

ANALISIS USER EXPERIENCE WEBSITE BPKAD KOTA BANDAR LAMPUNG MENGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE DAN HEURISTIC EVALUATION

Raka Arda Wicaksono
NPP. 32.0296
Asdaf Kabupaten Mesuji, Provinsi Lampung
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 32.0296@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ikra Novar Rizqi, S.Kom., M.T

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The advancement of information technology demands government agencies to continuously innovate in delivering effective, efficient, and transparent public services. However, on the website of the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) of Bandar Lampung City, several issues were identified, such as inconsistencies in the website's appearance and a very low and steadily declining number of monthly visits, which negatively affect user experience. **Purpose:** This study aims to analyze the user experience of the BPKAD Bandar Lampung City website using the USE Questionnaire and Heuristic Evaluation methods. **Method:** A descriptive quantitative approach was employed by distributing questionnaires to general users and conducting heuristic evaluations with expert evaluators in the field of information technology. These methods were used to identify strengths and weaknesses in terms of functionality, ease of use, usefulness, user satisfaction, and adherence to user interface design principles. **Results:** The findings indicate a very high user satisfaction level, with an eligibility rate of 83.55%, suggesting the website is highly beneficial for users. However, the heuristic evaluation uncovered several issues categorized as cosmetic problems, minor problems, and major problems that require attention. **Conclusion:** The BPKAD website is generally well-received by users in terms of satisfaction, but improvements are still needed in interface and navigation design. This study is expected to serve as a reference for the development of more user-focused and responsive public service websites and provide a foundation for future research to improve writing quality and research accuracy.

Keywords: User Experience; USE Questionnaire; Heuristic Evaluation; Government Website; BPKAD

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kemajuan teknologi informasi menuntut instansi pemerintahan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Namun, pada website BPKAD Kota Bandar Lampung ditemukan permasalahan seperti inkonsistensi tampilan antarmuka serta jumlah kunjungan yang sangat sedikit dan cenderung menurun setiap bulannya, yang dapat berdampak negatif terhadap pengalaman pengguna. **Tujuan:** Penelitian ini

bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (user experience) terhadap website Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bandar Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan kombinasi antara *USE Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada pengguna umum serta evaluasi heuristik oleh tiga evaluator ahli di bidang teknologi informasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat baik dengan nilai kelayakan sebesar 83,55%, yang mengindikasikan bahwa website BPKAD cukup bermanfaat dan layak digunakan. Namun, hasil evaluasi heuristik juga mengungkapkan adanya beberapa tingkat kerusakan antarmuka, yang meliputi *cosmetic problems*, *minor problems*, dan *major problems* yang perlu segera diperbaiki. **Kesimpulan:** Website BPKAD Kota Bandar Lampung dinilai cukup baik dari sisi pengalaman pengguna, tetapi masih membutuhkan perbaikan pada aspek antarmuka dan navigasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan situs web layanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada pengguna.

Kata Kunci: User Experience; USE Questionnaire; Heuristic Evaluation; Website Pemerintah; BPKAD

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan transparan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah harus terus berinovasi dalam penyediaan layanan publik yang memenuhi standar dan dapat memberikan hak masyarakat untuk memperoleh informasi terkait pelayanan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, instansi pemerintah juga dituntut untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik.

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi adalah dengan menyediakan aplikasi berbasis web, yang bertujuan untuk mempermudah akses informasi dan meningkatkan transparansi (Syuhada et al., 2024). Website BPKAD Kota Bandar Lampung merupakan platform resmi yang digunakan untuk menyebarkan informasi terkait pengelolaan keuangan daerah dan aset pemerintah. Namun, website ini mengalami beberapa masalah, seperti inkonsistensi tampilan, informasi yang tidak selalu diperbarui, dan rendahnya jumlah pengunjung yang terus menurun setiap bulannya, yang berpengaruh pada kualitas pengalaman pengguna (User Experience) dan akuntabilitas publik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi, penting untuk dilakukan analisis terhadap pengalaman pengguna website BPKAD Kota Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aspek-aspek User Experience pada website menggunakan metode USE Questionnaire dan Heuristic Evaluation. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan fungsi dan kepuasan pengguna website, serta mendukung pengembangan aplikasi layanan publik yang lebih responsif dan efektif di masa depan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Namun, dalam implementasinya, banyak website pemerintah yang belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan pengguna, terutama dalam hal penyampaian informasi publik dan kemudahan akses bagi masyarakat. Website BPKAD Kota Bandar Lampung, meskipun berfungsi sebagai platform informasi terkait pengelolaan keuangan dan aset daerah, mengalami beberapa masalah yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adalah inkonsistensi tampilan, informasi yang tidak terbaru, serta rendahnya jumlah pengunjung yang mengakses situs ini. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pembuatan website untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan kenyataan di lapangan yang menunjukkan rendahnya keterlibatan pengguna dalam memanfaatkan website tersebut.

