

## Analisis Kinerja Web Disdukcapil Dengan Menggunakan Heuristic Evaluation Dan Webuse Web Performance Analysis with Heuristic Evaluation and Webuse

Resy Listiya

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Bandar Lampung, Indonesia

---

---

**Keywords:**

*Web performance, Heuristic Evaluation, WEBUSE*

**ABSTRACT**

The Disdukcapil website of South Lampung Regency is a service access to a website that has moved to serve the community for every complaint of the community and information that can be accessed online. Since this website has been operating, there has never been a change or evaluation. This study uses web-based methods and heuristic evaluation. Webuse can calculate the user's individual satisfaction and assessment of websites using structured and accurate tools, while the calculation of heuristic evaluation aims to determine guidelines, general principles, and/or regulations that can guide design decisions and/or be used in evaluation and provide criticism and suggestions on decisions that are made. This research was conducted by spreading questions to 50 respondents. The results of the Heuristic Evaluation of Webuse (Heuristic Evaluation) on the Disdukcapil website in South Lampung Regency have met usability requirements efficiently and effectively and provide freedom to users in using the Disdukcapil website in South Lampung Regency. The evaluation results that have been carried out on the recommendations are adrift with the "excellent" performance and effectiveness interface. Each category is added up and divided by the category itself, producing the usability level of the South Lampung Disdukcapil website at the highest "good" level, namely the "aesthetic and minimalist design variable (H8) excellent." Savery values become 1 in the category of cosmetic problems; the errors found are included in the category that do not need to be repaired unless the website work time is still available. Based on the conclusions above, it can be seen that overall, the South Lampung Disdukcapil website is included in the minor usability problem category.

---

---

**Kata Kunci**

*Kinerja web, Evaluasi Heuristik (HE), WEBUSE*

**ABSTRAK**

akses layanan berlandas situs web yang telah bergerak untuk melayani masyarakat untuk setiap keluhan masyarakat maupun informasi yang dapat diakses secara online. Sejak dioperasikan situs web ini belum pernah dilakukan perubahan atau evaluasi. Penelitian ini menggunakan metode WEBUSE dan Evaluasi Heuristik. WEBUSE dapat menghitung kepuasan individual pengguna dan penilaian situs web menggunakan alat yang terstruktur dan akurat, sedangkan perhitungan Heuristic Evaluation bertujuan untuk menentukan pedoman, prinsip umum dan atau peraturan yang dapat memandu keputusan desain dan atau dapat digunakan dalam evaluasi, memberikan kritik dan saran pada keputusan yang dibuat. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan kepada 50 responden. Hasil perhitungan WEBUSE dan Evaluasi Heuristik (Heuristic Evaluation) terhadap website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan telah memenuhi persyaratan usability secara efisien dan efektif, serta memberikan kebebasan kepada pengguna dalam menggunakan website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Hasil evaluasi yang telah dilakukan pada rekomendasi terpaut dengan tampilan interface Performance and Effectiveness "Excellent", Setiap kategori dijumlahkan dan dibagi dengan kategori itu sendiri menghasilkan tingkat usability website Disdukcapil Lampung Selatan pada level "GOOD" nilai tertinggi yakni

---

pada variabel “Aesthetic and Minimalist Design (H8)” “EXCELLENT”. Nilai savery menjadi 1 pada kategori permasalahan cosmetic, kesalahan-kesalahan yang ditemukan termasuk dalam kategori yang tidak perlu dilakukan perbaikan kecuali waktu pengerjaan website masih tersedia. Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan website Disdukcapil Lampung Selatan masuk dalam kategori minor usability problem.

---

#### **Korespondensi Penulis:**

Resy Listiya,  
Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya,

---

## **1. PENDAHULUAN**

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan (Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan) adalah sebuah akses layanan berbasis website. Website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan adalah sarana implementasi dari visi dan misi Kabupaten Lampung Selatan yang tertulis pada Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memajukan daerah di Kabupaten Lampung Selatan. Seusai dengan Surat Keputusan yang berlaku dari Kabupaten Lampung Selatan melaksanakan Tata Kelola TIK abertujuan untuk menciptakan prosedur pelayanan masyarakat berbasis Tekonologi Informasi dan Komunikasi secara online dan melakukan peningkatan dan menjamin kualitas pelayanan masyarakat seraca terus-menerus dengan memanfaatkan pendayagunaan TIK dalam mengatur setiap proses di Pemerintahan [1]. Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan bertujuan untuk mengimplementasikan proses TIK yang dapat ditemukan pada layanan masyarakat. Pada website layanan masyarakat berfungsi untuk mengarahkan publik kepada situs website tiap instrumen daerah, salah satu dari situs website tersebut adalah website milik Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan telah berjalan untuk melayani masyarakat dengan memberikan informasi penting dan formulir pengaduan bagi warga Lampung Selatan untuk digunakan secara online [2].

Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan belum pernah melakukan perubahan atau revisi website sejak dipublikasikan. Oleh karena itu, peneliti melihat perlunya pengujian pada website untuk memastikan bahwa website tersebut masih relevan dan layak digunakan pada saat ini dan di masa yang akan datang serta dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kab. Lampung Selatan melalui situs website tersebut [3]. Hal ini dilakukan untuk merealisasikan Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju kota yang maju dan pintar di Kabupaten Lampung Selatan agar dapat melakukan penjaminan serta peningkatan mutu untuk pelayanan masyarakat dan pemerintahan melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Usability diukur dengan mengkaji bagaimana sistem dapat mempermudah pengguna mencapai tujuannya dengan melihat efisiensi, efektifitas dan kepuasan pengguna [4]. Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan diatas berdasarkan teori komparatif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan tahapan konservasi Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan berdsarkan perspektif kegunaan melalui beberapa tahan evaluasi. Pengevaluasian konsep-konsep usability tersebut digunakan metode evaluasi heursitik dan webuse, dimana para ahli user interface menilai usability website berdasarkan dari sisi user interface dengan cara pemeriksaan user interface website dan mencari kesalahan dan kekurangannya [5]. Evaluasi akan dilakukan setiap satu kali agar bertujuan mencari permasalahan pada sistem yang ada pada website dan berdiskusi dengan pakar untuk mendapatkan tiga solusi untuk pemecah permasalahan yang ditemukan. Setelah pengujian, hasil dari pengujian akan diimplementasikan pada tahap selanjutnya, yaitu tahap perancangan rekomendasi interface sebagai solusi dari pemecah masalah dari penelitian agar dapat ditarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi solusi kepada pegawai IT Disdukcapil Kabupaten Lampung selatan agar bisa meningkatkan pembangunan atau pengembangan pada tahap selanjutnya [6].

Pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi dengan menilai tampilan interface pada website, (1) <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/> dengan menggunakan metode evaluasi heuristik dan Web Usability Evaluation Tool (Webuse), (2) Tujuan penelitian ini juga agar dapat mengukur fungsi dari website <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/> dan menilai Usability serta memeriksa antarmuka sistem

menggunakan metode Evaluasi Heuristik dan Web Usability Evaluation Tool (Webuse), (3) Mengukur pengembangan tampilan web <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> untuk membantu masyarakat.

## 2. METODE PENELITIAN

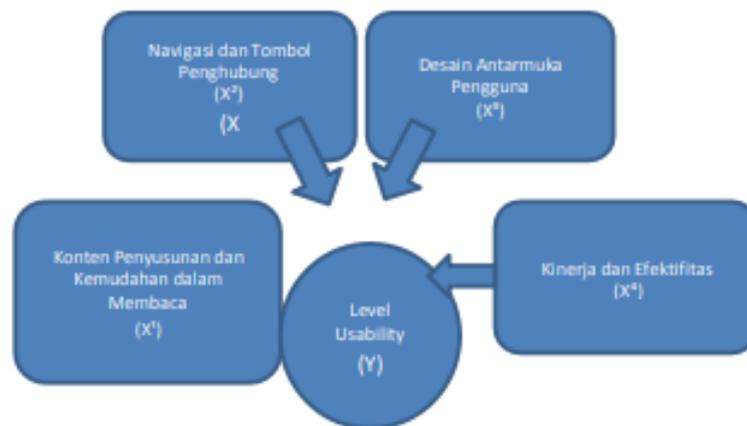
Pada Penelitian ini akan digunakan metode webuse dan evaluasi heuristik dan Metode *Web Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) atau alat penilaian kegunaan web adalah metode penelitian kegunaan yang telah ditemukan oleh Chiew dan Salim [7]. WEBUSE dapat menghitung kepuasan individual pengguna dan penilaian situs web menggunakan alat yang terstruktur dan akurat [8]. Evaluasi usability yang akan dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara online untuk memungkinkan pengguna menilai fungsi dari website. Hasil dari penilaian usability yang didapat berfungsi untuk menilai kualitas dari website. *Usability* website menentukan seberapa efektif dan efisien penggunaan antar muka (interface) pada website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Pengukuran usability dapat menggunakan 5 kriteria yaitu *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction* [9].

