

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING* TAHUN 2024

Elisa Londonpudi

NPP 31.1026

*Asdaf Kabupaten Biak Numfor, Provinsi Papua*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

*Email: [31.1026@ipdn.ac.id](mailto:31.1026@ipdn.ac.id)*

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

## ABSTRACT

**Problem/Background:** *Information technology is currently developing rapidly in line with developments in the times that continue to demand to move forward. The government has now also implemented the use of technology in public services, one of which is websites. From the experience of Covid-19, there have been many significant changes to the way the world works. The need for access to information is very high due to the implementation of PPKM. Objective:* For this reason, the website as a medium of communication with the public must be capable and easy to use so that the public can easily use it. This research uses quantitative methods with non-descriptive analysis. Data collection was carried out using a questionnaire via Google Form. **Method:** The collected data was analyzed using non-descriptive statistical analysis methods to determine usability problems on the Website. **Results/Findings:** The research results show that the Biak Regency Regional Government Website has several usability problems that affect the quality of the Website. These problems include problems in accessing the website which are hampered by networks and human resources who are IT experts. Therefore, human resources are needed who are experts in IT and also improvements to the Website in order to meet user needs and improve the quality of the Website. **Conclusion:** The conclusion of this research is the importance of analyzing websites regularly to ensure optimal website quality. In addition, local government websites must pay attention to usability aspects in order to meet user needs and facilitate access to public information. This research can be a reference for other local governments in improving the quality of their websites.

**Keywords:** *Website, Usability Testing, Public Service.*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang:** Teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat sesuai dengan perkembangan zaman yang terus menuntut untuk bergerak maju. Pemerintah saat ini juga sudah menerapkan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, salah satunya *website*. Dari pengalaman *covid-19* yang terjadi, banyak perubahan yang signifikan terhadap cara kerja dunia. Kebutuhan akan akses informasi sangat tinggi dikarenakan adanya pemberlakuan PPKM. **Tujuan:** Untuk itu *Website* sebagai media penghubung kepada masyarakat haruslah mumpuni dan mudah digunakan agar masyarakat dapat dengan mudah menggunakannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis non deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner melalui *google form*. **Metode:** Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis statistik non deskriptif untuk menentukan masalah usability yang ada pada *Website*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Biak memiliki beberapa masalah usability yang memengaruhi kualitas *Website*. Masalah tersebut meliputi masalah dalam mengakses *Website* yang terkendala dengan jaringan dan sumber daya manusia yang ahli dalam IT. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang ahli dalam IT dan juga perbaikan pada *Website* agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas *Website*. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya menganalisis *Website* secara berkala untuk memastikan kualitas *Website* yang optimal. Selain itu, *Website* pemerintah daerah harus memperhatikan aspek usability agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan mempermudah akses informasi publik. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain dalam meningkatkan kualitas *Website* mereka.

**Kata Kunci :** *Website, Usability Testing, Pelayanan Publik*



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah Kabupaten Biak Numfor merupakan salah satu dari sekian banyak pemerintah daerah yang memanfaatkan *website* sebagai media dalam memperkenalkan pemerintahannya kepada publik. Melalui *website biakkab.go.id* merupakan sarana komunikasi daring resmi dari Pemerintah Kabupaten Biak Numfor di Provinsi Papua, Indonesia. Tujuan utama dari *website* ini adalah memfasilitasi akses masyarakat Kabupaten Biak Numfor terhadap informasi administrasi, program-program pemerintah daerah, berita terkini, dan layanan publik secara umum.

Landasan pembangunan *website* tersebut adalah bentuk dari pelaksanaan Peraturan Bupati Kabupaten Biak Numfor Nomor 15 Tahun 2017 Tentang SOTK Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Biak Numfor. *Website* pemerintah tersebut dibuat karena faktor keperluan masyarakat akan akses informasi yang terpercaya dan sah sehingga informasi yang disampaikan dan diterima masyarakat terjamin validitasnya.

Salah satu fitur utama yang ada di dalam *website biak.go.id* adalah bagian yang berfokus pada aspek pelayanan publik. Di sini, masyarakat dapat menemukan informasi mengenai langkah-langkah pengurusan dokumen administrasi seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan lain sebagainya. Informasi terkait persyaratan, prosedur, dan lokasi pengajuan dokumen tersebut dipublikasikan secara rinci sehingga masyarakat dapat mengetahui persis apa yang diperlukan untuk memperoleh layanan tersebut.

