

PENGARUH EVALUASI WEBSITE *tomohon.go.id* MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING* DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TOMOHON

Kristina Carlen Pangemanan
NPP. 33.0828

Asdaf Kota Tomohon, Provinsi Sulawesi Utara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 32.0828@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Mohammad Rezza Fahlevvi, S.Kom., M.Cs

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : *The era of public service digitalization demands local governments to provide official websites that are not only informative but also user-friendly for the community. The website tomohon.go.id, as the official portal of Tomohon City Government, plays a strategic role in delivering public information. However, the usability level of this website has not been empirically determined. The main problem addressed in this research is how the usability level of the tomohon.go.id website affects and to what extent this usability influences the ease of use for the community in accessing public service information. Purpose:* *The purpose of this research is to determine the influence of usability on ease of website use and to evaluate the usability level of the Tomohon City Government website (tomohon.go.id) using usability testing methods based on Jakob Nielsen's five indicators: learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction. Method:* *This research uses a quantitative approach with usability testing methods according to Jacob Nielsen's Theory. Data collection techniques were conducted by distributing questionnaires to 100 respondents selected using the Slovin formula with a 10% margin of error, observation, and documentation. Result:* *The findings obtained by the author in this research show that usability has a significant influence on ease of use, where the Spearman test results show a very strong positive relationship between the two, namely 73.9% of the ease of use variable can be explained by usability factors. All usability indicators are in the good category, with learnability and memorability indicators obtaining the highest scores of 4.47 and 4.40 on a scale of 5. Conclusion:* *The tomohon.go.id website has a significant influence in facilitating public access to public information services. This website is easy to use (Learnability), efficient (Efficiency) in delivering information, and has a design that is easily remembered (Memorability) by users.*

Keywords: *Usability testing, website, public services, government, tomohon.go.id*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Era digitalisasi pelayanan publik menuntut pemerintah daerah menyediakan website resmi yang tidak hanya informatif tetapi juga mudah digunakan oleh masyarakat. Website tomohon.go.id sebagai portal resmi Pemerintah Kota Tomohon memiliki peran*

strategis dalam penyampaian informasi publik, namun tingkat kebergunaan (*usability*) website tersebut belum diketahui secara empiris. Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat *usability* website *tomohon.go.id* dan sejauh mana *usability* tersebut mempengaruhi kemudahan penggunaan bagi masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan publik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *usability* terhadap kemudahan penggunaan website serta mengevaluasi tingkat kebergunaan (*usability*) website Pemerintah Kota Tomohon (*tomohon.go.id*). dengan menggunakan metode *usability* testing berdasarkan lima indikator Jakob Nielsen, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *usability* testing menurut Teori Jacob Nielsen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10% , observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability* berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan, di mana hasil uji Spearman menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat antara keduanya yaitu 73,9% variabel kemudahan penggunaan dapat dijelaskan oleh faktor *usability*. Seluruh indikator *usability* berada pada kategori baik, dengan indikator *learnability* dan *memorability* memperoleh nilai tertinggi dengan menyentuh angka 4,47 dan 4,40 dari skala 5. **Kesimpulan:** Website *tomohon.go.id* memiliki pengaruh yang signifikan dalam mempermudah masyarakat mengakses pelayanan informasi publik. Website ini telah mudah digunakan (*Learnability*) , efisien (*Efficiency*) dalam penyampaian informasi, serta memiliki desain yang mudah diingat (*Memorability*) oleh pengguna. **Kata kunci:** *Usability* testing, website, pelayanan publik, pemerintah, *tomohon.go.id*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang pesat yang ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet yang tersebar diseluruh dunia. Kemajuan ini memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat dan efisien, mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja dan mengakses pengetahuan. Sehingga dengan perkembangan ini bukan hanya mempengaruhi aspek sosial akan tetapi mempengaruhi berbagai aspek kehidupan mulai dari aspek pendidikan, kesehatan, ekonomi , sarana komunikasi serta dalam aspek pemerintahan (Cholik, 2021). Salah satu bentuk dari kemajuan teknologi saat ini adalah internet. Internet (*interconnection networking*) adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan banyak jaringan komputer dengan berbagai tipe dan jenis, dengan menggunakan tipe komunikasi seperti telepon, satelit dan lain sebagainya. Internet telah menjadi hal yang penting dalam peradaban dunia (Nurbaiti & Muhammad Faisal Alfarisyi, 2023). Peningkatan penggunaan internet yang pesat disebabkan oleh kemampuannya dalam mempermudah berbagai pekerjaan dan kebutuhan manusia, termasuk komunikasi dan penyebaran informasi yang lebih efisien.

Berdasarkan data yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) menyampaikan bahwa presentasi pengguna internet Indonesia tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 1,4% dengan menyentuh angka 79,5%, yang sebelumnya pada tahun 2023 sebesar 78,19% yang artinya jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi Indonesia 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia pada tahun 2023. Menurut Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tomohon, Presentase pengguna internet di Kota Tomohon sekitar 85% dari total penduduk sebesar 102.724 atau sekitar 87.315 orang, telah menggunakan internet. Seluruh perangkat daerah dan 43 kelurahan di kota ini juga telah mendapatkan layanan

jaringan internet dari Diskominfo. Hal ini mencerminkan kesiapan infrastruktur digital yang memadai dalam mendukung kebutuhan informasi dan pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses internet, termasuk mengakses website pemerintah Kota Tomohon untuk memperoleh informasi dan layanan tersebut.

Pemerintahan adalah organisasi dalam mana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi (Nurdin, 2017). Pemerintah merupakan pelayan publik yang bertanggung jawab utama untuk memberikan layanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat sesuai dengan Undang-undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Mandala & Fahlevvi, 2024). Website pemerintah adalah sebuah situs web yang diolah oleh pemerintah daerah yang digunakan untuk penyampaian informasi, kebijakan, dan layanan kepada masyarakat. Website berfungsi sebagai media informasi dan komunikasi yang dapat diakses melalui internet, dan menjadi sarana utama dalam pelayanan publik. Melalui website, masyarakat diharapkan lebih mudah menerima dan mengakses informasi, sehingga tercipta pemerintahan yang lebih transparan. Kota Tomohon merupakan sebuah kota yang cukup besar sehingga membutuhkan suatu inovasi/wadah dari pemerintah untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat serta pelayanan publik yang mudah dan efisien. Pemerintah kota Tomohon telah membangun website resmi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tomohon dengan alamat website <https://tomohon.go.id>. Website resmi pemerintah kota Tomohon adalah platform digital yang dirancang untuk menyampaikan informasi terkait dengan kegiatan, kebijakan, layanan publik, dan program-program dari pemerintah Kota Tomohon kepada masyarakat. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari pihak pengelola website dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon, jumlah pengunjung website setiap harinya bisa mencapai 100-2000 pengunjung. Yang artinya sudah cukup banyak masyarakat yang mengakses website tomohon.go.id untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna website. Dalam meningkatkan kualitas website pemerintah daerah Kota Tomohon diperlukannya evaluasi terhadap website tersebut, agar website ini dapat lebih berkembang dalam memberikan pelayanan publik serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Keterbukaan informasi memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam berbagai kebijakan publik (Chairunnisa et al., 2023).

