

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis *Webuse* dan *Heuristic Evaluation*

Analisis data dalam penelitian ini didapatkan hasil dari perhitungan yang telah dilakukan dengan cara mengevaluasi website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan melalui segi *usability*/ usabilitas menggunakan *Web Usability Tool* atau *Webuse* dan *Heuristic Evaluation*.

4.1.1 Analisis data evaluasi *WEBUSE*

Perhitungan dan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *WEBUSE* adalah untuk mendapatkan titik guna dan tingkat kegunaan dari website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Penelitian ini akan menghasilkan sistem informasi evaluasi kegunaan berbasis website diteliti dengan cara memberikan kuesioner evaluasi secara online dan analisis ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang terkait dalam penggunaan website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan.

4.1.2 Analisis data *Heuristic Evaluation*

Analisis perhitungan dengan *Heuristic Evaluation* bertujuan untuk menentukan panduan, prinsip umum dan atau aturan yang dapat menuntun keputusan rancangan dan atau digunakan untuk mengevaluasi, memberikan kritik dan saran pada suatu keputusan yang diambil.

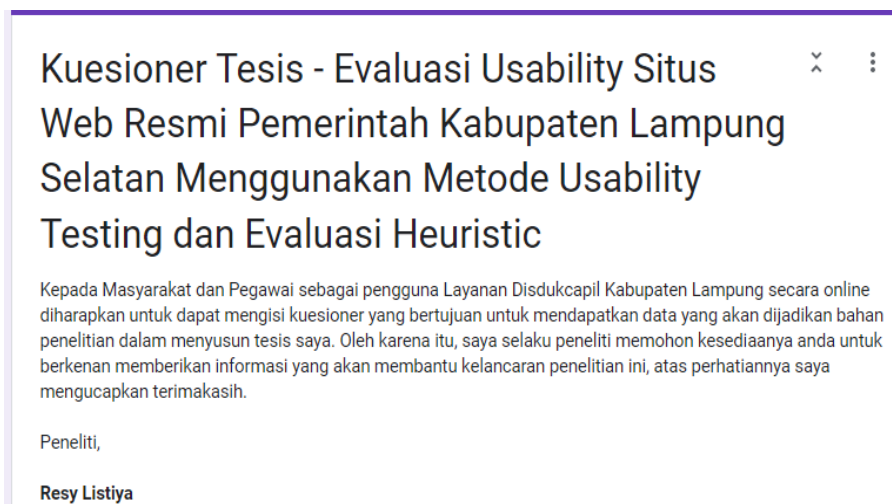
Kedua metode ini saling berkaitan karena sama-sama mengevaluasi tampilan suatu website atau aplikasi dengan menggunakan teknik evaluasi desain yang dapat mempermudah menemukan dan menentukan suatu masalah usabilitas yang terjadi pada website tertentu. Pengujian ini sangat penting karena berguna untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi di website yang sudah lolos dalam pengujian awal setelah dipublikasi ke pengguna website.

Fokus penelitian ini adalah website resmi Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan yang digunakan sebagai pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Lampung Selatan yang ingin mengurus surat dan data-data diri secara online. Pada tahap evaluasi, responden akan mengisi kuesioner yang telah dibagikan oleh

peneliti kepada 50 masyarakat yang menggunakan website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan yang kemudian menjawab kuesioner evaluasi website, sehingga peneliti akan dapat menentukan nilai dari masing-masing aspek yang akan dihitung point usability nya. Setelah mendapatkan point, kemudian akan menghasilkan nilai yang akan ditentukan level usability website berdasarkan point yang didapatkan dan interpretasi.

4.2 Pengumpulan data Kuesioner

Dalam hal ini, untuk mendapatkan informasi atau data yang relevan dan realistis, langkah-langkah yang diambil untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan ketentuan penggunaan jaringan dan indikator evaluasi heuristik. Pertanyaan yang ingin diajukan meliputi seberapa efektif user interface website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan bagi pengguna. Evaluasi *usability* survei ini dibagi menjadi 4 kategori *usability* dengan 24 pertanyaan dan 5 kemungkinan jawaban sebagai kriteria usability dan 6 pertanyaan pada masing-masing kategori. Kuesioner dibagikan kepada 50 orang termasuk staf Disdukcapil dan masyarakat yang mengakses website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan menggunakan *Google form* yang dibagikan melalui WhatsApp.



