Evaluasi Website Pemerintah Kota Prabumulih Melalui Pendekatan Website Usability Evaluation (Webuse)

Nur Aini H[1], Rabin Ibnu Zainal[2], Afriyudi[3]
[1,2,3] Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma
Jalan Ahmad Yani No.3, Plaju, Palembang
[1]cindistmikmura21@gmail.com, [3]leon.abdillah@yahoo.com

Abstrak. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berperan penting pada pelaksanaan e-government. Tujuannya adalah agar hubungan-hubungan tata Pemerintahan (governance) yang melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efektif, efisien, produktif dan responsif. Kota Prabumulih merupakan salah satu Daerah Otonom yang telah mengimplementasikan e-government melalui website. Penelitian ini mengacu pada pendekatan Website Usability Evaluation (WEBUSE) untuk mengevaluasi usability pada website Pemerintah Kota Prabumulih dengan dimensi Content, Organisation and Readibility, Navigation and Link, User Interface Design serta Performance and Effeciveness. Website Usability Evaluation (WEBUSE) berfokus pada pengembangan sistem evaluasi usability berbasis web dengan pendekatan tindakan subyektif yang melibatkan partisipasi dari pengguna untuk memberikan penilaian pada sebuah website. Pengembangan pendekatan Website Usability Evaluation (WEBUSE) sebagai standar pengukuran usability, dengan metode evaluasi kuisioner berbasis web yang memungkinkan pengguna untuk menilai usability dari website yang akan dievaluasi Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat usability dari website Pemerintah Kota Prabumulih agar Pemerintah Kota Prabumulih dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna.

Kata-kata kunci: e-Goverment, Website usability, Pemkot Prabumulih.

1 Pendahuluan

Dewasa ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan banyak manfaat kepada manusia. Kemajuan ini terjadi pada berbagai bidang, mulai dari pendidikan, militer, ekonomi, kedokteran hingga pemerintahan. Pada bidang pemerintahan, manfaat yang diperoleh oleh pengguna, baik itu pengguna secara individu, kelompok, organisasi, perusahaan maupun instansi adalah dengan adanya layanan *e-government*. Menurut World Bank [1] "E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, business and other arms of government". Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi pada Lembaga Pemerintah

atau Lembaga Publik. Tujuannya adalah agar hubungan-hubungan tata Pemerintahan (*governance*) yang melibatkan Pemerintah, swasta dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efektif, efisien, produktif dan responsif. Konsep *e-government* mengacu bukan hanya pada pemakaian teknologinya namun juga keharusan pada prinsip bahwa pemanfaatan teknologi akan membuat sistem penentuan kebijakan dan pelayanan publik menjadi lebih baik serta dan membuat Pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Menurut Karat [2] *usability* merupakan salah satu aturan dalam penerapan *User Centered Design* (UCD). UCD merupakan paradigma baru dalam pengembangan sistem berbasis web. UCD adalah tentang partisipasi dan pengalaman manusia dalam proses perancangan dan pengembangan berbasis web. Maka dari itu, partisipasi dari pengguna sangatlah dibutuhkan dalam proses pengembangan untuk menciptakan sistem informasi yang lebih baik. *Usability* adalah salah satu barometer yang dapat menggambarkan kualitas sebuah sistem dari sudut pandangan manusia yang menggunakannya dimana pencapaian *usability* dalam sebuah *website* memerlukan kombinasi dari perencanaan dalam memahami konteks penggunaan sistem sebagi dasar untuk mengidentifikasikan dan mengevaluasi sistem melalui pengujian pengguna [3]. Untuk mengetahui suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna secara efektivitas, efisiensi dan kepuasan adalah dengan melakukan evaluasi *website* dari aspek *usability* [4].

Website Usability Evaluation (WEBUSE) berfokus pada pengembangan sistem evaluasi *usability* berbasis *web* dengan pendekatan tindakan subyektif yang melibatkan partisipasi dari pengguna untuk memberikan penilaian pada sebuah *website*. Pengembangan pendekatan WEBUSE sebagai standar pengukuran *usability*, dengan metode evaluasi kuisioner berbasis web yang memungkinkan pengguna untuk menilai *usability* dari *website* yang akan dievaluasi [5].

