

Implementasi Metode Webuse Dalam Analisis Usability Pada Website Sistem Informasi Permohonan Online Dukcapil (SEMAIK)

Kadek Dwijayanti Komala Sari, Saikin, Mohammad Taufan Asri Zaen*

Sistem Informasi, STMIK Lombok, Praya

Jalan Basuki Rahmat Praya Mataram, Praya, Kec. Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Email: ¹kadek.dwihari@gmail.com, ²eken.apache@gmail.com, ^{3,*}opanzain@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: opanzain@gmail.com

Submitted: 26/05/2025; Accepted: 31/07/2025; Published: 31/07/2025

Abstrak—Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Tengah mengembangkan situs web SEMAIK untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara digital. Website ini menyediakan informasi resmi seperti peraturan daerah, pengumuman, dan program pemerintah, serta memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan situs web SEMAIK menggunakan metode WEBUSE dengan pendekatan kuisioner daring yang mengukur aspek usability. Penelitian ini melibatkan 120 responden, dan hasilnya menunjukkan bahwa tiga dari empat dimensi usability memperoleh skor dalam kategori “Excellent”, dengan rata-rata skor keseluruhan sebesar 87%, menandakan bahwa SEMAIK memiliki tingkat usability yang sangat baik. Meskipun demikian, aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal. Kontribusi dari penelitian ini adalah memberikan evaluasi kuantitatif terhadap efektivitas layanan publik berbasis web, serta menjadi referensi praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan digital.

Kata Kunci: Analisis Usability; Analisis Website; DUKCAPIL; Metode Webuse; Website SEMAIK

Abstract—The Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Central Lombok Regency developed the SEMAIK website to enhance the quality of public services through digital platforms. This website provides official information such as local regulations, announcements, and government programs, while also facilitating communication between the government and the public. This study aims to evaluate the feasibility of the SEMAIK website using the WEBUSE method through an online questionnaire assessing usability aspects. The study involved 120 respondents, and the results showed that three out of four usability dimensions were rated as “Excellent”, with an overall average score of 87%, indicating a very high level of usability. However, the service aspect still needs improvement to achieve optimal user satisfaction. The contribution of this study is to provide a quantitative evaluation of the effectiveness of web-based public services and offer practical references for government institutions in enhancing the quality of digital services.

Keywords: DUKCAPIL; SEMAIK Website; Usability Analysis; Website Analysis; Webuse Method

1. PENDAHULUAN

Di era teknologi dan informasi saat ini, memiliki sebuah website bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah kebutuhan yang mendorong masyarakat untuk lebih maju serta bertindak secara efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Perkembangan teknologi yang semakin inovatif telah menjadi bagian penting dalam berbagai aspek kehidupan. Masyarakat pun terdorong untuk terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam sektor keamanan, hukum, ekonomi, pendidikan, sosial, politik, maupun pemerintahan. Keberadaan teknologi tidak hanya mempermudah akses terhadap informasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat penyebaran data, serta memperluas peluang dalam berbagai bidang. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi, termasuk website, menjadi langkah strategis dalam mendukung kemajuan individu maupun lembaga dalam menghadapi tantangan global [1]. Website adalah sekumpulan halaman yang berisi informasi dalam berbagai bentuk, seperti teks, video, audio, dan gambar, yang saling terhubung satu sama lain. Halaman-halaman tersebut dapat diakses melalui halaman utama menggunakan peramban (browser) yang terhubung ke internet [2][3]. Website berperan penting dalam mendukung berbagai aktivitas, baik dalam bidang pendidikan, bisnis, hiburan, maupun komunikasi. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, website tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai sarana interaksi, serta media promosi yang efektif bagi individu maupun organisasi. Oleh karena itu, pemanfaatan website secara optimal dapat memberikan banyak manfaat, terutama dalam menghadapi era digital yang semakin dinamis [4][5][6]. Berkat kemudahan yang ditawarkan oleh website, banyak instansi yang memanfaatkannya sebagai sarana atau media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan adanya website, informasi dapat diakses dengan lebih cepat dan mudah tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi. Selain itu, website juga memungkinkan instansi untuk memberikan layanan secara digital, seperti pendaftaran, pengaduan, atau konsultasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melayani masyarakat [7][8].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan tersebut, Dukcapil Kabupaten Lombok Tengah memiliki sebuah website bernama SEMAIK, yang dapat diakses melalui alamat <https://semaik.lomboktengahkab.go.id/>. Website ini berfungsi sebagai sumber informasi resmi yang berkaitan dengan peraturan daerah, pengumuman resmi, serta program-program yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah. Selain itu, situs web ini juga menjadi

sarana komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Masyarakat dapat mengakses informasi terkait layanan publik, menghubungi instansi terkait, serta memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya website ini, penyampaian informasi menjadi lebih terbuka. Situs ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat dapat memantau kinerja pemerintah dan mengakses informasi mengenai penggunaan anggaran daerah.