Kuesioner Tesis - Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan Menggunakan Metode Usability Testing dan Evaluasi Heuristic

Kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai pengguna Layanan Disdukcapil Kabupaten Lampung secara online diharapkan untuk dapat mengisi kuesioner yang bertujuan untuk mendapatkan data yang akan dijadikan bahan penelitian dalam menyusun tesis saya. Oleh karena itu, saya selaku peneliti memohon kesediaannya anda untuk berkenan memberikan informasi yang akan membantu kelancaran penelitian ini, atas perhatiannya saya mengucapkan terimakasih.

Peneliti,
Resy Listiya

Gambar 4.1 Kuesioner Tesis

4.2.1 Pertanyaan berdasarkan Indikator

Pada tahap ini, pertanyaan akan diajukan kepada pegawai Disdukcapil dan masyarakat melalui website Disdukcapil pada tahap pengisian kuesioner. Itu

disajikan 20 pertanyaan dalam empat kategori, pertanyaan yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

Kategori 1 (*Content, Organization, Readability*):

1. Situs web ini memiliki konten yang terkelola dengan baik
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
2. Topik yang saya butuhkan untuk pelayanan Disdukcapil secara online sangat lengkap di situs web
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
3. Situs web ini tidak ada lagi kesalahan dalam penulisan huruf kapital
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
4. Konten atau isi yang terdapat dalam situs web ini dapat dibaca dengan mudah
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
5. Bahasa yang digunakan dalam situs web ini nyaman dan tidak asing (familiar)
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent

Kategori 2 (*Navigation and links*):

1. Saya dapat mengetahui posisi saya dengan mudah saat menjelajah situs web ini
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
2. Tautan-tautan (*link*) yang terdapat di situs web ini terpelihara dengan baik
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
3. Tautan (*link*) di dalam situs web ini sangat berguna untuk memperoleh informasi yang saya inginkan
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
4. Mudah saat menjelajah situs web ini bagi saya dengan menggunakan tautan (*link*) ataupun tombol kembali yang tersedia pada browser
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
5. Penempatan tautan (*link*) atau menu disusun secara standar yang saya mudah mengenalinya
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent

Kategori 3 (*User Interface*):

1. Warna-warna yang digunakan pada situs web ini terasa nyaman saat dipandang
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
2. Desain antarmuka (*interface*) situs web ini atraktif dan menarik
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
3. Ketika saya menjelajah situs web ini, tidak mengandung fitur yang mengganggu seperti *scrolling* atau *blinking text* ataupun animasi ulang
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
4. Tidak terdapat iklan dalam situs web ini
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
5. Situs web ini memiliki tampilan yang konsisten
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent

Kategori 4 (*Performance and Effectiveness*):

1. Ketika membuka halaman, saya tidak membutuhkan waktu lama
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
2. Mudah bagi saya untuk membedakan tautan (*link*) yang sudah dibuka sebelumnya
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
3. Saya dapat mengakses situs web ini sepanjang waktu
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
4. Situs web ini merespon semua Tindakan yang saya lakukan dengan harapan
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent
5. Saya merasa situs web ini dapat digunakan dengan efisien
Level Usability: Bad, Poor, Moderate, Good, Excellent

4.3 Kumpulan dan penyebaran data Kuesioner

Dalam melakukan penelitian ini dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang valid dan meminta rekomendasi atas permasalahan penelitian ini. Kuesioner dibagikan kepada 50 pegawai dan masyarakat yang mengkonfirmasi telah menggunakan website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan.

4.4 Pengolahan data menggunakan SPSS

Data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang berisi staf Disdukcapil dan masyarakat yang mengakses website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan dikelola menggunakan IBM SPSS Statistics 25 untuk mencari nilai uji validitas, uji reliabilitas, dan uji-t.