Gambar 1

Website Pemerintah Kota Tomohon



Sumber : Website Pemerintah Kota Tomohon tomohongo.id

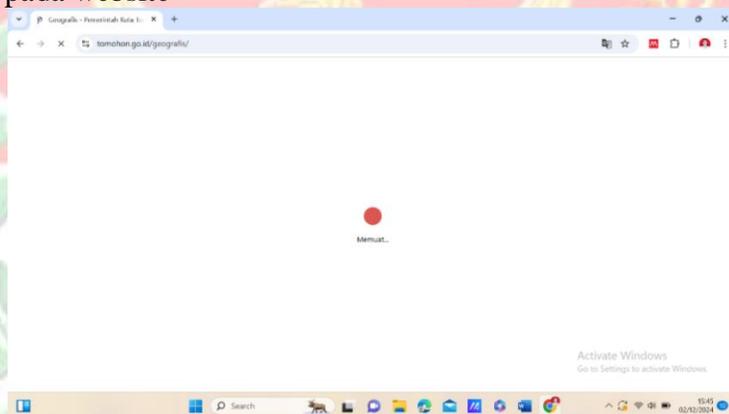
Website Pemerintah Kota Tomohon memiliki potensi besar sebagai platform utama dalam memberikan informasi dan layanan publik, mengingat 85% dari total penduduk sebesar 103.950 jiwa telah menggunakan internet. Untuk melihat bagaimana pengaruh terhadap evaluasi website

tomohon.go.id dengan mengukur tingkat kebergunaan website, metode *usability testing* dapat digunakan sebagai alat utama. *Usability testing* akan membantu mengukur kemudahan akses, efisiensi penggunaan, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap website pemerintah. Pengujian kegunaan bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan suatu aplikasi atau sistem bagi para pengguna yang menjadi target akhirnya (Kusuma et al., 2024). *Usability* dapat juga diartikan sebagai suatu ukuran, dimana pengguna dapat mengakses fungsionalitas dari sebuah sistem dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu (Handiwidjojo & Ernawati, 2016). *Usability* merujuk pada sejauh mana suatu produk dapat digunakan dengan efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna dalam situasi penggunaan yang spesifik (Saksono et al., 2024). *Usability testing* merupakan metode yang penting digunakan untuk mengevaluasi kualitas website Pemerintah Kota Tomohon agar dapat mengetahui bagaimana pengalaman pengguna/masyarakat saat mengakses website tersebut (Maula Sulthon, 2024)

Hasil *usability testing* dapat memberikan rekomendasi spesifik, seperti perbaikan desain dan fungsionalitas agar lebih intuitif, penambahan fitur otomatisasi layanan untuk mengurangi beban kerja pengelola, dan peningkatan kapasitas SDM. Dengan langkah-langkah ini, website Pemerintah Kota Tomohon dapat memenuhi ekspektasi masyarakat, meningkatkan pengalaman pengguna, dan mencerminkan pelayanan publik yang lebih profesional dan efisien di era digital.

Gambar 2.

Loading yang lama pada website

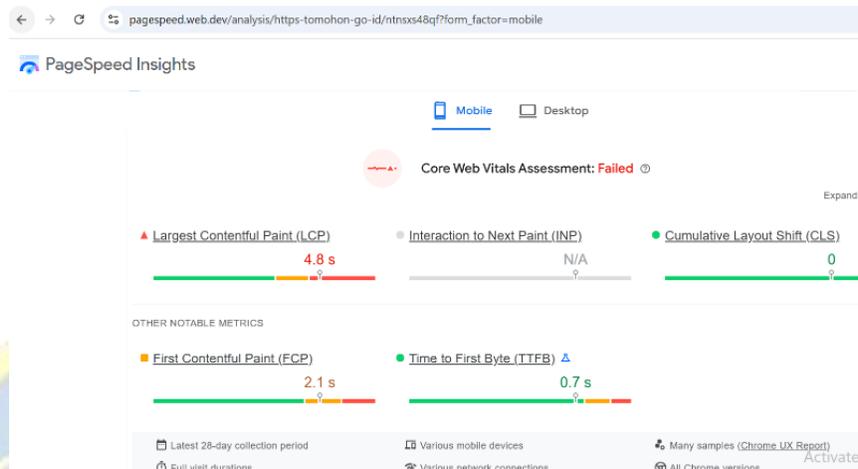


Sumber : Website *tomohon.go.id* (diakses pada 2/12/2024)

Gambar diatas menunjukkan bahwa website pemerintah Kota Tomohon ini membutuhkan waktu yang cukup lama untuk membuka portal beranda pada website. Hal ini juga dibuktikan juga dengan pengukuran pengalaman pengunjung dalam hal performa loading (*Largest Contentful Paint*), interaktivitas (*First Contentful Paint*), dan stabilitas visual website (*Cumulative Layout Shift*). Dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3.

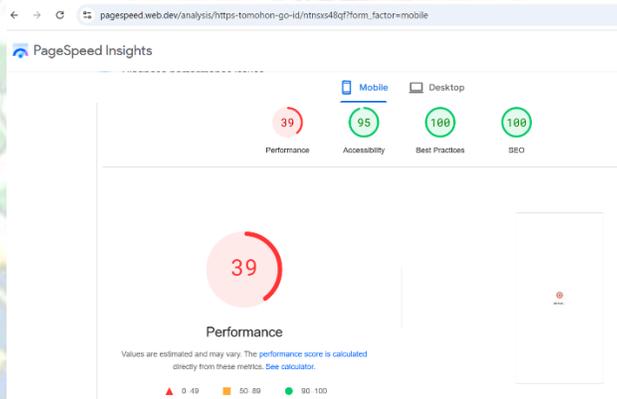
Core Web Vitals (*tomohon.go.id*)



Sumber : *PageSpeed Insights* (diakses pada 2/12/2024)

Berdasarkan hasil analisis dari *PageSpeed Insights* untuk situs <https://tomohon.go.id> pada tampilan mobile, situs ini gagal dalam *Core Web Vitals Assessment*, yang menunjukkan performa belum optimal. Nilai *Largest Contentful Paint (LCP)* sebesar 4,8 detik dan *First Contentful Paint (FCP)* sebesar 2,1 detik menunjukkan bahwa halaman memuat konten utama terlalu lambat, melebihi batas ideal Google. Meskipun demikian, *Cumulative Layout Shift (CLS)* berada pada angka 0, menandakan tata letak halaman stabil selama pemuatan. Waktu respons server (*Time to First Byte*) sebesar 0,7 detik masih tergolong wajar, namun bisa ditingkatkan. Secara keseluruhan, situs ini memerlukan optimalisasi kecepatan muat dan efisiensi tampilan untuk meningkatkan pengalaman pengguna di perangkat mobile.