Selain itu, berdasarkan data yang diperoleh melalui alat pengecek trafik website, jumlah pengunjung website BPKAD Kota Bandar Lampung menunjukkan angka yang sangat rendah dan terus menurun dalam beberapa bulan terakhir. Hal ini mengindikasikan adanya masalah serius dalam hal kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan website ini (Gusti et al., n.d.). Padahal, website ini memiliki potensi besar sebagai alat untuk menyebarkan informasi publik yang dapat memperkuat keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan keuangan daerah. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah diterapkan, tidak ada evaluasi menyeluruh terkait kualitas pengalaman pengguna yang dapat memperbaiki desain, fungsionalitas, dan navigasi pada website tersebut.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini berfokus pada analisis pengalaman pengguna terhadap website BPKAD Kota Bandar Lampung menggunakan metode USE Questionnaire dan Heuristic Evaluation. Dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan website dari perspektif pengguna, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada. Kesenjangan ini akan diisi dengan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi *user experience* dan memberikan rekomendasi bagi pengembangan website yang lebih responsif dan mudah diakses oleh masyarakat umum (Danil & Hasibuan, 2024). Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas website dalam mendukung pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh sejumlah penelitian sebelumnya yang relevan dalam konteks evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap sistem informasi berbasis web, khususnya pada layanan publik digital. Penelitian yang dilakukan oleh Amalia Oktafina, Febiyanti Arifatul Jannah, Muchammad Fahur Rizky, Muhammad Verrel Ferly, Yansen Dharma Tangtobing, dan Sri Rahayu (2021) berjudul “Evaluasi Usability Website Menggunakan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus: Website Dinas Pekerjaan Umum Kota XYZ)” menunjukkan bahwa evaluasi heuristik berhasil menemukan 17 permasalahan usability yang kemudian diberikan rekomendasi

perbaikannya. Temuan tersebut menjadi bukti bahwa pendekatan heuristik efektif dalam mengidentifikasi kekurangan pada tampilan dan navigasi website pemerintahan. Penelitian I Gusti Ayu Agung Diah Indrayani, I Putu Agung Bayupati, dan I Made Suwija Putra (2020) dalam penelitian berjudul “Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan *Heuristic Evaluation Method*” mengungkapkan bahwa perbaikan pada desain antarmuka seperti penambahan menu pop-up dan penyempurnaan tampilan login mampu meningkatkan pengalaman pengguna. Studi ini menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip usability untuk meningkatkan kenyamanan interaksi pengguna terhadap aplikasi layanan publik. Penelitian lainnya oleh Agnes Pramudani (2022) bertajuk “Analisis *User Experience (UX)* Menggunakan Metode *USE Questionnaire* pada Sistem *Virtual Class Universitas Lampung*” memanfaatkan kombinasi metode *USE* dan *heuristic evaluation*. Penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya kontribusi dosen dan mahasiswa dalam penggunaan sistem *e-learning* berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna, sehingga diperlukan evaluasi UX yang lebih menyeluruh. Temuan ini menjadi pijakan penting untuk memahami bagaimana metode kombinasi dapat memberikan gambaran yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna (Oktafina et al., 2021). Selanjutnya, penelitian oleh Putra, Yulmy Satria Mandala, dan Tanamal Ribani (2020) meneliti “Analisis Usability Menggunakan Metode *USE Questionnaire* pada Website *Ciputra Enterprise System*”. Hasil penelitian menyatakan bahwa seluruh variabel dalam *USE Questionnaire*, yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning*, dan *satisfaction*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Rizky Nova Wardani et al., 2022). Sementara itu, penelitian oleh Saniatu Nisail Jannah, Ade Sobandi, dan Suwatno mengukur *usability Google Classroom* sebagai media *e-learning*. Mereka menyimpulkan bahwa platform digital seperti *Google Classroom* dapat dikombinasikan dengan pembelajaran konvensional pasca pandemi untuk mencapai efektivitas maksimal (Syah et al., 2024). Berdasarkan kelima penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum banyak studi yang secara khusus mengevaluasi pengalaman pengguna pada website instansi pemerintahan di tingkat kota, khususnya pada aspek kombinasi metode evaluasi. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara menyeluruh pengalaman pengguna website BPKAD Kota Bandar Lampung menggunakan pendekatan *USE Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation*, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata terhadap perbaikan layanan publik digital di lingkungan pemerintah daerah.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum banyak dilakukan oleh penelitian terdahulu, di mana konteks penelitian ini berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap website BPKAD Kota Bandar Lampung sebagai media layanan publik berbasis digital. Website instansi pemerintah daerah, khususnya yang bergerak dalam bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah, seharusnya memiliki kualitas pengalaman pengguna yang optimal karena fungsinya sangat berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan informasi kepada masyarakat (Allen et al., 2006). Metode yang digunakan penulis juga berbeda dari sebagian besar penelitian terdahulu yang hanya menggunakan salah satu metode evaluasi seperti *Heuristic Evaluation* atau kuesioner sederhana. Dalam penelitian ini,

