

PENGARUH EVALUASI KEBERGUNAAN WEBSITE RESMI PEMERINTAH KOTA TOMOHON (tomohon.go.id): PENDEKATAN USABILITY TESTING UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Kristina Carlen Pangemanan^{1*}, Mohammad Rezza Fahlevi².

^{1,2} Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri ; Jatinangor, Sumedang

e-mail:¹ 32.0828@praja.ipdn.ac.id, ² rezza@ipdn.ac.id

Keywords:

Usability testing, website, public services, government, tomohon.go.id

Correspondent Email:

32.0828@praja.ipdn.ac.id



JITET is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Abstrak. Pemerintah menyediakan layanan publik berbasis digital yang efektif dan efisien. Berupa website resmi pemerintah daerah yang berfungsi sebagai media informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh usability terhadap kemudahan penggunaan website Pemerintah Kota Tomohon (tomohon.go.id) menggunakan lima indikator Jakob Nielsen: learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. Melalui pendekatan kuantitatif dengan sampel 100 responden, hasil menunjukkan usability berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan dengan korelasi sangat kuat (73,9%). Seluruh indikator usability berada pada kategori baik, dengan learnability dan memorability memperoleh nilai tertinggi (4,47 dan 4,40 dari skala 5). Namun masih terdapat kekurangan seperti kecepatan akses lambat dan halaman yang tidak dapat diakses. Disarankan agar Diskominfo Kota Tomohon meningkatkan pengelolaan website, memperbaiki desain antarmuka, dan menambah fitur interaktif untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung keterbukaan informasi publik dan pelayanan berbasis elektronik.

Abstract. The government provides efficient and effective digital-based public services, including official local government websites that function as information media. This research aims to analyze the influence of usability on ease of use of the Tomohon City Government website (tomohon.go.id) using Jakob Nielsen's five indicators: learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction. Through a quantitative approach with a sample of 100 respondents, results show that usability significantly affects ease of use with a very strong correlation (73.9%). All usability indicators fall into the good category, with learnability and memorability obtaining the highest scores (4.47 and 4.40 on a scale of 5). However, shortcomings remain, such as slow access speeds and inaccessible pages. It is recommended that the Communication and Information Department of Tomohon City improve website management, enhance interface design, and add interactive features to increase user satisfaction and support public information disclosure and electronic-based services.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang pesat yang ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet yang tersebar diseluruh dunia. Kemajuan ini memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat dan efisien, mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja dan mengakses pengetahuan. Sehingga dengan perkembangan ini bukan hanya mempengaruhi aspek sosial akan tetapi mempengaruhi berbagai aspek kehidupan mulai dari aspek pendidikan, kesehatan, ekonomi, sarana komunikasi serta dalam aspek pemerintahan [1].

Salah satu bentuk dari kemajuan teknologi saat ini adalah internet. Internet (interconnection networking) adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan banyak jaringan komputer dengan berbagai tipe dan jenis, dengan menggunakan tipe komunikasi seperti telepon, satelit dan lain sebagainya. . Internet telah menjadi hal yang penting dalam peradaban dunia[2], [3]

Berdasarkan data yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) menyampaikan bahwa presentasi pengguna internet Indonesia tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 1,4% dengan menyentuh angka 79,5%, yang sebelumnya pada tahun 2023 sebesar 78,19% yang artinya jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi Indonesia 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia pada tahun 2023. Menurut Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tomohon, Presentase pengguna internet di Kota Tomohon sekitar 85% dari total penduduk sebesar 102.724 atau sekitar 87.315 orang, telah menggunakan internet. Seluruh perangkat daerah dan 43 kelurahan di kota ini juga telah mendapatkan layanan jaringan internet dari Diskominfo. Hal ini mencerminkan kesiapan infrastruktur digital yang memadai dalam mendukung kebutuhan informasi dan pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses internet, termasuk mengakses website pemerintah Kota Tomohon untuk memperoleh informasi dan layanan tersebut. Di era digital, transformasi pelayanan

melalui e-government menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan [4].