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Hasil dari menyebarkan kuesioner yang diberikan kepada 50 responden menghasilkan uji validitas dibawah ini:

Tabel 3.1 Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Content, Organization, Readability</i>	1	0.459	0.396	Valid
	2	0.614	0.396	Valid
	3	0.409	0.396	Valid
	4	0.586	0.396	Valid
	5	0.739	0.396	Valid
<i>Navigation and links</i>	6	0.453	0.396	Valid
	7	0.708	0.396	Valid
	8	0.469	0.396	Valid
	9	0.452	0.396	Valid

Tabel 3.1 Uji Validitas

	10	0.459	0.396	Valid
<i>User Interface</i>	11	0.678	0.396	Valid
	12	0.497	0.396	Valid

	13	0.795	0.396	Valid
	14	0.593	0.396	Valid
	15	0.509	0.396	Valid
<i>Performance and Effectiveness</i>	16	0.477	0.396	Valid
	17	0.436	0.396	Valid
	18	0.405	0.396	Valid
	19	0.700	0.396	Valid
	20	0.625	0.396	Valid

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai korelasi untuk item 1 sampai 20 perolehan nilai koefisien korelasi lebih dari 0,396 maka dapat kesimpulan bahwa item-item tersebut memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total (dinyatakan butir instrumen valid) dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dari hasil penelitian ini menunjukkan hasil validitas keseluruhan valid, dengan nilai koefisien lebih dari nilai 0,369 yang sudah ditentukan dengan penjumlahan sampel $N=100$ yang di dapat nilai batas berjumlah 0,369, bila data validitas memperoleh hasil dibawah nilai koefisien 0,369 maka hasil penelitian tersebut dinyatakan tidak valid dan data bisa diperbaiki atau diganti sesuai batas koefisien.

4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas akan masuk ke tahap pengujian reliabilitas. Dalam pengujian reliabilitas ini hanya pertanyaan yang valid saja yang dapat diajukan ke penelitian selanjutnya yang dapat ditunjukkan pada Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas 50 Responden.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas 50 Responden

Cronbach Alpha	Jumlah Item
0,719	19

Sumber: Data diolah, 2022

Menurut Ghazali, (2016) nilai reliabilitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai koefisien reliabilitas (r-hitung) dengan r-tabel sebagai berikut:

1. Apabila nilai $\alpha > r_{xy}$ kritis, dengan $df=n-2$, (0,6) pada *level confidence* 95% ($\alpha = 0,05$), maka instrumen tersebut dianggap reliabel.
2. Apabila nilai $\alpha < r_{xy}$ kritis, dengan $df=n-2$ (0,6) pada *level confidence* 95% ($\alpha = 0,05$), maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil nilai *Cronbach Alpha* instrument adalah sebesar 0,719. Hal ini berarti nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari r-tabel maka nilai instrument dinyatakan memenuhi persyaratan atau reliabel.

4.4.3 Hasil statistik Uji-t

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diatas didapatkan t_{hitung} yang dapat dilihat pada Tabel 4.3 Hasil statistik Uji-t.

Tabel 4.3 Hasil Uji-t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Prob. Sig		Keterangan
<i>Content, Organization, Readability</i>	3.965	0.396	0.008	0.05	Bertanda Positif dan Signifikan
<i>Navigation and links</i>	4.077	0.396	0.007	0.05	Bertanda Positif dan Signifikan
<i>User Interface</i>	5.149	0.396	0.004	0.05	Bertanda Positif dan Signifikan

Tabel 4.3 Hasil Uji-t

<i>Performance and Effectiveness</i>	5.447	0.396	0.000	0.05	Bertanda Positif dan Signifikan
--------------------------------------	-------	-------	-------	------	---------------------------------

Sumber: output SPSS, 25.0

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

Diketahui Rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y	= Evaluasi Sistem (<i>usability</i>)
β_0	= Konstanta
$\beta^1 \beta^2$	= Koefisien regresi
X1	= <i>Content, Organization, Readability</i>
X2	= <i>Navigation and links</i>
X3	= <i>User Interface</i>
X4	= <i>Performance and Effectiveness</i>
E	= error term, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian

$$Y = 0,028 + 0,027 X_1 + 0,004 X_2 + 0,000 X_3 + 0,000 X_4 + e$$

Hasil:

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} sehingga kriteria pengambilan keputusan menjadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikasinya kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak, H_1 diterima. Hal ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X1, X2, X3, dan X4 terhadap variabel Y. Nilai tertinggi yang didapatkan berada pada variabel *Performance and Effectiveness* yaitu 5.447 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan prob. Sig yang diperoleh lebih kecil daripada 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa nilai ini sangat berpengaruh signifikan terhadap variabel Y level *Usability*. Sedangkan nilai yang paling rendah ialah pada variabel *Content, Organization, Readability* diangka 3.965, walaupun nilai di tingkat variabel ini paling rendah, bukan berarti tingkat variabel ini tidak berpengaruh signifikan, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ masih lebih besar dan prog. Sig lebih kecil dibanding 0.05.