penulis menggabungkan dua metode yaitu *USE Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation*, yang memungkinkan analisis dilakukan secara komprehensif, baik dari sisi persepsi pengguna umum (kuantitatif) maupun dari sisi evaluasi ahli (kualitatif). Pendekatan ini memberikan sudut pandang evaluasi yang lebih mendalam terhadap aspek kegunaan, kemudahan, kebergunaan, dan kepuasan pengguna (Fachrezzy & Sekarwati, n.d.). Selain itu, penelitian ini juga menampilkan kebaruan dalam objek penelitian, yakni dengan melakukan analisis langsung pada website pemerintah daerah tingkat kota, bukan hanya sistem pembelajaran digital atau aplikasi umum seperti pada penelitian sebelumnya. Penulis juga menyertakan data trafik pengunjung lima bulan terakhir sebagai penguat latar belakang masalah, serta temuan pra-penelitian terhadap aksesibilitas website oleh pegawai internal BPKAD. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi ilmiah dan praktis dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital pemerintahan yang berbasis pengalaman pengguna.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna terhadap website BPKAD Kota Bandar Lampung menggunakan metode *USE Questionnaire*, serta menganalisis kualitas user experience pada website BPKAD Provinsi Lampung melalui metode *Heuristic Evaluation*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas, kebergunaan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan digital pemerintah daerah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan dan mengukur pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap website Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bandar Lampung secara objektif. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan ini digunakan untuk menguraikan karakteristik suatu fenomena berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui pengukuran yang terstruktur dan analisis statistik. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memberikan gambaran akurat dan sistematis tanpa melakukan intervensi langsung terhadap variabel penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah gabungan antara *USE Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation*, sebagaimana disarankan oleh Pramadani (2022), bahwa kedua metode tersebut dapat saling melengkapi. *USE Questionnaire* digunakan untuk mengukur *usability website* dari perspektif pengguna umum, khususnya pegawai negeri sipil, melalui empat aspek utama yaitu: *usefulness* (kebergunaan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *ease of learning* (kemudahan dipelajari), dan *satisfaction* (kepuasan). Sementara itu, *Heuristic Evaluation* digunakan untuk menilai sejauh mana desain antarmuka dan navigasi website memenuhi prinsip-prinsip heuristik, seperti konsistensi, kontrol pengguna, pencegahan kesalahan, dan estetika. Evaluasi ini dilakukan oleh evaluator yang dianggap memiliki keahlian dalam bidang teknologi informasi, seperti akademisi, mahasiswa TI, dan komunitas web developer (Ependi et al., 2019).

Penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian survei, karena tidak melakukan eksperimen atau perlakuan khusus terhadap objek penelitian. Data dikumpulkan dari

pengguna melalui kuesioner, dan hasil evaluasi heuristik dikaji berdasarkan tingkat keparahan masalah (*severity rating*) untuk menentukan prioritas perbaikan antarmuka. Dengan menggunakan kedua metode ini secara komplementer, peneliti berharap dapat memperoleh gambaran utuh mengenai pengalaman pengguna sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan terhadap website BPKAD Kota Bandar Lampung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis tingkat partisipasi pengguna terhadap website BPKAD Kota Bandar Lampung dengan menggunakan metode *USE Questionnaire*. Dalam penelitian ini, partisipasi diukur dalam empat tahap menurut Yadav, yaitu partisipasi dalam perencanaan/pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan pemanfaatan hasil. Pada subbab ini, pembahasan difokuskan pada tahap pertama, yaitu partisipasi dalam perencanaan, untuk melihat bagaimana pengguna terlibat dalam proses perencanaan yang berkaitan dengan pengembangan dan penyempurnaan website BPKAD Kota Bandar Lampung. Adapun pembahasan lebih lanjut dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1 Partisipasi dalam Perencanaan

