

EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN NUNUKAN MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING* DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NUNUKA PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Adinda Nurzelika Putri

NPP 31.0701

*Asdaf Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: adinda180201@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The Nunukan District Government has now provided a development on the website with the address <https://nunukankab.go.id> operated by the Nunukan District Communication and Informatics Office. In the process of website development, Errors or mistakes are often encountered from both sides, namely users and developers. Evaluation is needed to identify and correct these Errors.* **Purpose:** *This research aims to determine the Evaluation of the Nunukan District Government Website using the Usability Testing Method.* **Method:** *This research uses a descriptive research method with a quantitative approach, the data sources consist of primary and secondary data with a sample size of 40 respondents.* **Result:** *The calculation results show that this website has been successful in terms of usability. However, there are some areas that need to be improved regarding the level of Errors that occur. One of the areas that needs improvement is data management to anticipate Errors or mistakes on the Website.* **Conclusion:** *This research has found problems in the Error dimension which is quite significant, namely the difficulty of accessing the Website due to data management Errors on the website resulting in warnings in the browser and hindering users in accessing the Website. The navigation display and menu flow presented still need to be improved so that when users access the Website, they can easily record the navigation flow and also to enhance the user experience of the Website.*

Keywords: *Website Evaluation, Usability Testing Method, Nunukan District*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan kini telah memberikan sebuah pengembangan pada Website dengan alamat Website yaitu <https://nunukankab.go.id> yang dioperasikan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nunukan. Dalam proses pengembangan situs web, seringkali didapatkan kesalahan atau Error dari kedua sisi yaitu pengguna dan pengembang. Evaluasi diperlukan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan tersebut.* **Tujuan:** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan menggunakan Metode Usability Testing.*

Metode: Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder dengan jumlah sampel adalah 40 responden. **Hasil:** 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. **Kesimpulan:** 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.

Kata Kunci: Evaluasi Website, Metode Usability Testing, Kabupaten Nunukan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama ini, sistem manajemen pemerintahan telah terdiri dari struktur hirarkis yang melibatkan kewenangan dan perintah dari berbagai sektor, yang seringkali kompleks dan memerlukan waktu yang cukup lama. Untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam di masa mendatang, diperlukan pengembangan sistem manajemen modern dengan organisasi yang terhubung secara online. Hal ini akan membantu memperpendek proses pengambilan keputusan dan memperluas kontrol atas berbagai aspek. Dalam konteks otonomi daerah dan mencapai good governance, satu langkah pentingnya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, yang sering disebut sebagai E-Government.

Untuk mendukung penyebaran dan publikasi informasi kepada publik, pemerintah perlu membangun suatu Website resmi sebagai wadah dalam pelayanan informasi dan juga sarana berkomunikasi kepada masyarakat. Dengan diterapkannya sistem *E-Government* melalui Website resmi dari pemerintah maka harapannya seluruh kegiatan pemerintahan dapat dipantau oleh masyarakat selaku stakeholder sehingga terciptanya suatu sistem pemerintahan yang transparan. Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan kini telah memberikan sebuah pengembangan pada Website dengan alamat Website yaitu <https://nunukankab.go.id> yang dioperasikan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nunukan. Dengan hadirnya website tersebut, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkini seputar instansi pemerintahan di Kabupaten Nunukan. Selain itu juga membuka jalur komunikasi yang lebih terbuka antara pemerintah dan masyarakat.

Website yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Nunukan memiliki dua tujuan yang sangat penting. Pertama, website ini bertujuan sebagai sarana untuk menyebarkan berbagai informasi yang disediakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi kepada masyarakat luas, sehingga dapat meningkatkan fungsi pelayanan informasi publik. Kedua, diharapkan bahwa hadirnya website ini dapat berperan sebagai platform untuk mengelola aspirasi

publik dengan memfasilitasi interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, serta menjadi saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap kebijakan pemerintah.

