

EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN NIAS MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*

¹Yosua Syah Putra Waruwu ²M. Tosan Bingamawa, M.Kom
¹NPP. 31.0101

¹Asdaf Kabupaten Nias, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: yosuasahputra2002@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The website of the Nias Regency Government, niaskab.go.id, being a crucial role in providing information and services to the community. However, there are indications that this website may have issues and weaknesses that reduce its effectiveness. A comprehensive evaluation of the website's quality and usability has not been conducted, highlighting the need for research to identify problems and provide improvement recommendations. **Purpose:** This study aims to evaluate the Nias Regency Government website, niaskab.go.id, using the Usability Testing method developed by Jacob Nielsen. The primary objective of this research is to identify the obstacles and weaknesses of the website and provide improvement recommendations based on the findings. **Method:** In conducting the research, the author used a quantitative method with a Likert scale as the measurement tool. Instrument testing was carried out using validity and reliability tests, resulting in valid and consistent findings. The questionnaire distributed referred to the Handbook of Usability Testing by Jacob Nielsen. The data analysis technique used was quantitative descriptive analysis with a descriptive statistical approach. The Simple Random Sampling technique was employed to collect data from the residents of Nias Regency. A total of 96 respondents were selected based on calculations using the Slovin formula with a 10% margin of error. **Result:** The study results indicate that the niaskab.go.id website is generally categorized as good, although some weaknesses need to be addressed. The overall average score from the usability testing is 3.36 out of 5. The learnability dimension scored the highest at 3.84, followed by memorability (3.52), and error (3.29). However, the efficiency (3.24) and satisfaction (2.94) dimensions show significant potential for improvement. **Conclusion:** Although the niaskab.go.id website is generally rated as quite good, the research results indicate that there are several areas needing improvement, particularly in the satisfaction dimension (a score of 2.94 out of 5). Therefore, further improvements are recommended to enhance the quality and usefulness of this website for users.

Keywords: Evaluation, Usability, Satisfaction, Government, Website.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Website Pemerintah Kabupaten Nias, niaskab.go.id, memiliki peran penting dalam menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat. Namun, terdapat indikasi bahwa website ini mungkin memiliki kendala dan kelemahan yang dapat mengurangi efektivitas penggunaannya. Evaluasi terhadap kualitas dan kegunaan website ini belum pernah dilakukan secara menyeluruh, sehingga diperlukan penelitian yang dapat mengidentifikasi masalah dan memberikan rekomendasi perbaikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi website Pemerintah Kabupaten Nias, niaskab.go.id, dengan menggunakan metode Usability Testing yang dikembangkan oleh Jacob Nielsen. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kendala dan kelemahan pada website tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan penelitian. **Metode:** Dalam melakukan

penelitian, Penulis menggunakan metode kuantitatif dengan skala Likert sebagai alat pengukuran. Pengujian instrumen dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang menghasilkan data yang valid dan konsisten dan kuesioner yang dibagikan adalah kuesioner yang merujuk pada Handbook Usability Testing oleh Jacob Nielsen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif. Teknik Simple Random Sampling digunakan untuk menentukan jumlah responden. Sejumlah 96 responden dipilih berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa website niaskab.go.id secara umum dikategorikan baik, meskipun terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Nilai rata-rata keseluruhan dari usability testing adalah 3,36 dari 5. Dimensi learnability memiliki nilai tertinggi dengan 3,84, diikuti oleh memorability (3,52), dan error (3,29). Namun, dimensi efficiency (3,24) dan satisfaction (2,94) memiliki nilai yang rendah. **Kesimpulan:** Meskipun website niaskab.go.id dinilai cukup baik secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama pada dimensi satisfaction (skala 2,94 dari 5). Oleh karena itu, disarankan agar dilakukan perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas dan kemanfaatan website ini bagi pengguna.

Kata kunci: Evaluasi, kebergunaan, Kepuasan, Pemerintah, Website.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara kita mengakses informasi, berkomunikasi, dan berpartisipasi dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Inovasi seperti Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan (AI), dan teknologi mobile telah mengubah lanskap teknologi secara drastis. Internet, sebagai salah satu inovasi terpenting, telah menjadi komponen kunci dalam komunikasi global. Di Indonesia, penggunaan internet terus meningkat. Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2023, 78,19% penduduk Indonesia menggunakan internet, meningkat dari 77,02% pada tahun 2022. Kabupaten Nias, sebagai wilayah 3T (terpencil, tertinggal, dan terluar), juga mengalami peningkatan akses internet (Statistik & Nias, 2023).