Pentingnya peran suatu website dalam penyampaian pelayanan dalam bentuk informasi maka peningkatan layanan informasi upaya yang harus dilakukan, Suatu website dianggap berhasil apabila kebergunaan dari website dapat memenuhi kriteria dari metode tertentu tidak hanya itu usability suatu website juga merupakan salah satu kelayakan dari website [3][9][10]. usability atau ketergunaan merupakan suatu aspek penting dalam menilai kelayakan sebuah website. Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sebuah website dapat digunakan secara efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Efektivitas mengacu pada kemampuan pengguna dalam mencapai tujuan mereka dengan tepat melalui website tersebut. Efisiensi berkaitan dengan seberapa cepat dan mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka. Sementara itu, kepuasan pengguna mencerminkan tingkat kenyamanan dan pengalaman positif yang dirasakan selama menggunakan website. Ketiga aspek ini menjadi indikator utama dalam menentukan apakah sebuah website dapat dikatakan layak atau tidak dari segi usability [4][11]. Tujuan dari penilaian usability ini adalah untuk mendorong terciptanya aksesibilitas yang lebih baik serta meningkatkan efektivitas masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi informasi [5][7][12]. Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan metode WEBUSE dalam mengevaluasi website layanan publik. Misalnya, penelitian oleh Sari et al. (2021) mengevaluasi situs pemerintah daerah menggunakan WEBUSE dan menemukan bahwa dimensi interaktivitas sering menjadi aspek yang lemah [17]. Penelitian oleh Rahmawati dan Nugroho (2020) juga menggunakan WEBUSE untuk menilai usability website kampus, dengan hasil bahwa struktur navigasi sangat memengaruhi kepuasan pengguna [18]. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak diterapkan pada konteks perguruan tinggi atau website korporat, dan belum banyak yang mengevaluasi website milik instansi pemerintahan daerah secara spesifik, terutama di wilayah seperti Lombok Tengah. Kesenjangan inilah yang ingin diisi oleh penelitian ini, yaitu dengan mengkaji usability website SEMAIK menggunakan pendekatan WEBUSE untuk konteks layanan publik pemerintah daerah. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode analisis yang dapat digunakan untuk mengukur kelayakan sebuah website. Metode tersebut harus mampu menghasilkan kesimpulan yang jelas mengenai apakah website tersebut layak untuk digunakan atau tidak.

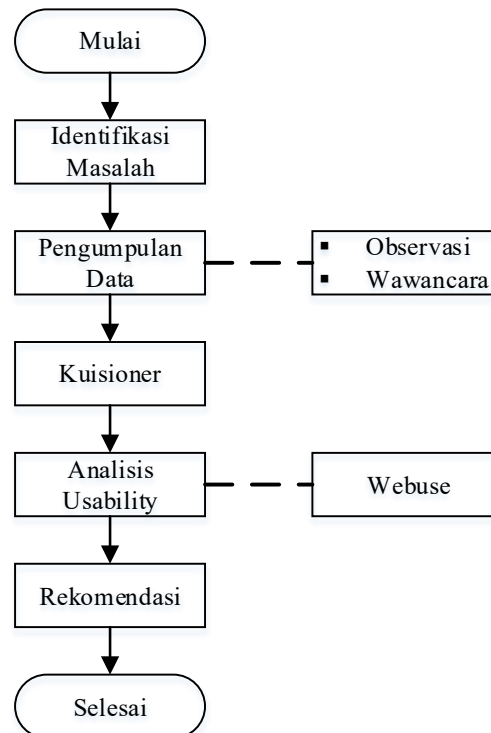
Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kelayakan sebuah website adalah WEBUSE (Web usability Evaluation Tool). WEBUSE merupakan suatu instrumen evaluasi yang dikembangkan berbasis Kuisioner online, yang dirancang untuk mengukur tingkat usability suatu situs web melalui serangkaian pernyataan yang dikategorikan ke dalam beberapa dimensi penilaian [13][5][14]. Metode ini memungkinkan evaluator untuk melakukan penilaian secara sistematis terhadap aspek-aspek penting dalam usability, seperti kualitas konten, struktur dan navigasi, desain visual, serta interaktivitas situs web. Dengan pendekatan kuantitatif yang terukur, WEBUSE dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana sebuah website memenuhi standar kelayakan dari sisi pengguna [6][8]. WEBUSE merupakan metode yang dikembangkan oleh Thiam Kian Chiew dan Siti Salwa Salim pada tahun 2003 [7][5][15][16].

