Pengukuran Usability pada Website Pemerintah Kota Kediri Menggunakan Use Questionnaire

Isro Dallalkhaq*[1], M Fauzan Aditya[2], Gabriel Yohan N[3] , Wiko Ambardi[4], M Thariq Zaidan[5]
[1-5] Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer , Universitas Nusantara PGRI Kediri
E-mail : [1] Isrodallalkhaq@gmail.com, [2] Gabrielyohan@gmail.com, [3] wikoambardi@gmail.com, [4]tzaidan16@gmail.com, [5]Faizaditiya1915@gmail.com

Abstrak *- Pelayanan publik berbasis web sangat penting untuk keberhasilan sebuah instansi, namun banyak layanan tersebut masih sulit digunakan dan tidak berfungsi dengan baik. Penelitian ini mengevaluasi apakah situs web Pemerintah Kota Kediri memenuhi kriteria kegunaan. Kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa dan masyarakat Kediri terdiri dari 11 pertanyaan yang dikelompokkan menjadi empat variabel kegunaan, menggunakan USE Questionnaire. Respon diukur dengan skala Likert: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), setuju (S), dan sangat setuju (SS). Hasilnya menunjukkan bahwa untuk aspek kegunaan (usefulness), situs web memperoleh skor kelayakan 76,21%; kemudahan penggunaan (ease of use) 75,81%; kemudahan belajar (ease of learning) 77,03%; dan kepuasan (satisfaction) 75,81%. Hasil ini menunjukkan bahwa situs web Pemerintah Kota Kediri dianggap layak digunakan karena mudah digunakan dan bermanfaat untuk mengakses informasi.*

Kata Kunci*—Website;Usability;Use Questionnaire*

Abstract*— Web-based public services are crucial for the success of an institution, yet many such services remain difficult to use and poorly functioning. This study evaluates whether the Kediri City Government's website meets usability criteria. A questionnaire, distributed to students and residents of Kediri, consisted of 11 questions grouped into four usability variables, utilizing the USE Questionnaire. Responses were measured using a Likert scale: strongly disagree (STS), disagree (TS), agree (S), and strongly agree (SS). The results showed that for usefulness, the website achieved a feasibility score of 76.21%; for ease of use, 75.81%; for ease of learning, 77.03%; and for satisfaction, 75.81%. These findings indicate that the Kediri City Government's website is deemed suitable as it is user-friendly and beneficial for accessing information*.

Keywords*— Website;Usability;Use Questionnaire*

I. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat Indonesia mulai bertransisi ke kehidupan modern, yang terlihat dari perubahan pola komunikasi dan sistem kerja, terutama sejak pandemi COVID-19. Modernisasi ini juga menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti website resmi.[1]

Website pemerintah daerah berperan penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara luas dan efisien.[2] Di Kota Kediri, website telah diimplementasikan untuk memberikan informasi publik. Namun, keberhasilan website tidak hanya ditentukan oleh isi informasi, melainkan juga oleh tingkat **usability** atau kemudahan penggunaannya.

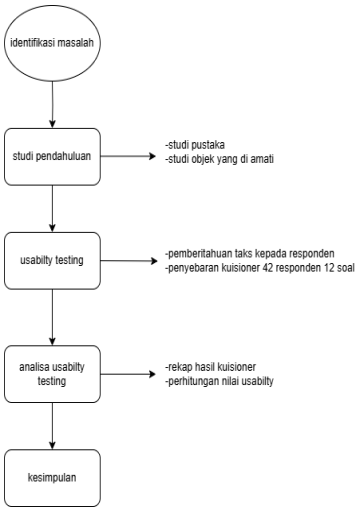
Usability testing bertujuan mengukur efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem. Dalam konteks ini, pengukuran usability Website Pemerintah Kota Kediri penting untuk mengetahui sejauh mana situs tersebut bermanfaat dan mudah digunakan.

Beberapa penelitian sebelumnya menggunakan metode **USE Questionnaire** yang mengukur empat aspek usability: **Usefulness**, **Ease of Use**, **Ease of Learning**, dan **Satisfaction**. Studi oleh Afifah Kurnia Lestari dan lainnya menunjukkan tingkat kelayakan usability website RS Baptis Kediri sebesar 74,5%.[3] Penelitian lain oleh Ricky Firmansyah dan Noordin Asnawi juga menunjukkan hasil variatif terhadap usability sistem berbasis web dan aplikasi.[4]

II. METODE

2.1. Metode Penelitian.

Metode yang di ambil dalam penelitian ini adalah pengujian usability mengunakan USE Questionnaire Kuesioner USE Questionnaire adalah metode komputer science untuk menilai kepuasan pengguna dengan menggunakan pertanyaan yang umum untuk seluruh pengguna. USE Questionnaire menawarkan metode pengumpulan data, bukti, atau informasi secara kuantitatif [5]. kuantitatif merupakan metode yang digunakan meneliti sampel tertentu dan pengumpulan datanya berupa sesuatu yang dapat dihitung [6]. Penelitian ini diharapkan memberikan informasi serta bukti empiris tentang usability dari penggunaan sistem informasi yang dapat menggambarkan sistem tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap pengguna atau belum. Kemudian dapat dilihat pada Gambar 1 untuk alur riset yang akan digunakan untuk penelitian kali ini.