Salah satu dampak positif internet di bidang pemerintahan adalah adanya website resmi pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Nias memiliki website resmi, niaskab.go.id, yang diatur oleh Peraturan Bupati Nias (Prawira & Paraniti, 2023). Website ini menyediakan berbagai layanan dan informasi, termasuk SIMPEG, LAPOR, SIAP, dan SIPPN. Evaluasi terhadap website pemerintah sangat penting untuk memastikan situs tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan mengikuti perkembangan teknologi. *Usability Testing* adalah salah satu metode yang efektif untuk mengevaluasi aspek kegunaan website, termasuk *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada era digital saat ini, website resmi pemerintah daerah, termasuk Kabupaten Nias, menjadi krusial dalam menyediakan layanan informasi dan komunikasi bagi masyarakat. Namun, terdapat beberapa kesenjangan yang memerlukan penelitian lebih lanjut, seperti kurangnya evaluasi *usability website* (Supriyatna, 2019). Hingga saat ini, belum ada evaluasi yang komprehensif terhadap kebergunaan (*usability*) website Pemerintah Kabupaten Nias menggunakan metode Usability Testing. Hal ini membuat kita tidak memiliki data yang valid mengenai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Tampilan dan struktur website yang belum optimal, berdasarkan observasi awal, tampilan dan struktur website ini masih tergolong sederhana dan kurang *user-friendly*. Pengaturan menu dan tata letak informasi memerlukan penyesuaian agar lebih intuitif dan mudah diakses oleh pengguna. Saat ini, tidak tersedia data yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website pemerintah ini. Informasi mengenai

pengalaman pengguna sangat penting untuk mengetahui apakah website ini telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Potensi perbaikan dalam mendukung *E-Government* (Retnowati, 2012), website yang belum dievaluasi secara menyeluruh dapat menghambat fungsi utamanya sebagai alat *e-government*. Ini berdampak pada efisiensi, pelayanan publik, dan transparansi pemerintah terhadap masyarakat.

Dengan mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan tersebut, penelitian ini akan fokus pada evaluasi *usability* website Pemerintah Kabupaten Nias menggunakan metode *Usability Testing*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kelemahan yang ada, memberikan rekomendasi perbaikan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas website sehingga lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Jakob Nielsen, 1993).

1.3. Penelitian Terdahulu

Ringkasan dari sepuluh penelitian terdahulu menyoroiti berbagai pendekatan yang telah dilakukan dalam evaluasi situs web melalui metode *Usability Testing*. Pertama, Yulianingsih dkk (2014) mengevaluasi situs web Satuan Brimob Kepolisian Sumatera Selatan, penelitian ini tentang Situs web Satuan Polisi Brigade Mobile (Brimob) Sumatera Selatan mendapatkan skor sebesar 50%, sehingga dapat dikatakan bahwa situs web Satuan Polisi Brimob Sumatera Selatan yang telah dibuat memiliki nilai 136 atau cukup bagus (Mirza, 2014). Firdaus Rangga, dkk (2023) melakukan analisis terhadap situs web perusahaan di Indonesia dan hasilnya adalah analisis ini melakukan pengujian ketergunaan pada Website Perusahaan di Indonesia dengan studi kasus menggunakan metode UAT (*User Acceptance Testing*) (Firdaus et al., 2022). Michelle Lobchuk, PhD, dkk (2023) mengkaji portal pelatihan empati berbasis web yang dimana Peneliti menemukan portal pelatihan empati berbasis web efektif meningkatkan skor akurasi empati mahasiswa keperawatan. Para peserta menghargai metode pengambilan perspektif, (Lobchuk et al., 2023). A.H Muhammad, dkk (2023) melakukan analisis pada website Desa Musi Hasil uji validitas menyatakan item pernyataan pada kuesioner sudah valid dengan nilai $r > 0,3610$ (Mogi & Giri, 2023). Agastia Maulana, dkk (2022) mengevaluasi situs web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng Pengukuran validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan teknik Alpha Crobach dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 26 untuk mengolah data (Akbar & Suhartana, 2022). Selanjutnya, Eko Saputra (2014) mengadakan penelitian terhadap website Inspektorat Kota Palembang yang mengatakan layanan berbasis web ini masih banyak yang dirasakan sulit untuk digunakan atau tidak menarik untuk penggunaannya serta tidak berfungsi sebagaimana mestinya (Eko Saputra, 2014). Fransiska Karisma Sara (2019) memeriksa situs web Pemerintah Kabupaten Rembang penelitian yang dilakukan oleh Fransiska Karisma Sara, digunakan dua metode evaluasi, yaitu *Usability Testing* dan *e-govqual* (Sara et al., 2019). Rizal Halim Adirasyid (2019) melakukan evaluasi pada situs web resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, penelitian ini lebih menekankan penilaian kualitas *Usability* dari segi *Satisfaction efficieny*, dan *effectiveness* (Adirasyid et al., 2019). Terakhir adalah Ingrid Larasati (2020) mengevaluasi situs web Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta menghasilkan evaluasi dari situs web tersebut, dari lima dimensi yang dievaluasi, tiga di antaranya tergolong mudah dan dua dimensi lainnya tergolong cukup. (Larasati, 2020).