Website merupakan sekumpulan halaman web yang saling terhubung, berisi berbagai format seperti teks, gambar, animasi, audio, dan video, yang dapat diakses melalui internet dan dirancang untuk individu, kelompok, atau organisasi [5]. Website pemerintah adalah sebuah situs web yang diolah oleh pemerintah daerah yang digunakan untuk penyampaian informasi, kebijakan, dan layanan kepada masyarakat. Melalui website, masyarakat diharapkan lebih mudah menerima dan mengakses informasi, sehingga tercipta pemerintahan yang lebih transparan. Kota Tomohon merupakan sebuah kota yang cukup besar sehingga membutuhkan suatu inovasi/wadah dari pemerintah untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat serta pelayanan publik yang mudah dan efisien. Pemerintah merupakan pelayan publik yang bertanggung jawab utama untuk memberikan layanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat sesuai dengan Undang-undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik[6]

Pemerintah kota Tomohon telah membangun website resmi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tomohon dengan alamat website <https://tomohon.go.id>. Website resmi pemerintah kota Tomohon adalah platform digital yang dirancang untuk menyampaikan informasi terkait dengan kegiatan, kebijakan, layanan publik, dan program-program dari pemerintah Kota Tomohon kepada masyarakat. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari pihak pengelola website dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon, jumlah pengunjung website setiap harinya bisa mencapai 100-2000 pengunjung. Yang artinya sudah cukup banyak masyarakat yang mengakses website tomohon.go.id untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna website.

Dengan kepadatan penduduk sebesar 679,81 jiwa per km² dan tingginya tingkat pengguna internet, pengelolaan layanan daring—khususnya website pemerintah—menghadapi

tantangan besar. Dari 31 ASN di Diskominfo, yang terdiri atas 25 PNS dan 6 PPPK, hanya 2 orang yang bertugas mengelola website. Ketimpangan ini menyebabkan satu pengelola harus melayani lebih dari 43.600 pengguna, sehingga berpotensi menghambat efektivitas penyampaian informasi dan pelayanan publik. Ada beberapa permasalahan yang ditemukan pada website tomohon.go.id ini sehingga diperlukan adanya evaluasi serta perbaikan pada website baik dalam hal sumber daya manusia ataupun permasalahan teknis seperti performa yang belum optimal dalam memuat konten utama terlalu lambat (loading yang lama), saat mengakses website dan efisiensi tampilan untuk meningkatkan pengalaman pengguna di perangkat mobile.

Dalam meningkatkan kualitas website pemerintah daerah Kota Tomohon diperlukannya evaluasi terhadap website tersebut, agar website ini dapat lebih berkembang dalam memberikan pelayanan publik serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Keterbukaan informasi memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam berbagai kebijakan publik [7]. Website Pemerintah Kota Tomohon memiliki potensi besar sebagai platform utama dalam memberikan informasi dan layanan publik, mengingat 85% dari total penduduk sebesar 103.950 jiwa telah menggunakan internet. Untuk melihat bagaimana pengaruh terhadap evaluasi website tomohon.go.id dengan mengukur tingkat kebergunaan website, metode usability testing dapat digunakan sebagai alat utama.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori Usability Testing oleh Jacob Nielsen. Usability testing merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atau kebergunaan suatu produk [8]. Usability dapat juga diartikan sebagai suatu ukuran, dimana pengguna dapat mengakses fungsionalitas dari sebuah sistem dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu [9]. Usability testing merupakan metode yang penting digunakan untuk mengevaluasi kualitas website Pemerintah Kota Tomohon agar dapat mengetahui bagaimana pengalaman pengguna/masyarakat saat mengakses website tersebut [10]. Menurut

Jacob Nielsen, seorang ahli dibidang kegunaan (Usability) dan pengalaman pengguna (user experience/UX), berfokus pada kesederhanaan dan efektivitas dalam menemukan masalah antarmuka pengguna. Ia menekankan bahwa usability testing sebaiknya dilakukan secara sederhana dan dengan biaya rendah, namun tetap memberikan hasil yang signifikan. Menurut Jacob Nielsen (1993), terdapat lima dimensi utama yang mempengaruhi tingkat *usability* atau kegunaan suatu produk dalam *usability testing*, yaitu: Learnability (Kemudahan), Efficiency (Efisiensi), Memorability (Mudah diingat), Error (Kesalahan), Satisfaction (Kepuasan).

