden (15%)] terdapat pada rentang usia 18-23 tahun, 9 responden (22,5%) terdapat pada rentang usia 23-29 tahun 13 responden (32,5%) terdapat pada rentang usia 30-40 tahun dan 12 responden (30%) terdapat pada rentan usia diatas 40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan usia muda pada pengambilan data penelitian kali ini mendominasi. Jenis pekerjaan yang mendominasi adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan jumlah responden sebanyak 21 orang (52,5%) diikuti dengan mahasiswa sebanyak 5 orang (12,5%), TNI/POLRI yang masing-masing sebanyak 6 orang (15%), Wiraswasta 4 orang (10%) Pelajar sebanyak 1 orang (2.5%), Ibu rumah tangga sebanya 2 orang (5%) dan 1 orang pegawai honorer (2.5%). 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 40 responden yang telah didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel
Hasil Total Uji Reliabilitas

| <i>Cronbach's Alpha</i> | Jumlah Item Pertanyaan |
|-------------------------|------------------------|
| 0.832 | 13 |

Sumber : Diolah penulis, 2023

b. 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 Ghazali (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
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Kode | r-Hitung | r-Tabel | Keterangan |
|---------------------|------|----------|---------|------------|
| <i>Learnability</i> | Q1 | 0,525 | 0,312 | Valid |
| | Q2 | 0,550 | 0,312 | Valid |
| | Q3 | 0,674 | 0,312 | Valid |
| | Q4 | 0,482 | 0,312 | Valid |
| <i>Efficiency</i> | Q5 | 0,562 | 0,312 | Valid |
| | Q6 | 0,685 | 0,312 | Valid |
| <i>Memorability</i> | Q7 | 0,591 | 0,312 | Valid |
| | Q8 | 0,531 | 0,312 | Valid |
| <i>Error</i> | Q9 | 0,568 | 0,312 | Valid |
| | Q10 | 0,561 | 0,312 | Valid |
| <i>Satisfaction</i> | Q11 | 0,528 | 0,312 | Valid |
| | Q12 | 0,381 | 0,312 | Valid |
| | Q13 | 0,638 | 0,312 | Valid |

Sumber : Diolah 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 Aplikasi. 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
Hasil Kuesioner *Learnability*

| <i>Learnability</i> (Kemudahan) | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | HASIL |
| TOTAL | 161 | 159 | 157 | 162 | 639 |
| MEAN | 4,03 | 3,98 | 3,93 | 4,05 | 3.2 |

Sumber : Diolah penulis, 2023

Dari hasil pengolahan data kuesioner diatas menunjukkan bahwa tingkat *Learnability* atau kemudahan dalam menggunakan Aplikasi Langsa Carong tersebut dikategorikan mudah (dengan nilai berkisar 3,2) dari skala 5). Hal ini berarti bahwa Aplikasi yang sudah ada diplaystore sejak sejak 2020 ini terhitung cukup untuk para pengguna baik itu dalam hal navigasi yang mudah dipahami oleh pengguna maupun konsistensi antarmuka yang membantu pengguna dapat mempelajari penggunaan Aplikasi.

b. *Efficiency* (Efisiensi)

Efficiency dalam konteks *Usability Testing* merujuk pada seberapa efisien suatu Aplikasi 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 Aplikasi.

Jika *Efficiency* suatu Aplikasi ditingkatkan melalui pengujian usability, maka pengguna akan dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efisien. Pengujian usability yang efektif dapat membantu meningkatkan *Efficiency* suatu Aplikasi dengan mengidentifikasi masalah yang menghambat pengguna dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan pada Aplikasi. Dengan demikian, Aplikasi 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. 1
Hasil Kuesioner *Efficiency*

| <i>Efficiency</i> (Efisiensi) | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| | Q5 | Q6 | HASIL |
| TOTAL | 152 | 150 | 302 |
| MEAN | 3,80 | 3.75 | 3.77 |

Sumber : Diolah penulis, 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Efficiency* (efisiensi) Aplikasi Langsa Carong sudah dikategorikan baik berdasarkan hasil rata-rata yang berkisar 3.77 dari skala 5. Hal ini

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 Aplikasi memiliki *Memorability* yang baik, maka pengguna akan dapat dengan mudah mengingat cara menggunakan Aplikasi tersebut, sehingga penggunaan Aplikasi akan menjadi lebih efisien dan efektif. Dengan demikian, Aplikasi 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. 2
Hasil Kuesioner *Memorability*

| | Q7 | HASIL |
|--------------|-------------|--------------|
| TOTAL | 158 | 158 |
| MEAN | 3,95 | 3,95 |

Sumber : Diolah penulis, 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Memorability* (mudah diingat) Langsa Carong masuk kedalam kategori sangat baik berdasarkan hasil rata-rata berkisar 3,95 dari skala 5.

d. Error (Tingkat Kesalahan)

Error dalam konteks *Usability Testing* mengacu pada kesalahan atau masalah yang ditemukan pada Aplikasi 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.

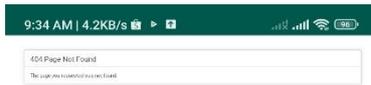
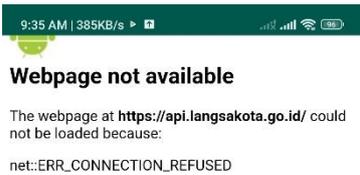
Dalam penelitian yang telah dilakukan melalui kuesioner kepada 40 responden, didapatkan bahwa hasil pengujian terhadap dimensi *Error* adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 3
Hasil Kuesioner Error

| Error (Tingkat Kesalahan) | | | |
|----------------------------------|-------------|------------|--------------|
| | Q8 | Q9 | HASIL |
| TOTAL | 106 | 128 | 234 |
| MEAN | 2,65 | 3,2 | 2,92 |

Sumber : Diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Error* atau kesalahan pada Aplikasi Langsa Carong berada pada rentang kategori cukup dengan hasil nilai 2,92 dari skala 5. Hal ini terjadi dikarenakan Langsa Carong yang bersifat sebagai penghubung atau pemersatu antara website OPD lain, *Error* yang terjadi diakibatkan website dari OPD lain yang tidak diurus oleh OPD terkait. Permasalahan yang terjadi adalah munculnya laman peringatan atau bahkan halaman sama sekali tidak bisa diakses sehingga menghambat pengguna dalam mengakses informasi pada Aplikasi.



