

ANALISIS WEBSITE *E-GOVERNMENT* KECAMATAN MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*

Sri Hijriah¹, Dedi Irawan²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma
Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera
Selatan 30111, telp. 0711515582

e-mail: ¹191410158@student.binadarma.ac.id, ²dedi.irawan@binadarma.ac.id,

Abstrak

E-government (Pemerintahan elektronik) merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan kualitas layanan publik. Salah satu contoh penggunaan e- government ialah website di kecamatan sungai pinang, untuk mencapai tujuan dari website kecamatan, sangat penting untuk melakukan analisis usability yang bertujuan untuk mengukur tingkat kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna saat menggunakan website tersebut. Analisis usability bertujuan untuk memastikan bahwa website kecamatan dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Analisis ini dapat dilakukan menggunakan metode usability testing yang merupakan suatu metode pengujian perangkat lunak atau produk untuk menganalisis sejauh mana produk tersebut dapat digunakan dengan efektif dan efisien. usability testing memiliki lima komponen, yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil pengujian usability dari website kecamatan.

Kata Kunci: *E-government, Usability testing, website*

Abstract

E-government (Electronic Government) is the utilization of information and communication technology (ICT) in the governance process to enhance performance, efficiency, and the quality of public services. One example of e- government usage is the website in Sungai Pinang sub-district. To achieve the objectives of the sub-district website, conducting a usability analysis is crucial. This analysis aims to measure the level of ease, comfort, and user satisfaction when utilizing the website. Usability analysis is intended to ensure that the sub-district website can provide an optimal user experience, meeting users' needs and expectations. This analysis can be carried out using the usability testing method, which involves testing software or products to analyze how effectively and efficiently they can be used. Usability testing consists of five components: learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction. The objective of this research is to obtain usability testing results for the sub-district website.

Keyword: *E-government, Usability testing, website*

1. PENDAHULUAN

Teknologi saat ini sudah banyak digunakan di bidang pemerintahan, adanya permintaan sistem pelayanan untuk lebih transparan dan akuntabel telah mendorong untuk memanfaatkan teknologi internet sebagai salah satu media yang sedang berkembang pesat saat ini. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mudah, cepat, dan gratis, yang dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat [1]. Penerapan *e- government* merupakan proses memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Pentingnya *e-government* salah satunya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi [2]. Contoh implementasi *e-government* di Indonesia adalah melalui pembuatan website pemerintahan. Pembuatan situs web di Indonesia merupakan tindakan yang diterapkan sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Instruksi ini menyarankan penggunaan teknologi informasi, termasuk internet, untuk membantu aktivitas baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah dalam mendorong terwujudnya *e-government* di Indonesia [3] [4].

Salah satu bidang pemerintahan yang memanfaatkan *E-government* ialah kecamatan Sungai Pinang. Website <https://akumandiri.oganilirkab.go.id/statistik> adalah *e-government* pelayanan publik berbasis website yang dibuat oleh Pemerintah Kecamatan Sungai Pinang dengan harapan dapat

meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai program-program pemerintah, seperti informasi mengenai kegiatan pemerintah, dan informasi mengenai kebijakan pemerintah. Dalam hal ini, kecamatan sungai pinang dapat dikatakan sebagai salah satu daerah yang menerapkan konsep *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada website telah ditemukan kendala dalam website. Berdasarkan observasi yang dilakukan tersebut peneliti melakukan evaluasi menggunakan metode *usability testing* pada website Sungai Pinang dengan harapan dapat menemukan penilaian lebih lanjut terhadap website serta dapat menemukan kebutuhan apa saja yang belum ada pada website sehingga dapat dilakukan perbaikan pada tahapan selanjutnya. *Usability testing* ialah metode dalam mengevaluasi kegunaan (*usability*) yang melibatkan pengamatan terhadap pengguna suatu desain, diikuti oleh pengumpulan dan analisis data yang diperoleh [5]. Menurut Jacob Nielsen *usability testing* dapat dilakukan berdasarkan lima komponen, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. *Learnability* merupakan kemampuan suatu produk atau sistem untuk dipelajari dan digunakan dengan mudah oleh pengguna baru, *Efficiency* (efisiensi) adalah ukuran seberapa cepat dan efisien pengguna dapat menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan mereka menggunakan suatu produk atau sistem, *Memorability* (kecenderungan untuk diingat) adalah kemampuan pengguna untuk mengingat cara menggunakan suatu produk atau sistem setelah penggunaan awal, *Errors* (kesalahan) adalah tindakan atau hasil yang tidak diinginkan yang terjadi saat pengguna menggunakan suatu produk atau sistem, *Satisfaction* (kepuasan) adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu produk atau sistem [6] [7].

