



Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Pemda Kabupaten Dompu

Fazlul Rahman^{*1}, Arief Setyanto², Henderi³

¹²³Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Amikom, Yogyakarta, Indonesia

Email: ^{1*}fazlul.ra@students.amikom.ac.id, ²arief_s@amikom.ac.id, ³henderi@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: fazlul.ra@students.amikom.ac.id

Submitted: 07/02/2022; Accepted: 31/02/2022; Published: 31/03/2022

Abstrak—Pemda dompu menyediakan situs web yang memberikan informasi. Pada setiap interaksinya dengan pengguna menimbulkan berbagai macam persepsi. Salah satunya adalah persepsi negatif masyarakat dompu sebagai pengguna terhadap situs web sekaligus pemda dompu sebagai organisasi penyediaanya. Untuk mengurangi permasalahan dari persepsi negatif yang berhubungan dengan user experience dalam proses penggunaannya, maka dilakukan evaluasi user experience sekaligus desain perbaikan antarmukanya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang dialami pengguna dengan mengumpulkan berbagai persepsi terhadap website pemda dompu. Pengujian dilakukan menggunakan tool berupa User Experience Questionnaire (UEQ). Alasan menggunakan metode UEQ karena kuisioner yang cepat dan mudah untuk mengukur pengalaman pengguna sebuah website. Hasil evaluasi user experience menggunakan UEQ, Hasil evaluasi user experience menggunakan UEQ menunjukkan bahwa aspek perspicuity, efficiency, stimulation, novelty attractiveness dan dependability: buruk.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna; UEQ; Website; Pemda; Dompu

Abstract— Dompu local government provides a website that provides information. Each interaction with the user gives rise to a variety of perceptions. One of them is the negative perception of the dompu community as a user of the website as well as the dompu local government as its supply organization. To reduce the problem of negative perceptions related to user experience in the process of using it, an evaluation of user experience is also done as well as an improved interface design. This research was conducted to determine the problems experienced by users by gathering various perceptions of the local government website. The test was carried out using a tool in the form of a User Experience Questionnaire (UEQ). The reason for using the UEQ method is because it is a quick and easy questionnaire to measure the user experience of a website. The results of evaluating user experience using UEQ, The results of evaluating user experience using UEQ show that aspects of perspicuity, efficiency, stimulation, novelty attractiveness and dependability: bad.

Keywords: User Experience; UEQ; Website; Local Government; Dompu

1. PENDAHULUAN

Website Pemerintah Daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembuatan website pemerintah memiliki tujuan agar masyarakat daerah tersebut dapat dengan mudah mendapat akses kepada pemerintah daerahnya.

Website resmi pemerintah, apabila dikelola dengan baik pada akhirnya akan menghasilkan keuntungan. Keuntungan yang diperoleh adalah terbentuknya citra positif pemerintah sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dimata masyarakat dan pada akhirnya mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam membangun dan memajukan daerahnya.

Dalam menilai website yang berkualitas, berdasarkan prinsip dari good governance menyatakan website yang berkualitas apabila website tersebut menjalankan prinsip dari good governance yaitu transparansi, akuntabilitas dan efektif serta efisien. Sedangkan menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika suatu website dikatakan berkualitas apabila website tersebut memenuhi kriteria yang telah ditetapkan yaitu tersedianya konten selang pandang, pemerintahan daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, serta buku tamu dan berita. Dengan diterapkan unsur tersebut pada setiap web pemda, maka website pemerintah daerah akan berkualitas tinggi, inklusif, serta menampilkan citra yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah [1]

Menurut rancangan Peraturan Kominfo Tahun 2017, website harus mempunyai isi minimal yaitu selang pandang, pemerintah daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, dan buku tamu dan berita. Sedangkan menurut Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003, *e-government* harus memenuhi aspek efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Apabila semua kriteria terpenuhi, maka barulah website dapat dikatakan berkualitas.

Wujud nyata dari pengaplikasian *e-government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. *e-government* intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. Pembangunan situs web bagi pemerintah daerah di Indonesia merupakan implementasi dari Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003, yang isinya menggalakkan pemanfaatan teknologi informasi.