Selain itu, *website* ini juga menyediakan informasi tentang pelayanan publik lainnya seperti izin mendirikan usaha, perizinan bangunan, dan pengajuan surat izin. Dalam rangka

mempermudah proses pengurusan, ada pula formulir online yang dapat diisi sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan secara langsung melalui *website* tanpa harus datang secara fisik ke kantor pemerintah. Fitur ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat Biak Numfor.

Selain aspek pelayanan publik, *website biak.go.id* juga memuat informasi tentang program-program pemerintah daerah. Masyarakat dapat mengetahui proyek-proyek pembangunan yang sedang berlangsung di Kabupaten Biak Numfor, seperti pembangunan infrastruktur jalan, irigasi, dan sarana pendidikan. Selain itu, program-program pembangunan bidang kesehatan juga diinformasikan, misalnya program vaksinasi yang sedang digalakkan oleh pemerintah daerah. Informasi-informasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.

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

Pentingnya menganalisis perkembangan penerapan situs *website* pemerintah daerah dalam pemanfaatan dan penggunaannya terhadap pelayan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat menjadi alasan penelitian ini dilakukan. namun dalam penerapannya masih ditemukannya beberapa permasalahan yang muncul yaitu:

1. Kurangnya pembaruan konten secara teratur. *Website biak.go.id* harus dijaga agar selalu memiliki konten yang *up-to-date*, terutama dalam hal kebijakan pemerintah daerah, program pelayanan publik, dan berita terkini.
2. Keterbatasan *bandwidth* dan kecepatan akses *website*. Terkadang, *website* bisa menjadi lambat atau bahkan tidak dapat diakses oleh pengguna karena beban akses yang tinggi atau masalah infrastruktur jaringan yang belum optimal.

3. Masalah kebutuhan untuk meningkatkan *user experience* (pengalaman pengguna) *website biak.go.id*. *Website* harus dirancang agar mudah dinavigasi, memiliki antarmuka yang intuitif, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Tampilan yang menarik, pengaturan yang jelas, dan navigasi yang mudah digunakan adalah faktor-faktor penting yang perlu diperhatikan.
4. Keamanan data dan privasi pengguna. *Website biak.go.id* harus memastikan bahwa data pribadi pengguna yang dikumpulkan melalui formulir online atau fitur lainnya dijaga dengan baik dan tidak disalahgunakan.
5. Perlu memperhatikan kebutuhan aksesibilitas untuk pengguna dengan disabilitas. *Website* harus dirancang agar dapat diakses oleh semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan visual, pendengaran, atau mobilitas.
6. Masih kurangnya keterlibatan masyarakat dalam pengembangan dan penggunaan *website biak.go.id*. *Feedback* dari masyarakat dapat membantu mengidentifikasi masalah yang mungkin terlewatkan dan memberikan wawasan berharga untuk memperbaiki dan meningkatkan *website*.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya adalah suatu usaha peneliti dalam memperoleh bahan perbandingan, acuan dan sumber referensi dalam melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan *Website* Pemerintah Kabupaten Biak Numfor Menggunakan Metode *Usability Testing*. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang berkaitan dan mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang diteliti penulis. Penulis mempunyai beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi dasar atau landasan yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini dan menjadi acuan dalam menambah wawasan, informasi serta sebagai bahan kajian pada penulisan. Hasil penelitian oleh