Gambar 1. Diagram Alur

2.2. Populasi dan sampel

Populasi dari penelitian ini, penguji mengambil sampel dari kota kediri dan kabupaten. Jumplah responden yang di libatkan dalam penelitian ini sebanyak 42 responden,sebagai sampel dari masyarakat Kediri dan Kabupaten Kediri, dengan menggunakan teknik random sampling. Random Sampling adalah metode dalam pengambilan sampel dengan melakukan cek keadaan daftar populasi (kerangka populasi) untuk menentukan jarak intervalnya[6].

2.3. Pengumpulan data

Dalam penelitian ini pengumpulan data mengunakan metode pengumpulan data primear dengan metode penyebaran/kuisioner. pembuatan kursioner digunakan untuk mendukung data yang telah didapat, nantinya data akan diolah dan mengahasilkan kesimpulan bagi penelitian [6]. Fungsi dari metode kuesioner, mengumpulkan data supaya lebih cepat, ekonomis dan mudah dianalisi[7].

Fungsi dari penyebaran kuesioner untuk mengetahui seberapa mudah sistem pelayanan yang sudah dibangun dan di uji coba di kota kediri. Untuk pengukuran data menggunakan skala likert. Kemudahan dalam menggunakan skala likert untuk mengukur perilaku individu di bagi 4 pilihan yaitu yaitu STS (sangat tidak setuju), TS (tidak setuju), S (setuju) dan SS (sangat setuju) Berikut tabel penilaiannya dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Nilai pernyataan

PK	SS	S	TS	STS
Nilai	4	3	2	1

Keterangan:
PK = Pertanyaan kusioner
SS = Sangat setuju
S = Setuju
TS = Tidak setuju
STS = Sangat tidak setuju

2.4. Pengukuran usability

Dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner USE, sebuah alat yang dirancang untuk mengukur usabilitas. Kuesioner ini mencakup variabel Usefulness (U), Satisfaction (S), Ease of Learning, dan Ease of Use (E)[8] Usabilitas dapat dinilai berdasarkan persentase kelayakan yang diperoleh dari jawaban responden. Tabel 2 berikut ini menampilkan kategori kelayanan untuk penilaian hasil usability nya nanti.

$$prosentase\ kelayakan(\%) = \frac{skor\ yang\ di\ observasi}{skor\ yang\ di\ harapkan} \times 100\%$$

Tabel 2. Kategori Kelayakan

Angka (%)	Klasifikasi
<21	Sangat tidak layak
21 – 40	Tidak layak
41 – 60	Cukup
61 - 80	Layak
81 - 100	Sangat layak

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Analisa Uji Validitas Dan Reabilitas

Kuisioner ini disusun berdasarkan lima variabel dari Jacob Nielsen. Menurut Jacob Nielsen, metode pengujian usability didasarkan pada lima faktor yaitu learnability, efficiency, error, memorability, dan satisfaction [9]. Alat pengumpulan data terdiri dari kuesioner yang memiliki 12 item pernyataan dan menggunakan skala likert 4 (1. STS = Sangat Tidak Setuju, 2. TS = Tidak Setuju, 3. S = Setuju, 4. SS = Sangat Setuju).

Untuk memastikan bahwa instrumen penelitian tersebut layak digunakan sebagai alat ukur penelitian, uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum kuesioner disebarluaskan kepada responden.[10] Untuk menguji validitas, uji signifikansi digunakan untuk membandingkan nilai r tabel dengan r hitung yang diolah menggunakan IBM SPSS Statistic Data Editor 25. Dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah sampel 41, tingkat kebebasan (df) dapat dihitung menggunakan rumus df = 41 - 2 = 39. Kemudian, sesuaikan nilai r tabel sehingga didapatkan nilai r tabel = 0,308. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,308), maka item pernyataan dianggap valid, tetapi jika nilai r hitung kurang dari r tabel (0,308), maka item pernyataan tidak valid.

