

USABILITY TESTING UNTUK MENGUKUR PENGGUNAAN WEBSITE INSPEKTORAT KOTA PALEMBANG

Eko Saputra¹, Zaniel Mazalisa², Ria Andryani³
Mahasiswa Universitas Bina Darma¹, Dosen Universitas Bina Darma^{2,3}
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang
E-mail : ekosaputra10142071@yahoo.co.id¹

ABSTRACT: *Web -based public services is now becoming an important part in the success of a government agency , but from these web-based services are still many who felt it difficult to use or not of interest to its users and is not working properly . The reason websites need to be measured to determine the quality of a web site in terms of users and standardization of government that is based on the implementation guide local government web sites issued by the Ministry of Communications of the Republic of Indonesia in 2003 . These measurements can use the method of usability testing or interoperability testing . According to Jacob Nielson (2003) , usability testing (usability testing) based on five components: learn (learnability) , efficient (efficiency) , easy to remember (memorability) , safe to use or reduce error rate (errors) and have high levels of satisfaction (satisfaction) . Based on the above descriptions , the authors take the title of " Usability Testing To Measure Website Usage Palembang Inspectorate " .*

Keywords : Measure, Usability Testing, Website

ABSTRAK: Layanan publik berbasis *web* saat ini sudah menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan suatu instansi pemerintah, tetapi dari layanan berbasis *web* ini masih banyak yang dirasakan sulit untuk digunakan atau tidak menarik untuk penggunaannya serta tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Alasan situs *web* perlu di ukur untuk mengetahui kualitas situs *web* dari segi pengguna dan dari standarisasi pemerintahan yaitu berdasarkan panduan penyelenggaraan situs *web* pemerintahan daerah yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi Republik Indonesia tahun 2003. Pengukuran ini bisa menggunakan metode *usability testing* atau uji ketergunaan. Menurut *Jacob Nielson* (2003), pengujian kebergunaan (*usability testing*) berdasarkan lima komponen yaitu dipelajari (*learnability*), efisien (*efficiency*), mudah diingat (*memorability*), aman untuk digunakan atau mengurangi tingkat kesalahan (*errors*) dan memiliki tingkat kepuasan (*satisfaction*).vBerdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis mengambil judul yaitu “*Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang*”.

Kata Kunci : Mengukur , *Usability Testing*, *Website*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi diharapkan dapat menjadi media yang paling efektif untuk mencari dan menyebarkan informasi. Dengan penerapan teknologi informasi khususnya internet, membuat proses penyebaran informasi dan

komunikasi menjadi lebih cepat, mudah dan murah serta tanpa batasan jarak dan waktu. Internet diterapkan kedalam berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk bidang pemerintahan dengan adanya *e-Government*.

Pelaksanaan *e-government* berdasarkan Instruksi Presiden No 3 tahun 2003

tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan tujuan utama pelaksanaannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs *web* termasuk juga inspektorat Kota Palembang. Inspektorat Kota Palembang merupakan perangkat daerah Kota Palembang sebagai unsur pengawas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Inspektorat dipimpin oleh seorang inspektur yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Alamat situs web Inspektorat Kota Palembang yaitu <http://inspektorat.palembang.go.id>.

Struktur situs *web* inspektorat Kota Palembang terdiri dari *header* yang bergambar logo kota palembang dan

tulisan inspektorat Kota Palembang. Menu atas terdapat *link* beranda, informasi, biodata pegawai, dokumen, galeri foto, situs terkait, pelayanan dan alamat kontak. Sedangkan isi *content* tengah terdiri dari gambar kegiatan inspektorat Kota Palembang dan berita terkini. Menu kiri terdiri dari kalender, pilihan bahasa, waktu palembang, jadwal sholat, pengunjung dan daftar *link*. Menu kanan terdiri dari telepon penting, *SMS Online*, Jajak Pendapat, sedangkan *footer* terdiri gambar foto yang terdapat *link*. Struktur situs *web* inspektorat Kota Palembang ini dapat dilihat pada lampiran.

