

Evaluasi Usability Website Plavon Dukcapil Sidoarjo Menggunakan Metode Webuse

Nadiah Della Damayanti¹, Dwi Fatrianto Suyatno²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

¹nadiah.18008@mhs.unesa.ac.id

²dwifatrianto@unesa.ac.id

Abstrak— Plavon Dukcapil adalah website pelayanan via online administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dikembangkan oleh Disdukcapil Sidoarjo. Terdapat 10 jenis dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui website ini. Adanya website ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara mandiri. Seiring berjalannya waktu, pengembangan akan terus dilakukan. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah faktor kemudahan penggunaan atau usability. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi usability untuk mengetahui tingkat usability website sehingga dapat membantu Plavon Dukcapil berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan usability website dan mengetahui hasil evaluasinya. Webuse adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi usability website Plavon Dukcapil dengan bantuan kuesioner yang akan diisi oleh responden umum pengguna website. Metode Webuse terdiri dari 4 variabel yaitu content, organization and readability, navigation and links, design user interface dan performance and effectiveness.

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode webuse menunjukkan bahwa 2 variabel mendapat level usability “Good” yaitu variabel navigation and links dan design user interface. Sedangkan 2 variabel yang lain yaitu content, organization and readability dan performance and effectiveness mendapat level usability “Moderate”. Selain itu juga dihasilkan 16 rekomendasi perbaikan sebagai masukan untuk pengembangan website Plavon Dukcapil ke arah yang lebih baik.

Kata Kunci— Evaluasi, Usability, Website, Plavon Dukcapil Sidoarjo, Webuse.

I. PENDAHULUAN

Setiap negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat mudah diakses, responsif, cepat dan tepat waktu [1]. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ialah dengan melibatkan teknologi didalamnya. Hal tersebut dapat dijadikan peluang bagi pemerintah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi berbasis elektronik dalam pemerintahan umumnya dikenal dengan istilah e-government.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu pemerintahan kabupaten/kota di Indonesia yang telah menerapkan e-government dalam urusannya. Salah satu layanan e-government yang sedang dikembangkan

hingga saat ini oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah website Plavon Dukcapil [2].

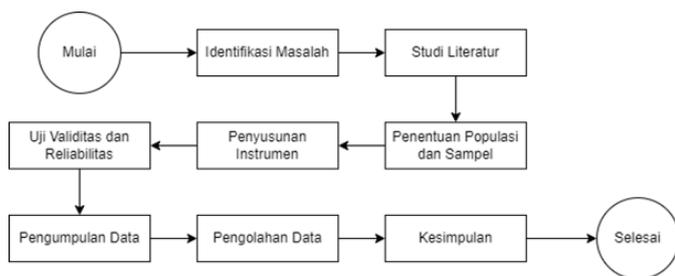
Plavon Dukcapil adalah Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis website yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Website ini dapat diakses melalui alamat web www.plavon.sidoarjo.kab.go.id. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan website adalah faktor kemudahan penggunaan atau lebih sering disebut usability. Usability adalah salah satu tolak ukur kualitas sebuah aplikasi atau website untuk menilai seberapa mudah antarmuka digunakan oleh pengguna [3]. Website yang baik tentunya yang dapat memenuhi kepuasan pengguna saat menggunakan website tersebut.

Metode Webuse merupakan sebuah metode usability yang dapat mengumpulkan informasi kepuasan pengguna terhadap usability website dengan tool yang terstruktur dan akurat [4]. Kelebihan pengujian webuse adalah peneliti dapat melibatkan pengguna dalam mengevaluasi usability website melalui kuesioner.

Hasil evaluasi usability pada penelitian ini adalah daftar temuan masalah usability dan rekomendasi perbaikan pada website Plavon Dukcapil berdasarkan variabel dari metode Webuse. Evaluasi ini dilakukan untuk membantu website Plavon Dukcapil berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisiensi, efektifitas dan transparan.