Website pemerintah daerah kabupaten Dompu www.dompukab.go.id saat ini telah menjadi tanggung jawab lembaga organisasi pemerintah daerah (OPD) yaitu dinas kominfo kabupaten dompu kominfokabdompu@gmail.com (0373)2723944, dalam memuat dan menginformasikan kegiatan pelaksanaan kegiatan pemerintah daerah kabupaten dompu. Melalui website, pemerintah kabupaten dompu akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya kemudian membangun relasi dengan publiknya akan lebih cepat dan efisien. kebanyakan pengguna website dompu tentunya masyarakat dompu sendiri.

Penerapan website pemerintah kabupaten dompu ialah Pemerintah daerah kabupaten dompu telah membuat website www.dompukab.go.id Website untuk menyebarkan (publish) informasi, dimana masyarakat bisa memperoleh informasi mengenai informasi pemerintah kabupaten dompu. Fitur-fitur yang bisa di akses oleh user adalah gambaran umum berupa sejarah, lambing daerah, kondisi geografis, pemerintahan, rencana pembangunan, laporan-laporan, beita, ppid dompu, produk hukum, galery, tautan penting download dan sebagainya. Seperti pada gambar 1. tampilan website dompu



Gambar 1. tampilan website dompu

Website yang berkualitas mencerminkan lembaga atau instansi tersebut professional Website yang berkualitas dapat dicerminkan melalui berbagai kemudahan-kemudahan saat mengakses situs tersebut. Namun, kurang menyenangkan jika saat pengguna atau user mengakses website tersebut ia malah tidak menemukan laman yang ingin diakses seperti gambar dibawah ini pada halaman peraturan bupati dan peraturan daerah



Gambar 2. Halaman peraturan bupati tidak ditemukan



Gambar 3. halaman peraturan daerah tidak ditemukan

Ada juga beberapa halaman yang belum terisi atau yang masi kosong seperti pada halaman pejabat daerah, SKPD, DPRD, kecamatan, BUMD/LKP, Tjuan dan sasaran, LKA dan link kecamatan dan desa. Seperti pada gambar berikut



Gambar 4. halaman pejabat daerah yang masih kosong

Kehadiran website tentunya untuk dapat membantu masyarakat untuk mencari dan menggali berbagai macam informasi-informasi publik dari pemerintah daerah sebagai suatu aktifitas membangun relasi dengan masyarakat secara cepat dan mudah. Dengan adanya hubungan relasi dengan menggunakan media website ini akan membantu pemerintah dalam menjalin relasi dengan publiknya dan menampung aspirasi atau masukan dari masyarakat tentang kebijakan-kebijakan pemerintah daerah, transparansi pengelolaan anggaran daerah dan sebagian lainnya itu bisa langsung diakses di www.dompukab.go.id.

Pemilihan kecamatan dompu kota yang merupakan pusat pemerintahan kabupaten dompu yang luas wilayah menurut wikipedia adalah 2.321,55 km² dan jumlah penduduknya sekitar 218.000 jiwa. Secara keseluruhan, dikecamatan dompu Kota tidak ada yang berkategori dengan desa tertinggal. Artinya, kemudahan dalam mengakses internet sudah sangat mudah ditandai dengan berbagai fasilitas-fasilitas jaringan internet

Pada penelitian Dyva Yulisda Br Purba (2014) Pengaruh Kualitas Website Terhadap Citra (Studi Kuantitatif Kualitas Website Pemerintah Kota Yogyakarta Terhadap Citra Pemerintah Kota Yogyakarta). Penelitian ini ditujukan untuk mencari pengaruh antara kualitas website terhadap citra sebuah organisasi. Penelitian dilakukan terhadap website Pemerintah Kota Yogyakarta sehingga yang menjadi responden atas penelitian ini adalah para pengakses website Pemerintah Kota Yogyakarta dengan alamat jogjakota.go.id. Penelitian ini menggunakan metode UEQ penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat bantu kepada responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa media komunikasi, yaitu website mempengaruhi citra organisasi berdasarkan kegunaan website, informasi yang ada di website, serta desain yang digunakan website

Adapun perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah di penelitian Dyva tidak memberikan rekomendasi perbaikan

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Secara umum penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner dirancang berdasarkan UEQ (User Experience Questionnaire) merupakan alat atau kuesioner yang mudah dan efisien untuk mengukur User Experience (UX). UEQ ini memudahkan kita untuk mengukur UX pada sebuah desain aplikasi. UEQ berisi 6 skala penilaian, yaitu:

1. Daya Tarik (Attractiveness): Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai produk?
2. Kejelasan (Perspicuity): Apakah mudah untuk mengenal produk? Apakah mudah untuk belajar bagaimana gunakan produknya?
3. Efisiensi (Efficiency): Bisakah pengguna menyelesaikan tugas mereka tanpa usaha yang sederhana?
4. Ketepatan (Dependability): Apakah pengguna merasa terkendali terhadap interaksi?
5. Stimulasi (Stimulation): Apakah menarik dan memotivasi untuk menggunakan produk
6. Kebaruan (Novelty): Apakah produk itu inovatif dan kreatif? Apakah produk menangkap minat pengguna?