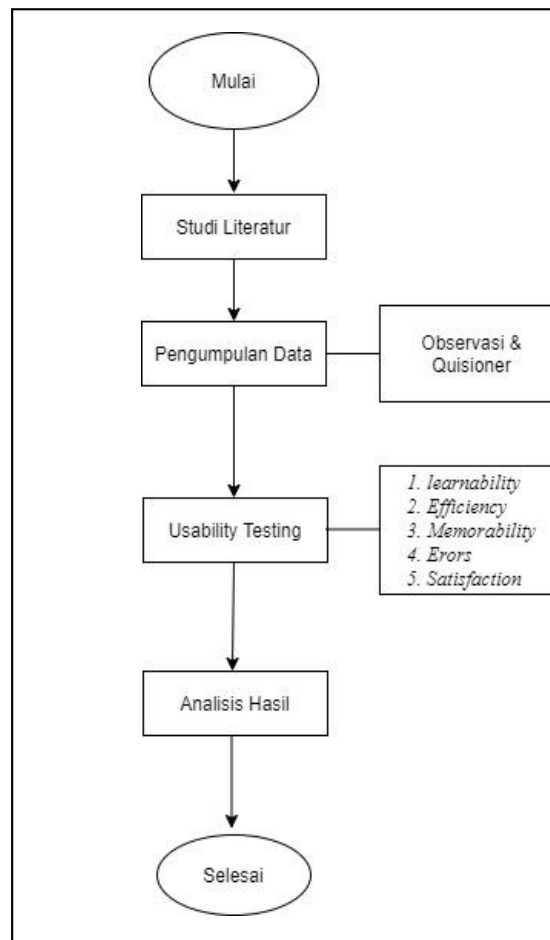
Penelitian terkait ialah Penelitian dengan judul “*Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan Tampilan Aplikasi IBI Library menggunakan Metode Usability Testing*” yang dilakukan oleh rifqi dkk [8], dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa penggunaan metode *usability testing* Peneliti dapat berkomunikasi secara langsung dengan pengguna dan memperoleh umpan balik yang lebih akurat mengenai kekurangan desain dan masalah lainnya. Devi dkk [7] melakukan penelitian dengan judul “*Evaluasi Aplikasi My Telkomsel Menggunakan Metode Usability Testing*” Dalam penelitiannya tersebut menyatakan bahwa penggunaan metode *usability testing* dengan tingkat keparahan (moderate) menghasilkan dua jenis hasil, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Hasil kuantitatif melibatkan pengukuran kinerja dan efisiensi pengguna dalam menggunakan fitur Tukar Point di aplikasi My Telkomsel. Data ini memberikan informasi yang dapat diukur secara numerik, seperti waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas atau tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penggunaan metode *usability testing* dengan tingkat keparahan moderate menghasilkan dua jenis hasil, kuantitatif dan kualitatif. Hasil kuantitatif mengukur kinerja dan efisiensi pengguna, sedangkan hasil kualitatif memberikan saran perbaikan.

“*Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan User Interface pada Aplikasi Mobile Cinepolis Indonesia menggunakan Metode Usability Testing*” merupakan judul penelitian yang dilakukan oleh Prameswari dkk [9] dalam penelitiannya tersebut menggunakan metode *usability testing*, Setelah melakukan evaluasi *usability* dan wawancara dengan pengguna, penulis telah mengidentifikasi beberapa area yang perlu diperbaiki pada aplikasi Cinepolis Indonesia. Perbaikan-perbaikan ini didasarkan pada masukan yang diberikan oleh responden serta panduan-panduan yang ada. Hasil perbaikan desain aplikasi Cinepolis Indonesia dapat dibuktikan bahwa antarmuka yang telah diperbaiki lebih baik dari desain awalnya. Hal ini dapat dilihat melalui evaluasi *usability* yang telah dilakukan dan wawancara dengan pengguna. Dalam proses evaluasi tersebut, responden memberikan masukan dan saran yang kemudian diimplementasikan dalam perbaikan desain. Penelitian menggunakan metode *usability testing* untuk evaluasi aplikasi mobile Cinepolis Indonesia. Identifikasi area perbaikan berdasarkan masukan pengguna dan panduan yang ada. Hasil perbaikan desain menunjukkan peningkatan *usability*, didukung oleh data kuantitatif dan kualitatif. Kekurangan penelitian adalah kurangnya konteks dan informasi tambahan, sementara kelebihan adalah penggabungan data kuantitatif dan kualitatif dalam evaluasi *usability*. Kemudian Buana dkk [10] melakukan penelitian yang berjudul “*Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course*” hasilnya menyatakan bahwa *Usability testing* dapat digunakan sebagai sistem untuk menganalisis evaluasi aplikasi dengan cara yang terukur, terstruktur, dan akurat. Dalam penelitian ini, aplikasi Course Online telah berhasil dievaluasi dengan skor SUS

