

Evaluasi Usability Pada Website Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode WEBUSE Dan IPA

^[1]Uray Deanti, ^[2]Ibnur Rusi, ^[3]Ilhamsyah

^[1]^[2]^[3]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas MIPA Universitas Tanjungpura

Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak

Telp./Fax : (0561)577963

e-mail: ^[1]h1101201034@student.untan.ac.id, ^[2]ibnurrusi@sisfo.untan.ac.id,

^[3]ilhamsyah@sisfo.untan.ac.id.

Abstrak

Penerapan teknologi berbasis situs web pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pontianak digunakan sebagai wadah untuk menyediakan data yang diperlukan oleh pemerintah dan masyarakat dalam upaya meningkatkan efektivitas kinerja yang diberikan. Dalam penerapannya terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi nilai kegunaan pada situs web, kegunaan situs web adalah kualitas yang dapat diketahui terkait seberapa mudah pengguna untuk mencapai tujuannya, kendala yang dialami diantaranya pengguna kesulitan mencari informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kegunaan website berdasarkan sudut pandang pengguna menggunakan metode WEBUSE dan IPA diterapkan untuk mengukur kesesuaian serta kesenjangan antara kinerja dari instansi dan kepentingan pengguna terhadap website, serta mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator yang menjadi fokus utama untuk dilakukan perbaikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kegunaan website berdasarkan 23 indikator yang mencakup 4 Dimensi WEBUSE yang mencakup aspek Konten, Organisasi, dan Keterbacaan; Navigasi dan Tautan; Desain Antarmuka Pengguna; serta Kinerja dan Efektivitas, berada dalam kategori "baik" dengan skor 0,79. Rata-rata kinerja website dinilai 4,10, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik," sementara rata-rata tingkat kepentingan berada pada angka 4,34, yang termasuk kategori "Sangat Penting." Tingkat kesesuaian rata-rata tercatat sebesar 94,48%, dan kesenjangan rata-rata (Gap) sebesar -0,24. Berdasarkan analisis kuadran IPA, ada dua indikator di kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, yaitu COR1 dan COR2.

Kata kunci: evaluasi, kegunaan, situs web, WEBUSE, IPA

1. PENDAHULUAN

E-government merupakan bentuk usaha pemerintah dalam memberikan pelayanan melalui media elektronik menggunakan berbagai platform seperti jaringan internet, komputer, telepon seluler, dan multimedia. Ini bertujuan untuk mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik kepada masyarakat [1]. Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pontianak adalah contoh instansi dari lembaga pemerintah non kementerian yang menerapkan *e-government*.

BPS Kota Pontianak menerapkan teknologi berbasis *website* yang dapat diakses melalui alamat <https://pontianakkota.bps.go.id>, *website* tersebut berfungsi untuk menyediakan

data statistik yang diperlukan oleh pemerintah dan masyarakat. Dalam penerapannya terdapat beberapa permasalahan terkait *website* yang paling sering dikeluhkan oleh pengguna, seperti lambatnya akses, informasi yang tidak lengkap, serta kesulitan menemukan data yang dibutuhkan. Permasalahan tersebut dapat mempengaruhi penilaian masyarakat sebagai pengguna terhadap kualitas *website*, sehingga dapat mempengaruhi nilai *usability website* tersebut.

Sejak awal penerapannya belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kinerja *website*, sehingga pihak BPS Kota Pontianak tidak mengetahui apakah situs tersebut sudah memenuhi harapan pengguna. Oleh sebab itu,

melakukan evaluasi *website* menjadi suatu kebutuhan. Evaluasi ini dapat menilai sejauh mana situs tersebut memenuhi harapan serta tujuan pengguna serta mengidentifikasi indikator-indikator yang menjadi fokus utama untuk ditingkatkan.

Untuk mengukur kegunaan suatu *website*, dapat digunakan metode WEBUSE. WEBUSE adalah metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana manfaat suatu *website* yang sedang dievaluasi [2]. Selain itu, juga dibutuhkan penerapan metode IPA untuk mengukur kesesuaian antara kinerja dari instansi dan kepentingan pengguna terhadap *website*, serta mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator yang menjadi fokus utama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini akan menunjukkan aspek *usability* dan tingkat fungsionalitas dari *website* dengan menerapkan uji *usability* menggunakan metode WEBUSE. Selain itu, prioritas utama perbaikan akan dianalisis melalui pendekatan kuadran IPA. Hasilnya juga akan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dijadikan pedoman oleh BPS Kota Pontianak untuk meningkatkan kualitas *website* di masa mendatang..

2. LANDASAN TEORI

2.1. Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu tahap di mana berbagai objek atau kegiatan dikumpulkan dan diamati untuk menilai pengaruh serta efektivitasnya terhadap standar dan kebutuhan pengguna. Ini melibatkan pengumpulan informasi mengenai cara kerja suatu hal, kemudian mengambil keputusan mengenai penyelesaian yang sesuai berdasarkan informasi tersebut. Selain itu, evaluasi juga bisa diartikan sebagai interpretasi berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengukuran [3].