2.2 Metode Pengumpulan Data

Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintahan dompu dan masyarakat dompu. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuisener yang dimana kuesioner yang telah disediakan formatnya oleh UEQ yang nanti akan disebarkan ke masyarakat melalui google form seperti pada gambar 5. Dibawah ini



Gambar 5. Form pengisian quisioner

2.3 Populasi Penelitian

Dalam penelitian ini ditujukan untuk mengukur user experience dari pengguna di ambil populasi secara perspektif dari masyarakat dan juga pegawai di kantor pemda.

2.4 Sample Size

Jumlah populasi yang ikut menjadi responden pada penelitian pengukuran user experience web pemda ini adalah sebesar minimal 50 orang yang merupakan masyarakat dompu dan pegawai dompu yg sering mengunjungi web tersebut. Cara untuk menghitung jumlah sample pada penelitian ini akan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin yaitu (Sevilla, 2007):

$$n = N / (1 + N.(e)^2)$$

Keterangan:

n = sample

N = jumlah populasi

E = persentase kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sample.

Batas kesalahan yang ditolelir ini untuk setiap populasi tidak sama, ada 1%, 2%, 3%, 4%,5%, atau 10% (Sevilla, 2007).

Dari rumus Slovin yang sudah dikemukakan sebelumnya dengan tingkat toleransi error adalah 10% (Yamane, 1967) dan juga jumlah populasi berjumlah (Pranata S, Kristian H, Setyo J. 2017).

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari sebuah penelitian yang harus dibuktikan tentang kebenarannya. Hipotesis dalam penelitian ini bersifat deskriptif adalah sebagai berikut:

Hipotesis pertama adalah hasil pengukuran penggunaan web pemda dari perspective pengguna dengan pengukuran aspek dari UEQ pada web tersebut mempunyai hasil baik (posistive answers) membuktikan web pemda dompu merupakan web yang baik.

Hipetesis kedua adalah hasil pengukuran penggunaan web pemda dari perspective pengguna dengan pengukuran aspek dari UEQ pada web tersebut mempunyai hasil tidak baik (negative answers) membuktikan web pemda dompu merupakan web yang kurang baik.

Pada penelitian ini pengukuran aspek UX dengan menggunakan metode UEQ terdapat beberapa aspek yang akan diukur. Untuk UEQ pengukuran aspek tersebut bedasarkan skala 1 hingga 7 yang mempresentasikan jika -3 (negative answers) atau +3 (positive answers) (Rauschenberger et al., 2013). Setiap aspek memiliki keterkaitan dengan pertanyaan pada kuisener yang ada, dapat dilihat pada gambar 2. tentang isi pertanyaan yang ada pada kuisener berhubungan tentang 6 aspek yang ada pada UEQ

Daya tarik (attractiveness): 1. menarik/menarik 2. baik/buruk 3. tidak menarik/menarik 4. tidak menarik/menarik 5. menarik/menarik 6. menarik/menarik	Kualitas Kecepatan (efficiency): 1. cepat/lambat 2. tidak efisien/efisien 3. tidak praktis/praktis 4. tidak efisien/efisien
Kualitas Desain (attractiveness): 1. menarik/menarik 2. menarik/menarik 3. tidak menarik/menarik 4. menarik/menarik	Kepuasan (satisfaction): 1. baik dapat digunakan/dapat digunakan 2. mudah digunakan/mudah digunakan 3. sangat memuaskan 4. sangat memuaskan
Kualitas Kecepatan (efficiency): 1. menarik/menarik 2. menarik/menarik 3. tidak menarik/menarik 4. menarik/menarik	Kepuasan (satisfaction): 1. baik dapat digunakan/dapat digunakan 2. mudah digunakan/mudah digunakan 3. sangat memuaskan 4. sangat memuaskan