sebesar 78,3. Hal ini menunjukkan bahwa user interface dan user experience dari aplikasi tersebut memenuhi kriteria pengguna yang baik dan menarik. Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan, peneliti melakukan penilaian kegunaan dengan tujuan mengukur dan meningkatkan kegunaan website kecamatan Sungai Pinang. Alasan menggunakan *usability testing* didasarkan pada fakta bahwa ini adalah metode penilaian yang sesuai untuk proses penelitian, karena dapat mengukur keberhasilan perbaan desain dengan baik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari 5 tahapan (*Study literature*, Pengumpulan Data, *Usability Testing* dan Analisis Hasil). Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk melakukan uji coba kegunaan (*usability testing*) terhadap website kecamatan Sungai Pinang. Tujuan dari *usability testing* adalah untuk mengukur sejauh mana pengguna dapat dengan mudah dan efektif menggunakan suatu produk atau sistem [11]. Berikut tahapan dalam penelitian ini



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1. Study Literature

Penelitian ini diawali dengan *study literature* dalam penelitian ini *studi literature* digunakan untuk mencari referensi, pandangan, dan landasan yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Melalui *study literature*, peneliti dapat membaca dan memahami karya-karya sastra yang relevan dengan topik penelitian untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam tentang penelitian ini.

2.2. Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data dalam penelitian merupakan proses di mana peneliti mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis[6]. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan observasi terhadap website dan menyebarkan kuisisioner kepada pengguna website. Kuisisioner website ini menggunakan 50 responden yang merupakan masyarakat kecamatan Sungai Pinang.

2.3. Usability Testing

Selanjutnya tahapan *usability testing* tahapan ini fokus mengidentifikasi masalah yang terkait dengan interaksi antara manusia dan komputer dalam konteks penggunaan perangkat lunak. Dalam tahap ini, lima komponen akan digunakan, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul dalam penggunaan perangkat lunak dan untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah mempelajari, menggunakan, mengingat, dan merasa puas dengan antarmuka yang disediakan. [12].

2.4. Analisis Hasil

Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan analisis terhadap hasil pengujian ketergunaan setelah selesai dilaksanakan. Langkah analisis ini bertujuan untuk menguraikan dan menjelaskan hasil evaluasi yang telah diperoleh. Dalam tahap ini, data yang telah dikumpulkan dari pengujian akan dianalisis secara mendalam untuk memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem atau produk yang diuji. Analisis hasil juga dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi dan saran konstruktif untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

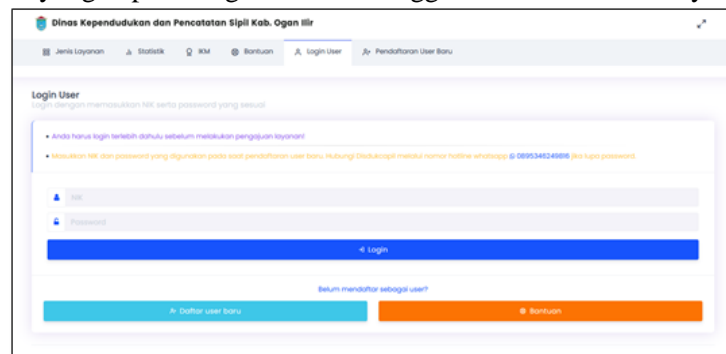
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Usability Testing

Web <https://akumandiri.oganilirkab.go.id/> merupakan website kecamatan website yang digunakan untuk proses pelayanan publik secara sistematis. Berikut ini tampilan e Kecamatan Sungai Pinang:

a. Halaman Login

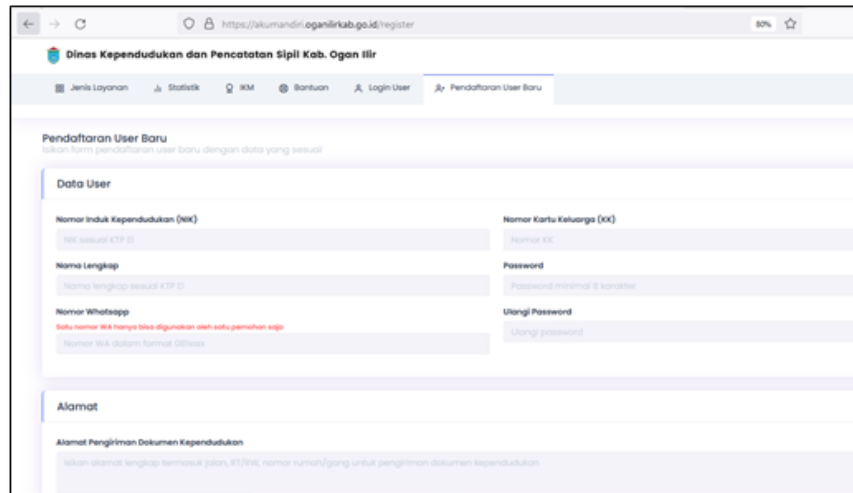
Halaman login digunakan untuk mengamankan akses ke suatu sistem atau layanan dengan memerlukan pengguna untuk memasukkan informasi yang valid, seperti nama pengguna dan kata sandi, sebelum *user* diberikan akses ke fitur. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang sah dan diotorisasi yang dapat mengakses dan menggunakan sistem atau layanan tersebut.



Gambar 2. Halaman Login

b. Halaman Registrasi

Halaman registrasi pada website kecamatan digunakan untuk memfasilitasi proses pendaftaran atau pendaftaran pengguna baru, yang dapat mencakup warga kecamatan, pelaku usaha, atau pihak lain yang ingin berinteraksi dengan pemerintah kecamatan.



Gambar 3. Halaman Registrasi

c. Halaman Jenis Layanan

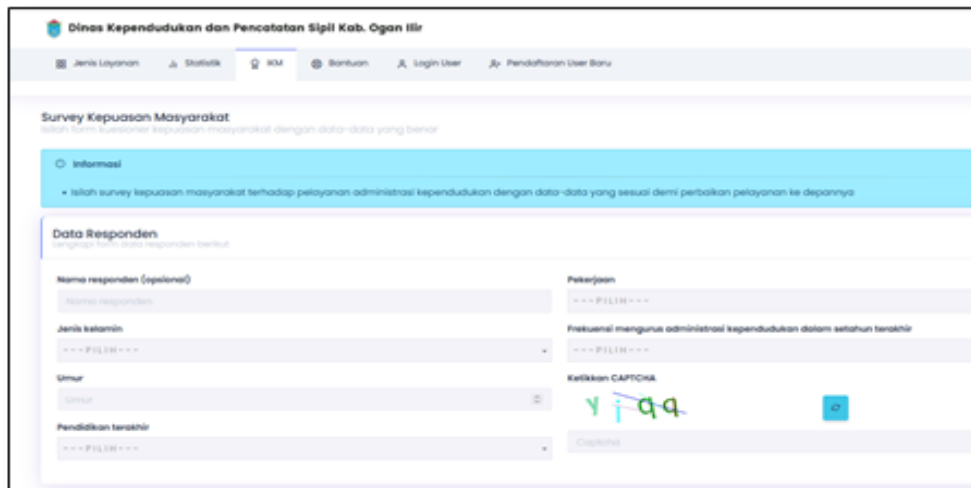
Halaman layanan pada website kecamatan berfungsi sebagai platform yang menyediakan berbagai jenis layanan kepada warga dan pihak terkait di wilayah tersebut. Layanan-layanan ini mencakup proses-proses administratif yang berkaitan dengan kependudukan dan administrasi keluarga, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kematian, dan pembetulan data keluarga.



Gambar 4. Halaman Jenis layanan

d. Halaman IKM

Halaman IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada website kecamatan berfungsi sebagai tempat di mana warga atau masyarakat dapat memberikan umpan balik, evaluasi, atau penilaian terhadap layanan dan kinerja pemerintah kecamatan. Fungsi utama halaman IKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek layanan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan.



Gambar 5. Halaman IKM

e. Halaman Bantuan

Halaman bantuan pada website kecamatan memiliki fungsi penting untuk memberikan panduan, informasi, dan dukungan kepada pengguna website yang memerlukan bantuan atau arahan terkait penggunaan website, layanan, atau informasi yang disediakan oleh pemerintah kecamatan. Halaman bantuan menjadi tempat yang sangat berguna bagi para pengguna yang mencari jawaban atas pertanyaan mereka, mendapatkan panduan langkah demi langkah, atau memahami proses-proses tertentu yang terkait dengan website dan layanannya. Halaman bantuan ini berfungsi sebagai alat komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, membantu menjembatani kesenjangan informasi, serta meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan-layanan yang diberikan.