Penelitian ini tidak hanya memberikan evaluasi usability dari website SEMAIK, namun juga memberikan kontribusi ilmiah dalam bentuk data kuantitatif terhadap efektivitas layanan digital pemerintah daerah. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Dukcapil maupun instansi pemerintah lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis website melalui pendekatan usability. Dalam konteks peningkatan kualitas layanan informasi publik berbasis digital, metode WEBUSE akan digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis aspek usability atau tingkat kelayakan dan kebergunaan website yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Tengah, yaitu website Semaik. Penggunaan metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana website tersebut mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efektif, efisien, dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Mengingat pentingnya peran website dalam mendukung penyampaian informasi dan pelayanan publik secara digital, serta perlunya evaluasi terhadap tingkat kelayakan dan kebergunaan (usability) website, maka muncul beberapa pertanyaan penting: Bagaimana tingkat usability website Semaik milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Tengah berdasarkan metode WEBUSE? Apakah website Semaik telah memenuhi aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna sesuai indikator yang ditetapkan dalam metode tersebut? Dan, apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan usability website Semaik agar lebih optimal dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat? Penelitian ini bertujuan untuk: menilai tingkat kebergunaan (usability) website Semaik milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Tengah dengan menggunakan metode WEBUSE; menganalisis sejauh mana website Semaik memenuhi tiga aspek utama usability, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, berdasarkan indikator yang terdapat dalam metode WEBUSE; serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan guna meningkatkan kualitas dan kelayakan website Semaik dalam menyampaikan layanan informasi publik secara digital ke masyarakat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Evaluasi usability sistem ini dilakukan melalui prosedur yang meliputi identifikasi masalah, pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan Kuisiонер, serta analisis menggunakan webuse untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang berorientasi pada pengguna, alur penelitian ditunjukkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian dalam Gambar 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Tahap ini merupakan langkah awal dalam penelitian, di mana peneliti mengamati fenomena yang terjadi dan mengidentifikasi permasalahan utama. Dalam konteks ini, permasalahan yang diangkat adalah pentingnya evaluasi terhadap tingkat kebergunaan (usability) website SEMAIK milik Dinas Dukcapil Lombok Tengah dalam menyampaikan informasi publik secara digital.

2. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu wawancara dan observasi, yang bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam dan akurat mengenai tingkat kebergunaan (usability) website SEMAIK milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Tengah berdasarkan metode WEBUSE. Dengan menggabungkan hasil dari wawancara dan observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kebergunaan website SEMAIK, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk pengembangannya di masa depan. Dengan menggabungkan hasil dari wawancara dan observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kebergunaan website SEMAIK, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk pengembangannya di masa depan. Selain itu, Integrasi antara data kualitatif dari wawancara dan observasi dengan data kuantitatif dari kuisiонер WEBUSE dilakukan melalui pendekatan triangulasi. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat validitas hasil temuan dan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap usability website SEMAIK. Data kualitatif digunakan untuk mendalami konteks dan pengalaman pengguna yang tidak sepenuhnya terungkap melalui kuisiонер, serta untuk memverifikasi hasil pengukuran kuantitatif dari keempat dimensi WEBUSE. Dengan demikian, wawancara dan observasi tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga sebagai sarana validasi dan konfirmasi terhadap data kuantitatif yang diperoleh, sehingga analisis yang dihasilkan menjadi lebih kaya dan komprehensif.

3. Kuisiонер

Kuisiонер dalam penelitian ini disebarkan secara daring kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan website SEMAIK. Peneliti menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria responden adalah masyarakat umum di Kabupaten Lombok Tengah yang minimal pernah menggunakan website SEMAIK untuk mengakses layanan atau informasi. Jumlah responden yang direncanakan adalah 50 orang, namun jumlah

aktual responden yang berhasil mengisi kuisioner secara lengkap adalah sebanyak 43 orang. Pengumpulan data dilakukan selama 10 hari dengan menyebarkan link kuisioner melalui media sosial dan grup masyarakat terkait layanan Dukcapil. Responden mencakup berbagai latar belakang usia dan tingkat pendidikan, sehingga hasil kuisioner dapat merepresentasikan persepsi umum pengguna terhadap website SEMAIK. Penyusunan Kuisioner merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data, selain observasi dan wawancara. Kuisioner dipilih karena dinilai efektif untuk menjaring data dalam jumlah besar secara sistematis, terutama dalam konteks penelitian kuantitatif. Menurut [17][18][19], angket atau Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan serangkaian pertanyaan yang telah disusun secara sistematis, dimana responden diminta memberikan tanggapan yang dapat diukur melalui opsi jawaban yang telah ditentukan atau melalui isian bebas. Kuisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini dinilai efisien apabila peneliti telah mengetahui secara jelas variabel yang ingin diukur dan memahami informasi yang diharapkan dari responden. Selain itu, Kuisioner juga cocok digunakan dalam penelitian yang melibatkan jumlah responden besar dan tersebar di wilayah yang luas. Berdasarkan bentuk pertanyaannya, Kuisioner dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu Kuisioner terbuka, tertutup, dan semi terbuka. Kuisioner terbuka memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab secara naratif, sementara Kuisioner tertutup membatasi responden pada pilihan jawaban yang telah disediakan. Adapun bentuk semi terbuka menggabungkan keduanya, yakni dengan memberikan pilihan jawaban namun tetap menyediakan ruang bagi responden untuk menambahkan jawaban sesuai keinginan mereka [20][21]. Dalam penelitian ini, Kuisioner dirancang berdasarkan indikator-indikator dari metode WEBUSE, yang meliputi empat aspek utama: kegunaan (usability), kualitas informasi, interaksi antar pengguna, dan layanan yang disediakan. Setiap item pertanyaan disesuaikan dengan konteks dan karakteristik website SEMAIK agar mampu mengukur tingkat kepuasan serta pengalaman pengguna secara akurat. Dengan demikian, data yang dikumpulkan melalui Kuisioner ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kelebihan dan kekurangan website SEMAIK dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Instrumen pertanyaan Kuisioner berikut disusun berdasarkan empat indikator utama dalam metode WEBUSE, yaitu usability, kualitas informasi, interaksi pengguna, dan layanan yang disediakan. Keempat indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap website SEMAIK. Rincian pertanyaan disajikan secara sistematis dalam bentuk tabel di bawah ini untuk memudahkan pengisian oleh responden.