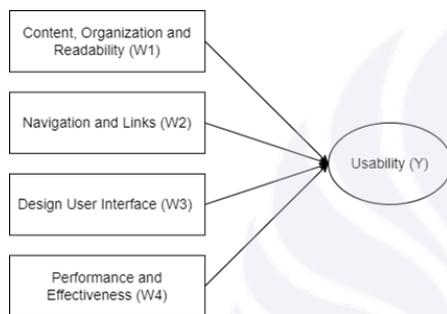
II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang menguji teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel atas fenomena yang terjadi. Penelitian kuantitatif lebih berfokus dalam melakukan pengukuran, hasil pengukuran tersebut akan membantu dalam melihat hubungan mendasar antara pengamatan di lapangan dengan hasil data secara kuantitatif [5]. Penelitian kuantitatif umumnya menggunakan data berupa angka atau statistik sebagai alat analisis data. Pelaksanaan penelitian Evaluasi Usability Website Plavon Dukcapil Sidoarjo Menggunakan Metode Webuse ini terdiri dari beberapa tahapan proses penelitian dengan tujuan agar data yang diperoleh valid dan akurat. Secara singkat alur penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gbr 1. Alur Penelitian

Pembuatan model konseptual juga diperlukan untuk mempermudah menjelaskan variabel apa saja yang digunakan dalam sebuah penelitian. Bagan model konseptual dapat dilihat pada gambar 3.2 yang menggambarkan hubungan antar variabel yang akan diuji. Pada penelitian ini terdapat 4 variabel yang dapat dijadikan acuan dalam mengukur usability website.



Gbr 2. Model Konseptual

A. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah diperlukan dalam menentukan topik awal dari sebuah objek penelitian. Sebuah penelitian berangkat dari masalah dan tidak mudah untuk menemukan permasalahan untuk dijadikan topik penelitian. Maka dari itu ketika peneliti telah menemukan masalah, maka sebenarnya penelitian tersebut telah 50% selesai [6]. Masalah dapat dicari apabila terdapat penyimpangan antara pengalaman dengan kenyataan, antara rencana dengan kenyataan, adanya pengaduan, dan adanya kompetisi [6].

Peneliti menemukan topik untuk penelitian ini berawal dari adanya keluhan dari pengguna website Plavon Dukcapil sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat topik ini dengan rumusan masalah berikut:

1. Apa saja temuan masalah usability pada website Plavon Dukcapil?
2. Bagaimana hasil evaluasi usability pada website Plavon Dukcapil menggunakan metode Webuse?

B. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mencari pengetahuan dan informasi yang dapat mendukung penyusunan penelitian. Studi literatur merupakan proses awal untuk mengenal teori dan metode penelitian yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Selain itu, peneliti juga dapat mendalami tentang aplikasi atau website yang diteliti.

Pada dasarnya, telah banyak penelitian terdahulu yang memiliki topik sejenis sehingga peneliti dapat lebih mudah menemukan referensi untuk mendukung pemecahan masalah. Sumber literatur yang digunakan dapat berasal dari jurnal nasional dan internasional, artikel ilmiah, buku, atau situs web.

C. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti sebagai subjek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk merepresentasikan seluruh populasi [5].

Menurut Sugiyono [6], jumlah sampel dapat ditentukan sesuai dengan tingkat ketelitian yang dikehendaki oleh peneliti. Semakin kecil persentase margin error maka jumlah sampel yang dibutuhkan semakin banyak, dan begitu pula sebaliknya. Pada penelitian ini, dipilih teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dan setiap anggota populasi dianggap memiliki kesempatan yang sama.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Sidoarjo pengguna website Plavon Dukcapil. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo, jumlah pengguna akun Plavon Dukcapil hingga bulan September 2023 sebanyak 207.533 akun.

Adapun rumus menentukan jumlah sampel adalah rumus slovin dengan margin error 10%. Berikut adalah perhitungan rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{207.533}{1 + 207.533 \times 0,10^2}$$

$$n = \frac{207.533}{2.076,33}$$

$$n = 99,95$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum

N = ukuran populasi

e = persentase batas toleransi kesalahan (margin error)

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa sampel minimal yang dibutuhkan untuk penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden..