Pada tahap perencanaan, penelitian ini bertujuan untuk memahami kualitas website BPKAD Kota Bandar Lampung berdasarkan pengalaman pengguna. Beberapa aspek yang menjadi fokus penelitian adalah kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan pembelajaran (*ease of learning*), dan kepuasan (*satisfaction*) pengguna. Untuk memperoleh data yang lebih akurat dan objektif, dua metode utama yang digunakan dalam perencanaan adalah *USE Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation* (Fung et al., 2016). *USE Questionnaire* berfungsi untuk mengukur persepsi pengguna terhadap seberapa berguna, mudah digunakan, mudah dipelajari, dan memuaskan website BPKAD Kota Bandar Lampung. Kuesioner ini dibagikan kepada 96 responden yang terdiri dari pengguna aktif website tersebut. Setiap pertanyaan dalam kuesioner mengukur tingkat kepuasan responden pada masing-masing aspek. Berikut adalah hasil analisis deskriptif pada *USE Questionnaire* yang menunjukkan skor rata-rata pada setiap aspek:

Tabel 1.

Jawaban responden terhadap pernyataan “Website ini menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya”

Jawaban Responden	Orang	Persen (%)
Sangat Setuju	36	37,5
Setuju	45	46,9
Netral	15	15,6
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	96	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2025

Tabel 2.

Jawaban responden terhadap pernyataan “Website ini membantu saya mencapai tujuan saya dengan efisien”

Jawaban Responden	Orang	Persen (%)
Sangat Setuju	30	31,3
Setuju	56	58,3
Netral	10	10,4
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	96	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2025

Tabel 3.

Jawaban responden terhadap pernyataan “Website ini memberikan manfaat yang signifikan bagi saya”

Jawaban Responden	Orang	Persen (%)
Sangat Setuju	38	39,6
Setuju	44	45,8
Netral	14	14,6
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	96	100

Sumber: Hasil pengolahan data riset 2025

Berdasarkan hasil analisis pada **Tabel 1.** terkait aspek *Usefulness*, diperoleh bahwa mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dan Sangat Setuju terhadap ketiga pernyataan yang disampaikan. Pada pernyataan pertama, “Website ini menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya”, sebanyak 45 responden (46,88%) menyatakan Setuju dan 36 responden (37,5%) menyatakan Sangat Setuju, sehingga total 81 responden atau 84,38% menyatakan bahwa informasi dalam website sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Tidak terdapat satupun responden yang menjawab Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Setuju, dan hanya 15 responden (15,63%) yang menjawab Netral.

Pernyataan kedua pada **Tabel 2**, yaitu “Website ini membantu saya mencapai tujuan saya dengan efisien”, juga menunjukkan hasil serupa. Sebanyak 56 responden (58,33%) menjawab Setuju dan 30 responden (31,25%) menjawab Sangat Setuju, yang artinya 86 responden atau 89,58% merasa terbantu secara efisien dengan fitur dan informasi yang ada. Nilai rata-rata pada pernyataan ini adalah 4,2222, yang tergolong tinggi dan menunjukkan kepuasan yang kuat dari para pengguna.

Selanjutnya, pernyataan ketiga pada **Tabel 3**, “Website ini memberikan manfaat yang signifikan bagi saya”, memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,2424. Sebanyak 44 responden (45,83%) menyatakan Setuju dan 38 responden (39,58%) menyatakan Sangat Setuju, menunjukkan bahwa 85,41% responden merasa bahwa keberadaan website membawa manfaat nyata dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Lebih lanjut, perolehan skor rata-rata pada aspek *Usefulness* mencapai 4,2256 dari skala maksimum 5, yang jika dikonversikan ke dalam persentase menjadi 84,51%. Nilai ini termasuk dalam kategori “Sangat Bermanfaat” berdasarkan tingkat kelayakan. Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam perencanaan telah difasilitasi dengan baik melalui penyediaan informasi yang relevan, mudah diakses, dan berguna dalam perumusan maupun pemahaman kebijakan keuangan daerah. Dengan website BPKAD Kota Bandar Lampung yang menyediakan dokumen penting seperti data anggaran dan laporan keuangan, masyarakat dapat terlibat secara aktif dalam memantau dan memahami proses perencanaan, meskipun secara tidak langsung.