Tabel 3 berikut ini menampilkan hasil uji validitas dari setiap item pertanyaan kuisioner yang berjumlah 11 berdasarkan empat variabel dari usability testing

Tabel 3. Hasil uji Validitas

Variable	Corected Item – Total Corelation	Keterangan
U1	0.467	Valid
U2	0.670	Valid
U3	0.545	Valid
UEU1	0.483	Valid
UEU 2	0.721	Valid
EOL 1	0.739	Valid
EOL 2	0.700	Valid
EOL 3	0.862	Valid
S1	0.592	Valid
S2	0.712	Valid
S3	0.696	Valid

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada kuesioner penelitian dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung > r tabel. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui kehandalan dan konsistensi dari kuesioner yang telah disusun. Hasil perhitungan nilai Cronbach alpha dapat dilihat dari tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach Alpha	**N of Item**
0,871	11

Dengan nilai Cronbach alpha 0,871 pada tabel 4, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dapat diandalkan dan dapat digunakan sebagai alat penelitian lanjutan. Setelah uji validitas dan reliabilitas selesai, kuesioner penelitian dikirim ke 41 orang yang menggakses Website Pemerintah Kota Kediri.

3.2. Usability Testing

Langkah pertama dalam usability testing adalah memberikan beberapa tugas yang telah disiapkan kepada responden. Tugas-tugas ini digunakan oleh responden untuk berinteraksi dengan website Pemerintah Kota Kediri yang diuji. Tugas-tugas tersebut diberikan kepada 41 responden yang merupakan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri serta Masyarakat kota kediri. Responden yang telah menyelesaikan tugas akan mendapatkan pengalaman pengguna atau user experience terhadap website yang diuji. User experience yang diperoleh mencakup tampilan dan interaksi dengan website yang dirasakan oleh pengguna selama menyelesaikan tugas. Kuesioner yang diberikan terdiri dari 11 pertanyaan yang mewakili empat aspek usability. Setiap pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan tingkat usability berdasarkan pengalaman pengguna, dengan penilaian atau skala dari 1 hingga 4. Hasil Analisa usability dapat dilihat dari tabel 5 sebagai berikut:

3.3. Hasil Analisa Usability Testing

Tabel 5. Kuisoner usability testing

No	**Pertanyaan**	**Skala**				
		1	**2**	**3**	**4**	
A	***Usefulness* (Kegunaan)**					
1	Apakah informasi yang ada dapat diakses dengan mudah?	2	4	27	7	
2	Apakah fungsi yang ditawarkan sesuai dengan tujuan website?	1	2	31	7	
3	Apakah Isi dan konten dapat dipahami dengan mudah?	1	1	33	6	
Total :		**4**	**7**	**91**	**21**	**375**
B	***Easy of Use* (Kemudahan Pengguna)**					
4	Apakah webstie mudah dioperasikan?	0	2	32	7	
5	Apakah website dapat dengan mudah diakses kapanpun?	0	6	24	11	
Total :		**0**	**8**	**56**	**18**	**272**
C	***Easy of Learning* (Kemudahan Mempelajari)**					
6	Apakah tampilan menu dalam website mudah dikenali dan dioperasikan?	0	3	33	5	
7	Apakah tampilan antarmuka website mudah dikenali?	0	7	27	7	
8	Apakah tulisan yang ada mudah untuk dibaca?	0	1	31	9	
Total :		**0**	**11**	**91**	**21**	**379**
D	***Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)**					
9	Apakah tampilan warna nyaman dilihat dan tidak membosankan?	1	7	29	4	
10	Apakah website Mudah diakses?	0	2	28	11	
11	Apakah anda puas dengan Website nya?	0	5	31	5	
Total :		**1**	**14**	**88**	**20**	**373**

Berdasarkan data pada tabel di atas, prosentase kelayakan untuk setiap aspek usability dapat dihitung, dan hasilnya diperoleh untuk setiap aspek.

Usefulness $= \frac{(1\ x\ 4) + (2\ x\ 7) + (3\ x\ 91) + (4\ x\ 21)}{4\ x\ 41\ x\ 3}\ x\ 100\ \%$

$= \frac{375}{492}\ x\ 100\ \%$

$= 76{,}21\%$

Nilai usefulness diperoleh dengan kelayakan sebesar 76,21%. Berdasarkan tabel kategori kelayakan, nilai antara 61 – 80 menunjukkan bahwa Website Pemerintah Kota Kediri ("Pemkot Kediri") memiliki kegunaan yang layak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa website ini bermanfaat untuk memberikan atau mendapatkan informasi lengkap kepada pengguna.

Ease Of Use $= \frac{(1\ x\ 0) + (2\ x\ 16) + (3\ x\ 56) + (4\ x\ 18)}{4\ x\ 41\ x\ 2}\ x\ 100\ \%$
$= \frac{272}{328}\ x\ 100\ \%$
$= 82{,}92\%$

Nilai ease of use diperoleh dengan kelayakan sebesar 82,92%. Berdasarkan tabel kategori kelayakan, nilai antara 81 - 100 menunjukkan bahwa Website Pemerintah Kota Kediri ("Pemkot Kediri") memiliki kegunaan yang sangat layak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa website ini bermanfaat dalam memberikan kemudahan navigasi kepada pengguna.