Layanan publik berbasis *web* saat ini sudah menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan suatu instansi pemerintah, tetapi dari layanan berbasis *web* ini masih banyak yang dirasakan sulit untuk digunakan atau tidak menarik untuk penggunaannya serta tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Alasan situs *web* perlu di ukur untuk mengetahui kualitas situs *web* dari segi pengguna dan dari standarisasi pemerintahan yaitu berdasarkan panduan penyelenggaraan situs *web* pemerintahan daerah yang dikeluarkan oleh Kementrian Komunikasi Republik Indonesia tahun 2003. Pengukuran ini bisa menggunakan metode

usability testing atau uji ketergunaan. Menurut *Jacob Nielsen* (2003), pengujian kebergunaan (*usability testing*) berdasarkan lima komponen yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*. Berdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis mengambil judul yaitu “**Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang**”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode Usability Testing, Menurut *Zurriyadi* (2008:2), tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian *usability testing* diantaranya menentukan evaluator, melakukan survei dengan kuisisioner, melakukan pemilihan fungsi, membuat tugas *usability testing*, menyusun skrip *usability test*, melaksanakan *usability test* dengan wawancara, melakukan analisa data dari hasil *usability test* dan survey, menyusun rekomendasi perbaikan aplikasi, dimana dalam pengumpulan data diperlukan observasi langsung ke kantor inspektorat Palembang, lalu melakukan wawancara, selanjutnya memberikan pertanyaan-pertanyaan yang telah di rangkum dalam suatu kuisisioner yang akan

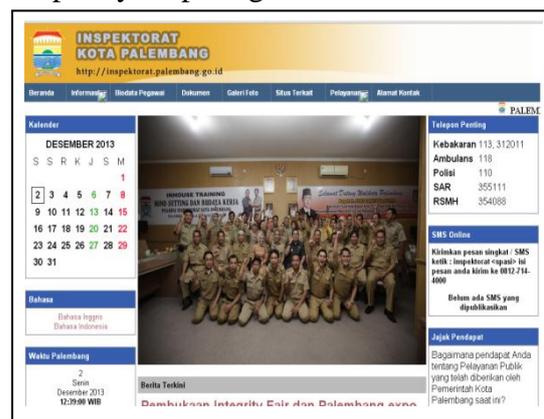
di isi oleh responden yang akan menilai web inspektorat.

3. HASIL

Dr Tom DeMarco dalam thesis Zhou (2009) mengatakan Definisi kualitas *website* adalah seberapa baik sebuah situs *web* yang dirancang dan seberapa baik desain bertemu dengan kepuasan pengguna. Hasil dari *usability testing* untuk mengukur tingkat penggunaan *website* Inspektorat Kota Palembang yang dibangun dari bahasa *scripting PHP*. Tampilan dari *web* site Kota Palembang yang beralamat <http://inspektorat.palembang.go.id> seperti dibawah ini.

1. Halaman Beranda

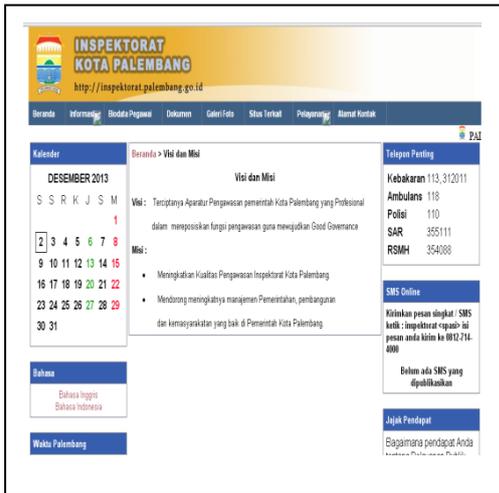
Halaman beranda merupakan halaman pertama ketika situs *web* Inspektorat Kota Palembang ditampilkan, tampilannya seperti gambar dibawah ini.



Gambar 1. Halaman Beranda

2. Halaman Visi dan Misi

Pada halaman visi dan misi merupakan halaman isinya tentang tentang visi dan misi dari inspektorat Kota Palembang, tampilannya seperti gambar dibawah ini.



Gambar 2. Halaman Simbol Daerah

3. Halaman Program Kerja

Pada halaman program kerja merupakan halaman isinya tentang program kerja, tampilannya seperti gambar dibawah ini.



Gambar 3. Halaman Program Kerja

3.1. Menentukan Evaluator

Evaluator pengujian *usability testing* untuk mengukur penggunaan *website* Inspektorat Kota Palembang yaitu Pengguna Awam, Pengguna Aktif dan Pengguna Terampil. Rusidi (2011:2)

3.2. Melakukan Survei Dengan Kuisioner

Pemilihan responden ini didasarkan pada isian pertanyaan dan identitas responden. Secara rinci ketiga level pengguna tersebut di ambil dari 3 level pengguna.