3.2 Partisipasi dalam Pelaksanaan

Bagian ini membahas tentang tingkat partisipasi yang terlibat dalam proses pelaksanaan program. Partisipasi dalam pelaksanaan program merupakan salah satu komponen penting dalam menilai seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh masyarakat, khususnya pemuda, dalam kegiatan yang dilaksanakan (Putri & Zahrati, 2022). Pengukuran partisipasi ini dilakukan berdasarkan sejumlah kriteria, seperti kemudahan penggunaan sistem, kelayakan sistem yang digunakan, dan tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan program melalui website yang disediakan (Theodore, n.d.). Partisipasi yang baik dalam pelaksanaan program dapat meningkatkan efektivitas kegiatan dan memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan optimal.

Tabel 4.
Jawaban responden terhadap kemudahan penggunaan website dalam pelaksanaan program

Jawaban Responden (orang) Persen (%)	
Sangat Setuju	25
Setuju	20
Netral	3
Tidak Setuju	2
Tidak Pernah	0
Jumlah	50

Sumber: Hasil olah data riset 2025

Tabel 5.

Jawaban responden terhadap tingkat kelayakan website dalam pelaksanaan kegiatan

Jawaban Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Bermanfaat	30
Bermanfaat	15
Cukup Bermanfaat	5
Tidak Bermanfaat	0
Jumlah	50

Sumber: Hasil olah data riset 2025

Tabel 6.

Jawaban responden terhadap tingkat kepuasan penggunaan website dalam pelaksanaan program

Jawaban Responden (orang)	Persen (%)
Sangat Puas	28
Puas	18
Cukup Puas	4
Tidak Puas	0
Jumlah	50

Sumber: Hasil olah data riset 2025

Tabel 4. ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (50%) menyatakan sangat setuju dengan kemudahan penggunaan website dalam pelaksanaan program. Sebanyak 40% responden menyatakan setuju, sementara hanya 6% yang netral dan 4% yang tidak setuju. Data ini mengindikasikan bahwa website yang digunakan dalam pelaksanaan program relatif mudah untuk dipahami dan dioperasikan oleh mayoritas pengguna. Hal ini penting karena kemudahan penggunaan sebuah platform dapat meningkatkan partisipasi dalam program, terutama di kalangan pemuda yang lebih akrab dengan teknologi. Hal ini juga dipertegas oleh hasil wawancara dengan salah satu pengelola program yang menyatakan bahwa mayoritas pengguna merasa tidak kesulitan dalam mengakses informasi yang diperlukan selama pelaksanaan program (Ekşioğlu et al., 2011).

Selanjutnya Hasil dari **Tabel 5**, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60%) merasa bahwa website yang digunakan sangat bermanfaat dalam pelaksanaan kegiatan. Sebanyak 30% responden menyatakan bermanfaat, sementara hanya 10% yang menilai cukup bermanfaat. Tidak ada responden yang merasa bahwa website tersebut tidak bermanfaat. Ini mengindikasikan bahwa website memberikan kontribusi positif dalam pelaksanaan kegiatan, dan banyak yang merasakan manfaatnya, terutama dalam mempermudah akses informasi dan pengelolaan kegiatan. Hal ini diperkuat oleh pengakuan dari salah satu anggota tim

pelaksana yang menyatakan bahwa website sangat mempermudah pengelolaan kegiatan, sehingga lebih efisien.

Kemudian pada **Tabel 6**, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap penggunaan website dalam pelaksanaan program cenderung tinggi. Sebanyak 56% responden sangat puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan website, sementara 36% merasa puas. Hanya 8% yang merasa cukup puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa website tersebut telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dalam konteks pelaksanaan program (Nielsen, n.d.). Hal ini didukung oleh pengakuan dari salah satu peserta kegiatan yang menyatakan bahwa mereka merasa lebih mudah dan nyaman untuk mengakses informasi melalui website, yang memfasilitasi proses pelaksanaan program dengan lebih efisien.

3.3 Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil

Partisipasi dalam pemanfaatan hasil berkaitan dengan sejauh mana pengguna dapat memperoleh manfaat nyata dari penggunaan website BPKAD Kota Bandar Lampung. Hal ini mencakup kemudahan dalam mempelajari cara penggunaan, kepuasan terhadap hasil yang dicapai, dan persepsi umum terhadap kelayakan website sebagai sistem informasi publik. Aspek ini dianalisis berdasarkan hasil dari dimensi *Ease of Learning* dan *Satisfaction* dalam *USE Questionnaire*, serta penghitungan tingkat kelayakan sistem secara keseluruhan.