Tabel 2. Instrumen Kuisioner

No	Pertanyaan	Skor
1	Website SEMAIK mudah digunakan oleh pengguna.	1-5
2	Navigasi pada website SEMAIK mudah dipahami.	1-5
3	Desain tampilan website SEMAIK menarik dan tidak membingungkan.	1-5
4	Struktur menu pada website SEMAIK logis dan konsisten.	1-5
5	Informasi yang disediakan di website SEMAIK akurat dan terpercaya.	1-5
6	Informasi di website SEMAIK mudah dipahami oleh pengguna.	1-5
7	Website SEMAIK menyediakan informasi yang saya butuhkan.	1-5
8	Informasi di website SEMAIK selalu diperbarui secara berkala.	1-5
9	Website SEMAIK memberikan umpan balik saat saya melakukan suatu tindakan.	1-5
10	Interaksi antar pengguna atau dengan admin dapat dilakukan dengan mudah.	1-5
11	Website SEMAIK mendukung penggunaan formulir online dengan baik.	1-5
12	Sistem memberikan respon yang cepat terhadap tindakan saya.	1-5
13	Website SEMAIK menyediakan bantuan atau panduan penggunaan yang jelas.	1-5
14	Kontak atau layanan bantuan mudah diakses dari website SEMAIK.	1-5
15	Saya merasa puas dengan layanan yang disediakan melalui website SEMAIK.	1-5
16	Website SEMAIK memudahkan saya dalam mengurus administrasi kependudukan.	1-5

Tabel 2 menunjukkan indikator penilaian yang digunakan dalam metode WEBUSE. Terdapat empat dimensi utama yang diukur, yaitu Usability, Quality of Information (QoI), Interaction, dan Service. Masing-masing dimensi terdiri dari beberapa indikator yang dikembangkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan pada kuisioner. Indikator-indikator ini disusun untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disajikan, tingkat interaksi sistem, serta layanan yang diberikan oleh website SEMAIK. Penjelasan pada Tabel 2 ini menjadi dasar dalam menyusun butir-butir kuisioner yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Dengan struktur ini, evaluasi terhadap website menjadi lebih sistematis dan mencakup seluruh aspek penting dalam penilaian usability. Skor dalam Kuisioner ini menggunakan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 hingga 5. Setiap angka pada skala tersebut merepresentasikan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Masing-masing skor memiliki kategori penilaian dan interpretasi tersendiri yang bertujuan untuk memahami persepsi dan tingkat kepuasan responden secara lebih objektif. Penjelasan mengenai kategori dan interpretasi setiap skor dalam skala Likert disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Skala Likert

Skor Skala	Kategori Penilaian	Interpretasi
5	Sangat Setuju (SS)	Responden sangat menyetujui pernyataan dengan keyakinan penuh.
4	Setuju (S)	Responden menyetujui pernyataan secara umum.
3	Netral (N)	Responden tidak memiliki kecenderungan setuju atau tidak setuju.
2	Tidak Setuju (TS)	Responden tidak menyetujui pernyataan.
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	Responden sangat tidak menyetujui pernyataan.

Tabel 3 menunjukkan hasil rata-rata skor dari masing-masing dimensi dalam metode WEBUSE berdasarkan hasil kuisioner yang diisi oleh responden. Empat dimensi utama yang diukur adalah Usability, Quality of Information, Interaction, dan Service. Dari Tabel 3 terlihat bahwa dimensi Usability memperoleh skor tertinggi, yaitu 0,87, yang menunjukkan bahwa website SEMAIK dinilai sangat mudah digunakan oleh mayoritas responden. Ini mencakup aspek seperti kemudahan navigasi, tata letak yang intuitif, dan kecepatan akses. Dimensi Quality of Information mencatat skor sebesar 0,84, menunjukkan bahwa informasi yang disediakan website dianggap relevan, jelas, dan cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini penting karena kualitas informasi sangat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Penentuan nilai interval pada skala Likert bertujuan untuk menghubungkan skor usability yang diperoleh dari respon pengguna dengan tingkat (level) usability yang telah diklasifikasikan. Dengan menentukan interval ini, peneliti dapat menginterpretasikan hasil kuisioner secara lebih sistematis, seperti mengkategorikan apakah suatu sistem memiliki tingkat usability rendah, sedang, atau tinggi berdasarkan skor rata-rata yang diperoleh. Nilai interval skala liker disajikan tabel berikut:

Tabel 4. Nilai Interval Skala Likert

Skala Likert	Interval	Nilai
1	1-20	Bad
2	21-40	Poor
3	41-60	Moderate
4	61-80	Good
5	81-100	Excellent