Evaluasi secara berkala sangat penting untuk meningkatkan kualitas sebuah website. Dengan melakukan evaluasi, kesalahan atau Error yang ada dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara tepat waktu, sehingga pengguna dapat merasa lebih nyaman dan mudah dalam menggunakan situs tersebut. Evaluasi kebergunaan (Usability) memang menjadi aspek kritis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis website. Tujuannya adalah untuk menilai seberapa baik sistem website tersebut dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna. Penilaian ini merupakan kriteria krusial dalam memverifikasi bahwa situs web yang dibuat telah mudah digunakan oleh pengguna atau bersifat ramah pengguna. Salah satu teknik dalam menilai kegunaan (usability) suatu situs web adalah melalui metode Pengujian Kegunaan (Usability Testing).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang dialami oleh Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan dapat dilihat dalam proses pengembangan situs web, seringkali didapatkan kesalahan atau Error dari kedua sisi yaitu pengguna dan pengembang website tersebut. Studi yang dilakukan oleh peneliti pada situs web Pemerintah Kabupaten Nunukan menemukan beberapa kekurangan yaitu informasi yang minim pembaharuan dan lengkap, tidak adanya preferensi untuk mengumpan balik kritik atau saran dari masyarakat, kurangnya transparansi pada website tersebut dan menu yang masih tidak memiliki konten sehingga kualitas dapat berpengaruh dari website. Dengan kekurangan tersebut, kegiatan evaluasi diperlukan untuk meningkatkan layanan penyediaan informasi berbasis web di wilayah Kabupaten Nunukan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu mengenai topik evaluasi website menggunakan metode *usability testing*. Penelitian yang dilakukan oleh Eko Saputra (2014) berjudul “*Usability Testing* Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang” menjadi acuan bagi peneliti dalam penelitian yang akan datang karena memiliki beberapa kesamaan. Kesamaan tersebut mencakup fokus metode penelitian pada evaluasi *Usability Testing* dan penggunaan instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang diisi oleh responden untuk menilai Website tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Fransiska Karisma Sara (2019) berjudul “Evaluasi Website Pemerintah Kabupaten Rembang Dengan Metode *Usability Testing*” memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti dari segi metode penelitian dan objek penelitian yang sama, yaitu situs web instansi pemerintah Kabupaten Rembang. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh Fransiska Karisma Sara, digunakan dua metode evaluasi, yaitu *Usability Testing* dan *e-govqual*.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizal Halim Adirasyid (2019) tentang Evaluasi *Usability* Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, menggunakan Metode *Usability Testing* dan Evaluasi *Heuristic*, dipilih sebagai referensi oleh peneliti karena memiliki kesamaan dalam metode penelitian, meskipun menggunakan dua metode yang berbeda. Objek penelitian yang dipilih juga

serupa, yaitu situs web resmi Pemerintah Daerah. Namun, perbedaan utama dengan penelitian yang akan dilakukan adalah bahwa penelitian Rizal Halim Adirasyid lebih menekankan penilaian kualitas *Usability* dari segi *Satisfaction efficiency*, dan *effectiveness*.

Penelitian yang dilakukan oleh Agastia Maulana Akbar (2022) berjudul “Analisis *Usability Testing* Pada Situs Web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng” menghasilkan evaluasi *Usability Testing* dari situs web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, dengan indikator terbaiknya adalah *Learnability*. Berdasarkan hasil analisis, situs web tersebut masuk dalam kategori cukup baik. Kesamaan dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian dan variabel yang digunakan, sehingga penelitian tersebut dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Inggrit Larasati (2020) berjudul "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Metode Uji *Usability*" menghasilkan evaluasi dari situs web tersebut. Dari lima dimensi yang dievaluasi, tiga di antaranya tergolong mudah dan dua dimensi lainnya tergolong cukup. Secara keseluruhan, nilai *Usability* untuk semua dimensi mencapai skor rata-rata di atas 3, yang menyimpulkan bahwa situs web tersebut sudah dapat digunakan. Terdapat beberapa persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu dari metode penelitian, instrument dan dimensi penelitian yang sama, serta kuesioner yang spesifik membagi peran pertanyaan terhadap dimensi-dimensi yang ada.

Penelitian 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.

Penelitian yang dilakukan oleh Michelle Lobchuk, PhD, dkk (2023) dengan judul penelitian yaitu *Usability Testing of a Web-Based Empathy Training Portal: Mixed Methods Study* Menggunakan metode desain penelitian formatif dengan pendekatan campuran (*mixed methods design*) yang terdiri dari tiga fase. Penggunaan metode *Usability Testing* dalam penelitian ini terdapat pada bagian Data Analysis dan Preparation, yang menjadi salah satu referensi penulis dalam melakukan analisis dan persiapan pada penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh A.H Muhammad, dkk (2023) dengan judul penelitian yaitu Analisis *Usability Testing* Pada Website Desa Musi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website Desa Musi memiliki nilai rata-rata tertinggi pada indikator *learnability*, yang menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan mudah mempelajari dan memahami cara menggunakan website tersebut. Namun, indikator *satisfaction* memiliki nilai rata-rata yang perlu ditingkatkan, menunjukkan bahwa pengguna tidak sepenuhnya puas dengan pengalaman menggunakan website tersebut. Penelitian ini dilakukan melalui empat tahapan, yaitu identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis data, dan kesimpulan.