### 2.1 Studi Pendahuluan

Sebelum melakukan survei, dilakukan pencarian biografi pada topik yang relevan untuk menilai kegunaan web berbasis online dari buku, majalah, dan artikel Jerman dan internasional. Selain itu, dilakukan wawancara dengan staf Disdukcapil maupun masyarakat untuk mengkonfirmasi proses kerja web <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main>. Fase penetapan metode evaluasi pada penelitian ini, dirancang rating untuk web online.

### 2.2 Pengumpulan Data

Pada fase ini, ada 50 responden akan diberikan tes skenario dan survei untuk evaluasi web pengguna. dibuat menggunakan metode standar WEBUSE dengan empat variabel. Itu seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3 [10]. Kemudian pada pengumpulan data Heuristic Evaluation, menggunakan 4 evaluator Keahlian: Kegunaan, Pengalaman Pengguna, Antar muka Pengguna dan Antar muka Pengguna Seluler. Isi formulir penilaian. Formulir ini berisi skenario heuristik untuk fitur web pengguna dan masyarakat. Evaluator harus mengisi skenario sebelum menganalisis heuristik. Aplikasi masalah. Pengujian dalam skenario ini berjalan hingga 60 menit [11].



Gambar 1. Variabel Webuse

## 3. HASIL DAN ANALISIS

### 3.1. Analisis Data Evaluasi Webuse

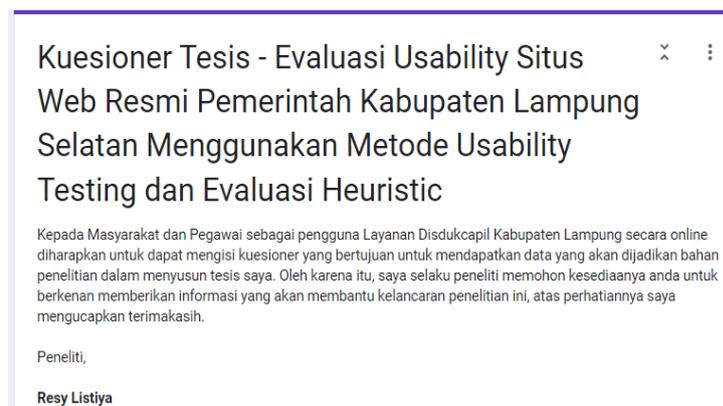
Perhitungan dan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan WEBUSE adalah untuk mendapatkan titik guna dan tingkat kegunaan dari website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Penelitian ini akan menghasilkan sistem informasi evaluasi kegunaan berbasis website diteliti dengan cara memberikan kuesioner evaluasi secara online dan analisis ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang terkait dalam penggunaan website Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan [12].

### 3.2. Analisis data Heuristic Evaluation

Analisis perhitungan dengan Heuristic Evaluation bertujuan untuk menentukan pedoman, prinsip umum dan atau peraturan yang dapat memandu keputusan desain dan atau dapat digunakan dalam evaluasi, memberikan kritik dan saran pada keputusan yang dibuat [13]. Dalam fokus kajian 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 poin usability nya. Setelah mendapatkan poin, kemudian akan menghasilkan nilai yang akan ditentukan level usability website berdasarkan point yang didapatkan dan interpretasi [14].

### 3.3. 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 [15]. Evaluasi usability survei ini dibagi menjadi 4 kategori usability dengan 20 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.