Ease Of Learning $= \frac{(1\ x\ 0) + (2\ x\ 11) + (3\ x\ 91) + (4\ x\ 21)}{4\ x\ 41\ x\ 3}\ x\ 100\ \%$
$= \frac{379}{492}\ x\ 100\ \%$
$= 77{,}03\%$

Nilai ease of learning diperoleh dengan kelayakan sebesar 77,03%. Berdasarkan tabel kategori kelayakan, nilai antara 61 - 80 menunjukkan bahwa Website Pemerintah Kota Kediri ("Pemkot Kediri") memiliki kegunaan yang layak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa website ini bermanfaat dalam membantu pengguna pemula mempelajari user interface website.

Satisfaction $= \frac{(1\ x\ 1) + (2\ x\ 14) + (3\ x\ 88) + (4\ x\ 20)}{4\ x\ 41\ x\ 3}\ x\ 100\ \%$
$= \frac{373}{492}\ x\ 100\ \%$
$= 75{,}81\%$

Nilai satisfaction diperoleh dengan kelayakan sebesar 75,81%. Berdasarkan tabel kategori kelayakan, nilai antara 61 - 80 menunjukkan bahwa Website Pemerintah Kota Kediri ("Pemkot Kediri") memiliki kegunaan yang layak. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa website ini bermanfaat dan layak digunakan karena tingkat kepuasan pengguna menunjukkan sikap positif.

Usability $= \frac{375+373+379+373}{492+492+492+492}\ x\ 100\ \%$
$= \frac{1.500}{1.968}\ x\ 100\ \%$
$= 76{,}21\%$

Berdasarkan perhitungan keempat variabel, total usability Website Pemerintah Kota Kediri ("Pemkot Kediri") mencapai 76,21%. Ini menunjukkan bahwa website Pemerintah Kota Kediri masuk dalam kategori layak digunakan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa website Pemerintah Kota Kediri (Pemkot Kediri) memiliki tingkat usability yang memadai bagi pengguna. Pengukuran usability dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 42 responden, menggunakan metode USE Questionnaire yang mencakup aspek Usefulness (kegunaan), Ease of Use (kemudahan penggunaan), Ease of Learning (kemudahan mempelajari), dan Satisfaction (kepuasan). Hasil pengukuran menunjukkan bahwa masyarakat menggunakan website ini dengan tingkat kegunaan, kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, dan kepuasan yang baik. Persentase kelayakan dari uji usability adalah 76.21%, yang menunjukkan bahwa website ini layak digunakan oleh pengguna. Oleh karena itu, diharapkan usability website Pemerintah Kota Kediri (Pemkot Kediri) dapat terus ditingkatkan demi kenyamanan dan kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Mahsyar, "MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK," 2011.

[2] A. Nursifa *et al.*, "EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN NATUNA MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING."

[3] A. K. Lestari *et al.*, "Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi) 220 Implementasi Usability Testing Pada Website RS Baptis Kediri Dengan Use Questionnaire," Online, 2023.

[4] R. Firmansyah AMIK BSI Bandung Jl Sekolah Internasional No and A. Bandung, "1~7 Diterima Februari 10," *JURNAL SWABUMI*, vol. 6, no. 1, 2018.

[5] D. A. Saputra and T. Andriyanto, "Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information SystemUniversitas Nusantara PGRI Kediri," *Research : Journal of Computer*, vol. 5, no. 1, pp. 17-22, 2022.

[6] S. Andriall and M. Nasir, "Usability Testing Sistem Informasi Manajemen Kejaksaan Republik Indonesia (SIMKARI) di Kejaksaan Negeri PALI," 2023. [Online]. Available: https://journal-computing.org/index.php/journal-cisa/index

[7] F. Masyhur Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Makassar Jl Abdurrahman Basalama, "Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia Official Website Performance Local Government in Indonesia," 2014. [Daring]. Tersedia pada: www.kemendagri.go.id

[8] T. Tricahya Gumelar, M. A. Davitra, and A. Putra, "Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi) 1197 Evaluasi Website Intinet Menggunakan Metode Usability Testing," Online, 2023.

[9] D. Kurniawan and F. Yuamita, "Usability Testing Penggunaan Menu Kartu Hasil Studi Di Website Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Yogyakarta," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, vol. 2, no. 1, pp. 41–52, 2023, [Online]. Available: https://sia.uty.ac.id/std.

[10] S. Nurina Aprilia dan A. Fefta Wijaya, "Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)," vol. 17, no. 2, 2014.