Kesamaan dalam metode penelitian dan variabel yang digunakan antara penelitian terdahulu dan yang akan dilakukan menunjukkan relevansi yang signifikan dalam konteks evaluasi situs web Pemerintah Kabupaten Nias. Dari penelitian-penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis *Usability Testing* telah menjadi pendekatan yang umum digunakan dalam mengevaluasi situs web, dengan fokus pada kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan efisiensi sistem secara menyeluruh.

1.4. Pernyataan Kebaharuan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dengan fokus pada evaluasi website menggunakan metode *usability testing* yang lebih menekankan pada aspek kepuasan (*satisfaction*). Penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi sejauh mana

pengguna merasa puas dengan fitur-fitur yang disediakan oleh website Pemerintah Daerah Kabupaten Nias. Dalam pelaksanaannya, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Data yang diperoleh bersifat statistik dan disajikan dalam bentuk deskriptif yang mudah dipahami, dengan penggambaran melalui kata-kata dan kalimat yang sederhana. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pada validasi kuesioner sebelum disebarkan di lapangan, dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat diandalkan. Proses validasi ini bertujuan untuk meningkatkan keabsahan data, sehingga hasil penelitian lebih aktual dan dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan website tersebut.

1.5. Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala dan kelemahan pada fitur yang ada di Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nias, memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diusulkan berdasarkan hasil evaluasi, serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Pemerintah Daerah Kabupaten Nias.

II. METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif, yang menghasilkan data yang diukur secara statistik untuk mendeskripsikan situasi, fenomena, atau keadaan. Populasi pengguna unik / *unique user* dalam penelitian ini adalah mencapai 960 orang sejak Juni 2022 hingga 18 November 2023. Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* (Sugiyono, 2013) untuk mengambil sampel secara acak. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin (Qotrun A, 2021), dan skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan dan reaksi responden (Budiaji, 2013). Validitas dan reliabilitas kuesioner diuji untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data yang dikumpulkan. Uji validitas melibatkan membandingkan nilai korelasi dari variabel penelitian dengan nilai tabel, sedangkan uji reliabilitas mengevaluasi konsistensi alat ukur dalam memberikan hasil yang dapat diandalkan. Dalam pengumpulan data sebagai bahan baku yang akan di analisis/kelola maka penulis menggunakan rumus Slovin (1960), hal ini dikarenakan jumlah populasi di ketahui, rumus ini digunakan untuk menentukan berapa jumlah orang minimal yang harus dijadikan sampel untuk mewakili seluruh populasi (Qotrun A, 2021).