Penelitian yang dilakukan oleh Firdaus Rangga, dkk (2023) dengan judul penelitian yaitu *Usability Testing Analysis of a Company website in Indonesia*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *User Acceptance Testing (UAT)* untuk melakukan *Usability Testing*. UAT

adalah metode pengujian yang dilakukan oleh pengguna akhir (end user) atau responden yang menggunakan sistem yang telah dibangun. Ini adalah metode yang akan saya gunakan dalam melakukan evaluasi pada Website Pemerintah Kabupaten Nunukan. Metode ini bertujuan untuk menentukan respons pengguna terhadap sistem yang telah dibangun.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianingsih dkk (2014) dengan judul penelitian yaitu *Evaluation of Unit South Sumatra Police Mobile Brigade Website with Usability Testing Method*. Makalah penelitian ini mengevaluasi ketergunaan/*Usability* situs web Satuan Brimob Kepolisian Sumatera Selatan melalui metode pengujian *Usability*. Hal ini sama dengan apa yang peneliti akan lakukan yaitu mengevaluasi Website Pemerintah Kabupaten Nunukan. Kesamaan ini, menjadikan jurnal ini sebagai salah satu referensi. Studi ini bertujuan untuk menilai kemudahan para pengguna dalam menggunakan situs web ini.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan mempunyai keterbaruan yaitu dengan membahas terkait dengan upaya perbaikan atau evaluasi website Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan dari segi pengguna dan pengembang website tersebut yang dimana pengembang dari website tersebut adalah pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan selain itu untuk di Kabupaten Nunukan penelitian ini merupakan yang pertama kali dilakukan terkait dengan evaluasi website Pemerintah Daerah.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui tingkat kebergunaan (*Usability*) dan evaluasi Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Menggunakan metode *Usability Testing*. Dan memberikan rekomendasi dan saran yang diperlukan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nunukan berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan.

II. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif, yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan mengenai peristiwa atau kejadian yang terjadi pada saat ini dalam bentuk angka-angka yang bermakna. Sehingga penelitian ini tidak ditujukan untuk menguji suatu hipotesis melainkan untuk mendeskripsikan dan menggali data untuk kemudian dianalisis oleh penulis.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer yang diambil langsung dari Masyarakat setempat yang tercakup dalam kategori penelitiannya melalui kuesioner. Populasi yang diambil oleh peneliti pada penelitian kali ini adalah jumlah rata-rata pengunjung Website Pemerintah Kabupaten Nunukan tiap bulannya yang didapatkan melalui Website penyedia statistik pengunjung yaitu sebanyak 1.390 pengunjung. Prosedur pengambilan sampel menggunakan teknik *purpose sampling*, di mana sampel dipilih dengan mempertimbangkan karakteristik individu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner website menggunakan kuesioner *usability testing* yang telah dimodifikasi untuk mendapatkan hasil yang akurat yang dimana terdiri dari 14 pertanyaan dengan 5 kategori. Hasil data yang terkumpul dari kuesioner kemudian diolah

dengan aplikasi SPSS dan Microsoft Excel. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 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 1.

Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Item Pertanyaan
.808	14

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha sebesar $0.808 > 0.6$ yang menunjukkan bahwa semua pertanyaan dinyatakan reliabel.

3.1.2 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.