2.2. Usability

Usability merupakan salah satu bagian terpenting untuk menilai seberapa jauh sebuah sistem, produk, atau layanan dapat membantu pengguna memperoleh tujuannya secara lebih efektif dan efisien, dan mempengaruhi kepuasan pengguna saat situasi tertentu. Keberhasilan suatu *website* sangat dipengaruhi

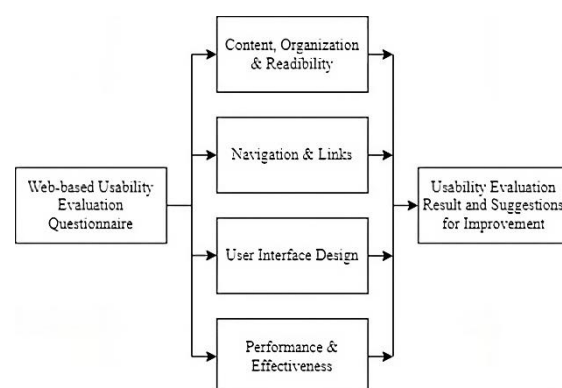
oleh tingkat *usability*, di mana semakin mudah sistem tersebut digunakan, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika sistem sulit digunakan, maka kepuasan pengguna akan rendah, dan ada kemungkinan besar bahwa pengguna akan meninggalkannya [4].

2.3. Website

Website merupakan sekumpulan halaman yang dirancang untuk menampilkan berbagai informasi, seperti teks, gambar, suara, animasi, dan kombinasi dari elemen-elemen tersebut. Halaman tersebut bisa bersifat dinamis maupun statis, dan bersatu membentuk satu struktur terhubung yang saling berkaitan. Setiap halaman memiliki tautan yang menghubungkannya dengan halaman lainnya yang dikenal sebagai *Hyperlink*, dan teks yang berfungsi sebagai tautan ini disebut *Hypertext* [5].

2.4. WEBUSE (Website Usability Evaluation Tool)

WEBUSE adalah metode evaluasi *usability* dengan tujuan untuk membantu perancang *website* dalam upaya membuat *website* lebih bermanfaat. Penelitian ini difokuskan pada isu-isu kegunaan *website* dan menerapkan alat evaluasinya [6]. Berikut alur evaluasi berdasarkan WEBUSE dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Alur evaluasi *usability* WEBUSE[6]

Untuk mengetahui tingkat *usability* sebuah *website*, telah dikembangkan kuesioner evaluasi dengan total 24 indikator yang dikelompokkan kedalam empat kategori berdasarkan kriteria *usability*. Kuesioner

diimplementasikan sebagai alat untuk memungkinkan pengunjung *website* untuk menilai kegunaan dari situs tersebut. Hasil analisis dari kuesioner yang disebarakan menunjukkan aspek kegunaan baik maupun buruk dari *website*. Para perancang dan pengembang *website* dapat menggunakan hasil ini untuk meningkatkan kualitas *website* [6].

2.5. Langkah-Langkah Pengujian Usability Menggunakan Metode WEBUSE

Berikut tahapan pengujian *usability* berdasarkan metode WEBUSE [6]:

1. Tentukan *website* yang akan dievaluasi.
2. Kuesioner berisi semua pernyataan yang harus dijawab oleh responden.
3. Metode evaluasi menggunakan lima kemampuan berdasarkan tanggapan responden.
4. Hitung nilai merit dari jawaban responden untuk setiap pernyataan dan jumlahkan untuk setiap kategori *usability*.
5. Rata-rata (*mean*) dari masing-masing kategori akan ditentukan sebagai poin *usability*.
6. Rata-rata dari empat kategori tersebut akan menjadi poin keseluruhan *usability website*.
7. Tentukan tingkat kegunaan berdasarkan poin *usability* yang diperoleh. Berikut kesesuaian merit dan pilihan jawaban [7] dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Merit

Pilihan	SS	S	N	TS	STS
Merit	1.00	0.75	0.50	0.25	0.00

Berikut keterangan dari tabel diatas:

1. Apabila memilih penilaian sangat setuju (SS) maka nilai merit 1,00.
2. Apabila memilih penilaian setuju (S) maka nilai merit 0,75.
3. Apabila memilih penilaian netral (N) maka nilai merit 0,50.
4. Apabila memilih penilaian tidak setuju (TS) maka nilai merit 0,25.
5. Apabila memilih penilaian sangat tidak setuju (STS) maka nilai merit 0,00.

Kemudian nilai merit diakumulasikan berdasarkan kategori evaluasi *usability* yang ada pada metode WEBUSE untuk mendapatkan

mean value sebagai poin *usability* untuk setiap kategori [8].