Kelima dimensi ini saling berkaitan dalam menentukan seberapa mudah dan menyenangkan suatu produk digunakan dalam hal ini website oleh penggunanya, dan menjadi dasar evaluasi untuk mengukur kualitas kegunaan sebuah sistem atau produk.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pengumpulan Data

Penelitian ini, menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif ini dikarenakan penelitian ini bertujuan atau berfokus pada pengukuran *usability* pada website tomohon.go.id untuk selanjutnya dilakukan evaluasi dan dilihat bagaimana pengaruhnya terhadap kemudahan pengguna website.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Adapun pengumpulan data Kuantitatif dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang merupakan pengguna website tomohon.go.id . dengan penyebaran kuesioner akan memberikan output yang dapat menyatakan apakah sistem/produk secara umum dapat diterima dan cocok digunakan oleh pengguna atau tidak [12]. Analisis data menggunakan teori usability testing oleh Jacob Nielsen dengan berdasarkan lima dimensi yaitu : Learnability (Kemudahan), Efficiency (Efisiensi), Memorability (Mudah diingat), Error (Kesalahan), dan Satisfaction (Kepuasan). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan varian dari kuesioner *Usability Testing* yang telah dimodifikasi untuk disesuaikan dengan keadaan

nyata agar menghasilkan data yang lebih tepat dalam penelitian. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert sebagai alat untuk mengukur sikap melalui serangkaian pernyataan yang berhubungan dengan suatu objek dengan setiap pernyataan memiliki bobot nilai tertentu [13]

3.2 Pengolahan Data

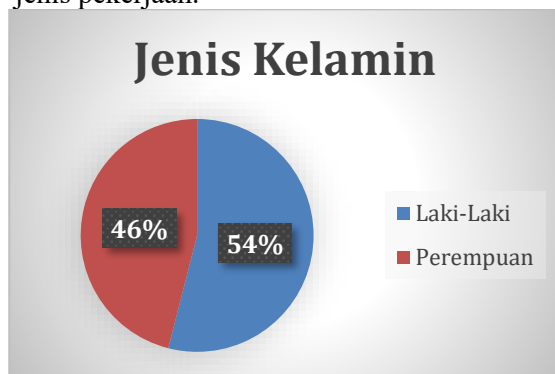
Setelah semua data terkumpul, analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak Aplikasi SPSS versi 25. SPSS ini digunakan untuk menguji instrumen dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian dilakukan juga uji Korelasi dan Regresi Spearman untuk mengetahui adanya hubungan dan pengaruh dari tingkat kebergunaan website (usability) terhadap kemudahan penggunaannya.

Setelah dilakukan pengujian instrumen dan uji korelasi serta regresi, akan dilakukan analisis deskriptif dengan menghitung nilai mean dari setiap dimensi usability untuk selanjutnya dilakukan evaluasi terhadap website *tomohon.go.id*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

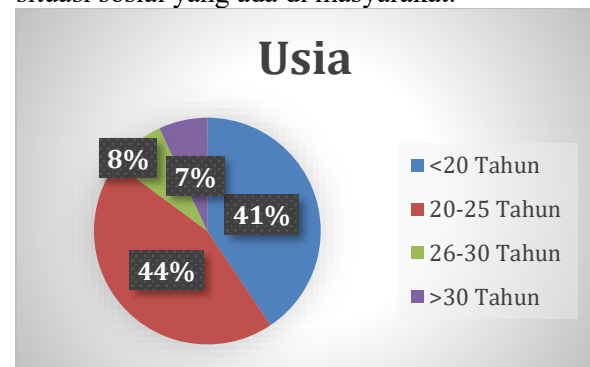
Penelitian ini melibatkan 100 orang responden yang merupakan pengguna website *tomohon.go.id*. profil atau deskripsi responden ini diperlukan untuk mengetahui latar belakang pengguna website dalam memberikan penilaian terhadap website yang digunakan. Terdapat 3 karakteristik responden yang ditampilkan adalah jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan.



Gambar 1 Jenis Kelamin Responden

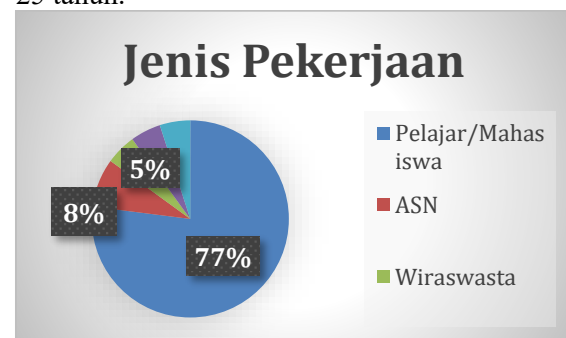
Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa pengelompokan jenis kelamin dengan jumlah total 100 responden, mendapatkan hasil dengan

jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 54 orang responden dengan presentasi 45% dan jenis kelamin perempuan berjumlah 46 orang responden dengan presentasi 46%. Dengan demikian menunjukkan bahwa mayoritas responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki. Keseimbangan antara jumlah responden laki-laki dan perempuan juga mencerminkan representasi yang cukup proporsional, meskipun dalam beberapa kasus, proporsi antara laki-laki dan perempuan bisa menjadi faktor yang relevan untuk dianalisis lebih dalam, terutama dalam konteks kebijakan atau situasi sosial yang ada di masyarakat.