Validitas instrumen dapat dievaluasi dengan menggunakan nilai Korelasi Item-Total (CITC), yang kemudian dibandingkan dengan nilai r-Tabel. Menurut Ghazali (2011), jika nilai CITC melebihi nilai r-Tabel, maka pernyataan tersebut dianggap valid. Dalam penelitian ini, dengan melibatkan 40 responden dan tingkat signifikansi 0,05, derajat kebebasan (DF) dalam uji r adalah N-2, di mana nilai r-Tabel (38) adalah 0,312. Dengan demikian, sebuah pernyataan dapat dianggap valid jika nilai CITC melebihi 0,312. Berikut adalah hasil dari uji validitas yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 2.
Uji Validitas

Variabel	Kode	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Learnability</i> (Kemudahan)	Q1	0,279	,817	Valid
	Q2	0,279	,721	Valid
	Q3	0,279	,856	Valid
	Q4	0,279	,662	Valid
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Q1	0,279	,828	Valid
	Q2	0,279	,862	Valid
<i>Memorability</i> (Mudah diingat)	Q1	0,279	,870	Valid
	Q2	0,279	,511	Valid
<i>Error</i> (Kesalahan)	Q1	0,279	,658	Valid
	Q2	0,279	,549	Valid
<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	Q1	0,279	,693	Valid
	Q2	0,279	,693	Valid
	Q3	0,279	,386	Valid
	Q4	0,279	,594	Valid

3.1.3 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 3.
Uji Kuesioner Learnability

<i>Learnability</i> (Kemudahan)					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Hasil
Total	149	149	152	148	450
Mean	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7

Berdasarkan analisis data dari kuesioner di atas, bisa disimpulkan bahwa tingkat *Learnability* atau kemudahan penggunaan Website <https://nunukankab.go.id/> bisa dianggap cukup tinggi, dengan nilai rata-rata sekitar 3,7 dari skala 5. Ini menunjukkan bahwa meskipun telah beroperasi sejak 2020, Website tersebut sudah berhasil memenuhi kebutuhan penggunanya dengan baik. Navigasi yang intuitif dan konsistensi antarmuka sudah membantu pengguna guna memahami dan menguasai penggunaan Website dengan tepat.

3.1.4 Efficiency (Efisiensi) dan Memorability

Efisiensi dalam konteks Uji Usability memegang peranan penting karena mencerminkan seberapa baik sebuah situs web membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam pengujian Usability, efisiensi dapat dinilai dengan mengamati durasi waktu yang diperlukan oleh pengguna untuk menyelesaikan tugas tertentu pada situs web tersebut. Berikut ialah hasil data dari penelitian yang dilakukan melalui kuesioner kepada 40 responden terkait dimensi *Efficiency*:

Tabel 4.

Uji Kuesioner Efficiency (Effisien)

Efficiency (Efisiensi)			
	Q1	Q2	Hasil
Total	175	169	344
Mean	4,4	4,2	4,3

Berdasarkan data tersebut, tingkat efisiensi dari situs web <https://nunukankab.go.id/> bisa dianggap sangat tinggi, dengan nilai rata-rata sekitar 4,3 dari skala 5. Ini menunjukkan bahwa kinerja situs web tersebut sangat efisien dalam menyajikan layanan dan informasi kepada pengguna. Dengan tingkat efisiensi yang tinggi ini, pengguna bisa mengakses konten dan fitur situs web dengan cepat dan lancar, yang secara keseluruhan meningkatkan pengalaman pengguna.

Memorability dalam konteks uji coba penggunaan mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengingat dan menggunakan kembali suatu produk atau sistem dengan mudah setelah penggunaan pertama. Ketika sebuah situs web memiliki *Memorability* yang baik, pengguna akan mampu dengan mudah mengingat cara menggunakan situs tersebut, yang pada gilirannya akan membuat penggunaan situs menjadi lebih efisien dan efektif. Dengan demikian, situs web dapat menyajikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan membantu meningkatkan kepuasan pengguna serta meningkatkan tingkat penggunaan. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner ini, peneliti mendapatkan data pada dimensi *Memorability* sebagai berikut:

Tabel 5.

Uji Kuesioner Memorability

Memorability			
	Q1	Q2	Hasil
Total	162	153	315
Mean	4,05	3,825	3,9

Dari data tersebut, terlihat bahwa tingkat kemudahan diingat (*Memorability*) dari situs web <https://nunukankab.go.id/> bisa dianggap sangat baik, dengan nilai rata-rata dari dua pernyataan mencapai sekitar 3,9 dari skala 5. Ini menandakan bahwa situs web tersebut memiliki tingkat memorabilitas yang sangat tinggi. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,9 dari skala 5, pengguna cenderung bisa dengan gampang mengingat serta mengenali situs ini.