Tabel 1 Responden

Responden	Nama	Pekerjaan	Umur	Jenis Kelamin
1	Vrengky Artha	Mahasiswa	22 Tahun	Laki-Laki
2	Irwan Rizmyade	Pegawai	24 Tahun	Laki-Laki
3	Bagus Ari Susandi	Staff IT	22 Tahun	Laki-Laki

3.3. Melakukan Pemilihan Fungsi

Pemilihan fungsi secara umum berdasarkan metode *usability testing* yaitu mudah dipelajari, efisiensi, mudah diingat, perlindungan terhadap kesalahan, dan kepuasan.

3.4. Membuat Tugas *Usability Test*

Membuat tugas *usability testing* yang akan ditanyakan kepada responden yang telah dipilih berdasarkan *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*, setiap komponen tersebut dibuat skrip agar tugas yang dibuat tidak melebihi 60 menit.

Tabel 2 Waktu Pengujian

Responden	Nama	Pekerjaan	Waktu Pengujian
1	Vrengky Artha	Mahasiswa	60 Menit
2	Irwan Rizmyade	Pegawai	60 Menit
3	Bagus Ari Susandi	Staff IT	60 Menit

3.5. Menyusun Skrip *Usability Test*

Membuat tugas *usability testing* yang akan ditanyakan kepada responden yang telah dipilih, lalu kuisisionernya akan dibagikan kepada responden untuk diberikan nilai sebagai bahan acuan dalam membuat *usability test script* ini menggunakan *usability test script* dari Steven Krug (2006:1).

3.6. Melaksanakan *Usability Test*

Dengan Melakukan Wawancara

Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan kuesioner yang di sebarakan kepada responden awam, respondek aktif dan responden terampil untuk melakukan pengujian situs *web*

<http://inspektorat.palembang.go.id>.

3.7. Melakukan analisa data hasil usability test dan survei

Menghitung prosentase pada *Task* pada “Formulir Uji Ketergunaan”. Perhitungan ini dilakukan dengan merubah kedalam bentuk angka dari setiap jawaban dengan aturan angka 1 (satu) apabila jawaban “bisa ditemukan” atau tanda centang (✓) dan angka 0 (nol) diberikan kepada jawaban “tidak bisa ditemukan”.

Dari setiap point *Task* dihitung prosentasenya, berapa persen yang ketemu dan berapa persen yang tidak ketemu. Dari setiap point *Task* pada setiap subbagian dihitung subtotal prosentasenya dan yang terakhir adalah menghitung total prosentase dari keseluruhan jawaban yang diberikan responden baik dari jawaban yang bisa dijawab dan jawaban yang tidak bisa dijawab.

Tabel 3 Presentase Jawaban Responden

No.	Pertanyaan	Responden (dalam angka)			Ditemukan (%)	Tidak ditemukan (%)
		R1	R2	R3		
<i>Learnability</i>						
1	Apakah tulisan teks yang digunakan untuk halaman tersebut mudah dan jelas bagi anda, mengapa?	1	1	1	100	0
2	Apakah menu-menu yang ada cukup mudah untuk dipahami ? uraikan.	1	1	1	100	0
3	Apakah anda menemukan menu download pada halaman ini ? dapatkah anda menemukan menu search ataupun browsing ?	1	1	1	100	0
Total					100	0
<i>Efficiency</i>						
4	Apakah saat menu yang anda klik dapat menampilkan dengan cepat? Uraikan	1	1	1	100	0
5	Apakah saat diketikan pada mesin pencarian judul langsung ditampilkan?	1	0	0	33,33	66,66
6	Saat anda ingin mendownload, apakah diberikan informasi tentang format file dan ukurannya ?	1	1	0	66,66	33,33
Total					66,66	33,33
<i>Memorability</i>						
7	Apakah nama halaman website yang sedang anda kunjungi, tuliskan nama alamatnya ?	1	1	1	100	0
8	Apakah alamat tersebut di tulis menggunakan huruf kecil ?	1	1	1	100	0
9	Apakah alamat mengandung underline ?	0	0	0	0	100

10	Apakah halaman ini menggunakan animasi gambar? Uraikan	0	1	0	33,33	66,66
Total					58,33	41,66
<i>Error</i>						
11	Apakah anda menemukan link yang anda klik error ? tuliskan link tersebut.	1	1	1	100	0
12	Apakah terdapat pesan yang jelas terhadap link yang error tersebut ? uraikan	1	1	1	100	0
13	Apakah anda menemukan saat di klik menu tidak memberikan respon apapun ?	1	1	1	100	0
14	Apakah anda menemukan adanya under reconstruction dari beberapa menu atau link yang ditampilkan dalam halaman ini ?	1	1	1	100	0
Total					100	0
<i>Satisfaction</i>						
15	Apakah anda ingin mengunjungi halaman ini kembali? Jika iya apa yang anda cari	0	1	0	33,33	66,66
16	Apakah yang anda dapatkan selama berkunjung ke halaman ini ?	1	1	1	100	0
17	Apakah menurut anda informasi disajikan dalam halaman ini uptodate ?	0	0	0	0	100
18	Dapatkah anda menemukan kelengkapan lain yang mendukung seperti file share, chat, mailis dan lainnya ?	1	0	0	33,33	66,66
19	Tuliskan menu yang anda butuhkan yang belum terdapat pada halaman ini tetapi anda temui pada halaman yang pernah anda kunjungi ?	1	1	1	100	0
Total					53,33	46,66
Total Keseluruhan					75,67	24,33