Rumus Slovin adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 10%

$$n = \frac{960}{1 + (960(0.10)^2)}$$

$$n = \frac{960}{1 + (960 \times 0.01)}$$

$$960$$

$$n = \frac{960}{1 + 9.60}$$

$$n = \frac{960}{10.60}$$

$$n = 90.57$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dan margin of error 10%, jumlah sampel minimum adalah 91 orang. Namun, mengambil sampel lebih besar dari 91 orang adalah suatu hal yang lebih baik dan dibenarkan, seperti yang dilakukan peneliti dengan 96 responden, dapat meningkatkan akurasi dan keandalan hasil penelitian. Sampel yang lebih besar mengurangi kesalahan sampel dan menghasilkan estimasi yang lebih representatif terhadap populasi. Instrumen yang digunakan adalah varian kuesioner *Usability Testing* yang telah dimodifikasi untuk menilai tingkat *Usability* dan mengukur kepuasan pengguna Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nias.

Kuesioner Usability Testing	
KODE	PERNYATAAN
(1)	(2)
<i>Learnability</i>	
Q1	Website mudah digunakan
Q2	Website mudah dipahami
Q3	Menu dan fitur yang ditampilkan jelas
Q4	Alur menu yang disajikan mudah dipahami
Q5	Simbol/gambar yang ditampilkan mudah di pahami
Q6	Jenis <i>font</i> (huruf) mudah dibaca
<i>Efficiency</i>	
Q7	Informasi yang ditampilkan Website berjalan dengan cepat
Q8	Dapat mengakses menu dengan cepat
Q9	Mudah melakukan navigasi
<i>Memorability</i>	
Q10	Alamat Website mudah diingat
Q11	Menu yang saya cari mudah ditemukan
Q12	Tampilan Website mudah diingat

(1)	(2)
<i>Error</i>	
Q13	Saat mengakses Website tidak ditemukan alamat Website yang <i>Error</i>
Q14	Menu pada Website tidak ada yang <i>Error</i>
<i>Satisfaction</i>	
Q15	Tampilan Website menarik dan tidak membosankan
Q16	Konten yang ditampilkan sesuai dengan harapan
Q17	Saya ingin mengunjungi Website ini kembali
Q18	Informasi yang disajikan sudah <i>up-to-date</i>

Sumber : Diolah oleh penulis, 2023 dan (Fernando et al., 2022)

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, di mana setiap jawaban yang diberikan oleh responden diberi nilai berdasarkan bobot sesuai dengan ketentuan skala Likert. Untuk mengolah datanya, penulis menggunakan rumus mean untuk mendapat hasil rata – rata.

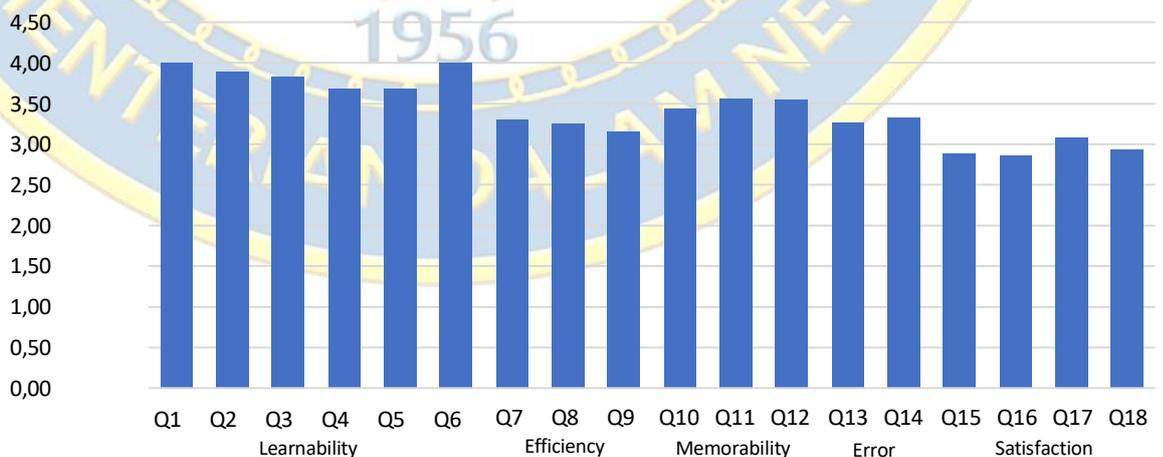
$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{N}$$

\bar{X} = Dibaca X bar, artinya mean atau nilai tengah

$\sum X$ = Dibaca sigma X yang artinya total nilai semua

K = Banyaknya data yang kita punya

III. HASIL DAN PEMBAHASAN



Penulis melakukan evaluasi website Pemerintah Daerah Kabupaten Nias menggunakan metode *usability testing* yang menggunakan teori dari Jacob Nielsen tentang *Usability Testing Method* (Rubin & Chisnell, 2008). Terdapat 5 yaitu *Learnability*

(kemudahan pengguna memahami fitur), *Efficiency* (kecepatan penyelesaian tugas), *Memorability* (kemampuan mengingat cara penggunaan), *Errors* (frekuensi dan tingkat intensitas kesalahan), dan *Satisfaction* (kepuasan pengguna) (Lewis, 2006).