3.1.5 Error (Tingkat Kesalahan) dan Satisfaction (Kepuasan)

Dalam pengujian kegunaan (Usability Testing), Error merujuk pada kesalahan atau masalah yang teridentifikasi dalam sebuah situs web selama proses pengujian kegunaan. Kesalahan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti desain yang kurang optimal, kurangnya umpan balik, atau fitur yang tidak berfungsi secara memadai. Dalam studi yang menggunakan kuesioner yang diisi oleh 40 responden, hasil pengujian terhadap dimensi Error adalah sebagai berikut:

Tabel 6.

Uji Kuesioner Error (Tingkat Kesalahan)

Error (Tingkat Kesalahan)			
	Q1	Q2	Hasil
Total	109	125	234
Mean	2,7	3,1	2,9

Berdasarkan data tersebut, tingkat Error atau kesalahan pada situs web <https://nunukankab.go.id/> berada pada kategori cukup, dengan nilai hasil sebesar 2,9 dari skala 5. Ini disebabkan oleh masalah pada sistem situs web yang mengakibatkan kesulitan bagi pengguna dalam mengaksesnya. Salah satu permasalahan yang terjadi adalah munculnya peringatan pada browser yang menghambat pengguna dalam mengakses informasi di situs tersebut. Tim pengembang situs web <https://nunukankab.go.id/> perlu segera menangani peringatan ini karena dapat mengganggu keseluruhan pengalaman pengguna. Untuk mengatasi masalah ini, tim pengembang harus segera mengidentifikasi dan memperbaiki akar penyebab peringatan pada browser tersebut. Proses ini mencakup pencarian dan penyelesaian masalah dalam sistem situs web, seperti bug atau kesalahan dalam kode, kegagalan server, atau masalah keamanan. Dengan melakukan perbaikan yang tepat, pengalaman pengguna dapat ditingkatkan dan kesalahan tersebut dapat diminimalkan. Dalam menghadapi situasi semacam ini, tim pengembang perlu segera merespons dengan solusi yang sesuai untuk mengembalikan aksesibilitas dan fungsi Website. Hal ini melibatkan pemantauan yang cermat, penyelesaian masalah yang efektif, dan pembaruan sistem yang diperlukan. Dengan mengatasi masalah yang muncul dan meningkatkan tingkat Error, <https://nunukankab.go.id/> dapat memastikan pengalaman pengguna yang lebih lancar dan menyenangkan. Tindakan ini juga akan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap Website dan meningkatkan reputasi serta kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Satisfaction dalam Uji Kegunaan mengacu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan Website yang sedang diuji. Dari hasil pengukuran kepuasan pengguna, kita dapat memperoleh wawasan tentang seberapa baik fungsi Website dan area mana yang perlu ditingkatkan. Dengan meningkatkan kepuasan pengguna, Website akan lebih efektif dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, Satisfaction merupakan aspek yang sangat penting dalam Uji Kegunaan karena dapat membantu meningkatkan kinerja dan keberhasilan Website. Dalam

studi ini, data telah dikumpulkan oleh peneliti melalui kuesioner dari 40 responden. Hasil pengujian terhadap dimensi Satisfaction adalah sebagai berikut:

Tabel 7.

Uji Kuesioner Satisfaction (Kepuasan)

Satisfaction (Kepuasan)					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Hasil
Total	167	176	157	163	320
Mean	4,2	4,4	3,9	4,1	4,1

Berdasarkan data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website <https://nunukankab.go.id/> bisa dikategorikan sebagai sangat baik, dengan skor mencapai 4,1 dari skala 5. Evaluasi ini menekankan bahwa kepuasan pengguna tidak dapat direduksi hanya pada satu aspek tertentu, tetapi memerlukan penilaian yang menyeluruh dari berbagai perspektif. Meskipun masih terdapat kekurangan dalam hal kesalahan (Error), pengguna merasakan kepuasan terhadap keunggulan-keunggulan yang ditawarkan oleh website tersebut.