Menghitung poin *usability* per indikator dapat menggunakan persamaan 1.

$$X = \frac{\sum(\text{Merit setiap indikator})}{\text{jumlah responden}} \quad (1)$$

Menghitung poin *usability* per kategori dapat menggunakan persamaan 2.

$$X = \frac{\sum(\text{Merit untuk setiap pertanyaan})}{\text{jumlah pertanyaan perkategori}} \quad (2)$$

Menghitung poin *usability* keseluruhan dapat menggunakan persamaan 3.

$$X = \frac{\sum(\text{Poin kategori usability})}{\text{jumlah kategori}} \quad (3)$$

Berikut hubungan poin *usability* dengan level *usability* [7] dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hubungan poin *usability* dengan level *usability*

Poin X	Level Usability
$0,0 \leq X \leq 0,2$	<i>Bad</i>
$0,2 \leq X \leq 0,4$	<i>Poor</i>
$0,4 \leq X \leq 0,6$	<i>Moderate</i>
$0,6 \leq X \leq 0,8$	<i>Good</i>
$0,8 \leq X \leq 1,0$	<i>Excellent</i>

Berikut keterangan dari tabel diatas:

1. Apabila poin X yang diperoleh berada diantara 0,0 hingga 0,2 maka level *usability* memiliki tingkat *Bad*.
2. Apabila poin X yang diperoleh berada diantara 0,2 hingga 0,4 maka level *usability* memiliki tingkat *Poor*.
3. Apabila poin X yang diperoleh berada diantara 0,4 hingga 0,6 maka level *usability* memiliki tingkat *Moderate*.
4. Apabila poin X yang diperoleh berada diantara 0,6 hingga 0,8 maka level *usability* memiliki tingkat *Good*.
5. Apabila poin X yang diperoleh berada diantara 0,8 hingga 1,0 maka level *usability* memiliki tingkat *Excellent*.

2.6. IPA (Importance Performance Analysis)

Metode IPA bertujuan melakukan analisis kuadran dengan cara mengukur keterkaitan antara persepsi pengguna terhadap kinerja atau performa suatu indikator. Dengan menggunakan metode IPA, dapat mengidentifikasi indikator-indikator yang perlu

ditingkatkan untuk memenuhi atau melebihi harapan pengguna yang berguna dalam meningkatkan kualitas produk atau layanan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna [9].

Penggunaan metode IPA terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

- a. Melakukan perbandingan diantara skor kinerja dan kepentingan dari indikator yang diteliti untuk menetapkan tingkat kesesuaian diantara kinerja dan kepentingan. Menghitung tingkat kesesuaian dapat menggunakan persamaan 4.

$$T_{Ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

T_{Ki} : Tingkat Kesesuaian

X_i : Skor tingkat kinerja

Y_i : Skor tingkat kepentingan

- b. Mencari *mean value* dari tiap indikator yang menjadi persepsi pengguna terhadap kinerja dan kepentingan dapat menggunakan persamaan 5 dan 6.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (6)$$

Keterangan:

\bar{X} : *mean value* tingkat kinerja

\bar{Y} : *mean value* tingkat kepentingan

n : jumlah responden

- c. Mencari *mean value* dari semua indikator pada tingkat kinerja dan kepentingan yang dijadikan batasan pada diagram kartesius dapat menggunakan persamaan 7 dan 8.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad (7)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \quad (8)$$

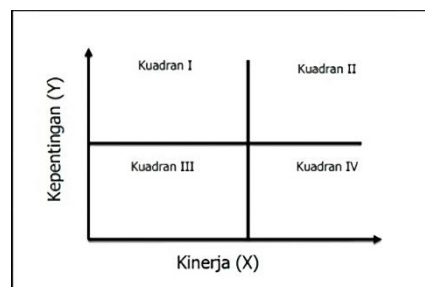
Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$: *mean value* seluruh skor kinerja

$\bar{\bar{Y}}$: *mean value* seluruh skor kepentingan

k : jumlah indikator

- d. Membuat penggambaran indikator menggunakan diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA [9]

1. Kuadran I (*Concentrate Here*), merupakan area dengan item-item yang berkepentingan tinggi namun kinerjanya tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Jadi, item-item pada kuadran ini memiliki prioritas untuk diperbaiki kinerjanya.
2. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), area di mana item memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang sama besar. Item-item ini harus dipertahankan karena berkontribusi pada kepuasan pengguna.
3. Kuadran III (*Low Priority*), area di mana item-item memiliki tingkat kepuasan rendah dan berdampak kecil pada manfaat yang dirasakan oleh pengguna karena kepentingan dan kinerja yang biasa.
4. Kuadran IV (*Possibly Overkill*), area dengan item-item yang dianggap berlebihan oleh pengguna karena tidak penting dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Pengurangan biaya dapat dilakukan untuk menghemat biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan item-item di kuadran ini.