D. Penyusunan Instrumen

Menurut Sugiyono, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati [6]. Instrumen memiliki peranan penting dalam sebuah penelitian. Fungsi instrumen penelitian adalah sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data secara sistematis dan terstruktur sehingga nantinya data akan lebih mudah diolah.

Pada dasarnya, instrumen dalam penelitian sudah banyak tersedia dan teruji validitas dan reliabilitasnya, namun seringkali apabila digunakan di tempat tertentu belum tentu tepat dan tidak valid dan reliabel [6]. Maka dari itu banyak

peneliti yang memilih untuk menyusun instrumen penelitiannya sendiri berdasarkan variabel yang sudah ada dan disesuaikan dengan apa yang diteliti.

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang disusun untuk mencari informasi dari responden. Metode Webuse memiliki 4 variabel dengan masing-masing 6 indikator pernyataan, sehingga total terdapat 24 butir pernyataan dengan pilihan lima jawaban (skala likert). Penjelasan variabel dan definisinya dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL I
DEFINISI VARIABEL WEBUSE

Variabel	Kode	Definisi
Content, Organization and Readability	W1	Konten dapat mudah dipahami oleh pengguna, jelas dan terorganisir dengan baik. (Chiew, 2003)
Navigation and Links	W2	Pengguna dapat menemukan menu dan tautan yang mereka cari dan sistem dapat memberikan <i>feedback</i> sesuai apa yang diharapkan. (Chiew, 2003)
Design User Interface	W3	Sistem memiliki desain antarmuka yang menarik dan bermanfaat bagi pengguna. (Chiew, 2003)
Performance and Effectiveness	W4	Sistem dapat cepat dan efisien memproses atau menyelesaikan suatu tugas. (Chiew, 2003)

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen atau kuesioner yang baik harus valid dan reliabel. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang digunakan sejauh mana dapat diandalkan [7].

1. Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk mengukur ketepatan instrumen penelitian yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut valid. Jika hasil dinyatakan valid maka instrumen tersebut dapat digunakan selanjutnya dalam proses penelitian. Jumlah anggota sampel yang digunakan sekitar 30 orang [6].

Tahap uji validitas ini menggunakan teknik pearson correlation yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, kemudian dilakukan perbandingan antara r tabel dan r hitung dengan taraf signifikansi 5%. Apabila hasil menunjukkan nilai r hitung \geq r tabel maka item dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya.

Dapat dilihat pada tabel distribusi nilai r signifikansi pearson correlation [6] bahwa nilai r tabel dengan sampel 30 orang dan taraf signifikansi 5% adalah 0,361. Selanjutnya untuk mempermudah perhitungan, peneliti menggunakan software SPSS. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL II
UJI VALIDITAS KKUESIONER

Variabel	Kode	r hitung	r tabel (sig 5%)	Ket
Content, Organization and Readability	W1.1	0,768	0,361	Valid
	W1.2	0,790	0,361	Valid
	W1.3	0,770	0,361	Valid
	W1.4	0,853	0,361	Valid
	W1.5	0,742	0,361	Valid
	W1.6	0,716	0,361	Valid
Navigation and Links	W2.1	0,684	0,361	Valid
	W2.2	0,525	0,361	Valid
	W2.3	0,621	0,361	Valid
	W2.4	0,378	0,361	Valid
	W2.5	0,405	0,361	Valid
	W2.6	0,815	0,361	Valid
Design User Interface	W3.1	0,743	0,361	Valid
	W3.2	0,842	0,361	Valid
	W3.3	0,411	0,361	Valid
	W3.4	0,415	0,361	Valid
	W3.5	0,442	0,361	Valid
	W3.6	0,850	0,361	Valid
Performance and Effectiveness	W4.1	0,590	0,361	Valid
	W4.2	0,706	0,361	Valid
	W4.3	0,531	0,361	Valid
	W4.4	0,777	0,361	Valid
	W4.5	0,863	0,361	Valid
	W4.6	0,780	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,361 sehingga dapat dikatakan bahwa kuesioner valid. Nilai r hitung paling rendah pada variabel *Navigation and Links* (W2.4) dengan nilai r hitung 0,378 dan nilai r hitung paling tinggi pada variabel *Performance and Effectiveness* (W4.5) dengan nilai r hitung 0,863.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji konsistensi instrumen yang digunakan apakah tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Uji reliabilitas ini adalah lanjutan dari uji validitas. Reliabilitas instrumen adalah syarat pengujian validitas instrumen. Walaupun umumnya instrumen yang valid pasti reliabel, namun pengujian reliabilitas tetap perlu dilakukan [6]. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel juga.

Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbarch Alpha. Perhitungan dilakukan dengan bantuan software SPSS. Instrumen dikatakan reliabel apabila hasil reliabilitas nilai *Cronbach's Alpha* didapatkan lebih dari 0,6. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas kuesioner dilihat pada tabel berikut.

TABEL III
UJI RELIABILITAS KUESIONER

Nilai Hasil Uji	Nilai Minimal Cronbach's Alpha	N of Items	Ket
0,946	0,6	24	Reliabel

Dapat diketahui pada tabel diatas bahwa kuesioner Webuse memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,946. Dengan hal ini dinyatakan bahwa kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel.

F. Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data kuesioner. Data kuesioner dapat memberikan hasil data kuantitatif berupa angka yang dapat memudahkan proses pengolahan data. Peneliti melakukan pengumpulan data kuesioner dengan cara membagikan kuesioner yang disusun menggunakan bantuan Google Form. Kuesioner tersebut dibuat berdasarkan indikator Webuse dan diisi oleh pengguna website Plavon Dukcapil.

Terdapat 4 variabel yang digunakan dalam metode Webuse untuk mengevaluasi usability sebuah website [8]. Kuesioner yang dibagikan memuat 24 butir pernyataan berdasarkan 4 variabel tersebut. Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden akan dilakukan perhitungan nilai merit untuk masing-masing variabel sehingga akan dihasilkan poin usability yang dapat menunjukkan level usability dari website Plavon Dukcapil. Pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah.

TABEL IV
BUTIR PERNYATAAN KUESIONER

Variabel	Pernyataan
Content, Organization and Readability (W1)	Website berisi materi dan informasi yang saya butuhkan dan selalu update.
	Saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya inginkan pada website ini.
	Konten atau isi website ini terorganisir atau tersusun dengan baik.
	Saya dapat membaca informasi pada website ini dengan mudah.
	Saya tidak asing dengan bahasa yang digunakan pada website ini.
	Saya tidak perlu menggulir halaman ke kanan atau ke kiri saat membaca di website ini.
Navigation and Links (W2)	Saya dapat mengetahui posisi atau halaman mana yang sedang saya akses pada website ini.
	Website memiliki petunjuk atau langkah-langkah penggunaan bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.
	Saya dapat dengan mudah untuk berpindah-pindah dari satu halaman ke halaman yang lain menggunakan tautan atau tombol yang tersedia.

Design User Interface (W3)	Tautan pada website dapat digunakan sesuai dengan fungsinya.
	Website tidak membuka tab browser baru saat pengguna berpindah-pindah halaman.
	Penempatan menu sesuai dengan standar pada umumnya tampilan website dan saya dapat memahaminya.
	Tampilan website menarik.
	Saya nyaman dengan warna yang digunakan pada website ini.
	Website tidak memiliki fitur yang mengganggu seperti teks berkedip dan perulangan animasi.
Performance and Effectiveness (W4)	Website memiliki tampilan yang konsisten.
	Website tidak memiliki iklan.
	Tampilan website mudah dipelajari dan digunakan.
	Saya tidak perlu menunggu lama untuk membuka halaman atau mendownload file.
	Saya dapat membedakan antara tautan yang sudah dikunjungi dan yang belum dikunjungi.
	Saya dapat mengakses website setiap saat tanpa ada batasan aturan jam atau hari tertentu.
Jumlah	Website memberikan feedback sesuai yang diharapkan.
	Penggunaan website dapat mempermudah saya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau urusan (dalam konteks ini adalah terkait dengan berkas kependudukan dan catatan sipil).
	Website memberikan pesan atau informasi yang jelas saat saya bingung bagaimana memproses suatu hal.
Jumlah	24