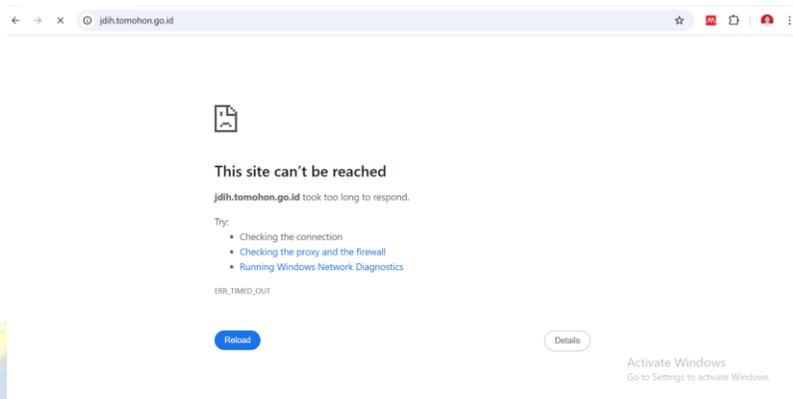
Gambar 4. diagnose performance issues (website tomohon.go.id)



Sumber : *PageSpeed Insights* (diakses pada 2/12/2024)

Dapat dilihat pada gambar diatas yang menunjukkan hasil dari pengukuran pada website *tomohon.go.id* dengan performance atau hasil performa website secara keseluruhan, baik dalam hal kecepatan dan juga optimasi sebesar 39% dimana angka ini merupakan angka yang tergolong cukup rendah dan perlu untuk ditingkatkan.

Gambar 1. 1 Halaman Website yang Error



Sumber : *Website tomohon.go.id* (diakses pada 2/12/2024)

Berdasarkan data-data diatas dapat disimpulkan bahwa website pemerintah Kota Tomohon ini masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki berupa, tampilan website yang masih monoton, loading yang lama saat membuka website, aplikasi pelayanan publik yang terintegrasi masih sulit ditemukan, dan masih adanya halaman pada website yang error atau tidak dapat diakses.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Di era digital, transformasi pelayanan melalui e-government menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan (Chen et al., 2020). Website Pemerintah merupakan situs berbasis web yang menjadi media interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam penyampaian masukan, kritikan dan saran kepada pemerintah untuk saling membangun sehingga dapat meningkatkan kualitas dari website tersebut serta sistem pemerintahannya dalam hal ini mengenai keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik. , website *tomohon.go.id* jumlah pengunjung websitenya setiap harinya bisa mencapai 100-2000 pengunjung. Yang artinya sudah cukup banyak masyarakat yang mengakses website *tomohon.go.id* untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna website. Dengan kepadatan penduduk sebesar 679,81 jiwa per km² dan tingginya tingkat pengguna internet, pengelolaan layanan daring—khususnya website pemerintah—menghadapi tantangan besar. Dari 31 ASN di Diskominfo, yang terdiri atas 25 PNS dan 6 PPPK, hanya 2 orang yang bertugas mengelola website. Ketimpangan ini menyebabkan satu pengelola harus melayani lebih dari 43.600 pengguna, sehingga berpotensi menghambat efektivitas penyampaian informasi dan pelayanan publik.

Ada beberapa permasalahan yang ditemukan pada website *tomohon.go.id* ini sehingga diperlukan adanya evaluasi serta perbaikan pada website baik dalam hal sumber daya manusia ataupun permasalahan teknis seperti performa yang belum optimal dalam memuat konten utama terlalu lambat (loading yang lama), saat mengakses website dan efisiensi tampilan untuk meningkatkan pengalaman pengguna di perangkat mobile.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu yang telah menerapkan metode usability testing untuk mengevaluasi berbagai platform digital yang dapat dijadikan sebagai landasan penelitian. Dalam istilah yang paling sederhana, kegunaan adalah “kemudahan seseorang dalam menggunakan suatu produk dalam serangkaian keadaan tertentu” (Keenan et al., 2022). Penelitian pertama oleh Fransiska Karisma Sara, dkk (2019) berjudul "Evaluasi Website Pemerintah Kabupaten Rembang Dengan Metode Usability Testing" menunjukkan hasil positif dimana kinerja website yang

diukur melalui enam dimensi usability menunjukkan nilai lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan pengguna (Karisma Sara et al., 2019). Dengan nilai gap sebesar 1,12, penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja website telah sesuai dengan harapan pengguna. Selanjutnya, penelitian oleh Sri Hijriah, dkk (2023) yang berjudul "Analisis Website E-Government Kecamatan Menggunakan Metode Usability Testing" menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa komponen Learnability mencapai nilai tertinggi sebesar 92,7%, yang mengindikasikan mayoritas pengguna dapat dengan mudah menguasai penggunaan website tersebut (Hijriah et al., 2023). Terdapat perbedaan pada skala pengukuran yang digunakan dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan. Pada penelitian ketiga dari Andresia Pitri, dkk yang berjudul "Usability Testing Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Website Mailo Store", terdapat kesamaan metode dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan langkah-langkah pengukuran yang serupa, sehingga dapat dijadikan acuan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kesalahan dan keamanan (errors) serta kemudahan pengoperasian (operability) tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna website Mailo Store (Pitri & Abdillah, n.d.).

Kemudian, penelitian A.H Muhammad, dkk (2023) dengan judul "Analisis Usability Testing Pada Website Desa Musi" mengungkapkan bahwa website tersebut memiliki nilai tertinggi pada indikator learnability, menunjukkan kemudahan penggunaan bagi pengguna. Namun demikian, indikator satisfaction memiliki nilai rata-rata yang masih perlu ditingkatkan, menandakan bahwa pengguna belum sepenuhnya puas dengan pengalaman mereka (Muhammad et al., n.d.). Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan dalam hal langkah-langkah pengumpulan data kuantitatif, meskipun terdapat perbedaan pada daftar pertanyaan kuesioner dan analisis data yang dilakukan secara kualitatif. Terakhir, penelitian oleh Septi Rahayu, dkk (2024) berjudul "Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing" menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital dapat dikatakan efektif berdasarkan analisis completion rate yang menghasilkan nilai akhir 78%, sesuai dengan nilai minimum yang diharapkan. Dengan pengukuran tersebut, penelitian menyimpulkan bahwa aplikasi tersebut telah berhasil memuaskan pengguna (Ernawati & Rahayu, 2023).

Dari kelima penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode usability testing telah banyak digunakan untuk mengevaluasi berbagai platform digital dengan hasil yang beragam. Penilaian terhadap situs web menitikberatkan pada aspek kemudahan penggunaannya (Allison et al., 2019). Penelitian-penelitian ini memberikan wawasan tentang berbagai aspek usability yang perlu diperhatikan dalam pengembangan website atau aplikasi, seperti learnability, satisfaction, errors, dan operability, yang dapat menjadi acuan penting dalam penelitian yang akan dilakukan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian ini berfokus pada evaluasi website pemerintah daerah melalui analisis pengaruh usability terhadap kemudahan penggunaan website tomohon.go.id menggunakan metode usability testing. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya melakukan evaluasi usability tanpa menganalisis hubungan kausalitas, penelitian ini secara khusus mengidentifikasi faktor-faktor usability yang paling berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan. Kebaruan lainnya terletak pada konteks spesifik website pemerintah daerah di Indonesia Timur yang belum banyak dikaji, memberikan perspektif baru dalam implementasi e-government di daerah dengan karakteristik demografis dan geografis berbeda. Penggunaan pendekatan kuantitatif dengan skala likert juga

memungkinkan analisis statistik yang lebih mendalam dibandingkan penelitian serupa yang menggunakan metode kualitatif.