2.7. Analisis Tingkat Kesenjangan (gap)

Analisis kesenjangan merujuk pada nilai selisih antara nilai kepentingan dan nilai kinerja, bertujuan untuk mengukur sejauh mana perbedaan yang terjadi antara kinerja *website* BPS Kota Pontianak dengan harapan pengguna *website*. Kualitas *website* dikatakan baik apabila memiliki nilai Q_i (gap) ≥ 0 , yang berarti kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan kualitas yang diharapkan pengguna. Sebaliknya, jika *website* memiliki nilai Q_i (gap) < 0 maka berarti belum memenuhi harapan serta keinginan pengguna [10]. Menghitung nilai tingkat kesenjangan dapat menggunakan persamaan 9.

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{imp}(i) \quad (9)$$

Keterangan:

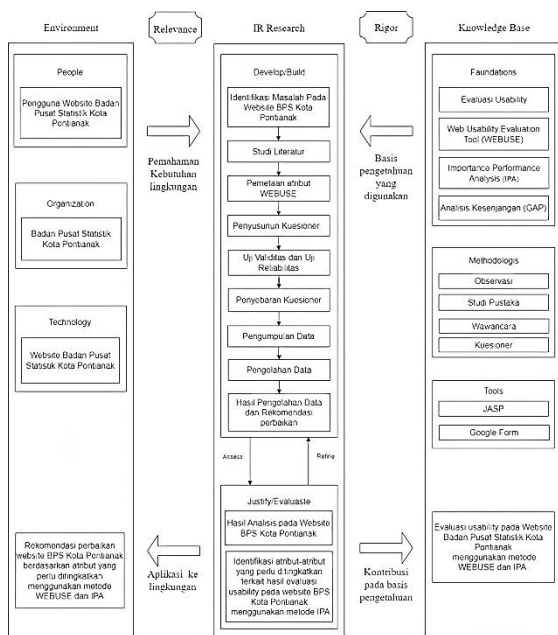
Qi (Gap) : tingkat kesenjangan kualitas *website*

Perf (i) : *mean value* dari kinerja *website*

imp (i) : *mean value* dari kepentingan pengguna

3. METODE PENELITIAN

IS Research merupakan kerangka kerja yang digunakan pada penelitian ini, yang memberikan gambaran mengenai *environment* (lingkungan penelitian), *IS Research* (alur dan proses penelitian), dan *knowledge base* (dasar pengetahuan) yang diperlukan untuk mendukung penelitian. Kerangka kerja ini diharapkan dapat memandu peneliti untuk menentukan langkah serta tindakan yang akan diambil selama proses penelitian. Kerangka kerja pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Kerangka Kerja Penelitian

Penelitian ini mengevaluasi *usability website* Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pontianak menggunakan metode WEBUSE dan IPA. Responden penelitian adalah masyarakat Kota Pontianak, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner online berbasis Google Form yang dirancang menggunakan indikator *usability* dengan melibatkan 100 responden. Validitas dan reliabilitas kuesioner diuji menggunakan software JASP. Hasil pengolahan data dari 100 responden dianalisis untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan.

Dasar teori dan metodologi yang digunakan mencakup observasi, wawancara, studi pustaka, serta analisis kuadran IPA untuk meningkatkan kualitas layanan *website*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis dan Perancangan

Pada tahap ini mendeskripsikan mengenai tahapan untuk melakukan evaluasi *usability website* BPS Kota Pontianak. Dalam penelitian ini, langkah-langkah yang diambil memanfaatkan pendekatan WEBUSE sebagai instrumen penelitian. Selanjutnya, evaluasi dilakukan melalui model analisis IPA untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan. Berikut ini merupakan instrumen penelitian berdasarkan dimensi dan indikator WEBUSE yang dapat dilihat pada tabel 3 [11]-[15].

Tabel 3. Instrumen Penelitian

No	Dimensi	Indikator
1	<i>Content, Organization, and Readability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia informasi terkini 2. Mudah dalam menemukan informasi. 3. Terorganisirnya konten dengan baik 4. Isi konten mudah dibaca 5. Bahasa yang digunakan mudah dipahami 6. Penggunaan scroll pada <i>website</i>
2	<i>Navigation and Links</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posisi halaman mudah diketahui 2. Tampilan ikon disertai keterangan. 3. <i>Website</i> mudah dijelajahi 4. Tautan dalam <i>website</i> selalu terpelihara dan diperbarui 5. Jendela baru yang terbuka. 6. Tata letak menu dan tautan.

3	<i>User Interface Design</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desain antarmuka menarik 2. Warna dalam <i>website</i> nyaman untuk dilihat. 3. Fitur yang mengganggu 4. Tampilan <i>website</i> yang konsisten. 5. <i>Website</i> mudah untuk digunakan dan dipahami oleh pengguna.
4	<i>Performance and Effectiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu saat membuka halaman 2. Tautan mudah untuk dibedakan. 3. <i>Website</i> dapat diakses sepanjang waktu. 4. Respon yang diberikan sesuai perintah. 5. <i>Website</i> digunakan tanpa membuang waktu, tenaga maupun biaya. 6. informasi yang disediakan jelas.