Dari perhitungan persentase jawaban responden pada *usability testing* untuk mengukur penggunaan *website* Inspektorat Kota Palembang dapat disimpulkan bahwa 75,67 % pertanyaan mampu di jawab oleh responden (jawaban dapat ditemukan). 24,33 % pertanyaan tidak dapat terjawab oleh responden (jawaban tidak ditemukan).

Menurut Arikunto, Tabel kuantitatif untuk hasil perhitungan terhadap kuesioner pada *Usability Testing* Untuk Mengukur Penggunaan *Website* Inspektorat Kota Palembang yaitu:

Skor	Kualifikasi	Hasil
85-100%	Sangat Baik (SB)	Berhasil

65-84%	Baik (B)	Berhasil
55-64%	Cukup (C)	Tidak Berhasil
0-54%	Kurang (K)	Tidak Berhasil

Dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Skor}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Nilai} = \frac{100}{3} = 33,3$$

3.8. Menyusun Rekomendasi Perbaikan Aplikasi

Berdasarkan analisa yang dihasilkan, maka disusun rekomendasi yang tidak ditemukan dalam perbaikan aplikasi yang telah di nilai dari 3 responden dengan tingkat level yang berbeda, terutama dari aspek *usability*.

3.9. Kategori Tugas

Dari beberapa tugas atau pertanyaan yang diberikan kepada responden terbagi menjadi dua yaitu:

a. Berhasil Ditemukan

Untuk proses Kemudahan dipelajari (*Learnability*) diperoleh angka 100%, efisiensi (*Efficiency*) diperoleh angka 66,66%, kemudahan diingat

(*Memorability*) diperoleh angka 58,33%, untuk tingkat kesalahan (*Error*) diperoleh angka 100% dan tingkat kepuasan (*Satisfaction*) diperoleh angka 53,33%

b. Tidak Berhasil Ditemukan

Sedangkan untuk semua task yang tidak dapat di selesaikan oleh responden adalah sebagai berikut, untuk proses kemudahan dipelajari (*Learnability*) dengan angka kemudahan diingat (*Memorability*) diperoleh angka 58,33%, untuk tingkat kesalahan (*Error*) diperoleh angka 100% dan tingkat kepuasan (*Satisfaction*) diperoleh angka prosentase untuk seluruh task atau pertanyaan yang dapat dikerjakan oleh responden dari setiap aspek adalah 75,67% dan pertanyaan yang tidak dapat diselesaikan responden adalah 24,33%.

4. SIMPULAN

Dalam penelitian yang dilakukan ini diperoleh hasil yaitu prosentase usability testing untuk mengukur penggunaan *website* Inspektorat Kota Palembang. *Learnability* sebesar 100 % pertanyaan mampu di jawab 0% pertanyaan tidak dapat terjawab oleh responden, *efficiency* sebesar 66,66 % pertanyaan mampu di jawab 33,33 % pertanyaan tidak dapat

terjawab oleh responden, *memorability* sebesar 58,33 % pertanyaan mampu di jawab 41,66% pertanyaan tidak dapat terjawab oleh responden, *error* sebesar 100 % pertanyaan mampu di jawab 0% pertanyaan tidak dapat terjawab oleh responden, *satisfaction* sebesar 53,33 pertanyaan mampu di jawab 46,66% pertanyaan tidak dapat terjawab oleh responden. Jadi hasil keseluruhan jawaban responden sebesar 75,67 % pertanyaan mampu di jawab, perseentase 24,33 % pertanyaan tidak dapat terjawab oleh responden, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *website* Inspektorat Kota Palembang baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Krug, Steve, (2006), *Don't Make Me Think! A Common Sense Approach to Web Usability*, New Riders, California.
- Nielson, Jacob, *Usability 101: Introduction to usability*. Diakses November 2011 dari <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>
- Rusidi. (2011). *Evaluasi Website E-Government Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Dan Ogan Komering Ulu Timur*.