Gambar 2 Usia Responden

Gambar 2 menunjukkan pengelompokan usia yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat 4 (empat) kelompok yang terdiri dari rentang usia < 20 tahun, 20-25 tahun, 25-30 tahun, dan > 30 tahun. Dari data responden yang peneliti dapatkan, bahwa sebanyak 41 responden yang berusia < 20 tahun dengan presentasi 41%, terdapat 44 orang responden yang berusia 20-25 tahun dengan presentasi 44%, dan terdapat 8 responden berusia 26-30 tahun dengan presentasi 8%, serta terdapat 7 orang responden yang berusia > 30 tahun dengan presentasi 7%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden didominasi dengan rentang usia 20-25 tahun.



Gambar 3 Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan pengelompokan jenis pekerjaan responden pada penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 77 orang responden atau 77%, ASN sebanyak 8 responden atau 8%, Wiraswasta sebanyak 5 responden atau 5%, pekerjaan sebagai guru sebanyak 5 responden atau 5%, dan pekerjaan sebagai TNI/Polri sebanyak 5 responden atau 5%. Dengan demikian mayoritas pekerjaan responden didominasi oleh Pelajar/mahasiswa. Secara keseluruhan, mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh kalangan pelajar atau mahasiswa, yang mencerminkan bahwa penelitian ini sebagian besar melibatkan individu yang sedang menjalani pendidikan. Namun, meskipun pelajar dan mahasiswa mendominasi, keberagaman jenis pekerjaan responden lainnya, seperti ASN, wiraswasta, guru, dan anggota TNI/Polri, memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai latar belakang pekerjaan masyarakat yang terlibat dalam penelitian ini.

4.2 Hasil Analisis Statistik

4.1.2 Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen atau alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji validitas dengan membandingkan korelasi r -hitung dan r -tabel. Dengan ketentuan jika r -hitung $>$ r -tabel, maka pertanyaan dianggap valid. Agar mendapatkan distribusi nilai pengukuran yang mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji reliabilitas paling sedikit 30 responden [14]. Pada penelitian ini penulis telah melakukan uji validitas dengan melibatkan 32 responden dengan hasil pengujian yang didapatkan adalah r -hitung $>$ r -tabel maka pertanyaan akan dinyatakan valid.

Indikator	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Learnability	Q1	0.826	0.361	VALID
	Q2	0.853	0.361	VALID
	Q3	0.767	0.361	VALID
	Q4	0.773	0.361	VALID
Efficiency	Q5	0.700	0.361	VALID
	Q6	0.850	0.361	VALID
Memorability	Q7	0.666	0.361	VALID

	Q8	0.921	0.361	VALID
	Q9	0.914	0.361	VALID
Error	Q10	0.916	0.361	VALID
	Q11	0.859	0.361	VALID
Satisfaction	Q12	0.841	0.361	VALID
	Q13	0.846	0.361	VALID
	Q14	0.823	0.361	VALID
	Q15	0.912	0.361	VALID
TOTAL		1	0.361	VALID

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan hasil uji validitas kepada 32 responden dalam pengisian kuesioner. Dengan rumus $R_{\text{tabel}} df = 2$ jadi jumlah responden dikurangi 2 atau $32 - 2 = 30$, sehingga $R_{\text{tabel}} = 0.361$. Dengan demikian hasil pengujian validitas terhadap 15 pertanyaan yang meliputi lima indikator dalam usability yaitu tentang *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, dan *Satisfaction* telah dinyatakan VALID karena berdasarkan perhitungan dalam uji validitas pertanyaan-pertanyaan tersebut telah memenuhi persyaratan bahwa $R_{\text{hitung}} > R_{\text{tabel}}$.