4.5 Hasil Perhitungan Evaluasi WEBUSE

Berdasarkan hasil survey melalui kuesioner dari 50 responden yang terdiri dari pegawai Disdukcapil dan masyarakat yang menggunakan website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan menghasilkan data yang akan dihitung menggunakan

rumus WEBUSE dan menentukan seberapa besar tingkat Level *Usability* tiap pertanyaan yang dimiliki setiap variabel. Hasil dari perhitungan WEBUSE dari setiap kategori ditunjukkan dalam **Tabel 4.4**.

Tabel 4.4 Point dan Level Usability tiap Kategori

Variabel	Pertanyaan	Point <i>Usability</i>	Level <i>Usability</i>
<i>Content, Organization, Readability</i>	1	0.80	GOOD
	2	0.76	GOOD
	3	0.60	MODERATE
	4	0.59	MODERATE
	5	0.78	GOOD
<i>Navigation and links</i>	6	0.75	GOOD
	7	0.77	GOOD
	8	0.79	GOOD
	9	0.76	GOOD
	10	0.80	GOOD
<i>User Interface</i>	11	0.75	GOOD
	12	0.76	GOOD
	13	0.81	GOOD
	14	0.79	GOOD
	15	0.80	GOOD
<i>Performance and Effectiveness</i>	16	0.80	GOOD
	17	0.80	GOOD
	18	0.79	GOOD
	19	0.82	GOOD
	20	0.83	GOOD

Berdasarkan Tabel 4.4 Point dan Level Usability tiap kategori yang memiliki level *usability* tertinggi terdapat pada variabel *Performance and Effectiveness* yakni pada pertanyaan “saya merasa situs web ini dapat digunakan dengan efisien” didapatkan level *usability* poin “Good” yang besarnya 0.83 poin,

pada kenyataannya website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan sudah sangat baik dalam pengelolaan websitenya, sudah mapan dan siap untuk digunakan dihalayak ramai atau sudah siap disebut sebagai sistem pelayanan masyarakat karena pengguna dapat dengan mudah mengakses website tersebut karena beberapa yang dibutuhkan sudah tersedia didalam website. Sedangkan nilai terendah terdapat pada pertanyaan nomor 4 yakni “Konten atau isi yang terdapat dalam situs web ini dapat dibaca dengan mudah” mendapatkan usability “Moderate” dengan poin 0.59. Hal ini karena, website Disdukcapil Lampung Selatan masih kurang *update* dalam memasang berita, terdapat beberapa judul yang masih salah dalam penulisan serta masih terdapat kekurangan informasi tentang wajah pejabat dalam menu struktur organisasi. Isi pada website juga terlalu sedikit untuk menyatakan informasi pada menu pelayanan, sekilas dan pada menu beranda. Sehingga pertanyaan ketiga dan keempat masih dalam level *usability MODERATE*, karena menurut data kuesioner yang dibagikan kepada responden masih belum memenuhi syarat untuk kelayakan mendapat nilai *GOOD* ataupun *EXCELLENT*.

Berdasarkan penemuan diatas, dapat diketahui bahwa poin *usability* dan level *usability* tiap kategori sudah didapatkan poinnya, oleh karena itu, selanjutnya yang akan dilakukan adalah tahap mengolah dan menganalisis *usability* untuk mengetahui seberapa tinggi level *usability* website Disdukcapil Lampung Selatan. Berikut ini adalah hasil rekapan perhitungan *WEBUSE*.

Tabel 4.5 Point dan Level *Usability* website

Variabel	Point <i>Usability</i>	Level <i>Usability</i>	Point <i>Usability Website</i>	Level <i>Usability Website</i>
<i>Content,</i>	0.70	Good	0.77	GOOD

<i>Organization, Readability</i>				
<i>Navigation and links</i>	0.76	Good		
<i>User Interface</i>	0.78	Good		
<i>Performance and Effectiveness</i>	0.81	Excellent		