(Pristi Sukmasetya, Agus Setiawan, 2020) menemukan bahwa Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pada Website KRS Online memiliki nilai paling tinggi pada indikator memorability sebesar 3.97 yang berarti bahwa Website KRS Online mudah diingat navigasi dan tata letaknya untuk mendapatkan informasi. Hasil penelitian oleh (Dedi Rianto Rahadi, 2014) menemukan bahwa hasil rekap nilai *usability* menunjukkan keseluruhan atribut memiliki nilai penerimaan *usability* oleh user, rata-rata diatas 3, sehingga dapat dikatakan bahwa perangkat lunak aplikasi android yang telah dibuat sudah memiliki nilai aspek *Usability* dan sangat banyak digunakan oleh semua kalangan dikarenakan android sangat mudah dipelajari serta dimengerti oleh pengguna. Hasil penelitian oleh (Rizal Halim Adirasyid, 2019) menemukan bahwa hasil didapatkan beberapa saran dan rekomendasi atas hasil evaluasi situs *Website* Kabupaten Sidoarjo yaitu penataan ikon pada *Website* dapat ditata rapi, penambahan keterangan pada gambar, dan memperbaiki fungsi dari *button* yang rusak. Hasil penelitian oleh (Susan Dian Purnamasari syakti, 2020) menemukan bahwa hasil pengujian menunjukkan bahwa aspek *usability* pada *Website* seperti *error, learnability, memorabilty dan satisfaction* ,mendapatkan penilaian baik sedangkan pada aspek *efficiency* belum dikategorikan baik. Hasil penelitian oleh (Inggrit Larasati, 2020) menemukan bahwa Hasil Didapatkan hasil evaluasi dari *Website* ini, terdapat 3 aspek mendapatkan kategori mudah dan 2 aspek lainnya mendapatkan kategori cukup. Nilai *usability* yang ditunjukkan keseluruhan dimensi yaitu mendapatkan skor rata-rata diatas 3 dengan kesimpulan *Website* sudah *usable*. Hasil penelitian oleh Khoirina, Fithrotu (2017) menemukan bahwa hasil pada penelitian yang di lakukan oleh Khoirina, Fithrotu (2017) menggunakan metode user testing dan teknik heuristic evaluation pada E-health yang ada di rumah sakit gambiran Kediri. Cakupan teknik heuristic evaluation meliputi pengaksesan browser dan smartphone dimana evaluasi hasil pengujian melibatkan berbagai experts dalam User Interface (UI). Hasil penelitian oleh Kadafi, A.

R. (2016) menemukan bahwa Hasil Kadafi, A. R. (2016) pada penelitiannya menggunakan metode Evaluasi Usability Website yang diterapkan ke website sekolahan dimana jumlah responden ada 35 orang yang meliputi pegawai, orang tua siswa, maupun masyarakat umum pernah mengakses atau membuka website tersebut. Hasil penelitian oleh Karim, D., & Santoso, H. B. (2019) menemukan bahwa hasil metode penelitian yang dilakukan oleh Karim, D. & Santoso, H. B. (2019) adalah usability evaluation prototype menggunakan metode Rapid Application Development 9.(RAD) dengan mengevaluasi sebuah system informasi akademik yang melibatkan 30 responden. Penelitian ini juga melengkapi system akademik yang lama yaitu dengan system yang masih manual dan diganti dengan system yang otomatis dan lebih cepat. Hasil penelitian oleh Unika Kartika Dewi, Yusi Tjroni Mursityo, Rekyan Regasari Mardi Putri (2018) menemukan bahwa Hasil Hasil penelitian dengan metode WEBUSE pada aplikasi pengguna taksi dan driver didapatkan level usability “GOOD”, namun terdapat level “MODERATE” pada 2 variabel pada aplikasi driver dan masalah usability yang ditemukan pada keduanya sehingga diperlukan perbaikan untuk mendapatkan level usability yang lebih baik lagi. Hasil penelitian oleh Aprilian, Fenty Rizky (2014) menemukan bahwa hasil yang diperoleh dari penelitian Aprilian, Fenty Rizky (2014) yang menggunakan dua metode bahwa pada evaluasi web usability melibatkan beberapa responden. dalam pengujian ada factor yang mempengaruhi kualitas dari website tersebut meliputi faktor learnability, memorability, efficiency, errors, dan user’s satisfaction

## 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan penulis yakni Analisis Kepuasan Penggunaan *Website* Pemerintah Kabupaten Biak Numfor Menggunakan Metode *Usability Testing*. Metode yang digunakan juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Khoirina, Fithrotu (2017) menggunakan metode user testing dan teknik heuristic evaluation pada E-health yang ada di rumah sakit gembira Kediri. Cakupan teknik heuristic evaluation meliputi pengaksesan browser dan smartphone dimana evaluasi hasil pengujian melibatkan berbagai experts dalam User Interface (UI). Perbedaan lainnya terletak pada teori yang digunakan, dimana penelitian ini menggunakan teori *Usability Testing* menurut Jacob Nielsen (1993) yang menyatakan bahwa terdapat 5 elemen utama dalam mengukur tingkat keberhasilan penerapan dalam e-government yang meliputi *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, dan *Satisfaction* yang berbeda dengan teori yang dipakai dalam penelitian terdahulu lainnya

## 1.5 Tujuan

Tujuan dilakukan penelitian yaitu dengan “Mengetahui tingkat kebergunaan (*Usability*) dan hasil dari Analisis *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Biak Numfor berdasarkan dimensi *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error* dan *Satisfaction* dengan metode *Usability Testing*.”