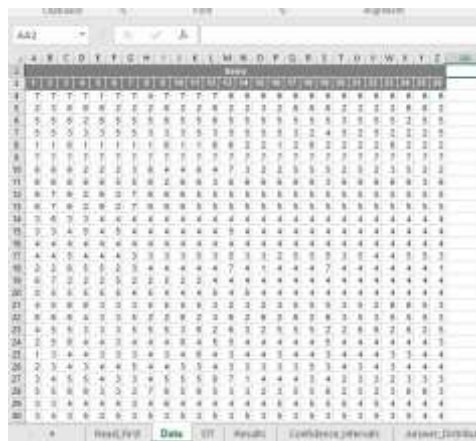
Gambar 6. Pengelompokan Pertanyaan UEQ Berdasarkan 6 Aspek (Schrepp, 2015)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah data terkumpul, untuk pengukuran UX dengan menggunakan UEQ penulis melakukan olah data dengan menggunakan tool yang telah disediakan oleh UEQ. Tool tersebut berupa ms excel yang dapat di download pada website resmi UEQ.

Dikarenakan dengan adanya wabah COVID-19 pada penelitian kali ini, sehingga kuesioner yang seharusnya diisi secara tertulis diubah menjadi sebuah kuesioner yang dapat diisi online, hal ini dilakukan agar calon responden dapat mengisi kuesioner dimanapun responden tersebut berada dan tanpa mengawatirkan kontak fisik sesuai prosedur pemerintah tentang COVID-19. Penyebaran menggunakan fasilitas google form dan di sebarakan menggunakan link yang dikirim melalui whatsapp.

Setelah data hasil pengisian kuisisioner didapatkan dalam jumlah yang ditentukan maka hasil dari kuisisioner tersebut di ambil dan di masukan ke ke UEQ analisis data tool sperti pada gambar 7. memasukan data pada tool UEQ



Gambar 7. memasukan data pada tool UEQ

Pada gambar 7. dapat dilihat ada beberapa sheet pada ms excel yang telah di sediakan UEQ. Masing-masing sheet akan mewakili hasil yang secara otomatis akan berubah sesuai dengan input pada sheet pertama (sheet data). Sheet data diisi sesuai dengan jawaban responden pada kuisisioner, pada UEQ perhitungannya sendiri memiliki kategori jawaban interval 1 hingga 7 yang masing-masing interval memiliki nilai kategori -3 dan +3 dan netral di jawaban tengah.

Dalam setiap sheet pada excel juga telah disediakan penjelasan masing-masing maksud dan juga peraturan yang harus diketahui ketika menggunakannya

Hasil Pengujian

Analisis website pemda dompu dilakukan dengan memakai UEQ, berupa kuesioner dengan 26 pertanyaan impresi atas produk yang diberikan kepada pengguna. Pengguna diminta menjawab secara spontan, Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 50 orang. Masing-masing pertanyaan memiliki skala penilaian 1 sampai dengan 7.

Dari setiap jawaban yang menunjukkan skala penilaian, kemudian dilakukan konversi menjadi bobot nilai jawaban. Secara berurutan berikut ini adalah pasangan skala dan bobotnya: (1,-3), (2, -2), (3, -1), (4,0), (5, 1), (6, 2), (7,3). Sehingga dihasilkan bobot jawaban seperti terlihat pada Gambar 8

No	Item	Mean	Varian	Simpangan Baku	Item	Mean	Varian	Simpangan Baku
1	menyukai	2.7	1.6	1.26	menyukai	2.7	1.6	1.26
2	tidak menyukai	2.3	1.6	1.26	tidak menyukai	2.3	1.6	1.26
3	tidak	1.7	1.3	1.04	tidak	1.7	1.3	1.04
4	tidak	2.5	1.6	1.26	tidak	2.5	1.6	1.26
5	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
6	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
7	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
8	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
9	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
10	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
11	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
12	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
13	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
14	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
15	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
16	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
17	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
18	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
19	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
20	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
21	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
22	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
23	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
24	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
25	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26
26	tidak	2.4	1.6	1.26	tidak	2.4	1.6	1.26