4. Analisis Usability

Analisis usability menggunakan metode webuse yang merupakan metode evaluasi kuantitatif berbasis kuisioner yang menilai usability berdasarkan empat dimensi pertanyaan usability (Kegunaan), Quality of Information (Kualitas Informasi), Interaction (Interaksi) dan Service (Pelayanan atau Dukungan). Setiap dimensi memiliki sejumlah pertanyaan dan memiliki skor skala likert 1 sampai 5. Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung setiap pertanyaan.

$$\text{Nilai Skor Total} = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^n s_{ij} \quad (1)$$

Keterangan:

s_{ij} = skor responden ke-j pada pernyataan ke-i

n = jumlah responden

k = jumlah pertanyaan

Langkah selanjutnya menghitung rata-rata skor dimensi

$$\text{Rata – rata} = \frac{\text{Total Skor}}{n \times k} \quad (2)$$

Menghitung nilai rata-rata skor perdimensi

$$\text{Skor Dimensi} = \frac{\sum s_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan

s_i = jumlah skor dari semua responden pada setiap pertanyaan dalam satu dimensi

n = jumlah responden

Menghitung Total Usability

$$\text{Nilai Usability Akhir} = \frac{\sum \text{Skor Dimensi}}{4} \quad (4)$$

5. Rekomendasi

Setelah proses analisis hasil Kuisioner dengan metode WEBUSE selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah menyusun rekomendasi perbaikan atau pengembangan berdasarkan hasil evaluasi usability. Tujuan utama dari tahapan ini adalah memberikan masukan yang konstruktif agar website yang dianalisis dapat lebih optimal, ramah pengguna, dan fungsional.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Rekapitulasi Hasil Kuisioner

Berdasarkan hasil pengisian Kuisioner, jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 43 orang. Setiap kategori atau dimensi terdiri atas empat butir pertanyaan, sehingga total terdapat 16 pertanyaan yang diberi kode Q1 hingga Q16. Data hasil Kuisioner disajikan dalam Tabel 3 untuk mempermudah analisis dan pemahaman.

Tabel 5. Data Kuisioner Webuse

Resp	Usability				Quality of Information				Interaction				Service			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
R1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
R2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
R3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5
R4	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5
R5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
R6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
R7	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4
R8	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R9	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
R10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
R11	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Tabel 5 menunjukkan perhitungan skor rata-rata dari masing-masing indikator pada setiap dimensi usability menggunakan metode WEBUSE. Dari tabel ini dapat dilihat bahwa indikator-indikator dalam dimensi Usability memiliki skor tinggi, terutama pada indikator kemudahan navigasi dan konsistensi tampilan yang mencapai nilai mendekati 0,9. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa sangat nyaman dan familiar saat menjelajahi website SEMAIK. Untuk dimensi Quality of Information, skor tertinggi berada pada indikator keakuratan informasi dan keterbaruan konten. Ini menunjukkan bahwa website dinilai mampu menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan sesuai kebutuhan pengguna. Dimensi Interaction mencatat skor yang merata tinggi, dengan indikator pemberian feedback sistem dan kemudahan komunikasi menjadi yang paling menonjol. Sedangkan pada dimensi Service, terdapat indikator dengan skor yang relatif lebih rendah, khususnya pada aspek ketersediaan bantuan atau panduan layanan. Temuan ini menguatkan hasil dari observasi dan wawancara, di mana pengguna menyampaikan keluhan terkait kurangnya fitur bantuan atau FAQ yang memadai. Dengan demikian, Tabel 5 memberikan gambaran terperinci mengenai aspek-aspek kekuatan dan kelemahan usability dari website SEMAIK. Informasi ini menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi peningkatan di bagian akhir penelitian.

3.2 Analisis Dimensi

Dimensi usability dalam evaluasi ini terdiri dari empat pernyataan (Q1–Q4) yang menilai sejauh mana sistem atau aplikasi mudah digunakan oleh pengguna, mencakup aspek seperti kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, dan konsistensi struktur informasi. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh total skor untuk masing-masing pertanyaan sebagai berikut: Q1 sebesar 185, Q2 sebesar 189, Q3 sebesar 187, dan Q4 sebesar 187. Rata-rata skor dari keempat pertanyaan tersebut adalah 187. Skor tersebut kemudian dinormalisasi terhadap skor maksimum yang mungkin, menghasilkan Skor Item sebesar 0,87. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna merasa sistem yang dievaluasi memiliki tingkat usability yang tinggi. Skor ini termasuk dalam kategori "Baik" hingga "Sangat Baik", yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa nyaman dalam menggunakan sistem serta tidak mengalami kesulitan berarti dalam menavigasi atau memahami informasi yang disajikan. Informasi detail terkait nilai masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 6. Nilai Usability

Likert	Q1	Q2	Q3	Q4	Rata-rata	Skor Item
1	0	0	0	0		
2	0	0	0	0		
3	12	12	18	6		
4	88	72	64	96	187	0.87
5	85	105	105	85		
Jumlah	185	189	187	187		