3.2 Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk mengacu pada teori yang telah mapan dan diakui secara luas dalam dunia Usability Testing, yakni teori yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen pada tahun 1993. Teori ini tidak hanya sebagai panduan, tetapi sebagai suatu kerangka kerja yang mendefinisikan dimensi-dimensi kunci serta indikator yang menjadi pedoman dalam mengevaluasi sebuah Website. Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolok ukur yang objektif dalam menilai kualitas sebuah Website dari perspektif pengguna. Dimensi yang difokuskan dalam penelitian ini termasuk Learnability (Kemudahan Belajar), Efficiency (Efisiensi), Memorability (Kemudahan Diingat), Error (Kesalahan), dan Satisfaction (Kepuasan). Setiap dimensi tersebut memiliki perannya masing-masing dalam menentukan seberapa baik sebuah Website dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada satu aspek saja, tetapi mencakup berbagai aspek yang relevan dalam pengalaman pengguna. Tujuan dari penelitian ini menjadi jelas: untuk menilai sejauh mana Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam hal kemudahan penggunaan, efisiensi dalam mencapai tujuan, tingkat kesalahan yang terjadi, serta kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Tabel 8.

Hasil Perhitungan Usability Testing

Dimensi	Jumlah Sampel	Mean
<i>Learnability</i>	40	3,7
<i>Efficiency</i>	40	4,3
<i>Memorability</i>	40	3,9
<i>Error</i>	40	2,9
<i>Satisfaction</i>	40	4,1

Keseluruhan <i>Usability</i>	40	4,04
------------------------------	----	------

Berdasarkan hasil perhitungan dari tanggapan responden, ditemukan nilai rata-rata untuk setiap dimensi dalam Usability Testing. Dimulai dari Learnability, dengan nilai sekitar 3,7 dari skala 5, menunjukkan bahwa pengguna mampu mempelajari website ini dengan baik dan mudah dimengerti. Efficiency mencapai angka sekitar 4,3 dari skala 5, menandakan bahwa pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka secara efisien tanpa mengalami hambatan yang signifikan. Memorability, dengan nilai sekitar 3,9 dari skala 5, menunjukkan bahwa pengguna dapat mengingat informasi penting serta cara navigasi di dalam website. Sementara itu, Error mencapai skor sekitar 4,2 dari skala 5, mengindikasikan bahwa kesalahan yang terjadi selama penggunaan website ini minim atau dapat diselesaikan dengan mudah. Sedangkan tingkat Satisfaction mencapai nilai sekitar 4,1 dari skala 5, menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan <https://nunukankab.go.id/>. Secara keseluruhan, total dari semua dimensi dalam Usability Testing mencapai sekitar 4,04 dari skala 5.

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Website <https://nunukankab.go.id/> sudah dapat dianggap sebagai website yang usable dan ramah pengguna. Hal ini terlihat dari nilai masing-masing dimensi yang melebihi nilai keseluruhan usability. Dengan nilai-nilai seperti itu, dapat disimpulkan bahwa website ini telah memenuhi standar usability yang baik. Pengguna merasa bahwa website ini mudah dipelajari, efisien dalam penggunaannya, mudah diingat dalam navigasinya, dan puas dengan pengalaman penggunaan mereka.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan evaluasi website pemerintah daerah kabupaten Nunukan menggunakan metode *usability testing* memberikan dampak positif bagi segi pengguna dan pengembang website tersebut. Usability Testing bukan hanya sekadar sebuah metode evaluasi, tetapi merupakan instrumen yang tak ternilai dalam menilai kualitas pengalaman pengguna terhadap sebuah Website atau produk digital. Dalam prakteknya, metode ini tidak hanya mengobservasi dari kejauhan, melainkan juga melibatkan pengguna secara langsung dengan memberikan mereka tugas-tugas konkret untuk dijalankan di dalam Website. Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk mengacu pada teori yang telah mapan dan diakui secara luas dalam dunia Usability Testing, yakni teori yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen pada tahun 1993. Teori ini tidak hanya sebagai panduan, tetapi sebagai suatu kerangka kerja yang mendefinisikan dimensi-dimensi kunci serta indikator yang menjadi pedoman dalam mengevaluasi sebuah Website. Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolok ukur yang objektif dalam menilai kualitas sebuah Website dari perspektif pengguna. Setiap dimensi tersebut memiliki perannya masing-masing dalam menentukan seberapa baik sebuah Website dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada satu aspek saja, tetapi mencakup berbagai aspek yang relevan dalam pengalaman pengguna. Tujuan dari penelitian ini menjadi jelas: untuk menilai sejauh mana Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam hal kemudahan penggunaan, efisiensi dalam mencapai tujuan, tingkat kesalahan yang terjadi, serta