Berdasarkan **Tabel 4.5**, maka perhitungan untuk point *usability* website Disdukcapil Lampung Selatan adalah mengacu pada rumus (2) sebagai berikut:

$$x = \frac{[\sum (Usability Level)]}{[\text{Jumlah Kategori}]}$$

$$x = \frac{[0.70 + 0.76 + 0.78 + 0.81]}{[4]}$$

$$x = \frac{[3.1]}{[4]} = 0.77$$

Berdasarkan jumlah dari setiap pertanyaan pada setiap variabel dijumlahkan sehingga telah didapatkan nilai masing-masing variabel yaitu *Content, Organization, Readability* sebesar 0.70, *Navigation and links* sebesar 0.76, *User Interface* sebesar 0.78, *Performance and Effectiveness* sebesar 0.81, Setelah nilai didapat berdasar tiap variabel akan di jumlahkan dan dibagi empat agar dapat mendapatkan nilai X yang akan menentukan Level Usability website Disdukcapil Lampung Selatan. Setelah tiap-tiap kategori dijumlahkan dan dibagi dengan kategori itu sendiri menghasilkan nilai sebesar 0,77 poin yang artinya poin tersebut menunjukkan bahwa tingkat usability website Disdukcapil Lampung Selatan pada level “GOOD” atau secara keseluruhan sudah dianggap baik. Hal ini menunjukkan

bahwa tingkat usability website Disdukcapil Lampung Selatan sudah layak dan sesuai untuk dapat dipergunakan kepada masyarakat Lampung Selatan yang ingin mendapatkan pelayanan dari Disdukcapil secara online.

4.6 Hasil *Heuristic Evaluation*

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengambilan data koesioner. Berdasarkan hasil dari kuesioner dan hasil WEBUSE menunjukkan bahwa website Disdukcapil Lampung Selatan memiliki tingkat pada level baik untuk digunakan oleh Pegawai Disdukcapil dan masyarakat pengguna website Disdukcapil Lampung Selatan. Usabilitas yang di uji memiliki atribut kualitas yang dapat dikatakan dengan nilai tinggi. Manfaat kegunaan evaluasi heuristik dalam desain, tulisan, visual, dan interaksi menunjukkan bahwa situs mengetahui penggunaannya yang menunjukkan empati dan mengakui pengguna sebagai hal yang penting serta membantu mengidentifikasi masalah kegunaan dalam desain antarmuka pengguna yang melibatkan evaluator untuk pemeriksaan antarmuka dan menilai kepatuhannya dengan prinsip yang diakui.

4.5.1 Pertanyaan dalam *Heuristic Evaluation*

Dibawah ini merupakan pertanyaan yang akan disebarakan untuk mencari penilain berdasarkan responden.

Visibility of system status (feedback) (H₁)

1. Apakah semua button atau tombol dapat dipahami terkait fungsi saat digunakan dapat berfungsi dengan baik?
2. Apakah logo dan desain pada setiap halaman sudah konsisten?
3. Apakah perintah, bantuan dan pesan kesalahan muncul di waktu yang tepat?
4. Apakah setiap judul yang terdapat di website sudah mendeskripsikan isi dari halaman tersebut?

Match between system and the real world (H₂)

5. Apakah nama dalam setiap menu sudah tertulis dengan valid dan mudah dipahami oleh pengguna website?
6. Apakah judul setiap halaman dan menu sudah sesuai dengan tata bahasa

yang baik dan benar?

7. Apakah logo-logo yang terdapat di halaman mudah dipahami oleh pebgguba website?
8. Apakah warna yang dipilih sudah sesuai dengan ekpetasi atau keinginan pengguna pelayanan Disdukcapil?

Use Control and Freedom (H₃)

9. Apakah pengguna bebas memilih fasilitas dan memilih halaman pada website?
10. Apakah pengguna dapat mengubah pilihan yang sudah dimasukkan sebelum kembali ke menu sebelumnya?
11. Apakah setiap halaman menu pada website memudahkan pengguna untuk kembali ke halaman sebelumnya?

Consistency and Standard (H₄)

12. Apakah setiap halaman sudah sama dan konsisten?
13. Apakah penulisan dan penggunaan kata sudah benar disetiap halaman?
14. Apakah setiap logo sudah diberikan judul?

Error Prevention (H₅)

15. Apakah setiap teks petunjuk sudah jelas sehingga tidak menimbulkan ambigu?
16. Apakah ada pesan kesalahan yang ditampilkan bahwasannya ada kesalahan pada sistem bukan pada pengguna?
17. Apakah pesan kesalahan sudah menjelaskan kesalahan apa yang terjadi dan berapa lama perbaikan?
18. Apakah pesan kesalahan sudah menggunakan kata-kata yang baik dan sopan?