Jumlah indikator penilaian yang disusun berdasarkan metode WEBUSE berjumlah 23 yang terbagi kedalam 4 dimensi.

4.2. Pengolahan Data

Pada penelitian ini data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua penilaian, yaitu terkait *performance* dan *importance*. *Performance* menggambarkan keadaan yang benar terjadi dan dirasakan saat ini, dan *importance* adalah keadaan yang dianggap penting dan perkembangannya diharapkan. Jumlah indikator penilaian yang dirancang berdasarkan metode WEBUSE berjumlah 23 menggunakan pernyataan dengan menggunakan skala likert.

Setiap pernyataan diberi skor dengan skala dari 1 hingga 5. Pada skala ini, opsi "sangat tidak setuju" diberikan nilai 1, sedangkan opsi "sangat setuju" mendapatkan nilai 5 untuk tingkat kinerja. Di sisi lain, tingkat kepentingan dimulai dari "sangat tidak penting"

dengan poin 1 hingga "sangat penting" pada poin 5. Untuk menguji validitas dan reliabilitas, peneliti memanfaatkan aplikasi statistik. Dalam penelitian ini, sebanyak 100 responden dilibatkan dalam pengukuran, sebagian besar responden berasal dari kalangan mahasiswa dengan rentang usia 17-20 tahun. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengukur tingkat kegunaan, kesesuaian, kesenjangan (gap), dan titik potong pada kuadran kartesius IPA.

4.2.1 Analisis Kegunaan Website

Tingkat kegunaan *website* dapat diukur menggunakan langkah-langkah pengujian *usability* menggunakan metode WEBUSE. Perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kegunaan dari *website* BPS Kota Pontianak berdasarkan poin *usability* yang diperoleh dan kategori level *usability website* tersebut.

1. Jumlah poin dan level *usability* per indikator

Tingkat kegunaan tiap indikator dapat dihitung menggunakan persamaan 1 seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Poin dan Level *Usability* Per Indikator

Kode	Jumlah Merit	Poin <i>Usability</i>	Level <i>Usability</i>
COR1	78.25	0.78	<i>Good</i>
COR2	77.25	0.77	<i>Good</i>
COR3	77.25	0.77	<i>Good</i>
COR4	79.25	0.79	<i>Good</i>
COR5	83.25	0.83	<i>Excellent</i>
COR6	72.25	0.72	<i>Good</i>
NL1	75.5	0.76	<i>Good</i>
NL2	79	0.79	<i>Good</i>
NL3	83.75	0.84	<i>Excellent</i>
NL4	81.25	0.81	<i>Excellent</i>
NL5	74.25	0.74	<i>Good</i>
NL6	81.25	0.81	<i>Excellent</i>
UID1	74	0.74	<i>Good</i>
UID2	79.5	0.80	<i>Good</i>
UID3	77.25	0.77	<i>Good</i>
UID4	81	0.81	<i>Excellent</i>
UID5	81	0.81	<i>Excellent</i>
PE1	79	0.79	<i>Good</i>
PE2	68.25	0.68	<i>Good</i>

PE3	83.25	0.83	<i>Excellent</i>
PE4	79	0.79	<i>Good</i>
PE5	80.75	0.81	<i>Excellent</i>
PE6	81.75	0.82	<i>Excellent</i>

Nilai merit pada tabel 4 diperoleh berdasarkan ketentuan pada tabel 1. Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa memperoleh poin *usability* terendah pada indikator PE2 dengan perolehan poin senilai 0,68 sehingga berdasarkan tabel 2 dinyatakan bahwa *website* BPS Kota Pontianak berada dalam kategori level *usability* “*good*”, sedangkan perolehan poin tertinggi terletak pada indikator NL3 dengan total poin senilai 0,84 yang berada pada level *usability* “*excellent*”.

2. Jumlah poin dan level *usability* per kategori

Setelah memperoleh skor *usability* tiap indikator kemudian dilanjutkan dengan menghitung skor *usability* setiap dimensi atau kategori menggunakan persamaan 2. Tingkat kegunaan tiap kategori dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Poin dan Level *Usability* Per Kategori

Dimensi	Poin <i>Usability</i>	Level <i>Usability</i>
<i>Content, Organization, and Readability</i>	0.78	<i>Good</i>
<i>Navigation and Links</i>	0.79	<i>Good</i>
<i>User Interface Design</i>	0.79	<i>Good</i>
<i>Performance and Effectiveness</i>	0.79	<i>Good</i>

Berdasarkan ketentuan pada tabel 2 hasil perhitungan seluruh dimensi pada *website* BPS Kota Pontianak seperti yang tertera pada tabel 5 memiliki level *usability* *Good*.