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu proses penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, membuktikan, mengembangkan, dan menemukan teori dan pengetahuan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah yang muncul dalam kehidupan manusia (Sugiyono: 2012). Menurut Sugiyono (2012), penelitian kuantitatif bertujuan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat ukur (instrumen) penelitian dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat atau ditetapkan.



Penulis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif biasanya disebut penelitian numerik (Sugiyono, 2014). Pendekatan kuantitatif deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan sebuah situasi, fenomena, atau keadaan dengan menggunakan angka atau numerik saat melihat data dari populasi atau sampel. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menemukan jawaban atau hasil dari hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Data kemudian diketahui, Data kemudian dikumpulkan menggunakan instrumen yang telah ditentukan untuk melakukan analisis melalui pendekatan kuantitatif.

### III. HASIL DAN PEMAHASAN

Hasil penelitian penulis dapatkan setelah penulis melakukan pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, observasi dan melalui kuisisioner yang penilaiannya menggunakan teori *Usability Tasting* yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Learnability* (Kemudahan), *Efficiency* (Efisiensi), *Memorability* (Mudah Diingat), *Error* (Tingkat Kesalahan), dan *Satisfaction* (Kepuasan) dimana 5 dimensi tersebut digunakan untuk menjadi indikator penilaian terhadap website Kabupaten Biak Numfor tersebut dapat dilihat dibawah ini :

**Tabel 1.2**

**Hasil Kuesioner *Usability Testing***

Indikator Penelitian	Total	Mean
<i>Learnability</i>	(Q1-Q4) 437 + 440 + 440 + 441 = 1.758	(Q1-Q4) 4.46 + 4.49 + 4,49 + 4,50:4 = 4,48
<i>Efficiency</i>	(Q5-Q6) 441 + 440 = 881	(Q5-Q6) 4,50 + 4,49 = 4,49

Indikator Penelitian	Total	Mean
<i>Memorability</i>	(Q7-Q8) 415 + 437 = 852	(Q7-Q8) 4,32 + 4,46 = 4,34
<i>Error</i>	(Q9-Q10) 256 + 267 = 523	(Q9-Q10) 2,61 + 2,72 = 2,66
<i>Satisfaction</i>	(Q10-Q14) 421 + 425 + 425 + 428 = 1699	(Q10-Q14) 4,30 + 4,34 + 4,34 + 4,37 = 4,33

### 3.1 Learnability (Kemudahan)

Dimensi *Learnability* dalam teori *Usability Testing* mengacu pada kemudahan bagi pengguna untuk mempelajari dan menggunakan sebuah *Website*. Dalam pengujian kali ini, hasil data yang peneliti dapatkan terhadap 98 responden setelah melakukan *task scenario* tersebut dan ditelah dipisah sesuai dengan kelompok dari tiap dimensi. Dari hasil pengolahan data kuesioner diatas menunjukkan bahwa tingkat *Learnability* atau kemudahan dalam menggunakan *Website biakkab.go.id* tersebut dikategorikan mudah (dengan nilai berkisar 4,48 dari skala 5). Yang dapat di bandingkan dengan hasil penelitian terdahulu seperti Hal ini berarti bahwa *Website* ini sudah mumpuni untuk para pengguna baik itu dalam hal navigasi yang mudah dipahami oleh pengguna maupun konsistensi antarmuka yang membantu pengguna dapat mempelajari penggunaan *Website*.