Penelitian ini memiliki kebaruan yang signifikan dibandingkan penelitian terdahulu dalam beberapa aspek. Berbeda dengan penelitian Karisma Sara et al. (2019), Hijriah et al. (2023), Muhammad et al. (2023), dan Rahayu et al. (2024) yang hanya melakukan evaluasi usability secara deskriptif, penelitian ini secara khusus menganalisis pengaruh usability terhadap kemudahan penggunaan dengan pendekatan statistik inferensial menggunakan uji korelasi Spearman. Hal ini memungkinkan identifikasi faktor-faktor usability yang paling berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan, bukan hanya sekadar evaluasi tingkat usability.

Dari segi metodologi, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasi yang berbeda dari penelitian Hijriah et al. (2023) dan Rahayu et al. (2024) yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, serta penelitian Karisma Sara et al. (2019) yang menggunakan analisis gap. Kebaruan lainnya terletak pada konteks spesifik website pemerintah daerah di Indonesia Timur yang belum banyak dikaji, memberikan perspektif baru dalam implementasi e-government di daerah dengan karakteristik demografis dan geografis berbeda.

Penelitian ini berpotensi menghasilkan model evaluasi usability yang disesuaikan dengan kebutuhan website pemerintah daerah di Indonesia, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan berbasis data untuk peningkatan layanan e-government di Kota Tomohon dan daerah serupa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kesenjangan pengetahuan dalam evaluasi website pemerintah daerah, tetapi juga memberikan kontribusi metodologis dan praktis dalam pengembangan user experience pada konteks e-government di Indonesia.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh usability dalam memudahkan masyarakat menggunakan website tomohon.go.id, serta sejauh mana tingkat kebergunaan memengaruhi kualitas website tersebut dalam pelayanan informasi publik.

II. METODE

Metode diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sementara penelitian diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis (Saputra et al., 2025). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif ini dikarenakan penelitian ini bertujuan atau berfokus pada pengukuran *usability* pada website tomohon.go.id untuk selanjutnya dilakukan evaluasi dan dilihat bagaimana pengaruhnya terhadap kemudahan pengguna website. Metode penelitian kuantitatif merupakan adalah suatu cara ilmiah dalam melakukan penelitian ilmiah yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian dengan menguji hipotesis.

Penulis mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Adapun pengumpulan data Kuantitatif dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang merupakan pengguna website tomohon.go.id dengan penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *Simpel Random Sampling* yang melibatkan pemilihan sampel secara acak dari populasi, dimana sertiap individu memiliki peluang yang sama untuk dipilih atau dalam penelitian ini sampel merupakan masyarakat kota Tomohon. Peneliti memilih menggunakan teknik ini dengan alasan pengguna website adalah semua lapisan umum dan masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai Kota Tomohon. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dan margin of error 10%.

Adapun analisisnya menggunakan teori usability testing oleh Jacob Nielsen (1993), dengan berdasarkan lima dimensi yaitu : Learnability (Kemudahan), Efficiency (Efisiensi), Memorability (Mudah diingat), Error (Kesalahan), dan Satisfaction (Kepuasan) . Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan varian dari kuesioner *Usability Testing* yang telah dimodifikasi untuk disesuaikan dengan keadaan nyata agar menghasilkan data yang lebih tepat dalam penelitian. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert sebagai alat untuk mengukur sikap melalui serangkaian pernyataan yang berhubungan dengan suatu objek dengan setiap pernyataan memiliki bobot nilai tertentu (Rensis Likert, 1932).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2025 sekitar 2 minggu, dan berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon karena merupakan dinas yang mengelola website pemerintah kota Tomohon (*tomohon.go.id*) sebagai media penyebaran informasi dan pelayanan publik.

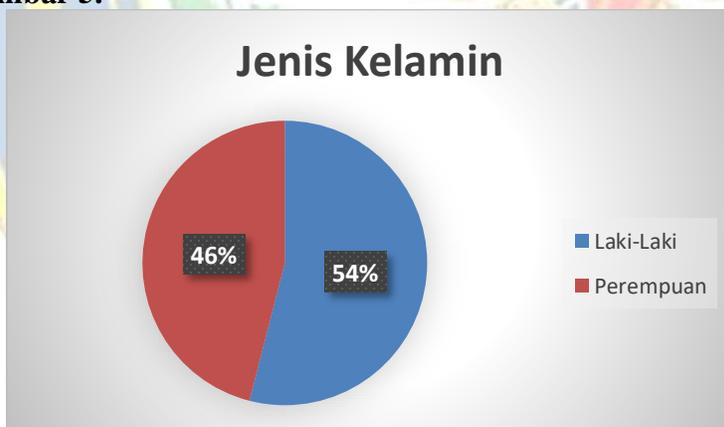
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis bagaimana pengaruh evaluasi website *tomohon.go.id* dengan menggunakan metode usability testing menurut Jacob Nielsen yang menyatakan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur tingkat usability (kebergunaan) suatu website yaitu Learnability (Kemudahan), Efficiency (Efisiensi), Memorability (Mudah diingat), Error (Kesalahan), dan Satisfaction (Kepuasan) . Adapun pembahasan lebih lanjut dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Profil Responden

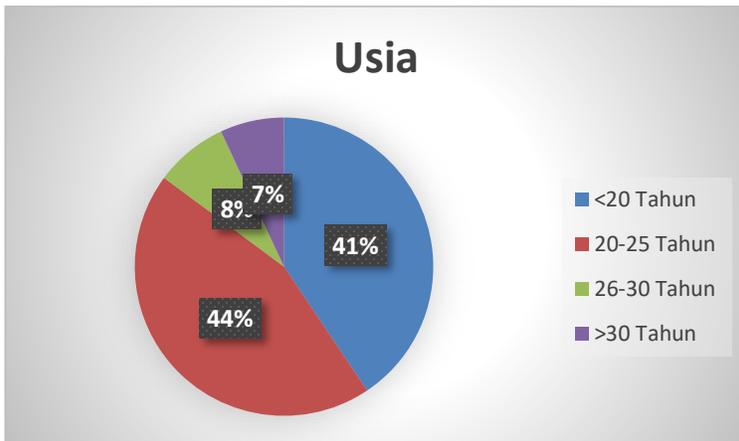
Penelitian ini melibatkan 100 orang responden yang merupakan pengguna website *tomohon.go.id* . profil atau deskripsi responden ini diperlukan untuk mengetahui latar belakang pengguna website dalam memberikan penilaian terhadap website yang digunakan. Terdapat 3 karakteristik responden yang ditampilkan adalah jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan.