3.1. *Learnability*

<i>Learnability</i> (Kemudahan)							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	HASIL
TOTAL	384	373	368	353	353	384	2215
MEAN	4,00	3,89	3,83	3,68	3,68	4,00	3,84

Dari hasil pengolahan data yang sudah peneliti lakukan, data diatas menunjukkan tingkat *Learnability* atau kemudahan dalam menggunakan website niaskab.go.id dikategorikan mudah (dengan nilai berkisar 3,84 dari skala 5). Dapat disimpulkan bahwa website yang sudah dibuat ini sangat memumpuni dan mudah dipahami pengguna maupun konsistensi antar muka website, sehingga membantu pengguna dalam mempelajari dan memahami penggunaan dari website tersebut. Nilai atau *score* ini adalah dimensi yang memiliki nilai tertinggi pada website niaskab.go.id, namun tentu saja masih belum maksimal. Untuk memiliki sebuah website yang sangat bagus/memuaskan nilai harus mencapai 4 dari 5.

3.2. *Efficiency*

<i>Efficiency</i> (Efisiensi)				
	Q7	Q8	Q9	HASIL
TOTAL	318	312	302	932
MEAN	3,31	3,25	3,15	3,24

Dari hasil pengolahan data yang sudah peneliti lakukan, data diatas menunjukkan tingkat *Efficiency* (efisiensi) website niaskab.go.id dikategorikan baik. (dengan nilai berkisar 3,24 dari skala 5). Hal ini menunjukkan bahwa performa yang dimiliki oleh website tersebut sudah efisien dalam menyediakan layanan dan juga informasi kepada pengguna. Dimensi ini merujuk pada waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menyelesaikan tugas tertentu. Dengan tingkat efisiensi yang cukup tinggi, pengguna dapat mengakses fitur-fitur website ataupun konten dengan cepat tanpa hambatan. Melalui pengelolaan website secara terus-menerus dan memperhatikan efisiensi, website ini tentunya dapat terus memberikan pelayanan baik kepada penggunanya serta menjadi sumber informasi yang aktual. Nilai 3,24 dari 5 memang tergolong bagus, tapi nilai ini masih cenderung butuh pengembangan website yang lebih *up to date lagi*.

Jika dimensi *Efficiency* sebuah situs web ditingkatkan melalui pengujian *usability*, maka pengguna akan dapat menyelesaikan tugas mereka dengan lebih efisien dan cepat. Penguji *usability* yang kompeten dapat membantu meningkatkan efisiensi suatu situs web dengan mengidentifikasi kendala-kendala yang menghambat pengguna dalam mencapai tujuan kepraktisan adi situs tersebut. Dengan demikian, kinerja situs web dapat diperbaiki dan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

3.3. Memorability

<i>Memorability (Mudah Diingat)</i>				
	Q10	Q11	Q12	HASIL
TOTAL	330	342	341	1013
MEAN	3,44	3,56	3,55	3,52

Dari hasil pengolahan data yang sudah peneliti lakukan, data diatas menunjukkan tingkat *Memorability* (Kemudahan untuk diingat) pada website niaskab.go.id dikategorikan baik. (dengan nilai berkisar 3,52 dari skala 5). Hal ini menunjukkan bahwa website niaskab.go.id memiliki tingkat memorabilitas yang baik, dengan rata-rata jawaban 3,52 dari skala 5. Dengan demikian pengguna merasa website ini mudah diingat dan dikenal. Dalam hal ini, tentunya jika website mudah diingat pengguna akan dapat membangun citra positif instansi dan menghadirkan pengalaman pengguna yang baik, melalui hal ini juga dapat membantu website untuk terus berkembang dan menjadi tujuan utama bagi pengguna dalam mencari informasi dan layanan yang disediakan.