### 3.2 Efficiency (Efisiensi)

*Efficiency* dalam konteks *Usability Testing* merujuk pada seberapa efisien suatu *Website* dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam *Usability Testing*, *Efficiency* dapat diukur dengan melihat berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menyelesaikan tugas tertentu pada *Website*. Jika *Efficiency* suatu *Website* ditingkatkan melalui pengujian usability, maka pengguna akan dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efisien. Pengujian *usability* yang efektif dapat membantu meningkatkan *Efficiency* suatu *Website* dengan mengidentifikasi masalah yang menghambat pengguna dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan pada *Website*. Dengan demikian, *Website* dapat ditingkatkan kinerjanya dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Selanjutnya, dari hasil penelitian yang dilakukan melalui kuesioner kepada 92 responden, Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Efficiency* (efisiensi) *Website biakkab.go.id* sudah dikategorikan sangat baik berdasarkan hasil rata-rata yang berkisar 4,49 dari skala 5. berdasarkan hasil referensi yang ada pada penelitian terdahulu milik Rizal Halim Adirasyid mengenai web resmi Pemerintah Kabupaten Siduarjo didapatkan hasil jumlah waktu evaluator untuk menyelesaikan skenario tugas adalah sebesar 39,9 yang dibulatkan menjadi 40 yang dapat dikatakan sangat baik dalam menjalankan sistem web dengan mudah dan tepat sama halnya dengan situs web milik *biakkab.go.id*, hal ini menunjukkan bahwa *Website biakkab.go.id* memiliki performa yang sangat efisien dalam menyediakan layanan dan informasi kepada pengguna. Dengan

tingkat efisiensi yang tinggi, pengguna dapat mengakses konten dan fitur *website* dengan cepat dan tanpa hambatan, meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### **3.3 Memorability (Mudah Diingat)**

*Memorability* dalam konteks *Usability Testing* adalah kemampuan seseorang untuk mengingat dan kembali menggunakan suatu produk atau sistem dengan mudah setelah penggunaan pertama. Jika *Website* memiliki *Memorability* yang baik, maka pengguna akan dapat dengan mudah mengingat cara menggunakan *Website* tersebut, sehingga penggunaan *Website* akan menjadi lebih efisien dan efektif. Dengan demikian, *Website* dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna serta tingkat penggunaan yang lebih tinggi. Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Memorability* (mudah diingat) *Website* [biakkab.go.id](http://biakkab.go.id) masuk kedalam kategori sangat baik berdasarkan hasil rata-rata jawaban dari dua pernyataan yaitu berkisar 4,34 dari skala 5. Hal ini menandakan bahwa *Website* [biakkab.go.id](http://biakkab.go.id) memiliki tingkat memorabilitas yang sangat baik. Dengan rata-rata jawaban sebesar 4,34 dari skala 5, pengguna cenderung dapat dengan mudah mengingat dan mengenali *website* ini. Dalam hal ini, [biakkab.go.id](http://biakkab.go.id) berhasil mencapai tingkat memorabilitas yang sangat baik. Kemungkinan faktor-faktor seperti desain yang menarik, navigasi yang intuitif, konten yang relevan, dan pengalaman pengguna yang menyenangkan telah berkontribusi dalam meningkatkan tingkat memorabilitas *website* ini.

### **3.4 Error (Tingkat Kesalahan)**

*Error* dalam konteks *Usability Testing* mengacu pada kesalahan atau masalah yang ditemukan pada *Website* selama pengujian usability. *Error* dapat terjadi karena berbagai

faktor, seperti desain yang buruk, kurangnya feedback, atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Dalam *Usability Testing*, ada beberapa jenis *Error* yang dapat terjadi, seperti *Error* navigasi, *Error* input data, dan *Error* interpretasi informasi. Untuk mengatasi *Error* yang ditemukan selama pengujian usability, perlu dilakukan tindakan perbaikan.

Perbaikan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi penyebab *Error* dan memperbaiki desain atau fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Selain itu, perbaikan juga dapat dilakukan dengan memberikan feedback yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Berdasarkan hasil data di atas menunjukkan bahwa tingkat *Error* atau kesalahan pada *Website* biakkab.go.id berada pada rentang kategori cukup dengan hasil nilai 2,66 dari skala 5. Hal ini terjadi dikarenakan pada sistem *Website* sedang terjadi masalah sehingga pengguna sulit untuk mengakses *Website* tersebut. Permasalahan yang terjadi adalah munculnya peringatan pada browser sehingga terhambatnya pengguna dalam mengakses informasi pada *Website*.

Masalah yang terjadi pada *Website* biakkab.go.id, yang mengakibatkan tingkat error atau kesalahan berada pada rentang kategori cukup dengan nilai 2,66 dari skala 5, adalah hal yang perlu segera ditangani. Adanya peringatan pada browser yang menghalangi akses pengguna dapat mengganggu pengalaman pengguna secara keseluruhan. Untuk memperbaiki masalah ini, tim pengembang *website* biakkab.go.id perlu segera mengidentifikasi dan memperbaiki akar penyebab peringatan pada browser tersebut. Hal ini melibatkan penelusuran dan penyelesaian masalah pada sistem *website*, seperti bug atau kesalahan pada kode, kegagalan server, atau masalah keamanan.