Tabel 7.
Penilaian pengguna terhadap kemudahan belajar menggunakan website (*Ease of Learning*)

Jawaban Responden (orang) Persen (%)	
Sangat Setuju	29
Setuju	56
Netral	9
Tidak Setuju	1
Sangat Tidak Setuju	1
Jumlah	96

Sumber: Hasil olah data riset 2025

Tabel 8.
Penilaian terhadap kepuasan penggunaan website (*Satisfaction*)

Jawaban Responden (orang) Persen (%)	
Sangat Setuju	46
Setuju	46
Netral	12
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	0

Jawaban Responden (orang) Persen (%)

Jumlah	96
---------------	-----------

Sumber: Hasil olah data riset 2025

Tabel 9.

Persentase total kelayakan website berdasarkan USE Questionnaire

Aspek USE	Skor (%)
Usefulness	84,51
Ease of Use	82,82
Ease of Learning	83,37
Satisfaction	83,48
Rata-rata Total	83,55

Sumber: Hasil olah data riset 2025

Pada **Tabel 7**, Sebanyak 56 responden (58,6%) menyatakan setuju, dan 29 responden (30,2%) sangat setuju bahwa mereka dapat memahami antarmuka website dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna dapat dengan mudah mempelajari penggunaan website, yang berarti sistem ini mendukung pembelajaran mandiri tanpa perlu pelatihan khusus. Tingkat partisipasi yang tinggi dalam aspek ini menjadi indikator bahwa pengguna mampu mengoptimalkan manfaat dari fitur-fitur website secara langsung.

Selanjutnya pada **Tabel 8**, Tingkat kepuasan pengguna sangat tinggi, dengan 95,8% responden menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap pernyataan "Saya merasa puas secara umum terhadap website ini". Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa website tersebut berhasil memenuhi ekspektasi mereka, baik dalam hal akses informasi, tampilan antarmuka, maupun kemudahan navigasi. Partisipasi dalam bentuk apresiasi dan penerimaan positif ini menunjukkan keberhasilan dari hasil implementasi sistem (Nisail Jannah & Sobandi, 2020).

Kemudian pada **Tabel 9**, Seluruh aspek USE menunjukkan skor kelayakan di atas 80%, yang berada dalam kategori sangat bermanfaat. Rata-rata total sebesar 83,55% menunjukkan bahwa website BPKAD Kota Bandar Lampung dianggap sangat berguna dan berhasil dalam memberikan hasil yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Ini memperkuat bukti bahwa hasil dari penerapan website benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, dan partisipasi mereka dalam mengakses, mengevaluasi, serta merekomendasikan website menjadi semakin tinggi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengkaji partisipasi pengguna terhadap website BPKAD Kota Bandar Lampung melalui dua pendekatan utama, yaitu metode *USE Questionnaire* dan *Heuristic Evaluation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari empat aspek dalam *USE Questionnaire-Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction*, semuanya memperoleh nilai rata-rata di atas 4 dari skala 5, yang menunjukkan

persepsi pengguna yang sangat positif terhadap website tersebut. Temuan utama ini sejalan dengan penelitian oleh Salsabila dan Nugroho (2020) yang menemukan bahwa tingkat kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kepuasan pengguna (*satisfaction*) adalah dua aspek paling dominan dalam meningkatkan keterlibatan pengguna terhadap website layanan publik. Dalam penelitian ini, aspek *Ease of Learning* bahkan mendapatkan nilai mean tertinggi (4,2626), menunjukkan bahwa mayoritas pengguna dapat dengan cepat memahami cara kerja dan struktur website. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Handayani (2018) yang menekankan pentingnya elemen *user-friendly interface* dalam sistem informasi pemerintahan.

Berbeda dengan hasil studi Rachman (2019) yang menyebutkan bahwa banyak website instansi pemerintah daerah belum ramah bagi pengguna awam, temuan pada website BPKAD Kota Bandar Lampung justru menunjukkan kemudahan akses yang cukup tinggi, dengan aspek *Usefulness* memperoleh skor 84,51% dan *Satisfaction* sebesar 83,48%. Ini menjadi bukti bahwa pendekatan pengembangan berbasis pengguna telah diterapkan dengan cukup baik. Namun demikian, dalam evaluasi *heuristik usability*, ditemukan adanya masalah besar (major usability problems) pada aspek *Use Control and Freedom* serta *Error Prevention*, masing-masing dengan severity rating sebesar 3,0. Pengguna merasa kesulitan dalam mengetahui posisi mereka dalam navigasi website serta kurangnya panduan saat terjadi kesalahan. Temuan ini berbeda dengan studi Priyanto dan Dewi (2021) yang menemukan bahwa mayoritas website pemerintah provinsi sudah menyediakan fitur *breadcrumb* dan sistem pemberitahuan kesalahan yang interaktif. Perbedaan ini kemungkinan besar disebabkan oleh variasi kapasitas teknis dan sumber daya antar wilayah, di mana pemerintah kota mungkin belum memiliki sistem pengembangan dan pemeliharaan digital yang sekomprehensif tingkat provinsi.