kepuasan pengguna secara keseluruhan. Selama penelitian dilakukan, beberapa kesalahan sistem ditemukan, termasuk yang paling mencolok terjadi pada Website <https://nunukankab.go.id/>. Ini terjadi karena website sedang dalam proses perbaikan terhadap masalah manajemen data, menyebabkan gangguan pada aksesibilitas situs dan menyulitkan pengguna untuk mengaksesnya. Masalah dalam manajemen data merupakan hal serius karena dapat mempengaruhi integritas dan kualitas data yang disampaikan oleh website. Dampak dari kesalahan tersebut dirasakan saat pengguna mencoba mengakses website. Beberapa menu mungkin tidak dapat diakses, atau konten tertentu mungkin mengalami kerusakan data, yang menyebabkan informasi yang tersedia tidak lengkap atau bahkan salah. Ini tentu saja mengganggu pengalaman pengguna dan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kredibilitas dan keandalan situs tersebut. Kesalahan dalam manajemen data juga berpotensi menyebabkan kehilangan atau kerusakan data yang penting. Data yang tidak dikelola dengan baik dapat mengakibatkan kehilangan informasi berharga atau bahkan merugikan pengguna yang bergantung pada data tersebut untuk kebutuhan tertentu.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini ialah berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode Usability Testing pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara di Dinas Komunikasi Dan Informatika, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, website ini memiliki tingkat kebergunaan yang baik. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama terkait dengan tingkat kesalahan yang terjadi. Salah satu masalah utama yang perlu diperhatikan adalah manajemen data, dimana kesalahan dalam manajemen data menyebabkan kesulitan akses bagi pengguna dan munculnya peringatan pada browser, menghambat pengguna dalam mengakses website. Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil evaluasi ini adalah perlu dilakukan perbaikan pada manajemen data untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan di website. Penekanan harus diberikan pada memperbaiki dimensi Error, seperti menyederhanakan proses manajemen data untuk menghindari kesalahan yang menghambat akses pengguna. Selain itu, perlu juga ditingkatkan navigasi dan alur menu agar lebih mudah dipahami oleh pengguna, sehingga dapat meningkatkan pengalaman mereka saat menggunakan website. Dengan melakukan perbaikan ini, diharapkan kualitas website pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nunukan dapat meningkat dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam hal waktu, dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 2 minggu.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work): Penulis menyadari keterbatasan temuan penelitian, proses penelitian yang dilakukan masih belum sepenuhnya lengkap dan memerlukan pendalaman lebih lanjut. Namun demikian, pada temuan awal ini dapat memberikan inspirasi, saran, dan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan untuk memaksimalkan peningkatan pengujung website nunukankab.go.id

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. (2016). *Easy & Simple Web Programming*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Abdullah. (2016). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. 2004. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cronbach L.J. 1963. *Educational Psychology 2nd Edition*. New York: Harcourt, Bruce, and World. San Fransisco.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nielsen, J. 1993. *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann Publishers Inc.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Warjino. 2017. *Pelayanan Teknologi Berkualitas*. Yogyakarta: Tridharma
- Agastia Maulana Akbar. 2022. “Analisis *Usability Testing* Pada Situs Web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng”.
- Budi Riyanto, dkk, 2012. “Tinjauan Pelaksanaan Penyimpanan Dan Pengambilan Dokumen Rekam Medis Di Bagian Filing Rsud Kabupaten Karanganyar Tahun 2012” *Jurnal Rekam Medis*, VOL.VI. NO.2
- Eko Saputra. 2014. “*Usability Testing* Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang”. *Jurnal Teknik Informatika*

Fransiska Karisma. 2019. Evaluasi Website Pemerintah Kabupaten Rembang Dengan Metode *Usability Testing*". Jurnal Teknologi Informasi . Vol. XIV, No. 3

Inggrit Larasati. 2020. "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*". Vol 4, No. 1

Muhyiddin.2020. Covid-19,New Normal dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. Journal of Development Planning Vol.4, No.2

nunukankab.go.id, 2023

Rizal Halim Adirasyid. 2019. "Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode *Usability Testing* dan Evaluasi Heuristic".

Theresia Karina Situmorang, Hanifah Muslimah Az-Zahra, A. D. H. (2019) 'Evaluasi Usability Pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*', Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi), 3(5), p. 113. doi: 10.24843/jim.2019.v07.i02.p03.

Yuhefizar. (2016). 10 Pengertian Website Menurut Para Ahli | Situs Berita Pendidikan. 28 February 2016.