Kota Prabumulih merupakan salah satu daerah otonom yang ada di Indonesia yang telah mengimplementasikan *e-government* melalui *website*, dengan alamat http://www.prabumulih.go.id/. Mengingat keberadaannya yang telah cukup lama maka diperlukan evaluasi guna memaksimalkan fungsinya. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola *e-government* yang baik perlu adanya evaluasi yang kontinyu.

Penelitian ini mengacu pada pendekatan WEBUSE untuk mengevaluasi *usability* pada website Pemerintah Kota Prabumulih dengan dimensi : *Content*, *Organisation and Readibility*, *Navigation and Link*, *User Interface Design* serta *Performance and Effeciveness*.

2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur sebagai metode utama. Sebagai tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan konseptualisasi lebih dalam dan lebih jelas tentang *website usability*. Sebuah literatur pustaka dari *usability* dengan sudut pandang akademis dan praktisi serta literatur dari sudut pandang teknis, pandangan sosial dan proses IS telah dilakukan. Sebuah metode literatur pustaka sangat cocok digunakan untuk menciptakan dasar yang kuat untuk memajukan pengetahuan dan teori

pembangunan [6]. Leedy [7] menerangkan bahwa suatu tinjauan pustaka mempunyai kegunaan untuk : 1) mengungkapkan penelitian-penelitian yang serupa dengan penelitian yang (akan) kita lakukan; dalam hal ini, diperlihatkan pula cara penelitian-penelitian tersebut menjawab permasalahan dan merancang metode penelitiannya, 2) membantu memberi gambaran tentang metoda dan teknik yang dipakai dalam penelitian yang mempunyai permasalahan serupa atau mirip penelitian yang kita hadapi, 3) mengungkapkan sumber-sumber data (atau judul-judul pustaka yang berkaitan) yang mungkin belum kita ketahui sebelumnya, 4) mengenal peneliti-peneliti yang karyanya penting dalam permasalahan yang kita hadapi (yang mungkin dapat dijadikan nara sumber atau dapat ditelusuri karya-karya tulisnya yang lain yang mungkin terkait), 5) memperlihatkan kedudukan penelitian yang (akan) kita lakukan dalam sejarah perkembangan dan konteks ilmu pengetahuan atau teori tempat penelitian ini berada, 6) menungkapkan ide-ide dan pendekatan-pendekatan yang mungkin belum kita kenal sebelumya, 7) membuktikan keaslian penelitian (bahwa penelitian yang kita lakukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya); dan (8) mampu menambah percaya diri kita pada topik yang kita pilih karena telah ada pihakpihak lain yang sebelumnya juga tertarik pada topik tersebut dan mereka telah mencurahkan tenaga, waktu dan biaya untuk meneliti topik tersebut.

Website usability adalah suatu indikator keberhasilan sebuah *website* dalam berinteraksi dengan pengguna dalam melaksanakan tugas tertentu dengan mudah [8]. Ukuran keberhasilan dari *website usability* dilihat dari seberapa baik sebuah *website* dalam memberikan layanan kualitas kepada pengguna, mengurangi kemungkinan kesalahan pada sistem, memudahkan proses pembelajaran *website* dan penggunaan secara efisien sehingga pengguna merasa puas dengan *website* tersebut. Untuk dapat mengetahui kualitas *website* dalam berinteraksi dengan pengguna adalah dengan cara melalukan evaluasi *website* dari aspek *usability* [9].