Dalam menghadapi situasi seperti ini, penting bagi tim pengembang untuk segera memberikan solusi yang tepat guna mengembalikan aksesibilitas dan keberfungsian

*website*. Mereka harus melakukan pemantauan yang cermat, pemecahan masalah yang efektif, dan pembaruan sistem yang diperlukan. Dengan mengatasi masalah yang terjadi dan memperbaiki tingkat *error*, *biakkab.go.id* dapat memastikan pengalaman pengguna yang lebih lancar dan menyenangkan. Hal ini juga akan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap website dan meningkatkan reputasi serta kepuasan pengguna secara keseluruhan

### **3.5 Satisfaction (Kepuasan)**

*Satisfaction* dalam konteks *Usability Testing* mengacu pada tingkat kepuasan pengguna dengan pengalaman penggunaan *Website* yang diuji. Dari hasil pengukuran kepuasan pengguna dapat memberikan wawasan tentang seberapa baik *Website* berfungsi dan area yang perlu ditingkatkan (Nainggolan & Aqil, 2023).

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

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa tingkat *Satisfaction* atau kepuasan pengguna pada *Website* *biakkab.go.id* berada pada kategori sangat baik dengan hasil nilai 4,33 dari skala 5.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak dapat hanya dilihat hanya dari 1 (satu) aspek saja, melainkan harus dilihat dari berbagai aspek. Meskipun *Website* tersebut masih memiliki beberapa kekurangan dalam aspek *Error* tetapi pengguna merasa puas akan kelebihan-kelebihan yang disajikan *Website* terhadap pengguna sehingga pengguna merasa puas dengan *Website* tersebut.

Pengguna merasa puas dengan *Website biakkab.go.id* meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam aspek Error. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, tetapi juga melibatkan berbagai faktor lainnya yang disajikan oleh website.

Meskipun pengguna mengalami hambatan dalam mengakses informasi akibat masalah *error*, kelebihan-kelebihan lain yang dimiliki oleh *biakkab.go.id* telah berhasil menciptakan kepuasan pengguna yang tinggi. Kelebihan-kelebihan tersebut mungkin meliputi konten yang informatif dan relevan, desain yang menarik, navigasi yang mudah, interaksi yang responsif, dan fitur-fitur yang memudahkan pengguna.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Analisis terkait penggunaan situs website dalam Meningkatkan Pelayanan online kepada masyarakat Kabupaten Biak telah membawa dampak yang positif kepada masyarakat dengan menyediakan kemudahan bagi masyarakat dengan memungkinkan akses layanan online yang dapat memudahkan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk menghemat waktu dan biaya. Meskipun masih terdapat elemen yang masih belum berjalan sebagaimana seharusnya misalnya di aspek SDM dan finansial, namun aspek atau elemen yang sudah berjalan dengan baik harus tetap dipertahankan dan yang belum baik diperbaiki.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Biak Numfor terkait penerapan website Pemerintah Daerah Kabupaten Biak Numfor, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis menggunakan konsep dari teori Usability Testing, penerapan website Kabupaten Biak Numfor sudah dapat dikatakan efektif, hal tersebut dapat dilihat dari manfaat yang diberikan, efisiensi dalam

memberikan pelayanan, transparansi informasi serta manajemen perubahan dalam tata kelola kerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Biak Numfor, namun hal tersebut dirasa kurang maksimal karena masih terdapat kekurangan dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Biak Numfor yang belum memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam memberikan partisipasi berupa kritik dan masukan melalui layanan yang tersedia pada website Kabupaten Biak Numfor

2. Faktor pendukung bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Biak Numfor dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam mengelola website Pemerintah Daerah Kabupaten Biak Numfor adalah Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 112 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Biak Numfor
3. Faktor Penerapan website Pemerintah Daerah Kabupaten Biak Numfor diantaranya, yaitu:
  - 1) Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Biak Numfor yang masih kurang khususnya SDM yang handal dalam bidang IT
  - 2) Masih kurangnya kualitas jaringan internet di beberapa daerah di Kabupaten Biak Numfor yang menyebabkan masyarakat sulit untuk mengakses website Pemerintah kabupaten Biak Numfor.
  - 3) Kurangnya Pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan website Kabupaten Biak Numfor sehingga ada beberapa masyarakat yang tidak pernah mengakses website Pemerintah Kabupaten Biak Numfor
4. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Biak numfor dalam mengatasi kendala yang dihadapi yaitu:
  - 1) Peningkatan Kualitas SDM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Biak Numfor dengan melakukan pelatihan bagi para pegawai DISKOMINFO dan Pegawai OPD lainnya
  - 2) Pembangunan infrastruktur penunjang berupa pembangunan tower BTS di beberapa daerah yang masih sulit dijangkau oleh jaringan internet.
  - 3) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat guna memberikan informasi mengenai website Pemerintah Daerah Kabupaten Biak Numfor.