G. Pengolahan Data

Berdasarkan teori dari Chiew dan Salim, data yang telah terkumpul akan diubah dalam nilai merit yang diakumulasikan setiap variabelnya yang akan disebut sebagai poin usability [4]. Berikut adalah rumus persamaannya:

$$x = \frac{[\sum(\text{Merit untuk setiap pertanyaan pada variabel})]}{[\text{jumlah pertanyaan}]}$$

Keterangan:

x = poin usability

TABEL V
NILAI MERIT

Pilihan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Nilai Merit	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00

Hasil keseluruhan poin usability adalah mean value dari nilai merit tiap variabel. Level usability didapatkan berdasarkan nilai poin usability. Tabel berikut ini menunjukkan klasifikasi poin usability.

TABEL VI
KLASIFIKASI POIN USABILITY

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

Detail klasifikasi level usability berikut:

- jika poin $x \geq 0$, dan $x \leq 0,2$ maka level Bad
- jika poin $x \geq 0,2$ dan $x \leq 0,4$ maka level Poor
- jika poin $x \geq 0,4$ dan $x \leq 0,6$ maka level Moderate
- jika poin $x \geq 0,6$ dan $x \leq 0,8$ maka level Good
- jika poin $x \geq 0,8$ dan $x \leq 1,0$ maka level Excellent

Setelah didapatkan poin usability akan diketahui variabel mana saja yang memiliki level usability rendah dan memerlukan adanya perbaikan untuk meningkatkan aspek usability dari website Plavon Dukcapil.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Demografi Responden

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dengan kriteria responden yaitu pengguna website Plavon Dukcapil. Peneliti memperoleh responden sebanyak 100 orang.

Terdapat 24 item pertanyaan dari 4 variabel webuse yang ada. Selain pertanyaan teknis terkait evaluasi usability, peneliti juga memberikan pertanyaan umum untuk mengetahui karakteristik dari responden seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, domisili, banyaknya pengajuan layanan dan kapan penggunaan terakhir. Berikut ini adalah rekapitulasi demografi responden pada penelitian ini:

1. Jenis Kelamin

Diketahui responden penelitian ini terdiri dari 52% responden berjenis kelamin laki-laki dan 48% jenis kelamin perempuan.

2. Umur

Penelitian ini diisi oleh berbagai rentang umur diantaranya 39% responden berusia 17-25 tahun, 42% berusia 26-35 tahun, 18% berusia 36-45 tahun dan 1% berusia 46-55 tahun.

3. Pekerjaan

Dari 100 responden, 37% diantaranya adalah pegawai, 20% ibu rumah tangga, 16% pengusaha, 16% mahasiswa, 10% dll (pekerjaan diluar pilihan yang tersedia), dan 1% adalah siswa.

4. Domisili

Responden berasal dari berbagai domisili kecamatan di Sidoarjo diantaranya adalah Sidoarjo, Buduran, Gedangan, Candi, Waru, Tulangan, Wonoayu, Taman, Sukodono, Prambon, Sedati, Tarik, Krian, Jabon, Porong, dan Tanggulangin.

5. Banyaknya Pengajuan

Diketahui responden 85% telah melakukan pengajuan layanan minimal sekali dan 15% pernah 2 kali mengajukan layanan dukcapil.

6. Kapan Penggunaan Terakhir

Responden penelitian ini terakhir menggunakan website plavon 20% kurang dari 1 bulan yang lalu, 49% pada 1-2 bulan yang lalu, 23% pada 3-4 bulan yang lalu, 4% pada 5-6 bulan yang lalu, dan 4% pada lebih dari 6 bulan yang lalu.

B. Perhitungan Kuesioner Webuse

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner mendapatkan 100 responden dari pengguna website plavon dukcapil kemudian hasil tersebut dihitung menggunakan rumus persamaan webuse. Hasil perhitungan dari setiap item variabel ditunjukkan dalam tabel berikut.