Gambar 8. Mean, Varian, dan Simpangan Baku

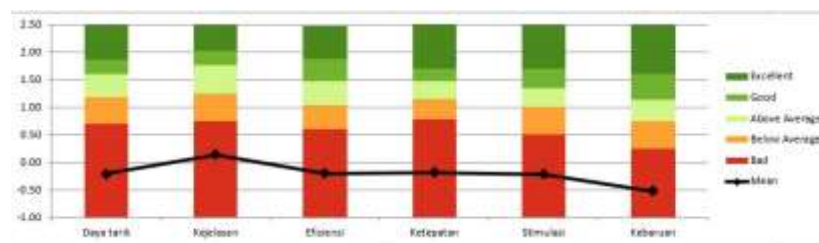
Dari 50 jawaban responden untuk setiap pertanyaan, akan menghasilkan grafik dan nilai rata rata keseluruhan pertanyaan. Hasil nilai rata-rata skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan dan stimulasi tergolong impresi positif. Sedangkan skala kebaruan masuk impresi normal. Namun, nilai rata-rata dari skala kebaruan masih kurang dari skala lainnya. Maka, skala kebaruan perlu ditingkatkan dari segi pengalaman pengguna agar nilai rata-rata bisa mengimbangi skala lainnya

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	⇒ -0.210	0.61
Kejelasan	⇒ 0.135	0.61
Efisiensi	⇒ -0.200	0.81
Ketepatan	⇒ -0.180	0.74
Stimulasi	⇒ -0.215	0.69
Kebaruan	⇒ -0.520	0.55

Gambar 10. Rata-rata Impresi dan Varians Skala

Gambar diatas menunjukkan nilai rata-rata pertanyaan sesuai kelompoknya. Nilai rata-rata impresi antara -0.8 dan 0.8 merupakan nilai evaluasi normal, nilai > 0,8 merupakan evaluasi positif dan nilai-nilai < -0,8 merupakan evaluasi negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa website pemda dompu cenderung memiliki impresi negatif (nilai cenderung mendekati ke arah 0,50 dan seterusnya) berturut-turut secara menurun dalam kelompok daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan

Dari hasil evaluasi dapat dilihat bahwa rata – rata skala total tidak mencapai di angka 1. Kemudian dari data rata – rata setiap skala selanjutnya data diolah dan menghasilkan diagram benchmark pada Gambar 11.



Gambar 11. Diagram data benchmark

Pada skala daya tarik, hasil dari website pemda dompu mencapai nilai rata-rata -0.21. Selanjutnya skala kejelasan, website pemda dompu mendapat nilai rata-rata mencapai 0.14. Untuk selanjutnya skala efisiensi, mendapat nilai mencapai -0.20. Skala selanjutnya yaitu ketepatan, untuk skala ini website pemda dompu mendapat nilai yaitu -0.18. Pada skala stimulasi, mendapat nilai -0.22. Pada skala terakhir yaitu kebaruan, website pemda dompu mendapatkan nilai rendah yaitu sebesar -0.52.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis user experience terhadap website pemda dompu menunjukkan bahwa dengan penggunaan User Experience Questionnaire (UEQ) mempengaruhi kepuasan pengguna pada saat menggunakan website pemda dompu. Didapatkan bahwa pada rata-rata impresi dan varian pada skala daya tarik mendapatkan nilai -0.21, kejelasan mendapatkan nilai 0.14, efisiensi mendapatkan nilai -0.20, ketepatan mendapatkan nilai -0.18 dan stimulasi mendapatkan nilai -0.22 yang tergolong impresi negatif. dan skala kebaruan mendapatkan nilai -0.52.

Kemudian pada UEQ benchmark didapatkan level user experience yang bad (buruk) pada skala Kejelasan dan Efisiensi, pada skala Daya Tarik, Ketepatan dan Stimulasi dan skala Kebaruan mendapatkan dari semua aspek website pemda dompu mendapatkan nilai buruk.

Adapun indikator-indikator, yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya adalah pada skala Kejelasan dan Efisiensi, pada skala Daya Tarik, Ketepatan dan Stimulasi dan skala Kebaruan

5. SARAN

Penelitian yang dilakukan masih terdapat keterbatasan. Antara lain hasil evaluasi menunjukkan error bar yang cukup tinggi. Yang menandakan bahwa jika dilakukan repetisi (pengulangan) terhadap penelitian ini, maka kemungkinan hasilnya akan berbeda dengan kisaran hasil berada di antara confidence interval yang ada. Untuk itu, disarankan



bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian dengan jumlah responden yang lebih banyak. Error bar yang tinggi juga dapat disebabkan oleh beragamnya pengetahuan pengguna terhadap sistem yang ada. Selain itu, pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui whatsapp menyebabkan peneliti tidak dapat melihat secara langsung bagaimana responden menggunakan sistem yang dievaluasi. Begitu juga, peneliti tidak dapat mengukur task success rate ketika responden menggunakan sistem yang dievaluasi. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda yang memungkinkan adanya pemantuan dan perhitungan task success rate.