3. Jumlah poin dan level *usability* keseluruhan

Setelah memperoleh skor *usability* tiap dimensi kemudian dilanjutkan dengan menghitung skor *usability* secara keseluruhan dari *website* BPS Kota Pontianak menggunakan persamaan 3. Tingkat kegunaan *website* dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Poin dan Level *Usability* keseluruhan

Dimensi	Poin <i>Usability</i>	Poin <i>Usability Website</i>	Level <i>Usability</i>
<i>Content, Organization, and Readability</i>	0.78	0.79	Good
<i>Navigation and Links</i>	0.79		
<i>User Interface Design</i>	0.79		
<i>Performance and Effectiveness</i>	0.79		

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 6 menunjukkan bahwa level *usability* atau tingkat kegunaan dari *website* BPS Kota Pontianak memperoleh poin *usability* senilai 0,79 Sehingga berdasarkan tabel 2 dapat dinyatakan bahwa *website* BPS Kota Pontianak memiliki level *usability* atau tingkat kegunaan *Good*.

4.2.2. Analisis Kesesuaian

Perhitungan nilai kesesuaian dilakukan dengan membandingkan antara pandangan pengguna terhadap kinerja *website* (*performance*) dengan kepentingan atau harapan mereka terhadap *website* tersebut di masa depan (*importance*) menggunakan rumus pada persamaan 4. Hasil dari perbandingan *performance* dan *importance* tersebut mengindikasikan tingkat kesesuaian kualitas kinerja *website*, yang diekspresikan dalam bentuk persentase. Hasil analisis tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisis Kesesuaian

No	Kode	$\sum X_i$	$\sum Y_i$	Tki%
1	COR1	321	437	73.46
2	COR2	409	437	93.59
3	COR3	409	432	94.68
4	COR4	417	439	94.99
5	COR5	433	443	97.74
6	COR6	389	398	97.74
7	NL1	397	428	92.76
8	NL2	416	436	95.41

9	NL3	435	445	97.75
10	NL4	425	441	96.37
11	NL5	397	410	96.83
12	NL6	425	442	96.15
13	UID1	396	418	94.74
14	UID2	418	428	97.66
15	UID3	409	418	97.85
16	UID4	424	433	97.92
17	UID5	424	451	94.01
18	PE1	416	444	93.69
19	PE2	373	420	88.81
20	PE3	433	451	96.01
21	PE4	416	439	94.76
22	PE5	423	442	95.70
23	PE6	427	451	94.68
Total Rata-Rata		410.09	434.04	94,48

Jika presentase kurang dari 80%, maka tingkat kesesuaian kinerja dari indikator tersebut belum memenuhi harapan dari responden, jika presentase antara 80% - 100% menunjukkan bahwa indikator tersebut telah memenuhi harapan, namun masih memerlukan peningkatan. Sedangkan jika presentase >100% menandakan bahwa indikator tersebut telah melebihi harapan atau sangat memuaskan bagi responden [16]. Berdasarkan data pada tabel 7 menunjukkan hasil rata-rata kesesuaian dari seluruh indikator adalah sebesar 94,48%. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dari tiap indikator *website* BPS Kota Pontianak telah memenuhi harapan pengguna, namun belum optimal.

4.2.3. Analisis Kesenjangan

Sebelum mengetahui kesenjangan diantara keduanya, perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata setiap indikator penelitian. Selanjutnya, dilakukan perhitungan kesenjangan untuk tiap-tiap indikator menggunakan persamaan 9. Penilaian negatif mengindikasikan bahwa kualitas aplikasi saat ini belum mencapai atau belum memadai harapan pengguna. Kualitas dari aplikasi dinilai positif apabila nilai $gap \geq 0$ dan dinilai negatif jika nilai $gap < 0$ [10]. Hasil analisis tingkat kesenjangan dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

No	Kode	Mean Xi	Mean Yi	GAP
1	COR1	3.21	4.37	-1.16
2	COR2	4.09	4.37	-0.28
3	COR3	4.09	4.32	-0.23
4	COR4	4.17	4.39	-0.22
5	COR5	4.33	4.43	-0.1
6	COR6	3.89	3.98	-0.09
7	NL1	3.97	4.28	-0.31
8	NL2	4.16	4.36	-0.2
9	NL3	4.35	4.45	-0.1
10	NL4	4.25	4.41	-0.16
11	NL5	3.97	4.1	-0.13
12	NL6	4.25	4.42	-0.17
13	UID1	3.96	4.18	-0.22
14	UID2	4.18	4.28	-0.1
15	UID3	4.09	4.18	-0.09
16	UID4	4.24	4.33	-0.09
17	UID5	4.24	4.51	-0.27
18	PE1	4.16	4.44	-0.28
19	PE2	3.73	4.2	-0.47
20	PE3	4.33	4.51	-0.18
21	PE4	4.16	4.39	-0.23
22	PE5	4.23	4.42	-0.19
23	PE6	4.27	4.51	-0.24
Total Rata-Rata		4.10	4.34	-0.24

Rata-rata kesenjangan seluruh indikator adalah -0,24, ini menunjukkan bahwa belum tercapainya harapan pengguna terhadap performa *website* secara menyeluruh. Oleh karena itu, secara keseluruhan perbaikan masih perlu dilakukan agar dapat mewujudkan *website* dengan indikator yang dapat memenuhi harapan pengguna.