**Gambar 2.** Kuesioner Tesis

### 3.4. Hasil Perhitungan Analisis

#### a. Uji Validitas

**Tabel 1.** Hasil 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
	10	0.409	0.396	Valid
<i>User Interface</i>	11	0.678	0.396	Valid
	12	0.497	0.396	Valid

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Performance And Effectiveness	13	0.795	0.396	Valid
	14	0.593	0.396	Valid
	15	0.509	0.396	Valid
	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

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha	Jumlah Item
0,719	19

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan jumlah nilai *Cronbach Alpha* instrument adalah 0,719. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari r-tabel maka nilai instrument dikatakan sesuai atau reliabel karena sudah memenuhi persyaratan.

c. Statistik Uji-t

Tabel 3. Hasil Statistik Uji-t

Variabel	t-hitung	t-tabel	Prob.Sig	Keterangan
Content,				Bertanda
Organization, Readability	3.965	0.396	0.008 0.05	Positif dan Signifikan
Navigation and links	4.077	0.396	0.007 0.05	Bertanda Positif dan Signifikan
User Interface	5.149	0.396	0.004 0.05	Bertanda Positif dan Signifikan
Performance and Effectiveness	5.447	0.396	0.000 0.05	Bertanda Positif dan Signifikan

Sumber: output SPSS, 25.0

$$Y = 0,028 + 0,027 + 0,004 + 0,000 + e$$

Hasil:

Berdasarkan tabel diatas,  $t_{hitung}$  Nilai yang didapatkan lebih besar dibanding  $t_{tabel}$  sehingga kriteria keputusan adalah  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan jumlah signifikasinya kurang dari nilai 0,05, oleh sebab itu  $H_0$  ditolak, sedangkan nilai  $H_1$  diterima. Variabel tersebut diketahui memiliki pengaruh yang signifikan pada 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.

### 3.5. 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 perhitungan WEBUSE untuk tiap masing-masing kategori disajikan pada tabel 4.

**Tabel 4.** Point dan Level Usability tiap Kategori

Variabel	Pertanyaan	Poin Usability	Level Usability
<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

Sumber: output SPSS, 25.0

Berdasarkan Tabel 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 5.** Poin dan Tingkatan *Usability* pada website

<b>Variabel</b>	<b>Point <i>Usability</i></b>	<b>Level <i>Usability</i></b>	<b>Point <i>Usability</i> <i>Website</i></b>	<b>Level <i>Usability</i> <i>Website</i></b>
<i>Content,</i>				
<i>Organization,</i>	0.70	Good		
<i>Readability</i>				
<i>Navigation and links</i>	0.76	Good	0.77	GOOD
<i>User Interface</i>	0.78	Good		
<i>Performance and</i>	0.81	Excellent		
<i>Effectiveness</i>				

Sumber: output SPSS, 25.0

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

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

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

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

Berdasarkan jumlah dari setiap pertanyaan pada setiap variabel dijumlahkan sehingga telah didapatkan nilai masing-masing variabel yaitu *Content*, *Organization*, *Readability* nilai yang diperoleh 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 menunjukkan bahwa poin tersebut memiliki tingkat usability website Disdukcapil Lampung Selatan pada level “GOOD” atau secara keseluruhan sudah dianggap baik. Oleh karena itu

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.

### 3.6. 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. Evaluasi menggunakan heuristic terdapat prosedur untuk memberikan simbol pada beberapa karakter dari suatu entitas yang dikenal dengan skala pengukuran. Nilai yang akan digunakan dalam menanggapi atau respon yang ada hubungannya dengan pertanyaan seputar sistem website atau aplikasi menggunakan skala pengukuran. Setiap nilai ini memiliki kriteria yang akan menentukan seberapa besar tingkat skala likert dan seberapa tinggi nilai yang akan didapatkan. 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 6.** 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%

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas 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 (H<sub>8</sub>)*" 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 (H<sub>4</sub>)*" 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.

### 3.7. Savery Rating

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 7.** 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 7, 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 di setiap 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 H<sub>8</sub>, sehingga diperoleh nilai terkecil dari setiap variabel yang ada.

Untuk variabel yang lain 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 satu Kategori permasalahan cosmetic, kesalahan yang ditemukan tidak perlu atau tidak wajib kecuali pengerjaan proyek website masih tersedia.