Gambar 5.



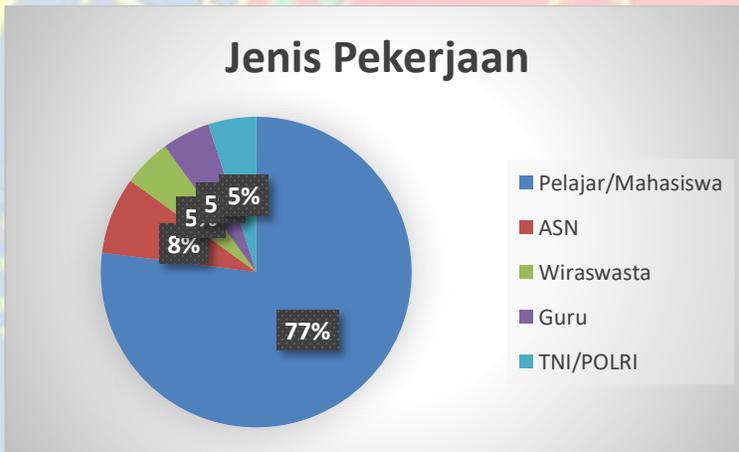
Sumber : Diolah penulis, 2025

Gambar 6.



Sumber : Diolah Penulis, 2025

Gambar 7.



Sumber : Diolah Penulis, 2025

Pada **Gambar 1** menunjukkan bahwa pengelompokan jenis kelamin dengan jumlah total 100 responden, mendapatkan hasil dengan jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 54 orang responden dengan presentasi 45% dan jenis kelamin perempuan berjumlah 46 orang responden dengan presentasi 46%. Dengan demikian menunjukkan bahwa mayoritas responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki. Keseimbangan antara jumlah responden laki-laki dan perempuan juga mencerminkan representasi yang cukup proporsional, meskipun dalam beberapa kasus, proporsi antara laki-laki dan perempuan bisa menjadi faktor yang relevan untuk dianalisis lebih dalam, terutama dalam konteks kebijakan atau situasi sosial yang ada di masyarakat.

Gambar 2 menunjukkan pengelompokan usia yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat 4 (empat) kelompok yang terdiri dari rentang usia < 20 tahun, 20-25 tahun, 25-30 tahun, dan > 30 tahun. Dari data responden yang peneliti dapatkan, bahwa sebanyak 41 responden yang berusia < 20 tahun dengan presentasi 41%, terdapat 44 orang responden yang berusia 20-25 tahun dengan presentasi 44%, dan terdapat 8 responden berusia 26-30 tahun dengan presentasi 8%, serta terdapat 7 orang responden yang berusia > 30 tahun dengan presentasi 7%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden didominasi dengan rentang usia 20-25 tahun.

Bedasarkan **Gambar 3** menunjukkan pengelompokan jenis pekerjaan responden pada

penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 77 orang responden atau 77%, ASN sebanyak 8 responden atau 8%, Wiraswasta sebanyak 5 responden atau 5%, pekerjaan sebagai guru sebanyak 5 responden atau 5%, dan pekerjaan sebagai TNI/Polri sebanyak 5 responden atau 5%. Dengan demikian mayoritas pekerjaan responden didominasi oleh Pelajar/mahasiswa. Secara keseluruhan, mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh kalangan pelajar atau mahasiswa, yang mencerminkan bahwa penelitian ini sebagian besar melibatkan individu yang sedang menjalani pendidikan. Namun, meskipun pelajar dan mahasiswa mendominasi, keberagaman jenis pekerjaan responden lainnya, seperti ASN, wiraswasta, guru, dan anggota TNI/Polri, memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai latar belakang pekerjaan masyarakat yang terlibat dalam penelitian ini.

3.2. Hasil Pengolahan Data

Analisis data dilakukan menggunakan Aplikasi SPSS dalam perhitungan data statistiknya. Pengujian meliputi : uji validitas dan reliabilitas, serta uji korelasi dan regresi spearman.

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen atau alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji validitas dengan membandingkan korelasi r-hitung dan r-tabel. Dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dianggap valid. Agar mendapatkan distribusi nilai pengukuran yang mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji reabilitas paling sedikit 30 responden (Sugiono, 2014) . Pada penelitian ini penulis telah melakukan uji validitas dengan melibatkan 32 responden dengan hasil pengujian yang didapatkan adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan akan dinyatakan valid.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Indikator	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Kondisi	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<i>Learnability</i>	Q1	0.826	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q2	0.853	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q3	0.767	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q4	0.773	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
<i>Efficiency</i>	Q5	0.700	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q6	0.850	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
<i>Memorability</i>	Q7	0.666	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q8	0.921	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q9	0.914	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
<i>Error</i>	Q10	0.916	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q11	0.859	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
<i>Satisfaction</i>	Q12	0.841	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q13	0.846	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q14	0.823	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
	Q15	0.912	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID

TOTAL	1	0.361	Rhitung>Rtabel	VALID
-------	---	-------	----------------	-------

Sumber : Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 25, 2024

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan hasil uji validitas kepada 32 responden dalam pengisian kuesioner. Dengan rumus $R_{tabel} df = 2$ jadi jumlah responden dikurangi 2 atau $32 - 2 = 30$, sehingga $R_{tabel} = 0.361$. Dengan demikian hasil pengujian validitas terhadap 15 pertanyaan yang meliputi lima indikator dalam usability yaitu tentang *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, dan *Satisfaction* telah dinyatakan VALID karena berdasarkan perhitungan dalam uji validitas pertanyaan-pertanyaan tersebut telah memenuhi persyaratan bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengujian yang digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi atau keandalan suatu instrumen pengukuran. Suatu instrumen dapat dianggap reliabel jika hasil pengukuran dapat selalu konstan dan dapat dipertanggungjawabkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik sekali ukur yaitu Alpha Cronbach dan suatu instrumen dapat dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbach's $> 0,6$.

Tabel 2.

Hasil Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Q1	63.1250	85.984	.801	.964
Q2	63.1250	87.145	.835	.963
Q3	63.2188	87.918	.740	.965
Q4	63.3750	83.855	.731	.965
Q5	63.2500	85.548	.649	.966
Q6	63.4375	81.093	.818	.964
Q7	63.0625	87.867	.621	.966
Q8	63.2500	84.387	.909	.962
Q9	63.3125	81.835	.897	.961
Q10	63.3750	82.500	.900	.961
Q11	63.4375	82.448	.832	.963
Q12	63.1563	86.394	.820	.963
Q13	63.2813	82.467	.816	.963
Q14	63.2188	86.499	.799	.964
Q15	63.3125	83.125	.896	.962

Sumber : Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 25, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 2. yang telah dilakukan pada 32 orang responden dapat dilihat bahwa nilai Alpha Cronbach's $> 0,6$ yang berarti pertanyaan dapat dinyatakan *reliable*.