4.2.4. Analisis Kuadran

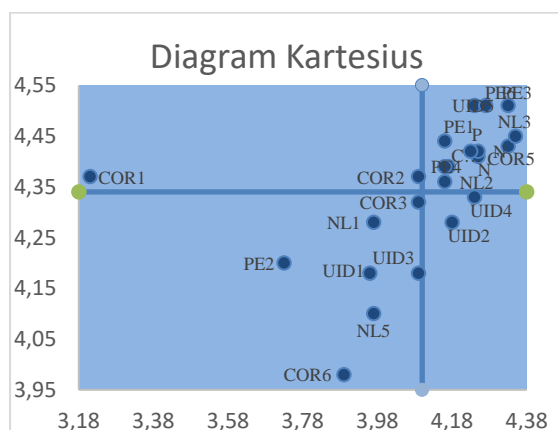
Di bawah ini menunjukkan nilai rata-rata tiap atribut yang dapat dihitung menggunakan persamaan 5 dan 6 dan mengitung *mean* seluruh kinerja (x) dan kepentingan (y) dari seluruh indikator sebagai batasan diagram kartesius menggunakan persamaan 7 dan 8. Hasil perhitungan *mean value* dari kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Mean value kinerja dan kepentingan

Kode	Kinerja	Kepentingan
COR1	3.21	4.37
COR2	4.09	4.37

COR3	4.09	4.32
COR4	4.17	4.39
COR5	4.33	4.43
COR6	3.89	3.98
NL1	3.97	4.28
NL2	4.16	4.36
NL3	4.35	4.45
NL4	4.25	4.41
NL5	3.97	4.1
NL6	4.25	4.42
UID1	3.96	4.18
UID2	4.18	4.28
UID3	4.09	4.18
UID4	4.24	4.33
UID5	4.24	4.51
PE1	4.16	4.44
PE2	3.73	4.2
PE3	4.33	4.51
PE4	4.16	4.39
PE5	4.23	4.42
PE6	4.27	4.51
X, Y	4.10	4.34

Mean value keseluruhan skor kinerja dan kepentingan menjadi titik perpotongan 2 buah garis (x,y) yang membagi menjadi 4 kuadran. Berikut hasil pemetaan diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Hasil Pemetaan Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui terdapat 2 indikator yang terletak pada

kuadran I yang memiliki prioritas tinggi untuk dilakukannya perbaikan karena belum memenuhi harapan pengguna dan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, yaitu:

- Indikator COR1, yaitu ketersediaan informasi.
- Indikator COR2, kemudahan menemukan informasi.

4.3. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil pemetaan kuadran IPA yang telah dilakukan, berikut ini disampaikan rekomendasi perbaikan berdasarkan indikator-indikator yang berada di kuadran I, sebagaimana ditampilkan pada tabel 10.

Tabel 10. Rekomendasi Perbaikan

Kode	Rekomendasi Perbaikan
COR1	<ol style="list-style-type: none"> Implementasikan sistem pembaruan otomatis yang terintegrasi dengan database atau jadwalkan pembaruan rutin. Menyediakan fitur tanya jawab atau chatbot yang dapat memberikan jawaban cepat dan tepat waktu untuk pertanyaan pengguna mengenai informasi dan pertanyaan umum. Melakukan pemantauan secara rutin terhadap kinerja yang dilakukan <i>website</i>, terutama kecepatan dalam menyajikan informasi menggunakan alat monitoring performa untuk melacak kecepatan akses informasi dan mengevaluasi area yang perlu dilakukan perbaikan.
COR2	<ol style="list-style-type: none"> Penyorotan data kritis, identifikasi dan soroti data yang dianggap paling penting atau sering dicari oleh pengguna. Gunakan judul baris dan kolom yang deskriptif, pastikan semua tabel dan grafik memiliki judul baris dan kolom yang jelas dan deskriptif. Letakkan item penting di bagian atas daftar.