3.4. Error

<i>Error (Tingkat Kesalahan)</i>			
	Q13	Q14	HASIL
TOTAL	313	319	632
MEAN	3,26	3,32	3,29

Dari hasil pengolahan data yang sudah peneliti lakukan, data diatas menunjukkan tingkat *Error* atau kesalahan pada website niaskab.go.id dikategorikan baik. (dengan nilai berkisar 3,29 dari skala 5). Hal ini menunjukkan bahwa website niaskab.go.id memiliki tingkat kesalahan yang rendah. Namun dalam jangka panjang, sangat penting untuk memperhatikan pemeliharaan website secara rutin dan *maintenance* secara berkala sehingga bisa meminimalisir kesalahan yang bisa berakibat buruk pada pengalaman pengguna saat mengakses website. Dalam *usability testing*, ada beberapa jenis *error* yang dapat terjadi, seperti *error navigasi*, *error input data*, dan *error interpretasi informasi*. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya perbaikan. Perbaikan tersebut bisa dilakukan dengan mengidentifikasi akar penyebab kesalahan dan memperbaiki elemen desain atau fitur yang tidak beroperasi dengan baik. Selain itu, perbaikan juga dapat dilakukan dengan memberikan umpan balik/ *feedback* yang lebih terperinci dan mudah dimengerti bagi pengguna.

3.5. Satisfaction

<i>Satisfaction (Kepuasan)</i>					
	Q15	Q16	Q17	Q18	HASIL
TOTAL	277	275	296	282	1130
MEAN	2,88	2,86	3,08	2,93	2.94

Dari hasil pengolahan data yang sudah peneliti lakukan, data diatas menunjukkan tingkat *Satisfaction* (Kepuasan) pada website niaskab.go.id dikategorikan cukup. (dengan nilai berkisar 2,94 dari skala 5). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih berada pada kategori cukup/rendah dan perlu banyak pengembangan/perbaikan. *Satisfaction* dalam konteks pengujian *usability* mengacu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan website yang diuji. Dari hasil pengukuran kepuasan pengguna, dapat diperoleh informasi tentang seberapa baik fungsi website dan area yang memerlukan perbaikan. Dengan meningkatkan kepuasan pengguna, website akan menjadi lebih efektif dalam mencapai tujuan-tujuannya. Oleh karena itu, kepuasan pengguna merupakan aspek yang sangat penting dalam pengujian *usability* karena dapat membantu meningkatkan kinerja dan kesuksesan website.

Berdasarkan hasil tersebut, tingkat kepuasan pengguna pada website niaskab.go.id tergolong dalam kategori cukup, dengan nilai 2,94 dari skala 5. Hal ini menunjukkan perlunya penanganan segera. Untuk mengatasi masalah ini, tim pengembang website, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias, perlu segera mengidentifikasi masalah dan memperbaiki akar penyebab mengapa pengguna masih merasa tidak puas dengan website niaskab.go.id.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa *usability* website Pemerintah Kabupaten Nias masih perlu ditingkatkan, yang sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Yulianingsih et al. (2014) pada situs web Satuan Brimob Kepolisian Sumatera Selatan. Mereka juga menemukan bahwa tampilan dan struktur website belum optimal dan kurang *user-friendly*. Hal ini menunjukkan bahwa masalah yang ditemukan pada website Pemerintah Kabupaten Nias adalah masalah umum yang sering muncul pada website pemerintah di Indonesia.

Berbeda dengan temuan penelitian Firdaus Rangga et al. (2023) yang mengevaluasi situs web perusahaan di Indonesia dan menemukan bahwa situs web perusahaan cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi, penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna website Pemerintah Kabupaten Nias masih rendah. Hal ini bisa disebabkan oleh perbedaan karakteristik pengguna dan tujuan website pemerintah yang berbeda dengan situs web perusahaan. Pengguna website pemerintah mungkin lebih fokus pada akses informasi dan layanan publik, sementara pengguna situs web perusahaan mungkin lebih mencari layanan produk dan pengalaman interaktif yang lebih tinggi. Temuan ini memperkuat penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Agastia Maulana et al. (2022) pada situs web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng, di mana mereka juga menemukan bahwa website pemerintah daerah sering kali memiliki pengaturan menu dan tata letak informasi yang tidak intuitif dan memerlukan penyesuaian. Penelitian ini juga menemukan masalah serupa pada website Pemerintah Kabupaten Nias, yang menunjukkan bahwa perbaikan dalam hal *user interface* dan navigasi adalah kebutuhan umum di banyak website pemerintah daerah.