3.2.3 Uji Korelasi Spearman

Analisis korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel hasil evaluasi usability website tomohon.go.id dengan kemudahan pengguna website dalam mengakses informasi. Mengingat data yang diperoleh bersifat ordinal dari hasil pengukuran usability testing, maka metode korelasi yang digunakan adalah Spearman's Rank Correlation. Metode Spearman ini tidak mensyaratkan distribusi data yang normal, sehingga lebih fleksibel dalam menganalisis hubungan antar variabel tanpa harus melakukan uji normalitas terlebih dahulu. Korelasi rank spearman digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif, bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk skala ordinal dan sumber data antar variabel tidak harus sama (Sugiono, 2018).

Tabel 3.

Hasil Uji Korelasi Spearman

Correlations				
			usability	kemudahan
Spearman's rho	usability	Correlation Coefficient	1.000	.873**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000
		N	100	100
	kemudahan	Correlation Coefficient	.873**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 25, 2025

Berdasarkan hasil uji Spearman's Rank Correlation, diperoleh koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,873 antara variabel usability dan kemudahan. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat usability suatu sistem, semakin tinggi pula persepsi kemudahan pengguna dalam menggunakannya. Sebaliknya, jika usability rendah, maka pengguna juga akan merasa bahwa sistem tersebut kurang mudah digunakan.

Selain itu, hasil uji menunjukkan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,01 (1%). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara usability dan kemudahan sangat signifikan secara statistik, sehingga kecil kemungkinan bahwa korelasi ini terjadi secara kebetulan. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, hasil ini cukup kuat untuk merepresentasikan populasi yang lebih luas.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini mengindikasikan bahwa usability berperan penting dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan sebuah sistem. Oleh karena itu, jika usability suatu sistem ditingkatkan, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan lebih mudah dalam menggunakannya. Implikasi ini dapat menjadi pertimbangan penting dalam pengembangan produk atau layanan berbasis teknologi agar lebih ramah pengguna.

3.2.4 Uji Regresi Spearman

Uji Regresi Rank Spearman adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel ordinal atau ranked (peringkat) tanpa asumsi tentang distribusi data. Ini sering digunakan ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas atau ketika

hubungan antar variabel tidak linier.

Uji regresi Rank Spearman digunakan untuk menilai pengaruh satu variabel (independen) terhadap variabel lainnya (dependen) ketika kedua variabel tersebut berbentuk data ordinal atau data yang sudah diperingkat. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat atau pengaruh satu variabel terhadap variabel lain berdasarkan peringkat.

Gambar 8.

Hasil Uji Regresi Spearman

Created Variables ^a			
Source Variable	Function	New Variable	Label
usability ^b	Rank	Rusabili	Rank of usability
kemudahan ^b	Rank	Rkemudah	Rank of kemudahan

a. Mean rank of tied values is used for ties.
b. Ranks are in ascending order.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.739	.737	7.345

a. Predictors: (Constant), kemudahan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14996.221	1	14996.221	278.005	.000 ^b
	Residual	5286.339	98	53.942		
	Total	20282.560	99			

a. Dependent Variable: usability
b. Predictors: (Constant), kemudahan

Sumber : Diolah menggunakan IBM SPSS Statistic 25, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi Rank Spearman yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap usability pada website Tomohon.go.id. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan memiliki hubungan yang kuat dengan usability, dengan nilai R = 0.860, yang mengindikasikan adanya hubungan positif yang signifikan antara keduanya. Nilai R² = 0.739 berarti sekitar 73,9% variasi dalam usability dapat dijelaskan oleh kemudahan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Ini menunjukkan bahwa kemudahan sangat berpengaruh terhadap usability.

Selain itu, hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa model regresi ini signifikan secara statistik (p-value = 0.000), yang berarti pengaruh kemudahan terhadap usability memang nyata dan dapat diandalkan. Koefisien regresi untuk kemudahan adalah 5.911, yang artinya setiap peningkatan 1 unit dalam kemudahan akan meningkatkan usability sebesar 5.911 unit. Ini menggambarkan seberapa besar pengaruh kemudahan terhadap peningkatan usability.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H₁) terbukti, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kegunaan (usability) terhadap kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan website tomohon.go.id. kemudahan adalah faktor penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan usability website tomohon.go.id.

Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, maka menyederhanakan atau meningkatkan kemudahan penggunaan website akan berdampak besar terhadap peningkatan usability. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik aspek usability dari website, maka semakin mudah pula masyarakat dalam memanfaatkannya sebagai sarana informasi dan layanan digital. Kemudian untuk meningkatkan kebergunaan website Tomohon.go.id, pengelola perlu fokus pada peningkatan aspek kemudahan, seperti kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, kecepatan akses, dan penyajian informasi yang intuitif. Upaya tersebut akan berdampak langsung pada peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

3.3 Hasil Analisis Deskriptif

3.3.1 Learnability (Kemudahan)

Dimensi Learnability dalam teori Usability Testing merupakan dimensi yang akan mengukur seberapa mudah pengguna dalam memahami dan menggunakan sebuah website. Dalam pengujian ini, peneliti mendapatkan data dari 100 responden setelah melakukan task skenario dan telah peneliti pisahkan sesuai kelompok dan dimensi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.

Hasil Kuesioner *Learnability*

Learnability (Kemudahan)					
	Q1	Q2	Q3	Q4	HASIL
TOTAL	456	450	443	440	1789
MEAN	4,56	4,5	4,43	4,4	4,472

Sumber : Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan data hasil pengolahan data yang sudah dilakukan, data diatas menunjukkan tingkat Learnability (Kemudahan) dalam menggunakan website tomohon.go.id dikategorikan mudah dengan nilai yang berkisar 4,47 dari skala 5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa website tomohon.go.id ini sudah sangat mudah untuk dipahami oleh pengguna website. Hal ini tentu menjadi poin positif dalam pengembangan dan pengelolaan website pemerintah daerah, karena semakin mudah sebuah website dipahami oleh pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan pengguna akan merasa nyaman dan terdorong untuk terus menggunakan layanan yang disediakan.

3.3.2 Efficiency (Efisiensi)

Dimensi Efficiency merupakan salah satu komponen penting dalam *usability testing* yang digunakan untuk menilai sejauh mana sistem dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan sumber daya yang seminimal mungkin, seperti waktu, tenaga, dan jumlah langkah interaksi. Dari hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan kepada 100 responden didapatkan hasil pada dimensi Efficiency sebagai berikut :

Tabel 5.