Recognition Rather than Recall (H₆)

19. Apakah terdapat peringatan sistem kepada pengguna saat akan melakukan kesalahan serius?
20. Apakah ada tombol bantuan untuk mencegah kesalahan?

Flexibility and Efficient of Use (H₇)

21. Apakah teks dapat dibaca dengan baik?
22. Apakah terdapat perbedaan ketika pengguna sudah singgah di halaman atau halaman lain yang belum dibuka?
23. Apakah seluruh warna pada sistem sudah baik dan konsisten?
24. Apakah layout sudah sesuai dengan tema dari sistem tersebut?

Aesthetic and Minimalist Design (H₈)

25. Apakah sistem website memiliki bahasa lain?
26. Apakah sistem menggunakan petunjuk yang dapat digunakan lewat keyboard?
27. Apakah semua tampilan website sudah rapi dan baik dipandang mata?

Help users recognize, dialogue, and recovers from errors (H₉)

28. Apakah label data sudah informatif dan jelas?
29. Apakah setiap halaman menampilkan informasi dan berita yang memungkinkan pengguna untuk dapat mengambil keputusan?
30. Apakah judul halaman sudah jelas dan informatif?
31. Apakah tiap halaman tampilannya konsisten, seragam dan terstruktur?

Help and Documentation (H₁₀)

32. Apakah website sudah menyediakan panduan secara online?
33. Apakah semua instruksi sudah terkoordinasi dengan baik?
34. Apakah informasi pada tiap instruksi bantuan relevan dengan yang diterapkan oleh pengguna?
35. Apakah panduan sesuai dengan alur dari pengguna?

4.5.2 Skala Pengukuran *Heuristic Evaluation*

Evaluasi menggunakan heuristic terdapat prosedur untuk memberikan angka atau simbol pada sejumlah ciri dari suatu objek yang disebut dengan skala pengukuran. Skala pengukuran memiliki nilai yang akan digunakan dalam

tanggapan atau respon yang ada hubungannya dengan pertanyaan tentang sistem website atau aplikasi, setiap nilai ini memiliki kriteria yang akan menentukan seberapa besar tingkat skala likert dan seberapa tinggi nilai yang akan didapatkan. Dibawah ini adalah 5 nilai dalam pengukuran skala likert.

Tabel 4.6 Skala Likert

Konteks	Nilai
Excellent	81 – 100%
Good	61 – 80%
Moderate	41 – 61%
Poor	21 – 40%
Bad	0 – 20%

Sumber: data sekunder, 2022

4.5.3 Pengelompokan Variabel

Variabel adalah pengelompokan secara logis dari 2 atau lebih suatu atribut dari objek yang diteliti. Dibawah ini merupakan tabel variabel dari setiap pertanyaan yang dilambangkan dengan huruf H dan merupakan variabel independent dari evaluasi website Disdukcapil Lampung Selatan.

Tabel 4.7 Variabel

No.	Variabel	Keterangan
1	<i>Visibility of system status (feedback)</i>	H ₁
2	<i>Match between system and the real world</i>	H ₂
3	<i>Use Control and Freedom</i>	H ₃
4	<i>Consistency and Standards</i>	H ₄
5	<i>Error Prevention</i>	H ₅

Tabel 4.7 Variabel

6	<i>Recognition Rather than Recall</i>	H ₆
7	<i>Flexibility and Efficient of Use</i>	H ₇
8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	H ₈

9	<i>Help users recognize, dialogue, and recovers from errors</i>	H ₉
	<i>Help and Documentation</i>	H ₁₀

Berdasarkan indeks akhir per-variabel X, indeks variabel *usability* website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan (Y) dihitung dengan rata-rata dari 10 indeks yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Variabel

No.	Variabel	Indeks
1	<i>Visibility of system status (feedback)</i>	78,21%
2	<i>Match between system and the real world</i>	71,18%
3	<i>Use Control and Freedom</i>	72,34%
4	<i>Consistency and Standards</i>	70,04%
5	<i>Error Prevention</i>	78,27%
6	<i>Recognition Rather than Recall</i>	75,67%
7	<i>Flexibility and Efficient of Use</i>	78,34%
8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	82,09%
9	<i>Help users recognize, dialogue, and recovers from errors</i>	76,51%
10	<i>Help and Documentation</i>	78,13%