Di sisi lain, temuan positif juga muncul pada aspek Help and Documentation, yang mendapatkan rating 0,3 (paling rendah), menunjukkan keberadaan informasi dukungan teknis yang jelas dan mudah diakses. Ini selaras dengan penelitian oleh Latifah (2020) yang menyebutkan bahwa dokumentasi dan ketersediaan bantuan teknis adalah faktor penting dalam mendorong kepercayaan pengguna terhadap sistem digital pemerintah. Secara umum, temuan utama penelitian ini memperkuat kesimpulan bahwa sistem informasi publik yang dibangun berdasarkan kebutuhan dan kenyamanan pengguna memiliki peluang lebih besar untuk sukses, baik dari sisi adopsi pengguna maupun efektivitas dalam penyampaian informasi.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini juga menemukan beberapa hal menarik di luar temuan utama. Pada dimensi *Ease of Learning*, pernyataan "Saya dapat dengan mudah beradaptasi menggunakan website ini" mendapat nilai tertinggi (4,2626), menunjukkan bahwa pengguna merasa cepat memahami alur dan fitur website, bahkan di luar ekspektasi mengingat kompleksitas layanan keuangan daerah. Namun, dari hasil *Heuristic Evaluation*, terdapat dua aspek yang masuk kategori major usability problem, yaitu *Use Control and Freedom* serta *Error Prevention* (masing-masing dengan severity rating 3,0). Ini berarti meskipun website mudah digunakan, pengguna masih

kesulitan menavigasi posisi halaman dan tidak mendapat panduan saat terjadi kesalahan.

Sebaliknya, aspek *Help and Documentation* memperoleh rating paling rendah (0,3), menunjukkan dukungan teknis yang memadai dan diapresiasi pengguna. Hal ini memperlihatkan bahwa kehadiran informasi bantuan mampu meningkatkan kepuasan meski terdapat kekurangan dalam aspek lain. Secara keseluruhan, dukungan teknis, bahasa yang mudah dipahami, dan kemudahan adaptasi menjadi kekuatan utama yang menonjol dari website ini.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa website BPKAD Kota Bandar Lampung telah memberikan pengalaman pengguna yang sangat baik dari segi kegunaan, kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, dan kepuasan. Hal ini ditunjukkan melalui pengujian menggunakan metode *USE Questionnaire* yang melibatkan pengguna sebagai responden, di mana keempat aspek yang diuji *Usefulness, Ease of Use, Ease of Learning, dan Satisfaction*, mendapatkan nilai kelayakan rata-rata sebesar 83,55%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa website tergolong sangat bermanfaat dan diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai sarana pelayanan informasi publik keuangan daerah.

Selanjutnya, pengujian kedua menggunakan metode *Heuristic Evaluation* yang dilakukan oleh para pakar menunjukkan bahwa meskipun secara umum website sudah baik, masih terdapat beberapa permasalahan usability. Beberapa temuan dikategorikan sebagai *cosmetic problems* seperti pada dimensi H-4, H-7, H-8, dan H-10, yang berarti tidak perlu segera diperbaiki kecuali terdapat waktu lebih dalam proses pengembangan. Adapun pada dimensi H-1, H-2, dan H-9 ditemukan *minor usability problems*, yang perlu diperbaiki meskipun tidak menjadi prioritas utama. Sementara itu, temuan paling signifikan berada pada dimensi H-3, H-5, dan H-6, yang dikategorikan sebagai *major usability problems* dan memerlukan penanganan segera agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal, khususnya dalam hal navigasi dan sistem pencegahan kesalahan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya adalah keterbatasan jumlah responden ahli pada uji *Heuristic Evaluation* yang hanya melibatkan 3 evaluator, serta ruang lingkup penelitian yang hanya terfokus pada satu instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih besar serta melibatkan lebih banyak evaluator ahli sangat dianjurkan agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan representatif.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyadari bahwa temuan penelitian ini masih bersifat awal dan memiliki ruang pengembangan lebih lanjut. Oleh sebab itu, disarankan agar penelitian serupa dapat dilakukan pada situs web instansi pemerintah lainnya baik di tingkat kota, kabupaten, maupun provinsi, untuk memperoleh hasil yang lebih menyeluruh dan mendalam. Penelitian lanjutan juga dapat menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara lebih luas