Gambar 6. Halaman Bantuan

1. Skenario Tugas

Pada langkah ini, dilakukan *Usability Testing* dengan memberikan sejumlah *task* kepada responden yang telah terlibat[15]. Jumlah respon yang digunakan sebanyak 30 orang akan diminta untuk menyelesaikan *task* yang telah disusun sebelumnya. Setiap responden diharapkan dapat mengeksekusi dan menyelesaikan tugas-tugas tersebut hingga selesai. Terdapat total empat variasi *task* yang dijelaskan sebagai berikut:

- Task 1 Responden mengakses Website

Responden diminta untuk mengakses website kecamatan melalui link <https://akumandiri.oganilirkab.go.id/>

- Task 2 Responden menjelajahi website

Setelah mengakses link website kecamatan, responden diminta untuk menjelajahi situs web tersebut secara seksama. Tujuan dari tindakan ini adalah agar responden dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai informasi yang disajikan di dalam situs web tersebut, sekaligus mengidentifikasi segala potensi kekurangan atau kelemahan yang mungkin terdapat dalam tata letak, konten, dan fitur-fitur situs web tersebut.

- Task 3 Responden keluar dari website

Setelah menjelajahi website responden keluar dari halaman website kecamatan. Untuk melanjutkan *task* berikutnya

- Task 4 Responden mengisi kuisisioner

Terakhir responden diminta untuk mengisi kuisisioner evaluasi website yang telah diberikan oleh pihak peneliti

Pengujian tugas pada para responden dilaksanakan dengan mengukur waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh tugas yang diberikan. Hal ini memberikan indikasi tentang sejauh mana antarmuka pengguna telah dirancang dengan baik untuk memfasilitasi pengalaman mengakses website yang efisien dan memuaskan. Untuk rentan waktu nya ialah 15-25 detik artinya responden merespon sangat cepat, 25-35 detik artinya responnya cepat dan untuk waktu >35 detik responnya lambat[14]. Berikut ini tabel durasi waktu responden menjawab *task*:

Tabel 4. Data waktu responden menyelesaikan *task*

Responden	Waktu	Kategori
R1	30 detik	Cepat
R2	25 detik	Sangat cepat
R3	40 detik	Lambat
R4	45 detik	Lambat
R5	32 detik	Cepat
R6	35 detik	Cepat
R7	29 detik	Cepat
R8	31 detik	Cepat
R9	33 detik	Cepat
R10	24 detik	Sangat Cepat
R11	41 detik	Lambat
R12	30 detik	Cepat
R13	38 detik	Lambat
R14	27 detik	Cepat
R15	28 detik	Cepat
R16	25 detik	Sangat cepat
R17	32 detik	Cepat
R18	34 detik	Cepat
R19	39 detik	Lambat
R20	40 detik	Lambat
R21	30 detik	Cepat
R22	37 detik	Lambat
R23	23 detik	Sangat Cepat
R24	26 detik	Cepat
R25	40 detik	Lambat
R26	22 detik	Sangat Cepat
R27	30 detik	Cepat
R28	25 detik	Sangat cepat
R29	27 detik	Cepat
R30	36 detik	Lambat

2. Jawaban Responden

Setelah menyelesaikan skenario yang diberikan selanjutnya responden diminta untuk mengisi kuisioner (tabel 2). Berikut ini rangkuman mengenai jawaban dari 30 responden yang telah mengisi kuisioner:

a. Aspek *Learnability*

Learnability mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat memahami dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan sistem, produk, atau teknologi dengan efektif [16]. Berikut ini jawaban dari responden berdasarkan pertanyaan *learnability*.

Tabel 5. Hasil *Learnability*

No	Pertanyaan	Respon	
		Ya	Tidak
1	Apakah link website kecamatan sungai pinang dapat diakses dengan mudah?	93,5%	6,5%
2	Apakah Anda mampu dengan mudah mencari informasi dan pengumuman yang Anda perlukan?	90,3%	9,7%
3	Apakah Anda dapat menemukan profil informasi terkait Kecamatan Sungai Pinang di situs web tersebut?	93,5%	6,5%
4	Apakah Anda dapat menemukan "Beranda" di halaman situs web Kecamatan Sungai Pinang?	93,5%	6,5%
Rata-rata		92.7%	7,3%

Dari hasil pengujian ketergunaan pada sebuah website dengan komponen *learnability*, didapatkan bahwa 92,95% dari responden memberikan respons "YA" yang artinya menyetujui terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan *learnability*. Secara keseluruhan, respons "YA" yang lebih tinggi menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa website tersebut memiliki tingkat *learnability* yang baik, sementara respons "tidak" artinya tidak menyetujui lebih rendah menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna mungkin mengalami tantangan dalam memahami atau mengakses informasi pada website. 7,3% dari responden memberikan respons "tidak" terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut. Ini menunjukkan bahwa sebagian kecil dari responden mengalami kesulitan atau tidak merasa bahwa *learnability* dari website tersebut memadai.