Temuan ini menolak penelitian yang dilakukan oleh Michelle Lobchuk et al. (2023) pada portal pelatihan empati berbasis web, di mana mereka menemukan bahwa aspek kepuasan pengguna bisa dioptimalkan melalui interaktifitas dan konten yang relevan. Meskipun website Pemerintah Kabupaten Nias telah menyediakan informasi yang cukup, kurangnya interaktifitas dan struktur konten yang tidak *user-friendly* menyebabkan tingkat kepuasan pengguna tetap rendah. Hal ini menunjukkan bahwa hanya menyediakan informasi yang lengkap belum cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna tanpa memperhatikan interaktifitas dan kemudahan akses.

Penelitian ini memberikan rekomendasi yang mirip dengan yang diberikan oleh Eko Saputra (2014) dalam penelitiannya terhadap website Inspektorat Kota Palembang, yaitu pentingnya evaluasi berkelanjutan dan penyesuaian berdasarkan *feedback* pengguna. Rekomendasi untuk website Pemerintah Kabupaten Nias termasuk perbaikan dalam tampilan dan struktur, penyesuaian navigasi menu, dan peningkatan interaktifitas untuk mendukung *e-government* yang lebih efektif dan efisien. Proses validasi kuesioner yang dilakukan dalam

penelitian ini memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan, yang membuat rekomendasi yang diberikan lebih tepat sasaran dan bermanfaat untuk perbaikan website di masa depan.

Penelitian ini membawa kontribusi baru dengan menekankan pada aspek kepuasan pengguna (*satisfaction*) yang belum banyak dibahas secara mendalam dalam penelitian sebelumnya. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan deskriptif, penelitian ini berhasil mengumpulkan dan menganalisis data statistik yang memberikan gambaran jelas mengenai kelemahan dan kekuatan website Pemerintah Kabupaten Nias. Validasi kuesioner yang dilakukan juga memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan website tersebut. Dengan membandingkan temuan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa meskipun ada beberapa kesamaan dalam masalah yang dihadapi oleh website pemerintah daerah, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam hal metode evaluasi dan penekanan pada aspek kepuasan pengguna, yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan informasi dan komunikasi melalui website Pemerintah Kabupaten Nias.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait evaluasi Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nias menggunakan metode *Usability Testing*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan website ini menunjukkan hasil yang positif dengan nilai rata-rata usability testing sebesar 3,36 dari 5. Namun, hasil ini belum sepenuhnya memuaskan dan masih memerlukan banyak perbaikan. Temuan utama menunjukkan beberapa kelemahan yang signifikan, termasuk kecepatan *loading* halaman yang lambat, informasi yang tidak *up to date*, tautan yang lambat dengan aplikasi/website lain, fitur Lakip yang tidak diperbarui, ketiadaan informasi Satu Data Indonesia, serta kekosongan informasi dan fitur pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain itu, fitur penghubung ke website perangkat daerah sering mengalami masalah dan lambat dalam loading, menghambat aksesibilitas pengguna.

Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut, direkomendasikan beberapa perbaikan, seperti pemantauan rutin terhadap sistem website, melibatkan pengguna dalam memberikan umpan balik, evaluasi berkala terhadap kinerja website, dan perbaikan tampilan website agar lebih responsif dan menarik. Evaluasi menunjukkan bahwa meskipun website ini telah berhasil dalam hal usability, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki. Dimensi *learnability* memiliki nilai tertinggi dengan 3,84, diikuti oleh *memorability* dengan 3,52, dan *error* dengan 3,29. Dimensi *efficiency* memiliki nilai 3,24, sedangkan dimensi *satisfaction* memiliki nilai terendah yaitu 2,94 dari 5, yang menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih kurang dan perlu banyak perbaikan. Secara keseluruhan, meskipun website ini dapat dikategorikan baik, perbedaannya dengan kategori cukup sangat tipis, sehingga memerlukan peningkatan yang berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada pemberian solusi dan saran perbaikan yang lebih sesuai. Dalam memberikan solusi dan saran, penulis hanya mengandalkan pengetahuan dan literasi penulis yang masih belum sempurna. Harapannya, akan ada solusi dan saran-saran dari pihak lain.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis mengharapkan kedepannya akan dilakukan penelitian terkait dengan bidang-bidang lain yang berkaitan dengan pelayanan digitalisasi khususnya pelayanan *e-government*. Sehingga, aspek-aspek lain pun dapat dievaluasi dan diberikan rekomendasi perbaikan yang harapannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Nias.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Nias khususnya Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adirasyid, R. H., Az-zahra, H. M., & Setiawan, N. Y. (2019). Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Usability Testing dan Evaluasi Heuristic. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8804–8813.
- Akbar, A. M., & Suhartana, I. K. G. (2022). Analisis Usability Testing pada Situs Web Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng. *Prosiding Seminar Nasional Universitas Ma Chung*, 2, 144–153.
- Budiaji, W. (2013). The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), 127–133. <https://doi.org/10.31227/osf.io/k7bgy>
- Eko Saputra. (2014). *Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang*. [https://scholar.google.com/scholar?cites=2033695802599782137&as_sdt=2005&sci odt=0,5&hl=id](https://scholar.google.com/scholar?cites=2033695802599782137&as_sdt=2005&sci_o dt=0,5&hl=id)
- Fernando, Y., Apriyani, C., Pasha, D., & Alamsyah, D. (2022). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu. *Resolusi : Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*, 2(6), 251–257. <https://doi.org/10.30865/resolusi.v2i6.406>
- Firdaus, R., Hikmawati, N. K., Durachman, Y., Nanang, H., Khairani, D., & Hazimi, M. S. (2022). Usability Testing Analysis of a Company Website in Indonesia. *2022 7th International Conference on Informatics and Computing, ICIC 2022*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICIC56845.2022.10006910>
- Jakob Nielsen. (1993). *Usability Engineerin* (organ Kaufmann (ed.)). Academic Press.
- Larasati, I. (2020). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Computatio : Journal of Computer Science and Information Systems*, 4(1), 68. <https://doi.org/10.24912/computatio.v4i1.6689>
- Lewis, J. R. (2006). Usability Testing. In *Handbook of Human Factors and Ergonomics* (Issue November). <https://doi.org/10.1002/0470048204.ch49>
- Lobchuk, M., Hoplock, L., Harder, N., Friesen, M., Rempel, J., & Bathi, P. R. (2023). Usability Testing of a Web-Based Empathy Training Portal: Mixed Methods Study. *JMIR Formative Research*, 7(April). <https://doi.org/10.2196/41222>
- Mirza, A. H. (2014). *Evaluation of Unit South Sumatra Police Mobile Brigade Website With Usability Testing Methods Yulianingsih , Prihambodo Hendro Saksono ,. February*, 20–21.
- Mogi, I. K. A., & Giri, G. A. V. M. (2023). Analisis Usability Testing Pada Website Desa Musi. *Jurnal Pengabdian Informatika*, 1(2), 447–454.
- Prawira, M. G., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 6(1), 82–89. <https://doi.org/10.47532/jirk.v6i1.828>
- Qotrun A. (2021). *Rumus Slovin: Definisi, Contoh Soal, Beserta Pemahaman Mengenai Populasi dan Sampel Dalam Penelitian*. Gramedia Literasi.

- Retnowati, E. (2012). Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance. *Journal Perspektif*, XVII(1), 54–61.
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of Usability Testing - How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests* (2nd ed.). Wiley Publishing, Inc.
- Sara, F. K. D., Soedijono, B. W. A., & Arief, M. R. (2019). Evaluasi Website Pemerintah Kabupaten Rembang Dengan Metode Usability Testing. *Jurnal Teknologi Informasi*, 14(3), 18–24.
- Statistik, B. P., & Nias, K. (2023). *STATISTIK KABUPATEN NIAS 2022-2023*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nias.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Supriyatna, A. (2019). Penerapan Usability Testing Untuk Pengukuran Tingkat Kebergunaan Web Media of Knowledge. *Teknois : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 8(1), 1–16. <https://doi.org/10.36350/jbs.v8i1.17>