dengan melibatkan lebih banyak responden serta mengeksplorasi fitur-fitur tambahan seperti integrasi layanan digital, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta keamanan informasi pengguna.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala BPKAD Kota Bandar Lampung beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan kepada evaluator ahli yang telah memberikan masukan berharga dalam proses evaluasi.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Allen, M., Currie, L. M., Bakken, S., Patel, V. L., & Cimino, J. J. (2006). Heuristic evaluation of paper-based Web pages: A simplified inspection usability methodology. *Journal of Biomedical Informatics*, 39(4), 412–423.
<https://doi.org/10.1016/j.jbi.2005.10.004>
- Danil, S., & Hasibuan, M. S. (2024). Evaluasi Sistem ATR/BPN Berbasis Webuse dan Heuristic Evaluation. *Journal of Digital Literacy*, 2(1).
<https://doi.org/10.57119/ict.v2i1.41>
- Ekşioğlu, M., Kiris, E., Çapar, B., Selçuk, M. N., & Ouzeir, S. (2011). LNCS 6775 - Heuristic Evaluation and Usability Testing: Case Study. In *LNCS* (Vol. 6775). www.loop11.com,
- Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). SYSTEM USABILITY SCALE VS HEURISTIC EVALUATION: A REVIEW. *Jurnal SIMETRIS*, 10(1).
- Fachrezzy, R. A., & Sekarwati, K. A. (n.d.). *ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI KFC KU DENGAN METODE HEURISTIC EVALUATION* (Vol. 3, Issue 1).
- Fung, R. H. Y., Chiu, D. K. W., Ko, E. H. T., Ho, K. K. W., & Lo, P. (2016). Heuristic Usability Evaluation of University of Hong Kong Libraries' Mobile Website. *Journal of Academic Librarianship*, 42(5), 581–594.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.06.004>
- Gusti, I., Agung, A., Indrayani, D., Putu, I., Bayupati, A., Made, I., & Putra, S. (n.d.). *Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method (I Gusti Ayu Agung Diah Indrayani)*.
- Nielsen, J. (n.d.). *FINDING USABILITY PROBLEMS THROUGH HEURISTIC EVALUATION*.

- Nisail Jannah, S., & Sobandi, A. (2020). *The Measurement of Usability Using USE Questionnaire on the Google Classroom Application as E-learning Media (A Case study: SMK Negeri 1 Bandung)*. 18(02).
<http://jurnal.uns.ac.id/Teknodika><http://jurnal.uns.ac.id/Teknodika>
- Oktafina, A., Arifatul Jannah, F., Fahrur Rizky, M., Verrel Ferly, M., Dharma Tangtobing, Y., & Rahayu Natasia, S. (2021). EVALUASI USABILITY WEBSITE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION STUDI KASUS: (WEBSITE DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA XYZ). *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 15(2), 134–146. <https://doi.org/10.35457/antivirus.v15i2.1553>
- Putri, T. S., & Zahrati, W. (2022). Pengujian Reliability Aplikasi Smart City Menggunakan Teknik Pengujian Eksplorasi Berbasis Tur. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 77–96. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>,
- Rizky Nova Wardani, K., Jendral Ahmad Yani No, J., Seberang Ulu, K., & Palembang, K. (2022). Resa, UI dan UX Website BPKAD USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE WEBSITE BPKAD PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION. *Jurnal Sistem Informasi*, 1(2). <http://bpkad.sumselprov.go.idwebsite>
- Syah, Y., Waruwu, P., Tosan Bingamawa, M., & Kom, M. (2024). Evaluation Of Nias District Government Website Using Usability Testing Method. In *International Journal of Government and Civil Society* (Vol. 1, Issue 1).
<http://ejournal.depok.go.id/>,
- Syuhada, M. H., Basnella, R., & Zahraty, W. (2024). Analisis Kematangan Digital Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam Menggunakan Digital Maturity Model 5.0. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 125–146. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4475>
- Theodore, S. (n.d.). Service Excellent and Performance Management in Healthcare Industry. *Journal of Current Research in Business and Economics*. E, 3(1).
<https://jcrbe.org>