b. Aspek *Satisfaction*

Satisfaction melibatkan sejauh mana pengguna merasa puas atau memuaskan dengan interaksi mereka terhadap produk, layanan, atau sistem tertentu. Komponen *satisfaction* mencerminkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna selama penggunaan produk atau layanan, termasuk tingkat kepuasan terhadap kualitas, kenyamanan, efektivitas, dan kegunaan produk tersebut. [17]. Berikut ini hasil evaluasi pada komponen *satisfaction*:

Tabel 6. Hasil *Satisfaction*

No	Pertanyaan	Respon	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda merasa tertarik untuk mengunjungi situs web Kecamatan Sungai Pinang karena tampilannya yang menarik?	77,4%	22,6%
2	Apakah Anda merasa puas dengan kinerja fungsi pencarian yang ada di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	80,6%	19,4%
3	Apakah Anda sangat berminat untuk menggunakan situs web Kecamatan Sungai Pinang?	74,2%	25,8%

4	Apakah Anda dapat memahami tampilan menu yang terdapat di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	80,6%	19,4%
5	Apakah Anda merasa nyaman dan ingin menjelajahi situs web Kecamatan Sungai Pinang lebih lanjut?	87,1%	12,9%
Rata-rata		80,18%	20,02%

Hasil *usability testing* pada website dengan komponen *Satisfaction*, didapatkan bahwa 80,18% dari responden memberikan respons "YA" (Setuju). Terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan tingkat kepuasan. Ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pengalaman penggunaan website tersebut. Di sisi lain, 20,02% dari responden memberikan respons "tidak" (Tidak setuju) terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut. Ini menunjukkan bahwa sebagian kecil dari responden tidak merasa puas atau mungkin memiliki ketidakpuasan terhadap pengalaman menggunakan website.

c. Aspek *Efficiency*

Efficiency mengacu pada komponen dalam pengujian ketergunaan yang berkaitan dengan seberapa efisien pengguna dapat menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu menggunakan suatu produk atau layanan. Fokus dari *efficiency usability* adalah pada seberapa cepat dan dengan seberapa sedikit upaya pengguna dapat mencapai hasil yang diinginkan [18].

Tabel 7. Hasil *Efficiency*

No	Pertanyaan	Respon	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda berhasil menemukan beranda di situs web Kecamatan Sungai Pinang dengan cepat?	80,6%	19,4%
2	Apakah Anda mampu melakukan proses pencarian informasi dengan cepat di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	83,9%	19,1%
3	Apakah Anda dapat melakukan proses login dengan cepat melalui menu login di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	86,2%	13,8%
4	Dapatkah Anda dengan cepat menemukan tautan untuk berita dan Pengumuman terbaru setiap hari di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	77,4%	22,6%
5	Apakah Anda dapat dengan mudah dan cepat kembali ke menu sebelumnya di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	86,7%	13,3%
Rata-rata		83,16%	17,64%

Dari hasil *Usability testing* pada sebuah situs web dengan komponen efisiensi, ditemukan bahwa 83,16% dari para responden memberikan jawaban "Ya" terhadap pertanyaan-pertanyaan terkait tingkat efisiensi. Ini menunjukkan mayoritas dari mereka merasa bahwa situs web tersebut dapat membantu mereka menyelesaikan tugas-tugas dengan cepat dan efisien. Sementara itu, 17,64% dari responden memberikan jawaban "Tidak" terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut. Ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil dari responden mungkin menghadapi tantangan atau merasa bahwa tingkat efisiensi situs web tersebut tidak memadai.

d. Aspek *Memorability*

Memorability merupakan kemampuan suatu informasi, pengalaman, atau objek untuk diingat dan diakses kembali oleh individu pada waktu yang akan datang [19]. Berikut ini tabel kuisioner untuk *memorability*:

Tabel 8. Hasil Memorability

No	Pertanyaan	Respon	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda dapat mengingat tampilan menu dan informasi yang ada di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	83,9%	16,1%
2	Apakah Anda dapat dengan mudah mengingat tautan situs web Kecamatan Sungai Pinang?	67,7%	32,3%
3	Dapatkah Anda menemukan dan mengakses kembali menu pengumuman di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	93,5%	16,5%
4	Dapatkah Anda menemukan dan mengakses kembali menu sebelumnya di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	93,5%	16,5%
5	Apakah Anda mampu menemukan informasi berita tentang kecamatan sungai pinang dengan mudah?	90,3%	9,7%
Rata-rata		85,98%	18,22%

Dari hasil *usability testing* website dengan komponen memorability, ditemukan bahwa 85.98% dari para responden memberikan jawaban "Ya" terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan tingkat kemampuan untuk mengingat atau mengakses kembali informasi dari pengalaman sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa mereka dapat dengan mudah mengingat informasi dan interaksi yang telah mereka alami di dalam website tersebut.