4.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengujian yang digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi atau keandalan suatu instrumen pengukuran. Suatu instrumen dapat dianggap reliabel jika hasil pengukuran dapat selalu konstan dan dapat dipertanggungjawabkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik sekali ukur yaitu Alpha Cronbach dan suatu instrumen dapat dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbach's $>$ 0,6.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	63.1250	85.984	.801	.964
Q2	63.1250	87.145	.835	.963
Q3	63.2188	87.918	.740	.965
Q4	63.3750	83.855	.731	.965
Q5	63.2500	85.548	.649	.966
Q6	63.4375	81.093	.818	.964
Q7	63.0625	87.867	.621	.966
Q8	63.2500	84.387	.909	.962

Q9	63.3125	81.835	.897	.961
Q10	63.3750	82.500	.900	.961
Q11	63.4375	82.448	.832	.963
Q12	63.1563	86.394	.820	.963
Q13	63.2813	82.467	.816	.963
Q14	63.2188	86.499	.799	.964
Q15	63.3125	83.125	.896	.962

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 2. yang telah dilakukan pada 32 orang responden dapat dilihat bahwa nilai Alpha Cronbach's $> 0,6$ yang berarti pertanyaan dapat dinyatakan *reliable*.

4.2.3 Uji Korelasi Spearman

Analisis korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel hasil evaluasi usability website tomohon.go.id dengan kemudahan pengguna website dalam mengakses informasi. Mengingat data yang diperoleh bersifat ordinal dari hasil pengukuran usability testing, maka metode korelasi yang digunakan adalah Spearman's Rank Correlation. Metode Spearman ini tidak mensyaratkan distribusi data yang normal, sehingga lebih fleksibel dalam menganalisis hubungan antar variabel tanpa harus melakukan uji normalitas terlebih dahulu. Korelasi rank spearman digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif, bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk skala ordinal dan sumber data antar variabel tidak harus sama [15].

Correlations				
Spearman's rho	usability	Correlation Coefficient	1.000	.873**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	kemudahan	Correlation Coefficient	.873**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 3 Hasil Uji Korelasi Spearman

Berdasarkan hasil uji Spearman's Rank Correlation, diperoleh koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,873 antara variabel usability dan

kemudahan. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat usability suatu sistem, semakin tinggi pula persepsi kemudahan pengguna dalam menggunakannya. Sebaliknya, jika usability rendah, maka pengguna juga akan merasa bahwa sistem tersebut kurang mudah digunakan.

Selain itu, hasil uji menunjukkan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,01 (1%). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara usability dan kemudahan sangat signifikan secara statistik, sehingga kecil kemungkinan bahwa korelasi ini terjadi secara kebetulan. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, hasil ini cukup kuat untuk merepresentasikan populasi yang lebih luas.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini mengindikasikan bahwa usability berperan penting dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan sebuah sistem. Oleh karena itu, jika usability suatu sistem ditingkatkan, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan lebih mudah dalam menggunakannya. Implikasi ini dapat menjadi pertimbangan penting dalam pengembangan produk atau layanan berbasis teknologi agar lebih ramah pengguna.

4.2.4 Uji Regresi Spearman

Uji Regresi Rank Spearman adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel ordinal atau ranked (peringkat) tanpa asumsi tentang distribusi data. Ini sering digunakan ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas atau ketika hubungan antar variabel tidak linier.

Uji regresi Rank Spearman digunakan untuk menilai pengaruh satu variabel (independen) terhadap variabel lainnya (dependen) ketika kedua variabel tersebut berbentuk data ordinal atau data yang sudah diperingkat. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat atau pengaruh satu variabel terhadap variabel lain berdasarkan peringkat.

Created Variables^a

Source Variable	Function	New Variable	Label
usability ^b	Rank	Rusabili	Rank of usability
kemudahan ^b	Rank	Rkemudah	Rank of kemudahan

a. Mean rank of tied values is used for ties.

b. Ranks are in ascending order.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.739	.737	7.345

a. Predictors: (Constant), kemudahan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14996.221	1	14996.221	278.005	.000 ^b
	Residual	5286.339	98	53.942		
	Total	20282.560	99			

a. Dependent Variable: usability

b. Predictors: (Constant), kemudahan

Gambar 4 Hasil Uji Regresi Spearman

Berdasarkan hasil uji regresi Rank Spearman yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap usability pada website Tomohon.go.id. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan memiliki hubungan yang kuat dengan usability, dengan nilai $R = 0.860$, yang mengindikasikan adanya hubungan positif yang signifikan antara keduanya. Nilai $R^2 = 0.739$ berarti sekitar 73,9% variasi dalam usability dapat dijelaskan oleh kemudahan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Ini menunjukkan bahwa kemudahan sangat berpengaruh terhadap usability.