Gambar Aplikasi Error

Sumber : Langsa Carong, 2023

e. **Satisfaction (Kepuasan)**

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

Dengan meningkatkan kepuasan pengguna, Aplikasi 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 Aplikasi.

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. 4
Hasil Kuesioner *Satisfaction*

| <i>Satisfaction</i> (Kepuasan) | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | Q10 | Q11 | Q12 | Q13 | HASIL |
| TOTAL | 149 | 151 | 152 | 147 | 599 |
| MEAN | 3,73 | 3,78 | 3,80 | 3,68 | 3.74 |

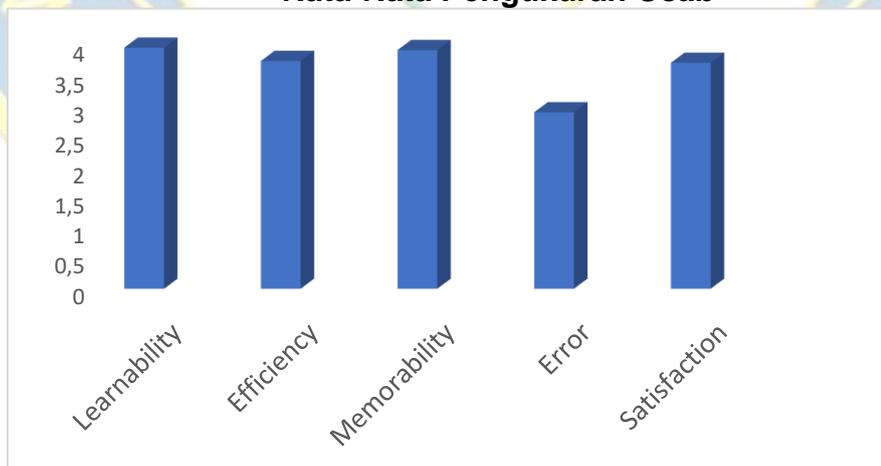
Sumber : Diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Satisfaction* atau kepuasan pengguna pada Aplikasi Langsa Carong berada pada rentang kategori cukup baik dengan hasil nilai 3,74 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 Aplikasi tersebut masih memiliki beberapa kekurangan dalam aspek *Error* tetapi pengguna merasa puas akan kelebihan-kelebihan yang disajikan Aplikasi terhadap pengguna sehingga pengguna merasa puas dengan Aplikasi tersebut.

3.4 Hasil Analisis Usability Testing Terhadap Aplikasi Langsa Carong

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

Gambar
Rata-Rata Pengukuran *Usab*



Sumber : Diolah penulis, 2023

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Analisa Aplikasi Langsa Carong menggunakan metode *Usability Testing* secara garis besar sudah mendapatkan hasil yang positif dari para pengguna. Layaknya aplikasi lainnya aplikasi Langsa Carong masih memiliki beberapa kekurangan seperti akses informasi di aplikasi yang terkadang mengalami error dalam menampilkan data akibat permasalahan server dan organisasi data yang kurang, adapula analisa ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi Langsa Carong kedepannya.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terkait evaluasi Aplikasi Pemerintah Kota Langsa dengan menggunakan metode *Usability Testing*, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

2. Berdasarkan hasil *Usability testing* aplikasi Langsa Carong memperoleh skor kebergunaan sebesar 3.7, dan pada skala likert terhitung Cukup
3. Pada dimensi *Errors* ditemukan masalah yang dialami masyarakat yang dapat dilihat dari skor pada dimensi tersebut yang bernilai 2.92 yang menurut skala Likert cukup tapi terhitung rendah, ini disebabkan oleh beberapa menu aplikasi ada yang tidak bisa diakses atau gagal menampilkan konten
4. Aplikasi Langsa Carong terhitung cukup *User Friendly*, hal ini ditunjukkan oleh nilai 3.99 pada bagian *Learnability* yang menunjukkan betapa mudahnya untuk menggunakan aplikasi Langsa Carong.
5. Aplikasi Langsa Carong juga mudah diingat isi konten aplikasinya hal ini didasari pada nilai dimensi *Memorability* sebesar 3,95
6. Pada Dimensi *Efficiency* Aplikasi Langsa Carong menerima poin sebesar 3,77 sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Langsa Carong sudah cukup efisien dalam menyajikan kontennya
7. Nilai dimensi *Satisfaction* yang diterima aplikasi Langsa Carong ialah sebesar 3,75 dan dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan aplikasi Langsa Carong

Arah masa depan Penelitian (Future Work) . Penulis menyadari masih awalnya temuan dari penelitian ini maka dari itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lebih lanjut pada lokasi dan subjek serupa guna memperkuat temuan dengan menggunakan metode *Usability testing*.

V. Ucapan Terimakasih

Ucapan Terima Kasih terutama ditujukan pada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan penelitian di Kota Langsa serta seluruh pihak yang telah membantu terlaksananya penelitian

VI. Daftar Pustaka

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

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

Nielsen, J. (1993). Usability Engineering .San Francisco: Morgan Kaufman Publishers

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

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