TABEL VII
HASIL PERHITUNGAN MERIT PER ITEM

Variabel	Item	Nilai Merit
Content, Organization and Readability (W1)	W1.1	54,5
	W1.2	59,25
	W1.3	63,5
	W1.4	60,75
	W1.5	61
	W1.6	59,5
Navigation and Links (W2)	W2.1	75
	W2.2	73
	W2.3	73,5
	W2.4	74,75
	W2.5	75,25
	W2.6	79,25
Design User Interface (W3)	W3.1	75,75
	W3.2	77,5
	W3.3	79
	W3.4	80,75
	W3.5	75,5
	W3.6	73,25
Performance and Effectiveness (W4)	W4.1	56,5
	W4.2	50
	W4.3	42,25
	W4.4	61,5
	W4.5	55,25
	W4.6	49,25

Selanjutnya untuk mengetahui level usability, nilai merit seluruh item per variabel diatas dibagi dengan jumlah jawaban per variabel yaitu 600 jawaban. Hasilnya ditunjukkan dalam tabel berikut ini.

TABEL VIII
HASIL LEVEL USABILITY

Variabel	Poin Usability	Level Usability
Content, Organization and Readability (W1)	0,59	Moderate
Navigation and Links (W2)	0,75	Good
Design User Interface (W3)	0,76	Good
Performance and Effectiveness (W4)	0,52	Moderate

C. Daftar Temuan Masalah

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, peneliti dapat menganalisis dan menuliskan daftar temuan masalah pada website Plavon Dukcapil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL IX
DAFTAR TEMUAN MASALAH

Kode	Permasalahan
W1	Website memiliki informasi yang kurang update
	Pengguna sulit menemukan informasi yang mereka inginkan
	Isi website kurang tersusun dengan baik
	Pengguna sulit membaca informasi pada website
	Pengguna kurang nyaman dengan bahasa yang digunakan
	Pengguna perlu scroll ke kiri dan kana saat mengakses website
W2	Tautan atau link memberikan feedback yang kurang sesuai
W3	Tampilan website sulit dipelajari dan digunakan
W4	Pengguna menunggu lama untuk membuka suatu halaman
	Pengguna sulit membedakan antara tautan yang dikunjungi dan yang tidak dikunjungi
	Pengguna tidak dapat mengakses website setiap saat
	Feedback yang diberikan oleh website tidak sesuai yang diharapkan pengguna
	Website kurang membantu pengguna dalam menyelesaikan suatu pekerjaan (terkait dengan berkas kependudukan dan catatan sipil)
	Website kurang membantu pengguna ketika pengguna kebingungan bagaimana mengakses suatu fitur atau menu

D. Rekomendasi Perbaikan

Hasil perhitungan dan analisis data diatas menunjukkan bahwa 2 variabel memiliki level Moderate yang berarti memiliki permasalahan usability dan perlu perbaikan serta 2 variabel dengan level Good yang perlu juga dikembangkan agar semakin baik dan mencapai level usability yang maksimal. Tabel berikut menunjukkan 16 rekomendasi perbaikan untuk website Plavon Dukcapil berdasarkan hasil evaluasi usability.

TABEL X
REKOMENDASI PERBAIKAN

No.	Rekomendasi Perbaikan	Variabel Terkait
1.	Menyediakan informasi yang update dan berguna bagi pengguna seperti informasi stok blangko, estimasi proses pengerjaan berkas dan lainnya	W1
2.	Menambahkan informasi bahwa adanya pemberlakuan batasan waktu (hari dan jam tertentu) pada halaman awal (sebelum pengguna log in)	
3.	Perbaikan pada pop up "informasi" agar tidak berulang kali muncul ketika klik menu beranda	