Tabel 6 menunjukkan hasil klasifikasi skor setiap dimensi berdasarkan hasil kuisioner yang telah dihitung menggunakan skala metode WEBUSE. Dalam tabel ini, masing-masing dimensi usability dikategorikan ke dalam skala kualitatif berdasarkan nilai skor yang diperoleh, yaitu Excellent, Good, Fair, dan Poor. Dari Tabel 6 dapat

dilihat bahwa tiga dari empat dimensi usability, yaitu Usability (0,87), Quality of Information (0,84), dan Interaction (0,81), semuanya masuk dalam kategori Excellent. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai website SEMAIK sangat positif dalam aspek kemudahan penggunaan, kualitas konten, dan interaksi pengguna dengan sistem. Sementara itu, dimensi Service memperoleh skor 0,78 dan diklasifikasikan dalam kategori Good. Skor ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan sudah memadai, terdapat ruang perbaikan terutama dalam hal respons layanan, ketersediaan bantuan, dan kecepatan sistem memberikan tanggapan. Klasifikasi ini memberikan pemahaman yang lebih mudah bagi pembaca untuk melihat kinerja masing-masing aspek usability secara ringkas, serta memperjelas area prioritas perbaikan dalam pengembangan website SEMAIK ke depan.

Tabel 7. Kualitas Informasi

Likert	Q5	Q6	Q7	Q8	Rata-rata	Skor Item
1	0	0	0	0	180.75	0.84
2	0	0	0	0		
3	27	12	33	48		
4	56	52	64	56		
5	100	130	80	65		
Jumlah	183	194	177	169		

Tabel 7 menunjukkan ringkasan hasil evaluasi keempat dimensi usability berdasarkan metode WEBUSE terhadap website SEMAIK. Tabel ini merangkum nilai rata-rata dari setiap dimensi, klasifikasinya berdasarkan kategori (Excellent, Good, dll), serta interpretasi umum dari masing-masing skor. Dari Tabel 7 dapat dilihat bahwa tiga dimensi utama—Usability (0,87), Quality of Information (0,84), dan Interaction (0,81)—masuk dalam kategori Excellent. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa website SEMAIK sangat mudah digunakan, menyediakan informasi berkualitas, dan memiliki interaksi sistem yang memadai.

Namun, dimensi Service hanya memperoleh skor 0,78 dan masuk dalam kategori Good. Ini mengindikasikan bahwa meskipun fungsi layanan sudah cukup baik, masih ada kekurangan seperti keterbatasan informasi bantuan, kurangnya respons otomatis, dan ketidakjelasan alur pengaduan. Dengan demikian, Tabel 7 berfungsi sebagai kesimpulan numerik terhadap seluruh hasil evaluasi dan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja usability website SEMAIK. Informasi ini menjadi landasan penting untuk rekomendasi perbaikan di bagian akhir penelitian..

Tabel 8. Interaction

Likert	Q9	Q10	Q11	Q12	Rata-rata	Skor Item
1	0	0	0	0	173.25	0.81
2	0	0	0	0		
3	15	39	45	51		
4	68	72	56	72		
5	105	60	70	40		
Jumlah	188	171	171	163		

Tabel 8 menunjukkan hasil akhir interpretasi skor usability website SEMAIK berdasarkan empat dimensi metode WEBUSE. Dalam tabel ini, masing-masing dimensi disajikan dengan nilai skornya, klasifikasi kuantitatif, serta penjelasan interpretatif mengenai makna skor tersebut. Dari Tabel 8, terlihat bahwa ketiga dimensi utama—Usability, Quality of Information, dan Interaction—memperoleh skor di atas 0,80 dan dikategorikan sebagai Excellent. Ini berarti bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap kemudahan navigasi, kualitas informasi, dan interaksi yang disediakan oleh sistem website SEMAIK. Sementara itu, dimensi Service memperoleh skor 0,78 yang dikategorikan sebagai Good. Skor ini mengindikasikan bahwa aspek layanan pengguna sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada elemen yang perlu ditingkatkan, seperti fitur bantuan, kecepatan respon terhadap keluhan, dan kejelasan informasi layanan. Temuan ini konsisten dengan hasil observasi dan wawancara yang menyebutkan kurangnya fitur panduan atau dukungan pengguna yang memadai. Dengan demikian, Tabel 8 menyajikan ringkasan evaluasi usability yang bersifat interpretatif dan menyeluruh, serta membantu dalam menyusun saran pengembangan website agar lebih optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat..