Hasil Kuesioner *Efficiency*

Efficiency (Efisiensi)			
	Q5	Q6	HASIL

TOTAL	425	430	855
MEAN	4,25	4,3	4,275

Sumber : Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, menunjukkan bahwa tingkat Efficiency (efisiensi) website tomohon.go.id ini sudah dapat dikategorikan sangat baik, karena memiliki nilai rata-rata sebesar 4,275 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa performa yang ditunjukkan oleh website ini sudah efisien dalam menyediakan layanan dan juga informasi kepada pengguna atau masyarakat. Dimensi ini merujuk ada waktu yang dibutuhkan pengguna untuk dapat menyelesaikan tugas tertentu. Hasil perolehan nilai pada dimensi efficiency ini juga menunjukkan bahwa website ini telah berhasil mengurangi hambatan yang dapat mengganggu proses pencarian informasi, seperti struktur menu yang membingungkan atau waktu loading halaman yang lama. Pengguna dapat menemukan fitur atau layanan yang mereka butuhkan dalam waktu yang relatif singkat dan dengan langkah yang minimal.

3.3.3 Memorability (Mudah Diingat)

Dimensi Memorability atau kemudahan untuk diingat bertujuan untuk menilai sejauh mana pengguna dapat mengingat kembali cara menggunakan suatu sistem setelah tidak mengaksesnya dalam jangka waktu tertentu. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada 100 responden didapatkan hasil pada dimensi Memorability sebagai berikut :

Tabel 6.

Hasil Kuesioner *Memorability*

Memorability (Mudah Diingat)				
	Q7	Q8	Q9	HASIL
TOTAL	452	433	437	1322
MEAN	4,52	4,33	4,37	4,406

Sumber : Diolah Penulis, 2025

Dari hasil pengolahan data diatas dapat menunjukkan tingkat Memorability (mudah diingat) pada website tomohon.go.id ini menyentuh angka 4,406 dari skala 5 sehingga dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa website tomohon.go.id memiliki tingkat memorability yang sangat baik karena pengguna merasa website ini mudah diingat dan dikenal sehingga hal ini juga dapat membantu website untuk terus berkembang dan lebih memudahkan pengguna dalam mencari informasi dan layanan yang disediakan. Tingginya tingkat memorability juga memberikan dampak positif terhadap loyalitas dan kepercayaan pengguna. Website yang mudah diingat akan lebih sering diakses kembali, sehingga meningkatkan efektivitas komunikasi dan penyebaran informasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat.

3.3.4 Error (Kesalahan)

Dimensi Error dalam *usability testing* merujuk pada frekuensi dan tingkat kesalahan yang dialami oleh pengguna saat berinteraksi dengan sistem, serta seberapa mudah pengguna dapat pulih dari kesalahan tersebut. Hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan kepada 100 responden didapatkan hasil pada dimensi Error adalah sebagai berikut :

Tabel 7.

Hasil Kuesioner *Error*

Error (Kesalahan)

	Q10	Q11	HASIL
TOTAL	259	276	535
MEAN	2,59	2,76	2,675

Sumber : Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas menunjukkan bahwa tingkat Error atau kesalahan pada website tomohon.go.id dapat dikategorikan cukup. (dengan nilai berkisar 2,675 dari skala 5). Hal ini menunjukkan bahwa website tomohon.go.id memiliki tingkat kesalahan masih berada pada kategori cukup/rendah dan perlu banyak pengembangan/perbaikan pada website. Sangat penting untuk melakukan pemeliharaan pada website secara rutin dan maintenance secara berkala sehingga dapat meminimalisir kesalahan pada website yang bisa berakibat buruk pada pengalaman pengguna dalam mengakses website. Dengan memperhatikan dan mengurangi tingkat error secara konsisten, website tomohon.go.id akan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih stabil, andal, dan ramah bagi masyarakat.

3.3.5 Satisfaction (Kepuasan)

Kepuasan pengguna berkaitan erat dengan pengalaman subjektif pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, dan manfaat yang diperoleh selama berinteraksi dengan website. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada 100 responden dan didapatkan hasil pada dimensi Satisfaction adalah sebagai berikut :

Tabel 8.

Hasil Kuesioner *Satisfaction*

Satisfaction (Kepuasan)					
	Q12	Q13	Q14	Q15	HASIL
TOTAL	385	371	391	362	1509
MEAN	3,85	3,71	3,91	3,62	3,772

Sumber : Diolah Penulis, 2025

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan penulis, data diatas menunjukkan tingkat Satisfaction (Kepuasan) pada website tomohon.go.id dikategorikan baik, dengan nilai berkisar 3,772 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sudah baik. Akan tetapi harus dapat terus ditingkatkan lagi agar pengguna dapat mengakses website tomohon.go.id dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan minat pengunjung website dan peningkatan kepuasan pengguna website.

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting keberhasilan layanan publik digital. Jika masyarakat merasa nyaman menggunakan website tomohon.go.id karena tampilannya menarik, aksesnya cepat, dan prosesnya tidak rumit, maka mereka akan lebih percaya dan loyal terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah daerah kota Tomohon. Hal ini meningkatkan adopsi teknologi oleh warga, menurunkan angka keluhan, serta menciptakan persepsi bahwa pemerintah daerah hadir dengan layanan yang modern, profesional, dan peduli terhadap kenyamanan warganya.

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian ini mengungkapkan temuan penting dengan adanya korelasi kuat antara usability dan kemudahan penggunaan website tomohon.go.id dengan nilai koefisien Spearman sebesar 0,873 (sig. 0,000). Sama halnya dengan temuan penelitian Fransiska Karisma Sara, dkk (2019) yang

menunjukkan bahwa kinerja website pemerintah berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna. Uji regresi Spearman menunjukkan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap usability dengan nilai $R^2 = 0,739$, artinya 73,9% variasi usability dijelaskan oleh faktor kemudahan. Dimensi Learnability memperoleh nilai tertinggi (4,472/5), temuan ini memperkuat hasil penelitian Sri Hijriah, dkk (2023) yang juga menemukan komponen Learnability dengan nilai tertinggi (92,7%) pada website e-government kecamatan. Dimensi Efficiency pada website tomohon.go.id juga menunjukkan nilai baik (4,275/5), sejalan dengan penelitian Septi Rahayu, dkk (2024) yang menemukan efektivitas aplikasi pemerintah mencapai 78%.

Berbeda dengan temuan penelitian Andresia Pitri, dkk yang menyatakan faktor errors tidak berdampak signifikan, penelitian ini menunjukkan dimensi Error memperoleh nilai terendah (2,675/5) yang mengindikasikan perlunya perbaikan. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan karakteristik objek penelitian yang berbeda antara website pemerintah dan e-commerce. Dimensi Satisfaction memperoleh nilai 3,772/5 yang menunjukkan kepuasan pengguna sudah baik namun perlu ditingkatkan. Temuan ini memiliki kemiripan dengan penelitian A.H Muhammad, dkk (2023) yang juga menemukan indikator satisfaction pada website Desa Musi memerlukan peningkatan, menunjukkan pola konsisten bahwa kepuasan pengguna sering menjadi tantangan dalam pengembangan website pemerintah daerah.