Namun, 18.22% dari responden memberikan jawaban "Tidak". Ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil responden mungkin mengalami kesulitan dalam mengingat atau mengakses kembali informasi dari pengalaman sebelumnya di dalam website.

e. Aspek Errors

Usability *errors* atau *usability issues* mengacu pada masalah atau kesalahan yang muncul dalam desain atau interaksi pengguna pada suatu produk, layanan, atau sistem yang membuatnya sulit digunakan atau mengakibatkan pengalaman pengguna yang buruk[20].

Tabel 9 Hasil Erors

No	Pertanyaan	Respon	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda dapat mengingat tampilan menu dan informasi yang ada di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	93,5%	6,5%
2	Apakah Anda dapat dengan mudah mengingat tautan situs web Kecamatan Sungai Pinang?	77,4%	22,6%
3	Dapatkah Anda menemukan dan mengakses kembali menu pengumuman di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	77,4%	22,6%
4	Dapatkah Anda menemukan dan mengakses kembali menu sebelumnya di situs web Kecamatan Sungai Pinang?	83,3%	16,7%
5	Apakah Anda mampu menemukan informasi berita tentang Sekolah dengan mudah?	90,3%	9,7%
Rata-rata		84,58%	15,62%

Ditemukan bahwa 84.58% dari para responden hasil *usability testing* komponen *errors* memberikan jawaban "Ya" terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan tingkat kemampuan untuk mengingat atau mengakses kembali informasi dari pengalaman sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa mereka mampu mengingat informasi dan interaksi yang telah mereka alami di dalam website tersebut. Sementara itu, 15.62% dari responden memberikan jawaban "Tidak". Ini mengindikasikan bahwa sebagian kecil responden mungkin mengalami kesulitan dalam mengingat atau mengakses kembali informasi dari pengalaman sebelumnya di dalam website.

3.2 Analisis Hasil

Berikut ini merupakan analisis hasil dari keseluruhan tahapan penelitian, dari analisis mengenai penilaian website kecamatan Sungai pinang tersebut akan dijelaskan pada tabel dibawah ini yang merupakan nilai terbaik dari komponen *usability testing*.

Tabel 10. Analisis Hasil

No	Komponen	Nilai	Keterangan
1	<i>learnability</i>	92.7%	Mayoritas pengguna dapat dengan mudah mempelajari dan menguasai penggunaan website.
2	<i>Satisfaction</i>	80,18%	Meskipun mayoritas pengguna merasa puas, ada sejumlah pengguna yang mungkin tidak merasa sepenuhnya puas.
3	<i>Efficiency</i>	83,16%	Meskipun nilai ini cukup baik, tetap ada potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam penggunaan website sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugas lebih cepat dan lebih efisien.
4	<i>Memorability,</i>	85,98%	Mayoritas pengguna merasa mampu mengingat atau mengakses kembali informasi dari pengalaman sebelumnya di dalam website
5	<i>Errors</i>	84,58%	Tingkat kesalahan selama interaksi pengguna dengan website adalah relatif rendah.

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil analisis menunjukkan berbagai nilai dari masing-masing komponen pengujian ketergunaan. *Learnability* memiliki nilai tertinggi dengan 92.7%, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna mampu dengan mudah mempelajari dan menguasai penggunaan website tersebut, Ini adalah aspek positif yang menunjukkan bahwa website memiliki tingkat keterpelajaran yang baik. *Satisfaction* memiliki nilai 80.18%, mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan website, Hal ini menunjukkan ada ruang untuk perbaikan dalam aspek kepuasan pengguna. *Efficiency* memiliki nilai 83.16%, menunjukkan sejauh mana website memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dengan efisien. *Memorability* mendapatkan nilai 85.98%, menunjukkan seberapa baik pengguna dapat mengingat informasi dari pengalaman sebelumnya di dalam website, Ini adalah indikasi bahwa website memiliki tingkat *memorability* yang baik. Terakhir, *Errors* mendapatkan nilai 84.58%, yang menggambarkan seberapa sering kesalahan terjadi selama interaksi pengguna dengan website, Ini menunjukkan bahwa website cenderung minim mengalami masalah atau kesalahan yang mengganggu pengguna

4. Kesimpulan

Usability testing metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah website. *Usability testing* memiliki 5 komponen *learnability*, *Satisfaction*, *Efficiency*, *Memorability*, dan *Errors*. Pengumpulan data dalam proses pengujian ini menggunakan 30 responden untuk melihat seberapa layak sistem tersebut, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa komponen *Learnability* memiliki nilai tertinggi dengan 92.7%, artinya mayoritas pengguna/responden dengan mudah bisa menguasai

penggunaan website tersebut, hal ini merupakan aspek positif yang menunjukkan bahwa website kecamatan sungai pinang memiliki tingkat Fleksibilitas yang baik.