Tabel 9. Service

Likert	Q13	Q14	Q15	Q16	Rata-rata	Skor Item
1	0	0	0	0	167.25	0.78
2	0	0	0	0		
3	54	60	48	54		
4	52	28	60	48		
5	60	80	60	65		
Jumlah	166	168	168	167		

Tabel 9 menunjukkan rekapitulasi keseluruhan skor dari keempat dimensi metode WEBUSE yang digunakan dalam mengevaluasi usability website SEMAIK. Skor total ini diperoleh dari perhitungan rata-rata seluruh dimensi usability berdasarkan hasil kuesioner pengguna. Dari Tabel 9, diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan usability website SEMAIK adalah 0,825, yang dikategorikan sebagai Excellent menurut skala interpretasi WEBUSE. Ini berarti bahwa secara umum, website SEMAIK telah memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, kualitas informasi, interaksi, serta layanan, meskipun masih terdapat aspek layanan yang memerlukan peningkatan. Skor keseluruhan ini memperkuat temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa SEMAIK merupakan platform layanan digital yang cukup efektif dan dapat diandalkan dalam mendukung pelayanan publik secara online. Hasil pada Tabel 9 juga menjadi dasar kesimpulan bahwa website tersebut layak digunakan secara luas oleh masyarakat dan dapat dijadikan model pengembangan layanan serupa di daerah lain.

3.3 Interpretasi Skor Setiap Dimensi

Interpretasi Skor Setiap Dimensi merujuk pada bagian dalam suatu laporan penelitian atau analisis data kuantitatif yang menjelaskan makna dari skor rata-rata pada masing-masing dimensi yang diukur.

Tabel 10. Hasil Analisis

Dimensi	Skor	Level
Usability	0.87	Excellent
QoI	0.84	Excellent
Interaction	0.81	Excellent
Service	0.78	Good

Berdasarkan Tabel 10 hasil analisis keempat dimensi, dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem memperoleh persepsi positif dari pengguna: Dimensi usability memiliki skor tertinggi sebesar 0,87 dengan kategori Excellent, yang menunjukkan bahwa sistem dinilai sangat mudah digunakan dan efisien oleh pengguna. Hal ini menandakan bahwa aspek kenyamanan dan kemudahan navigasi telah berhasil dipenuhi.

Dimensi Quality of Information (QoI) mendapatkan skor 0,84 dengan kategori Excellent, mencerminkan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh sistem sangat baik, akurat, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Dimensi Interaction mencatat skor 0,81, juga dengan kategori Excellent, yang berarti interaksi antara pengguna dan sistem berjalan dengan lancar. Pengguna merasa sistem responsif dan interaktif dalam mendukung tugas mereka. Sementara itu, dimensi Service memperoleh skor 0,78 dengan kategori Good. Meskipun nilainya masih tergolong tinggi, namun menunjukkan bahwa ada sedikit ruang untuk perbaikan dalam hal layanan sistem, seperti dukungan pengguna atau kecepatan respon terhadap kebutuhan pengguna. Secara keseluruhan, ketiga dimensi utama telah mencapai tingkat Excellent, sedangkan satu dimensi berada pada tingkat Good, yang menunjukkan sistem memiliki tingkat usability yang sangat baik dan layak digunakan secara luas, namun tetap dapat ditingkatkan pada aspek pelayanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan analisis dan interpretasi dimensi, dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem memperoleh persepsi positif dari pengguna. Dimensi usability memiliki skor tertinggi sebesar 0,87 dengan kategori Excellent, yang menunjukkan bahwa sistem dinilai sangat mudah digunakan dan efisien oleh pengguna. Hal ini menandakan bahwa aspek kenyamanan dan kemudahan navigasi telah berhasil dipenuhi. Pengguna merasakan alur menu yang jelas dan desain yang tidak membingungkan, seperti juga teridentifikasi dalam hasil observasi tampilan halaman utama dan wawancara dengan beberapa pengguna. Dimensi Quality of Information (QoI) mendapatkan skor 0,84 dengan kategori Excellent, mencerminkan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh sistem sangat baik, akurat, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan observasi, konten seperti pengumuman, jadwal layanan, dan form digital tersedia dan dapat diakses dengan baik. Hal ini sesuai dengan harapan pengguna yang ingin memperoleh informasi terkini tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Dimensi Interaction mencatat skor 0,81, juga dengan kategori Excellent. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem interaktif, misalnya dari umpan balik sistem saat mengisi form online atau saat menggunakan fitur layanan. Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa fitur interaktif belum merata di semua bagian website, sehingga peningkatan lanjutan tetap diperlukan untuk menjaga kualitas ini. Sementara itu, dimensi Service memperoleh skor 0,78 dengan kategori Good. Skor ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah berjalan dengan baik, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan wawancara dan observasi, ditemukan bahwa sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan informasi kontak layanan, serta tidak semua form pengaduan menampilkan respons yang cepat atau umpan balik yang jelas. Beberapa pengguna juga menyebutkan kurangnya panduan penggunaan atau FAQ yang memadai. Hal-hal inilah yang kemungkinan menjadi penyebab dimensi Service tidak mencapai skor Excellent. Oleh karena itu, peningkatan dalam hal dukungan pengguna seperti penambahan panduan, perbaikan form layanan, atau sistem chatbot otomatis dapat menjadi solusi untuk meningkatkan aspek pelayanan ini di masa mendatang. Secara keseluruhan, ketiga dimensi

utama telah mencapai tingkat Excellent, sedangkan satu dimensi berada pada tingkat Good. Ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat usability yang sangat baik dan layak digunakan secara luas, namun tetap memerlukan penguatan di aspek pelayanan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