**Keterbatasan Penelitian**, selain keterbatasan waktu yang menghambat penelitian ini untuk melakukan identifikasi masalah secara lebih mendalam, penulis juga menyadari bahwa jumlah referensi dan sumber yang digunakan masih kurang memadai untuk mendukung analisis secara menyeluruh. Keterbatasan ini mungkin mempengaruhi kelengkapan dan kedalaman penelitian, sehingga dapat membatasi interpretasi dan kesimpulan yang dihasilkan. Oleh karena itu, untuk penelitian mendatang, disarankan untuk memperluas cakupan literatur dan mengalokasikan lebih banyak waktu untuk analisis yang lebih mendalam demi meningkatkan kehandalan dan validitas temuan.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work)**, Penulis menemukan bahwa penelitian ini masih dalam tahap awal, dan menyadari perlunya penelitian lanjutan di lokasi serupa terkait Penerapan Situs Website Pemerintah Kabupaten Biak Numfor Dalam Meningkatkan Pelayanan Online kepada Masyarakat Kabupaten Biak. Rekomendasi ini didasarkan pada kebutuhan untuk mendalami lebih jauh temuan yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengalokasikan lebih banyak waktu untuk pengumpulan data yang komprehensif dan analisis yang mendalam. Selain itu, perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam mencari referensi dan sumber yang akurat serta relevan terkait dengan topik penelitian ini guna memperkuat landasan teoritis dan metodologi penelitian yang digunakan. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian lanjutan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pemahaman dan pengembangan e-government di Kabupaten Biak Numfor.

## V. Ucapan Terima

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada pemerintah Kabupaten Biak Numfor khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Biak Numfor beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan limpah terimakasih kepada Ibu Ruth Roselin Erniwaty Nainggolan S.P., M.Si. yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Aprilian, Fenty Rizky. "Evaluasi web usability pada website wiki-budaya berdasarkan nielsen model dengan metode user testing dan teknik heuristic evaluation." *Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember* (2014).

Dewi, I. K. (2018). Yusi Tyroni Mursityo, Rekyan Regasari Mardi Putri." Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(8), 2909-2918.

Ilnggrit Larasati. (2020). *Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing*.

Karim, D., & Santoso, H. B. (2019). Perancangan Dan Usability Evaluation Prototipe Informasi Akademik Menggunakan Metode Rapid Application Development. *Jurnal Ilmiah ILKOMINFO-Ilmu Komputer & Informatika*, 2(2), 68-79.

Khoirina, F., Herdiyanti, A., & Susanto, T. D. (2017). Evaluasi kebergunaan (usability) pada aplikasi daftar online rumah sakit umum daerah gembiran kediri. *SISFO Vol 06 No 03*, 6.

Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 229–249.  
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3837>

Nielsen, J. (1994, April). Usability inspection methods. In *Conference companion on Human factors in computing systems* (pp. 413-414).

Pristi Sukmasetya, Agus Setiawan, E. R. A. (2020). *Penggunaan Usability Testing*

*Sebagai Alat Evaluasi Website Krs Online Pada Perguruan Tinggi.*

Rahadi, D. R. (2014). Pengukuran usability sistem menggunakan use questionnaire pada aplikasi android. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 6(1).

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

Santoso, H. B., & Schrepp, M. (2019). The impact of culture and product on the subjective importance of user experience aspects. *Heliyon*, 5(9).

Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional).

Sugiyono, D. (2014). Metode penelitian pendidikan.

Susan Dian Purnamasari syakti. (2020). *Implementasi Usability Testing dalam Website Sekolah.*

TURNER, Carl W.; LEWIS, James R.; NIELSEN, Jakob. Determining usability test sample size. *International encyclopedia of ergonomics and human factors*, 2006, 3.2: 3084-3088.