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala likert dan analisis statistik yang berbeda dengan penelitian Septi Rahayu, dkk (2024) yang menggunakan metode kualitatif, menunjukkan penelitian ini menawarkan sudut pandang yang lebih komprehensif dalam evaluasi usability website pemerintah daerah, khususnya dalam konteks Kota Tomohon yang memiliki karakteristik demografis dan geografis yang unik.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa website tomohon.go.id memiliki pengaruh yang signifikan dalam mempermudah masyarakat mengakses pelayanan informasi publik. Website ini telah mudah digunakan (Learnability), efisien (Efficiency) dalam penyampaian informasi, serta memiliki desain yang mudah diingat (Memorability) oleh pengguna. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam mengurangi tingkat kesalahan (Error) serta meningkatkan kepuasan pengguna (Satisfaction) dengan memperbaiki kualitas layanan yang disediakan. Dengan perbaikan yang tepat, website ini dapat menjadi platform informasi publik yang lebih optimal, efektif, dan nyaman digunakan oleh masyarakat Kota Tomohon.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasilnya. Fokus penelitian hanya pada website tomohon.go.id tanpa perbandingan dengan website pemerintah daerah lain membatasi generalisasi hasil. Jumlah sampel yang terbatas pada 100 responden mungkin belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh karakteristik pengguna. Penggunaan lima dimensi usability menurut Jakob Nielsen tanpa mengintegrasikan model evaluasi lain dapat mempersempit perspektif analisis. Metodologi yang hanya mengandalkan pendekatan kuantitatif dengan skala likert tanpa metode kualitatif seperti wawancara mendalam atau observasi langsung mengurangi pemahaman mendalam tentang pengalaman pengguna. Penelitian ini juga tidak mempertimbangkan faktor teknis seperti kecepatan internet dan perangkat yang digunakan responden, serta tidak menganalisis variabel eksternal seperti literasi digital yang dapat mempengaruhi persepsi terhadap usability website. Selain itu, penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu tanpa pengukuran berulang yang dapat menunjukkan perubahan persepsi seiring waktu.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penelitian masa depan dapat dikembangkan melalui

beberapa arah strategis. Pertama, studi komparatif usability antar website pemerintah daerah untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan standar desain yang dapat diterapkan secara lebih luas. Kedua, penerapan metodologi campuran (mixed methods) yang mengintegrasikan pendekatan kuantitatif dengan metode kualitatif seperti eye-tracking dan think-aloud protocols untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Ketiga, studi longitudinal yang melacak perubahan persepsi pengguna setelah implementasi perbaikan berdasarkan rekomendasi penelitian ini. Keempat, perluasan analisis dengan mempertimbangkan variabel eksternal seperti literasi digital dan konteks budaya lokal. Kelima, pengembangan model evaluasi usability yang khusus disesuaikan untuk konteks e-government di Indonesia. Keenam, penelitian tentang integrasi teknologi terkini seperti kecerdasan buatan dalam meningkatkan usability website pemerintah daerah. Terakhir, studi yang menganalisis hubungan antara usability website dengan outcome yang lebih luas seperti partisipasi masyarakat dan efektivitas layanan publik untuk pemahaman yang lebih holistik tentang dampak usability terhadap tata kelola pemerintahan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Allison, R., Hayes, C., McNulty, C. A. M., & Young, V. (2019). A Comprehensive Framework to Evaluate Websites: Literature Review and Development of GoodWeb. *JMIR Formative Research*, 3(4), e14372. <https://doi.org/10.2196/14372>
- Chairunnisa, L. L., Habibi, F., Berthanila, R., Indonesia, B., Habibi2, F., & Berthanila3, R. (2023). Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kota Serang. *JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA (AsIAN)*, 11. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.158>
- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi /ICT Dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik UNISA Kuningan*, 2(2), 2746–1209. <https://www.neliti.com/publications/455512/perkembangan-teknologi-informasi-komunikasi-ict-dalam-berbagai-bidang>
- Ernawati, S., & Rahayu, S. (2023). Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing. *BIOS: Jurnal Teknologi Informasi Dan Rekayasa Komputer*, 5(1), 12–19. <https://doi.org/10.37148/bios.v5i1.87>
- Handiwidjojo, W., & Ernawati, L. (2016). Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit). *JUISI*, 02(01). <https://journal.uc.ac.id/index.php/JUISI/article/view/115>
- Hijriah, S., Irawan, D., Jl Jenderal Ahmad Yani No, D., Seberang Ulu, K. I., Palembang, K., & Selatan, S. (2023). Analisis Website E-Government Kecamatan Menggunakan Metode Usability Testing ZONAsi. In *Jurnal Sistem Informasi* (Vol. 5, Issue 3). <https://akumandiri.oganilirkab.go.id/statistik>
- Karisma Sara, F. D., Soedijono, B. W., & Rudyanto Arief, M. (2019). Evaluasi Website Pemerintah Kabupaten Rembang Dengan Metode Usability Testing. *Jurnal Teknologi Informasi*, 3. <https://rembangkab.go.id/>
- Keenan, H. L., Duke, S. L., Wharrad, H. J., Doody, G. A., & Patel, R. S. (2022). Usability: An introduction to and literature review of usability testing for educational resources in radiation

- oncology. *Technical Innovations & Patient Support in Radiation Oncology*, 24, 67–72. <https://doi.org/10.1016/j.tipsro.2022.09.001>
- Kusuma, H., Rue, F. S., Rumagit, R. Y., & Pratama, G. D. (2024). Usability evaluation of Ruangguru online learning mobile application using heuristic method. *Procedia Computer Science*, 245, 176–184. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.10.241>
- Mandala, D. R. T. L., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Promosi Pariwisata Melalui Media Sosial di Dinas Pariwisata Kabupaten Ngada. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 147–173. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4514>
- Maula Sulthon, B. (2024). Analisa Usability Testing Website Antara Information System Pada LKBN Antara. *RESOLUSI: Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*, 4(4), 367–376. <https://djournals.com/resolusi>
- Muhammad, A. H., Mogi, I. K. A., & Giri, G. A. V. M. (n.d.). *Analisis Usability Testing Pada Website Desa Musi*. <http://musi-buleleng.desa.id/>.
- Nielsen Jacob. (1993). *Usability Engineering*.
- Nurbaiti, N., & Alfarisyi, M. F. (2023). Sejarah Internet di Indonesia. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 2336-2344.
- Nurdin, I. (2017). *Etika Pemerintahan* (M. Nasrudin & S. Hartati, Eds.).
- Pitri, A., & Abdillah, L. A. (n.d.). Usability Testing Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Website Mailo Store. *Bina Darma Conference on Computer Science*. <https://mailostore.com/>
- Rensis Likert. (1932). “*A Technique for the Measurement of Attitudes*,” .
- Saksono, R. D., Sulistyorini, D., Sagita, S. R., Kasiyah, & Sadita, L. (2024). Usability Evaluation and Interface Design Improvement for the Maxim Application with User-Centered Design Approach. *Jurnal Sistem Informasi*, 20(1). <https://doi.org/10.21609/jsi.v20i1.1377>
- Saputra, D. Y., Nurdin, I., Bungaran, J., & Sinaga, B. (2025). MENGENAI ILMU PEMERINTAHAN DI INDONESIA. *JKP) Journal of Government, Social and Politics*, 11. [https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11\(1\).21467](https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11(1).21467)
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.