Website pemda dompu ini tentunya masih jauh dari sempurna dan masih banyak memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efektifitasnya. Berikut adalah beberapa saran terkait penyempurnaan website pemda dompu.

1. Lebih memperhatikan kualitas website yang meliputi ketepatan (accuracy), sumber (authority), tujuan (objectivity), peredaran (currency), dan ulasan berita (coverage). Sebagai contoh hawaii.gov yang menjadi peringkat 1 website gov terbaik
2. Penggunaan berbagai tools tambahan yang berguna untuk memperindah website seperti bootstrap
3. Memperbaiki halaman yang tidak ditemukan seperti pada halaman peraturan daerah dan peraturan bupati
4. melengkapi isi konten yang masi kosong seperti pada halaman pejabat daerah, SKPD, DPRD, kecamatan, BUMD/LKP, Tjuan dan sasaran, LKA dan link kecamatan dan desa.
5. Peneliti selanjutnya disarankan agar menggunakan metode evaluasi yang berbeda sehingga penelitian tersebut dapat membandingkan antara metode yang saat ini penelti gunakan dengan metode peneliti selanjutnya.

REFERENCES

- [1] Sugiyono. 2013. Metode Peneitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R& D. Bandung: Alfabeta CV.
- [2] Guritno, S. e. 2011. Theory and Application of IT Research (Metodologi Penelitian Teknologi Informasi). Yogyakarta: Andi Offset.
- [3] Sarwono, J. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [4] Barnes, S., & Richard Vidgen. (2003). Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 103 Iss 5, 297 – 309
- [5] Hardy. (2015). Jenis-jenis Website Berdasarkan Fungsinya. Retrieved Oktober 2017, 2017, from Progresstech: <http://www.progresstech.co.id/blog/jenis-website-fungsi/>
- [6] Iswadi, A. (2012). Macam-macam Layanan Internet dan Fungsinya. Retrieved November 7, 2017, from Ariesense: <http://ariesense.com/macam-macam-layanan-internet-dan-fungsinya.html>
- [7] Khudri, Yusuf, Dwi Martani, Teguh I Maulana. 2013. Analisis Kualitas Desain dan Kunjungan Situs Pemerintah Derah Di Indonesia. Bandung.
- [8] Laugwitz, B., Held, T. & Schrepp, M., 2008. Construction and Evaluation of User Experience Questionnaire. Springer-Verlag Berlin Heidelberg, pp. 63-76.
- [9] Mohammad, A. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2.
- [10] Napitupulu, D. (2017). Analysis of Factors Affecting Website Quality Based on Webqual Approach (Study Case: XYZ University). *Advanced Science Engineering Information Technology*, 792.
- [11] Schrepp, M., et. al. (2014). Applying the User Experience Questionnaire (UEQ) in different Scenarios. Germany.
- [12] Schrepp, M. (2015). User Experience Questionnaire Handbook. September, Germany.
- [13] Shia, B. C., Mingchih Chen, & Agus David Ramadhan. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia). *American Journal of Industrial and Business Management*, 117-128.
- [14] Shia, B. C., Mingchih Chen, Agus David Ramdanyah, & Shuyan Wang. (2016). Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia). *American Journal of Industrial and Business Management*, 117-128.
- [15] Santoso H. B., Schrepp, M., Isal, R., Utomo, A. Y., & Priyogi, B. (2016). Measuring user experience of the student-centered e-learning environment. *Journal of Educators Online*. 2016; 13(1): 58-79.
- [16] Sularsa, A., Prihatmanto, A. S., & Nugroho, E. (2015). Evaluasi User Experiences Produk iDigital Museum dengan Menggunakan UEQ. *Jurnal Teknologi Informasi*. 2015; 2(2): 56-62.
- [17] Suastini, N. K., Putra, A. R., & Satwika, P. (2018). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Website Distro Management System (Dimans). *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 7(3), 135-144.