Selain itu, hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa model regresi ini signifikan secara statistik ($p\text{-value} = 0.000$), yang berarti pengaruh kemudahan terhadap usability memang nyata dan dapat diandalkan. Koefisien regresi untuk kemudahan adalah 5.911, yang artinya setiap peningkatan 1 unit dalam kemudahan akan meningkatkan usability sebesar 5.911 unit. Ini menggambarkan seberapa besar pengaruh kemudahan terhadap peningkatan usability.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hipotesis

alternatif (H_1) terbukti, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kegunaan (usability) terhadap kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan website tomohon.go.id. kemudahan adalah faktor penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan usability website tomohon.go.id. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, maka menyederhanakan atau meningkatkan kemudahan penggunaan website akan berdampak besar terhadap peningkatan usability. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik aspek usability dari website, maka semakin mudah pula masyarakat dalam memanfaatkannya sebagai sarana informasi dan layanan digital. Kemudian untuk meningkatkan kebergunaan website Tomohon.go.id, pengelola perlu fokus pada peningkatan aspek kemudahan, seperti kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, kecepatan akses, dan penyajian informasi yang intuitif. Upaya tersebut akan berdampak langsung pada peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4.3 Hasil Analisis Deskriptif

4.3.1 Learnability (Kemudahan)

Dimensi Learnability dalam teori Usability Testing merupakan dimensi yang akan mengukur seberapa mudah pengguna dalam memahami dan menggunakan sebuah website. Dalam pengujian ini, peneliti mendapatkan data dari 100 responden setelah melakukan task skenario dan telah peneliti pisahkan sesuai kelompok dan dimensi adalah sebagai berikut:

Learnability (Kemudahan)					
	Q1	Q2	Q3	Q4	HASIL
TOTAL	456	450	443	440	1789
MEAN	4,56	4,5	4,43	4,4	4,472

Tabel 4 Hasil Kuesioner *Learnability*

Berdasarkan data hasil pengolahan data yang sudah dilakukan, data diatas menunjukkan tingkat Learnability (Kemudahan) dalam menggunakan website tomohon.go.id dikategorikan mudah dengan nilai yang berkisar 4,47 ddari skala 5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa website tomohon.go.id ini sudah sangat mudah untuk dipahami oleh pengguna website. Hal ini tentu menjadi poin positif dalam pengembangan dan pengelolaan

website pemerintah daerah, karena semakin mudah sebuah website dipahami oleh pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan pengguna akan merasa nyaman dan terdorong untuk terus menggunakan layanan yang disediakan.

4.3.2 Efficiency (Efisiensi)

Dimensi Efficiency merupakan salah satu komponen penting dalam *usability testing* yang digunakan untuk menilai sejauh mana sistem dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan sumber daya yang seminimal mungkin, seperti waktu, tenaga, dan jumlah langkah interaksi. Dari hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan kepada 100 responden didapatkan hasil pada dimensi Efficiency sebagai berikut :

Efficiency (Efisiensi)			
	Q5	Q6	HASIL
TOTAL	425	430	855
MEAN	4,25	4,3	4,275

Tabel 5 Hasil Kuesioner *Efficiency*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, menunjukkan bahwa tingkat Efficiency (efisiensi) website tomohon.go.id ini sudah dapat dikategorikan sangat baik, karena memiliki nilai rata-rata sebesar 4,275 dari skala 5. Hal ini menunjukan bahwa performa yang ditunjukan oleh website ini sudah efisien dalam menyediakan layanan dan juga informasi kepada pengguna atau masyarakat. Dimensi ini merujuk pada waktu yang dibutuhkan pengguna untuk dapat menyelesaikan tugas tertentu. Hasil perolehan nilai pada dimensi efficiency ini juga menunjukkan bahwa website ini telah berhasil mengurangi hambatan yang dapat mengganggu proses pencarian informasi, seperti struktur menu yang membingungkan atau waktu loading halaman yang lama. Pengguna dapat menemukan fitur atau layanan yang mereka butuhkan dalam waktu yang relatif singkat dan dengan langkah yang minimal.