### 3.8. Pengelompokan Masalah dan Rekomendasi

**Tabel 8.** 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>Heuristic Evaluation</i>

Sumber: data diolah, 2022

**Tabel 9.** 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

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui evaluasi dan analisis data penilaian menggunakan WEBUSE dan Heuristic Evaluation, maka dapat disimpulkan bahwa hasil evaluasi terhadap website Disdukcapil

Kabupaten Lampung Selatan telah memenuhi usability dengan efektifitas dan efisiensi serta memberikan kekuasaan pengguna dalam menggunakan website tersebut. Kemudian hasil rekomendasi yang telah diperoleh berdasarkan hasil evaluasi terkait dengan tampilan interface dan konten yang terdapat didalam website dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Pada hasil perhitungan evaluasi WEBUSE nilai variabel Performance and Effectiveness yang diperoleh sebesar 0.83 poin yang menunjukkan bahwa tingkat usability 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.
- b. Setiap kategori dijumlahkan dan dibagi dengan kategori itu sendiri menghasilkan nilai sebesar 0,77 poin menunjukkan bahwa poin tersebut memiliki tingkat usability website Disdukcapil Lampung Selatan pada level “GOOD” atau secara keseluruhan sudah dianggap baik. Oleh karena itu 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.
- c. 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 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.
- d. 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.

## REFERENSI

- [1] Lestari, P. A. Aknuranda, I. Herlambang, and D. Admaja, “Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 3, pp. 2269–2275, 2019.
- [2] T. Purnama, I. M. A. Pradnyana, and K. Agustini, “Usability Testing Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi E-Musrenbang Bappeda Kabupaten Badung,” *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, vol. 16, no. 1, p. 87, 2019, doi: 10.23887/jptk-undiksha.v16i1.17949.
- [3] T. M. Barusman, A. Rama, P. Barusman, M. Yusuf, S. Barusman, and A. P. Redaputri, “Antecedent of Tourists’ Behavioral Intentions and the Effect of Travel Companions as Moderating Variable on Nature Based Tourism,” *Linguistica Antverpiensia*, no. 3, 2021.
- [4] S. Alfidella, D. S. Kusumo, and D. D. J. S., “Pengkukuran Usability I-Caring Berbasis ISO 9241-11 dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS),” *e-Proceeding of Engineering*, vol. 2, no. 1, pp. 1747–1755, 2015.
- [5] P. A. Lestari, I. Aknuranda, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 3, pp. 2269–2275, 2019.
- [6] Spencer, “Competence at Work: Models for Superior Performance,” no. 2000, pp. 10–47, 1993.
- [7] Chiew dan Salim, “Analysis of Electronic Media Websites in South Sumatra Through the Application of Usability in the Evaluation of the Webuse Method,” *Analisa Website Media Elektronik Di Sumsel Melalui Penerapan Usability Pada Evaluasi Metode Webuse*, pp. 217–224, 2013.
- [8] W. K. T. & L. Vatankhah, N., “Usability measurement of Malaysian online tourism websites,” *Int. J. Softw. Eng. Its Appl.*, vol. 8, no. 12, 2014.
- [9] Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D,” *KABILAH: Journal of Social Community*, vol. bandung, no. Alfabeta, p. 177, 2014.

- 
- [10] A. Andiputra and R. Tanamal, "Analisis Usability Menggunakan Metode Webuse Pada Website Kitabisa.Com," *Business Management Journal*, vol. 16, no. 1, p. 5, 2020, doi: 10.30813/bmj.v16i1.2051.
- [11] Ranupandojo, "Pengalaman Kerja dan Lingkungan Kerja," *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2012.
- [12] F. M. Barusman, Andala Rama Putra, "The effect of job satisfaction and organizational justice on organizational citizenship behavior with organization commitment as the moderator. International Journal of Humanities and Social Science, 4(9), 118-126.," *International Journal of Humanities and Social Science*, vol. 4, no. 9, pp. 118–126, 2014.
- [13] Fabiana Meijon Fadul, "evaluasi webuse dan heuristic," pp. 8–13, 2019.
- [14] R. Ulfa, "Reliabilitas artinya kestabilan pengukuran," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, pp. 12–26, 2018.
- [15] N. Dian and L. Noersanti, "Pengaruh Komunikasi, Disiplin, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Extrupack Bekasi Barat," *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, no. 3, pp. 1–25, 2020.