Sumber: data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8, dapat diketahui bahwa setiap halaman penilaian dari hasil evaluasi sistem website dalam hal ini adalah Disdukcapil Lampung Selatan, mendapatkan nilai tertinggi yakni pada variabel “*Aesthetic and Minimalist Design (H₈)*” dengan nilai 82,09% dan dapat dikatakan “*EXCELLENT*”. dalam penilaian skala likert. Nilai tersebut berbanding lurus dengan nilai yang telah didapatkan dalam penelitian *WEBUSE* yaitu, saya merasa website sudah digunakan secara efisien dengan poin 0,81 dan level *usability* di tingkat “*EXCELLENT*” karena website Disdukcapil Lampung Selatan sudah memiliki isi dan tampilan yang ramah

untuk digunakan oleh pegawai dan masyarakat pengguna website Disdukcapil Lampung Selatan sebagai website pelayanan secara online. Sementara nilai variabel terendah ada pada tingkat “*Consistency and Standards (H4)*” yakni sebesar 70,64% dengan hasil kategori disebut dalam tingkat *GOOD*, dikatakan tetap baik karena kesalahan yang ada dalam website Disdukcapil Lampung Selatan bukan termasuk kesalahan yang fatal, hanya saja ada kekurangan dalam penulisan huruf atau *typo* pada beberapa sub judul. Selain itu, penilaian pada website Disdukcapil Lampung Selatan sejauh ini adalah sangat baik, sudah menarik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna website ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengembang dapat memperbaiki beberapa kesalahan penulisan, berita yang kurang update, dan menambahkan foto pejabat struktural yang belum terpajang di website Disdukcapil Lampung Selatan.

4.5.4 Savery Rating

Berikut ini merupakan tahapan dimana didapatkan hasil pengujian *usability* yang diketahui berdasarkan *savery rating* untuk menilai seberapa besar nilai tiap variabel yang ditentukan berdasarkan nilai *savery rating* yang melibatkan 50 responden untuk mengisi data kuesioner yang akan disebar. Setelah nilai terakumulasi akan dicari nilai rata-rata untuk menentukan skala penilaian *savery rating* agar menemukan solusi dari permasalahan yang muncul pada website.

Tabel. 4.9 Hasil Perhitungan *Savery Rating*

No	Variabel	Nilai	Nilai Pembulatan
1	<i>Visibility of system status (feedback)</i>	0.464	0
2	<i>Match between system and the real world</i>	1.084	1
3	<i>Use Control and Freedom</i>	0.723	1
4	<i>Consistency and Standards</i>	1.186	1
5	<i>Error Prevention</i>	0.375	0
6	<i>Recognition Rather than Recall</i>	0.601	1
7	<i>Flexibility and Efficient of Use</i>	0.322	0

8	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	0.197	0
9	<i>Help users recognize, dialogue, and recovers from errors</i>	0.556	1
10	<i>Help and Documentation</i>	0.376	0

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.9 dengan menggunakan *savery rating* untuk menguji usability dari 50 responden, terdapat variabel yang memiliki nilai sebesar 1 poin yang masuk dalam kategori minor *usability problem*, permasalahan kegunaan kecil, perbaikan ini diberikan prioritas yang rendah. Kategori yang dimaksud adalah pertanyaan *Consistency and Standards* yang merujuk pada pertanyaan “Apakah setiap halaman sudah sama dan konsisten?”, “Apakah penulisan dan penggunaan kata sudah benar disetiap halaman?”, “Apakah setiap logo sudah diberikan judul?” karena pada hal ini, masih terdapat beberapa judul yang penulisannya salah atau *typo* memiliki nilai sebesar 1.186. Kesalahan penulisan tersebut terbilang minim namun sebaiknya dapat diperbaiki.

Pada nilai yang terkecil permasalahan yang ditemukan ada pada variabel *Aesthetic and Minimalist Design*, nilai yang didapatkan adalah sebesar 0.197 dan dibulatkan menjadi 0, masuk dalam kategori tidak ditemukan adanya masalah dan kekurangan pada usability yang merujuk kepada pertanyaan “Apakah sistem website memiliki bahasa lain?”, “Apakah sistem menggunakan petunjuk yang dapat digunakan lewat keyboard?”, “Apakah semua tampilan website sudah rapi dan baik dipandang mata? “Apakah semua tampilan website sudah rapi dan baik dipandang mata?” dalam hal ini, tampilan website tampilan Disdukcapil Lampung Selatan dinilai sudah rapi dan baik dipandang mata, warna yang dipilih sudah sesuai dengan ekspektasi atau keinginan pengguna Layanan Disdukcapil Lampung Selatan, oleh karena itu, nilai responden yang terakumulasi menyatakan bahwa responden yang menggunakan website tidak menemukan permasalahan pada variabel H₈, sehingga diperoleh nilai terkecil dari setiap variabel yang ada.