Daftar Pustaka

- [1] Y. D. Lestari, J. T. Nugraha, and N. M. Fauziah, "Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang," *J. Ilmu Adm. Media Pengemb. Ilmu Dan Prakt. Adm.*, vol. 16, no. 2, pp. 163–178, Dec. 2019,
- [2] A. Admin and A. Marsuki Ali, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Mendukung E-Government Di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai," *Al Qisthi J. Sos. Dan Polit.*, pp. 23–31, Jun. 2020,
- [3] S. Sukatmi and A. Afriyanto, "Implementasi E-Government Berbasis Service Oriented Architecture (Soa) Pada Kantor Kecamatan Natar Lampung Selatan," *J. Inf. Dan Komput.*, vol. 7, no. 1, pp. 75–82, Apr. 2019,
- [4] I. Syafriyani, "Implementasi E-Government Dalam Menjawab Tantangan Pelayan Publik Di Kabupaten Sumenep".
- [5] T. Yuliyana, I. K. R. Arthana, and K. Agustini, "Usability Testing Pada Aplikasi Potwis," vol. 8, 2019.
- [6] M. S. Hartawan, "Analisa User Interface Untuk Meningkatkan User Experience Menggunakan Usability Testing Pada Aplikasi Android Pemesanan Test Drive Mobil".
- [7] P. C. Devi, A. Hanafi, and A. C. Wardhana, "Evaluasi Aplikasi My Telkomsel Menggunakan Metode Usability Testing," 2023.
- [8] M. Rifqi, H. M. Az-Zahra, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan Tampilan Aplikasi IBI Library menggunakan Metode Usability Testing".
- [9] H. A. Prameswari, Y. T. Mursityo, and H. M. Az-Zahra, "Evaluasi Usability dan Rekomendasi Perbaikan User Interface pada Aplikasi Mobile Cinepolis Indonesia menggunakan Metode Usability Testing".
- [10] W. Buana and B. N. Sari, "Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course," *DoubleClick J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 5, no. 2, p. 91, Feb. 2022,
- [11] T. J. Maulani, "Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Website Superprof.co.id dan Zonaprivat.com)".
- [12] P. Sukmasetya, A. Setiawan, and E. R. Arumi, "Penggunaan Usability Testing Sebagai Alat Evaluasi Website Krs Online Pada Perguruan Tinggi," vol. 9, no. 1, 2020.
- [13] S. D. Purnamasari and F. Syakti, "Implementasi Usability Testing dalam Evaluasi Website Sekolah," *J. Sisfokom Sist. Inf. Dan Komput.*, vol. 9, no. 3, pp. 420–426, Nov. 2020,
- [14] A. M. Nur, A. P. Harjun, A. Rofiqoh, and I. P. Wedana, "Analisis Usability Testing untuk Mengevaluasi User Interface pada Game Nowhere," 2022.
- [15] I. Walhidayah, I. M. A. Pradnyana, and I. G. L. A. Raditya Putra, "Evaluasi Usability Aplikasi Rudaya Menggunakan Metode Usability Testing dan USE Questionnaire," *Techno.Com*, vol. 21, no. 3, pp. 667–679, Aug. 2022,
- [16] M. B. Wiryawan, "User Experience (Ux) sebagai Bagian dari Pemikiran Desain dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual," *Humaniora*, vol. 2, no. 2, p. 1158, Oct. 2011,
- [17] A. Juhria, N. Meinitasari, F. I. Fauzi, and A. Yusuf, "Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee," *J. Manaj.*, vol. 13, 2021.
- [18] A. Marsondang, B. Purwanto, and H. Mulyati, "Pengukuran Efisiensi Serta Analisis Faktor Internal dan Eksternal Bank yang Memengaruhinya," *J. Manaj. Dan Organ.*, vol. 10, no. 1, pp. 48–62, Jan. 2020,
- [19] F. A. Pratama, R. Magdalena, and S. Ratanadewi, "Penguujian Usability Pada Sistem Informasi Inventori dan Pemesanan PT Dirgaraya Harsa," 2019.
- [20] H. Purnomo and I. Aknuranda, "Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Aplikasi Situs Berita Kontan menggunakan Penguujian Usability".



ZONasi: Jurnal Sistem Informasi

is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)