REFERENCES

- [1] M. Rafi, A. Nurmandi, and S. A. Afandi, “Analisis Kegunaan Website Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau,” *J. Komun.*, vol. 12, no. 1, p. 92, 2020, doi: 10.24912/jk.v12i1.6960.
- [2] Andiputra and R. Tanamal, “Analysis of Usability Using Webuse Method on Website Kitabisa.Com,” *Bus. Manag. J.*, vol. 16, no. 1, pp. 11–15, 2020, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.30813/bmj>
- [3] T. Oktarina and A. Orija, “Usability Analysis of the Website of the South Sumatera Provincial Library Service Using the Webuse Method,” *J. Tek. Inform.*, vol. 3, no. 5, pp. 1467–1474, 2022, doi: 10.20884/1.jutif.2022.3.5.540.
- [4] H. S. Surya, B. G. Millenio, J. Junadhi, and S. D. Putri, “Evaluation of User Experience Information Systems Using Heuristic Evaluation (Case Study of STMIK Amik Riau Student Portal),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 4, no. 2, pp. 180–188, 2021, doi: 10.36378/jtos.v4i2.1790.
- [5] J. Karaman, “Analisis Usability Aplikasi Cizgi Rent A Car Berbasis Mobile Menggunakan Metode WEBUSE,” *J. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 93–100, 2020.
- [6] I. K. Dewi, Y. T. Mursityo, R. Regasari, and M. Putri, “Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 8, pp. 2909–2918, 2018, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1770>
- [7] F. Tebay, I. P. Windasari, and R. Septiana, “Analisis Usability Website Aplikasi Pacedukcapil Kota Jayapura Menggunakan Metode Webuse,” *J. Tek. Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 11–15, 2023, doi: 10.14710/jtk.v2i1.37925.
- [8] H. Sastypratiwi and H. Novriando, “Evaluasi Usability Pada Website Monitoring Kebakaran Hutan Menggunakan Metode Webuse Evaluation of Usability in Monitoring Forest Websites Using the Webuse Method,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 5, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202295436.
- [9] I. Hidayanti, Sri Rahayu, “Analisis Usability Website Sekolah Menengah Atas,” *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusantara. Jaya Lubuklinggau*, vol. 4, no. 2, pp. 86–93, 2022, doi: 10.52303/jb.v4i2.81.
- [10] M. Agil Kusumadya, Rasmila, Faiz Hidayat, and Dicky Chandra, “Analisis Website Petani Kode Menggunakan SUS (System Usability Scale),” *J. Inform. Polinema*, vol. 8, no. 4, pp. 41–46, 2022, doi: 10.33795/jip.v8i4.908.
- [11] V. Y. P. Ardhana, “Analisis Usability Testing pada SITIDES Menggunakan System Usability Scale dan PIECES Framework,” *Bull. Informatics Data Sci.*, vol. 1, no. 2, p. 89, 2022, doi: 10.61944/bids.v1i2.41.
- [12] M. S. Tuloli, R. Patalangi, and R. Takdir, “Pengukuran Tingkat Usability Sistem Aplikasi e-Rapor Menggunakan Metode Usability Testing dan SUS,” *Jambura J. Informatics*, vol. 4, no. 1, pp. 13–26, 2022, doi: 10.37905/jji.v4i1.13411.
- [13] P. Sukmasetya, A. Setiawan, and E. R. Arumi, “Penggunaan Usability Testing Sebagai Metode Evaluasi Website Krs Online Pada Perguruan Tinggi,” *JST (Jurnal Sains dan Teknol.)*, vol. 9, no. 1, pp. 58–67, 2020, doi: 10.23887/jstundiksha.v9i1.24691.
- [14] Y. Yadi, “Analisa Usability Pada Website Traveloka,” *J. Ilm. Betrik*, vol. 9, no. 03, pp. 172–180, 2018, doi: 10.36050/betrik.v9i03.43.
- [15] J. Brooke, “SUS: a retrospective,” *J. Usability Stud.*, vol. 8, no. 2, pp. 29–40, 2013.
- [16] N. Asnawi, R. Pamungkas, and D. G. Prasetyo, “Analisis Usability Website Program Studi Sistem Informasi Unipma Menggunakan Metode System Usability Scale,” *Fountain Informatics J.*, vol. 8, no. 1, pp. 21–25, 2023, doi: 10.21111/fij.v8i1.9408.
- [17] Y. Chu, P. H. and Chang, “John W. Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches,” *J. Soc. Adm. Sci.*, vol. 4, no. June, pp. 3–5, 2017.
- [18] N. Aini, R. Ibnu Zainal, and A. Afriyudi, “Evaluasi Website Pemerintah Kota Prabumulih Melalui Pendekatan Website Usability Evaluation (Webuse),” *J. Ilm. Betrik*, vol. 10, no. 01, pp. 1–6, 2019, doi: 10.36050/betrik.v10i01.20.
- [19] P. Diksi et al., “Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember,” 2016.
- [20] M. Nafisatur, “Metode Pengumpulan Data Penelitian,” *Metod. Pengumpulan Data Penelit.*, vol. 3, no. 5, pp. 5423–5443, 2024.
- [21] H. Al Rosyid, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alika, “Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 6, p. 1808, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5073.