Untuk variabel yang lain yaitu, *Visibility of system status (feedback), Match between system and the real world, Use Control and Freedom, Error Prevention, Recognition Rather than Recall, Flexibility and Efficient of Use, Help users*

recognize, dialogue, and recovers from errors, Help and Documentation memiliki nilai *savery rating* dengan nilai pembulatan sebesar 0-1 masuk kedalam kategori *cosmetic problem*, permasalahan tidak perlu diperbaiki kecuali waktu pengerjaan proyek masih tersedia.

Untuk menentukan nilai rata-rata pada *savery rating* seluruh variabel adalah dengan menjumlahkan seluruh nilai dari variabel pertama sampai dengan variabel kesepuluh menghasilkan nilai *savery rating* sebesar 1.1906 apabila dibulatkan menjadi 1 Kategori *cosmetic problem*, permasalahan tidak perlu diperbaiki kecuali waktu pengerjaan proyek masih tersedia.

4.7 Pengelompokan Masalah

Pada bagian ini, masalah-masalah atau kesulitan *usability* yang ditemukan berdasarkan pengujian *WEBUSE* maupun dari hasil *Heuristic Evaluation* yang dikelompokkan. Masalah kemudian dideskripsikan sehingga mewakili masalah-masalah yang telah ditemukan dari hasil pengujian *WEBUSE* dan *Heuristic Evaluation* yang telah menjadi kelompok. Masalah akan dideskripsikan sehingga dapat mewakili tiap permasalahan yang ditemukan sebelumnya diberikan kode pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Masalah pada Website Disdukcapil Lampung Selatan

KODE	DESKRIPSI MASALAH USABILITY	ASAL ANALISIS
H-01	Masih terdapat tulisan/ penulisan sub-judul yang salah	WEBUSE, <i>Heuristic Evaluation</i>
H-02	Saat membuka halaman Berita terbaru, berita yang tertampil terakhir adalah 1 tahun yang lalu	WEBUSE
H-03	Masih terdapat foto pejabat yang belum masuk, tampilan depan “home” atau rincian dari menu, masih terdapat beberapa yang tidak muncul gambar	WEBUSE, <i>Heuristic Evaluation</i>

H-04	Tidak ada informasi pada menu “FAQ” yang seharusnya menampilkan pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna website secara jelas dan singkat	WEBUSE, <i>Evaluation</i>	<i>Heuristic</i>
-------------	---	------------------------------	------------------

Sumber: data diolah, 2022

4.8 Referensi Penyelesaian Masalah

Setelah diketahui masalah-masalah *usability* yang ada pada website Disdukcapil Lampung Selatan, peneliti akan disusun rekomendasi yang mengacu pada *WEBUSE* dan *Heuristic Evaluation*. Saran pada evaluasi kedua metode tersebut akan dipertimbangkan untuk membentuk referensi. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan, maka hasil referensi untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan dapat dilihat pada **Tabel 4.11**.

Tabel 4. 11 Rekomendasi solusi permasalahan website

KODE	DESKRIPSI REKOMENDASI	MASALAH TERKAIT
R-01	Masalah kesalahan dalam menulis sub-judul sebenarnya bukan masalah yang serius namun lebih baik jika tidak ada kesalahan besar maupun hanya sekecil salah penulisan, Sehingga jika masih bisa untuk diperbaiki, maka hal itu adalah baik.	H-01
R-02	Ketika membuka struktur pegawai, masih terdapat foto pejabat yang belum masuk sehingga dinilai sedikit mengurangi rasa puas saat ingin mengetahui informasi tersebut, maka sebaiknya untuk ditambahkan foto-foto orang yang bersangkutan	H-02

R-03	Dalam menu berita, lebih sering untuk diperbaharui.	H-03
R-04	Informasi pada menu “FAQ” perlu di tampilkan, karena setiap pengguna yang akan mengunjungi website akan mencari informasi mengenai website melalui informasi singkat pada menu “FAQ”	H-04

Sumber: data diolah, 2022.