Website Usability Evaluation (WEBUSE) merupakan suatu kuesioner yang dikembangkan dari 4 (empat) buah *usability evaluation tool*, yaitu : 1) WAMMI, 2) WebSAT, 3) Bobby, dan 4) Protocol Analysis untuk mengevaluasi *usability* dari sebuah website. Kuesioner ini terdiri dari 24 pertanyaan dengan lima opsi jawaban yang terbagi dalam empat dimensi, yaitu : 1) *Content, organization and readability*. *Content* yang baik adalah content yang mudah dipahami oleh pengguna, jelas, dan terorganisir dengan baik. Website yang terorganisir dengan baik dapat memberikan pemahaman yang cepat bagi pengguna menurut Leavitt dan Shneiderman [10]. Sedangkan, *readability* sebuah *website* diukur melalui apakah sistem berfungsi dengan benar dan memberikan informasi yang akurat [11], 2) *Navigation and link*. Metode yang digunakan untuk mencari dan mengakses informasi dalam situs *web* secara efektif dan efisien untuk membantu pengguna *website* disebut dengan *navigation*. Sedangkan, *links* berfungsi menghubungkan pengguna dengan cara memilih dan mengklik *links* pada halaman *hypertext* (*homepage*), yang menyebabkan terbukanya halaman baru. *Links* yang baik harus menggunakan teks daripada grafis sehingga mudah dipahami oleh pengguna menurut Leavitt dan Shneiderman [10], 3) Desain *user interface*. *User interface design* sebuah metode dan prosedur yang membutuhkan pertimbangan dengan baik saat merancang dan mengembangkan *website*. Hal yang penting dalam merancang *user interface design* diantaranya menetapkan tujuan, menentukan pengguna dan

menyediakan *content* yang bermanfaat. Untuk memastikan hasil yang terbaik perlu mempertimbangkan berbagai isu-isu *user interface design* dan unjuk kerja yang baik bagi pengguna menurut Leavitt dan Shneiderman [10], dan 4) *Performance and effectiveness*. *Performance website* dapat diukur dengan cara seberapa cepat suatu *website* melakukan proses atau transaksi tertentu sehingga menghasilkan kinerja pengguna yang cepat dan efisien [11]. Sedangkan, *effectiveness* merupakan keberhasilan sebuah *website* menghasilkan informasi yang tepat bagi pengguna menurut Leavitt dan Shneiderman [10].

3 Hasil dan Pembahasan

Setelah artikel dan jurnal di *review*, ada 8 jurnal yang revelevan dengan penelitian ini maka peneliti dapat menarik kesimpulan dimensi *usability* yang paling banyak adalah *Performance and effectivenes* dalam mengevaluasi *website*. Hal ini dikarenakan bahwa dimensi *Performance and effectiveness* yang mampu memenuhi 6 dari 8 penelitian. Hal ini menunjukan kalau *Performance and effectiveness* merupakan dimensi pertama yang diperhatikan oleh pengguna. Sedengkan yang kedua terdapat di dimensi *Content*, *Organization and readability*, dan *Navigation and link* dikarenakan berpengaruh dalam membantu pengguna dalam memanfaatkan *website*. Sedangkan *Effectiveness*, *Learnability*, *Memorability*, *Error*, *Satisfaction* dan Desain *user interface* merupakan dimensi berikutnya yang mempengaruhi usability suatu website.

Table 1. Daftar Referensi.

No	Peneliti	Faktor Usability (Hasil)								
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Nita Rosa Damayanti [12]	x	x	x	x	x	x			
2	D. Jumeno dan D. H. Putri [13]		x	x	x		x	x		x
3	Amalia Mardhia Ersa [14]		x			x		x	x	x
4	Heru Raharja Catur Putra [15]				x		x	x	x	x
5	Purwani Istiana [16]	x				x				x
6	Sri Lestari [17]						x	x	x	x
7	Esti Purnamasari, Helen Wijayanti, Yosfiq Alqadri [18]	x	x	x	x	x				
8	Edwi Arief Sosiawan [19]						x	x	x	x

Kode faktor usability : 1) *Effectiveness*, 2) *Learnability*, 3) *Memorability*, 4) *Error*, 5) *Satisfaction*, 6) *Content, organization and readability*, 7) *Navigation and link*, dan 8) *User interface design*, dan 9) *Performance and effectiveness*.