No.	Rekomendasi Perbaikan	Variabel Terkait
4.	Penambahan informasi atau isi pada menu beranda karena hanya ada 8 layanan yang ditampilkan sedangkan pada plavon dukcapil terdapat 10 layanan dan yang belum tertulis adalah layanan "kartu keluarga" dan "peduli dilan"	
5.	Perbaikan pada pesan kesalahan yang kurang informatif agar lebih muda dipahami oleh pengguna yaitu "unknown error" menjadi "telah terjadi kesalahan, silakan muat ulang halaman ini" atau "telah terjadi kesalahan, silakan hubungi admin plavon dukcapil"	
6.	Perbaikan pada informasi pop up "logged in with jwt" diubah menjadi kalimat yang lebih mudah dipahami oleh pengguna seperti "selamat datang, (nama user)"	
7.	Memperbaiki tombol atau navigasi yang error agar dapat memberikan feedback yang sesuai yaitu pada tombol "mulai" di menu beranda	W2
8.	Penghapusan tombol "masuk" pada footer ketika pengguna sudah log in	
9.	Perbaikan pada menu "konsolidasi NIK" agar ketika diklik tidak membuka jendela baru dengan tampilan berbeda	
10.	Memperbaiki penggunaan warna dan icon yang lebih variatif serta sesuai dengan fungsionalitasnya pada sub menu layanan dukcapil	W3
11.	Memberikan petunjuk dan alur yang lebih jelas sehingga pengguna tidak merasa kebingungan, apa yang harus dilakukan saat pertama kali membuka website	
12.	Memperbaiki tampilan pada menu kirim ulang dokumen yang berbeda dengan tampilan menu lainnya	
13.	Memberikan perbedaan tampilan sentuhan antara sub-menu yang dikunjungi dan sub-menu yang tidak dikunjungi pada menu "cara pengajuan"	
14.	Mengubah aturan batasan hari dan waktu agar pengguna dapat mengakses website setiap saat	W4
15.	Menyediakan menu bantuan atau FAQ untuk mempermudah pengguna segera menemukan solusi dari permasalahan yang dialami	
16.	Mengubah nama menu kirim ulang dokumen dengan nama kontak. Penggunaan nama menu kirim ulang dokumen dirasa kurang tepat karena menu tersebut berisi informasi kontak yang dapat dihubungi, perubahan diperlukan sehingga pengguna lebih mudah mengenalinya	

IV. KESIMPULAN

Hasil evaluasi usability website Plavon Dukcapil menggunakan metode Webuse didapatkan bahwa terdapat 2 variabel dengan hasil level usability "Good" yaitu variabel *Navigation and Links* dan *Design User Interface* serta 2 variabel dengan level usability "Moderate" yaitu variabel

Content, Organization and Readability, dan Performance and Effectiveness. Secara keseluruhan, permasalahan usability yang ditemukan adalah terkait informasi dan feedback yang diberikan oleh website belum memenuhi kebutuhan pengguna.

Dari hasil evaluasi tersebut, peneliti menuliskan 16 rekomendasi perbaikan dari segi fungsionalitas dan materi website yang lebih informatif sebagai masukan bagi pihak pengembang website Plavon Dukcapil untuk memperbaiki atau mengembangkan website tersebut ke arah yang lebih baik.

REFERENSI

- [1] Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.
- [2] Aji, B. K., Farhandi, A. Y., & Amrozi, Y. (2022). Analisis penerimaan masyarakat pada website pelayanan via online Dukcapil (Plavon) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 41-47.
- [3] Ahsyar, T. K., Husna, Syaifulloh. (2019). Evaluasi Usability Sistem Informasi Akademik SIAM Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi Dan Industri*. 163-170.
- [4] Dewi, I. K., Mursityo, Y. T., & Putri, R. R. M. (2018). Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse Dan Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548, 964X.
- [5] Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- [6] Sugiyono, Prof. Dr. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- [7] Maria, F. (2022). Analisis Usability Aplikasi Edumu Di SMK Muhammadiyah 1 Palembang Dengan Metode Heuristic Evaluation. *Repositori STMIK Palcomtech*.
- [8] Chiew, T. K., & Salim, S. S. (2003). Webuse: Website Usability Evaluation Tool. *Malaysian Journal of Computer Science*, 16(1), 47-57.