4. Organisasikan informasi dengan jelas, gunakan struktur yang logis dan mudah dipahami untuk menyusun informasi di situs web.
5. Izinkan pencarian sederhana, mencari dengan kata kunci sederhana dan sediakan saran otomatis untuk mempermudah mereka menemukan apa yang mereka butuhkan.
6. Menyediakan fitur tanya jawab atau chatbot.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi *usability* pada *website* BPS Kota Pontianak, hasil penelitian yang diperoleh sebagai berikut:

1. Berdasarkan penilaian kinerja berdasarkan sudut pandang pengguna dengan cara melakukan evaluasi *usability* menggunakan metode *WEBUSE*, diperoleh hasil perhitungan terhadap tingkat kegunaan dari *website* BPS Kota Pontianak dengan hasil level *usability* masuk dalam kategori "baik" dengan skor *usability* senilai 0,79. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hasil penilaian pengguna terhadap kegunaan *website* BPS Kota Pontianak sudah baik.
2. Berdasarkan penerapan metode IPA dilakukan penilaian terhadap kinerja dan kepentingan *website* pada masing-masing dimensi *WEBUSE* yang digunakan pada diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan, dengan hasil terdapat 2 indikator *WEBUSE* prioritas utama yang perlu diperbaiki yaitu ketersediaan informasi (COR1) dan kemudahan menemukan informasi (COR2). Dari penelitian ini telah diberikan rekomendasi untuk kemudian dapat dipertimbangkan oleh pihak BPS Kota Pontianak sebagai bahan evaluasi untuk mengoptimalkan kegunaan *website* yang sudah berjalan saat ini dan meningkatkan kegunaan *website* untuk kedepannya.

6. SARAN

Disarankan agar penelitian selanjutnya dapat mendeskripsikan antara dimensi,

indikator dan kuesioner dengan lebih rinci dan jelas sesuai dengan kebutuhan penelitian dan tidak menggeneralisasikan indikator dan dimensi yang digunakan oleh penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. S. Pertiwi and A. M. Azis, "Optimalisasi prosedur pelayanan publik dengan perancangan e-government berbentuk website pada masa pandemi Covid-19," *J. Manaj. Maranatha*, vol. 21, no. 2, pp. 145–154, 2022.
- [2] I. K. Dewi, Y. T. Mursityo, R. Regasari, and M. Putri, "Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 8, pp. 2909–2918, 2018.
- [3] R. H. Adirasyid, H. M. Az-zahra, and N. Y. Setiawan, "Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Usability Testing dan Evaluasi Heuristic," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 8804–8813, 2019.
- [4] M. Z. F. Gusri, B. T. Hanggara, and A. Rachmadi, "Evaluasi Usability pada Situs Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, pp. 740–748, 2021.
- [5] R. Hidayat, *Cara praktis membangun website gratis*. 2010.
- [6] T. K. Chiew and S. S. Salim, "Webuse: Website usability evaluation tool," *Malaysian J. Comput. Sci.*, vol. 16, no. 1, pp. 47–57, 2003.
- [7] R. Arofah and D. F. Suyatno, "Evaluasi Pemanfaatan Website Rapor Online menggunakan Metode WEBUSE (Studi Kasus: SD Kecamatan Bubutan Surabaya)," *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.)*, vol. 02, no. 01, pp. 40–46, 2021.
- [8] N. Oktaviani, "Analisa Website Media Elektronik Di Sumsel Melalui Penerapan Usability Pada Evaluasi Metode

- Webuse,” *Semin. Nas. Inov. Teknol.*, pp. 217–224, 2017.
- [9] B. S. Santoso, M. F. Anwar, and S. Hermawati, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus,” *J. Res.*, no. October, 2016.
- [10] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, “Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis,” *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, p. 83, 2022.
- [11] A. R. Mutaqin, A. Rusman, B. O. Lubis, and K. Ramanda, “Evaluasi Usability Website Seller Pada Online Marketplace,” vol. 8, no. 1, pp. 1–8, 2024.
- [12] M. B. A. Achmad, O. L. Baginda, and S. Melan, “Evaluasi Usability Website Lppi Dengan Pendekatan Metode Website Usability Evaluation Tool (Webuse),” *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 7, no. 2, pp. 269–279, 2023.
- [13] M. Sulaiman and A. D. Indriyanti, “Evaluasi Usability Pada Website Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya Menggunakan Metode Website Usability Evaluation (WEBUSE),” *J. Emerg. Inf. Syst. ...*, vol. 04, no. 02, pp. 136–145, 2023.
- [14] R. S. Yasmin, R. N. Sri, and N. A. Dwi, “Evaluasi Website Dinas Pekerjaan Umum Kota Balikpapan Dengan Metode Website Usability Evaluation” *IJIS-Indonesia J. Inf. Syst.*, vol. 8, no. September, pp. 69–76, 2023.
- [15] R. Arofah and D. F. Suyatno, “Evaluasi Pemanfaatan Website Rapor Online menggunakan Metode WEBUSE (Studi Kasus: SD Kecamatan Bubutan Surabaya),” *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 01, pp. 40–46, 2021.
- [16] R. Novendra, S. Umar, F. A. Syam, M. Yulfina, A. Afriansyah, and E. Yanti, “Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank,” *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 5, no. 1, pp. 164–173, 2022.