4 Kesimpulan dan Saran

Dari investigasi ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Performance and effectiveness* merupakan dimensi *usability* yang berperan penting dalam sebuah *website*, tentu saja hal ini dapat memacu instansi baik itu instansi pendidikan maupun pemerintahan untuk dapat lebih mengembangkan website yang dimiliki dengan menjadikan *performance and effectiveness* sebagai tolak ukur yang pertama. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat *performance and effectiveness* maka semakin baik sebuah *website*. Adapun saran yang penulis miliki untuk melanjutkan penelitian ini agar bisa memperluas populasi yang ada dengan menggunkan metodologi penelitian yang sesuai dengan penelitian yang akan dilanjutkan.

References

1. World Bank. *e-Government*. Available: http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government
2. C.-M. Karat, "A business case approach to usability cost justification for the web," *Cost-Justifying Usability: An Update for the Internet Age,* pp. 103-141, 2005.
3. J. Nielsen, *Usability Engineering*. San Francisco, US: Morgan Kaufman, 1994.
4. N. Bevan, "What is the difference between the purpose of usability and user experience evaluation methods," in *Proceedings of the Workshop UXEM*, 2009, pp. 1-4.
5. T. K. Chiew and S. S. Salim, "Webuse: Website usability evaluation tool," *Malaysian Journal of Computer Science,* vol. 16, pp. 47-57, 2003.
6. P. Zaphiris and S. Kurniawan, *Human computer interaction research in web design and evaluation*: IGI Global, 2007.
7. P. D. Leedy and J. E. Ormrod, *Practical Research: Planning and Design*, Ninth ed.: Merrill, 2010.
8. A. H. Al-Badi, *et al.*, "Improving Website Ranking through Search Engine Optimization," *Journal of Internet and e-business Studies,* vol. 2011, pp. 1-11, 2011.
9. R. S. Pressman, *Software engineering: a practitioner's approach*: Palgrave Macmillan, 2005.
10. A. Marcus, *Design, User Experience, and Usability. Theory, Methods, Tools and Practice: First International Conference, DUXU 2011, Held as Part of HCI International 2011, Orlando, FL, USA, July 9-14, 2011, Proceedings* vol. 6770: Springer, 2011.
11. P. Baltzan and A. Phillips, *Essentials of business driven information systems*: McGraw-Hill, Inc., 2008.
12. N. R. Damayanti, "Evaluasi Website Pascasarjana Magister Teknik Informatika Bina Darma Palembang Menggunakan Usability Testing," Magister Teknik Informatika Tesis, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma, Palembang, 2012.
13. D. Jumeno and D. H. Putri, "Analisis Usability Website Universitas Andalas," in *National Conference On Applied Ergonomics 2010*, Yogyakarta, 2010.

14. A. M. Ersa, "Usability Evaluation Website E-Goverment : Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR!): Perbandingan Antara Existing Product dan Development Product," Sarjana, Ilmu Komputer, Universitas Indonesia, Depok, 2015.
15. H. R. C. Putra, "Analisis Usability Website Repository Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya," Sarjana, Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya, 2014.
16. P. Istiana, "Evaluasi Usability Situs Web Perpustakaan," *Visi Pustaka,* vol. 13, pp. 5-10, 2011.
17. S. Lestari, "Pengembangan Aplikasi E-Catalog Fasilitas Umum Dengan Penambahan Website Usability Evaluation Tool," Sarjana, Teknik Informatika, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2013.
18. E. Purnamasari, *et al.*, "Evaluasi Website JobsDBTM Mobile dengan Metode Usability Heuristic," in *Kommit 2012 (Komputer dan Sistem Intelijen)*, Depok, 2012.
19. E. A. Sosiawan, "Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia: Prespektif Content Dan Manajemen," in *Seminar Nasional Informatika 2008 (SemnasIF 2008)* Yogyakarta, 2008.