4.3.3 Memorability (Mudah Diingat)

Dimensi Memorability atau kemudahan untuk diingat bertujuan untuk menilai sejauh mana pengguna dapat mengingat kembali cara menggunakan suatu sistem setelah tidak mengaksesnya dalam jangka waktu tertentu.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada 100 responden didapatkan hasil pada dimensi Memorability sebagai berikut :

Memorability (Mudah Diingat)				
	Q7	Q8	Q9	HASIL
TOTAL	452	433	437	1322
MEAN	4,52	4,33	4,37	4,406

Tabel 6 Hasil Kuesioner *Memorability*

Dari hasil pengolahan data diatas dapat menunjukkan tingkat Memorability (mudah diingat) pada website tomohon.go.id ini menyentuh angka 4,406 dari skala 5 sehingga dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa website tomohon.go.id memiliki tingkat memorability yang sangat baik karena pengguna merasa website ini mudah diingat dan dikenal sehingga hal ini juga dapat membantu website untuk terus berkembang dan lebih memudahkan pengguna dalam mencari informasi dan layanan yang disediakan. Tingginya tingkat memorability juga memberikan dampak positif terhadap loyalitas dan kepercayaan pengguna. Website yang mudah diingat akan lebih sering diakses kembali, sehingga meningkatkan efektivitas komunikasi dan penyebaran informasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat.

4.3.4 Error (Kesalahan)

Dimensi Error dalam *usability testing* merujuk pada frekuensi dan tingkat kesalahan yang dialami oleh pengguna saat berinteraksi dengan sistem, serta seberapa mudah pengguna dapat pulih dari kesalahan tersebut. Hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan kepada 100 responden didapatkan hasil pada dimensi Error adalah sebagai berikut :

Error (Kesalahan)			
	Q10	Q11	HASIL
TOTAL	259	276	535
MEAN	2,59	2,76	2,675

Tabel 7 Hasil Kuesioner *Error*

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas menunjukkan bahwa tingkat Error atau kesalahan pada website tomohon.go.id dapat dikategorikan cukup. (dengan nilai berkisar

2,675 dari skala 5). Hal ini menunjukkan bahwa website tomohon.go.id memiliki tingkat kesalahan masih berada pada kategori cukup/rendah dan perlu banyak pengembangan/perbaikan pada website. Sangat penting untuk melakukan pemeliharaan pada website secara rutin dan maintenance secara berkala sehingga dapat meminimalisir kesalahan pada website yang bisa berakibat buruk pada pengalaman pengguna dalam mengakses website. Dengan memperhatikan dan mengurangi tingkat error secara konsisten, website tomohon.go.id akan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih stabil, andal, dan ramah bagi masyarakat.

4.3.5 Satisfaction (Kepuasan)

Kepuasan pengguna berkaitan erat dengan pengalaman subjektif pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, dan manfaat yang diperoleh selama berinteraksi dengan website. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada 100 responden dan didapatkan hasil pada dimensi Satisfaction adalah sebagai berikut :

Satisfaction (Kepuasan)					
	Q12	Q13	Q14	Q15	HASIL
TOTAL	385	371	391	362	1509
MEAN	3,85	3,71	3,91	3,62	3,772

Tabel 8 Hasil Kuesioner *Satisfaction*

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan penulis, data diatas menunjukkan tingkat Satisfaction (Kepuasan) pada website tomohon.go.id dikategorikan baik, dengan nilai berkisar 3,772 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sudah baik. Akan tetapi harus dapat terus ditingkatkan lagi agar pengguna dapat mengakses website tomohon.go.id dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan minat pengunjung website dan peningkatan kepuasan pengguna website.

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting keberhasilan layanan publik digital. Jika masyarakat merasa nyaman menggunakan website tomohon.go.id karena tampilannya menarik, aksesnya cepat, dan prosesnya tidak rumit, maka mereka akan lebih percaya dan loyal terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah daerah kota Tomohon. Hal ini

meningkatkan adopsi teknologi oleh warga, menurunkan angka keluhan, serta menciptakan persepsi bahwa pemerintah daerah hadir dengan layanan yang modern, profesional, dan peduli terhadap kenyamanan warganya.

5. KESIMPULAN

- Tingkat usability sangat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan website tomohon.go.id, dan peningkatan pada aspek ini akan berdampak langsung pada pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara usability dan kemudahan penggunaan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar $\rho = 0,873$. Sementara itu, hasil uji regresi menghasilkan nilai $R = 0,860$ dan $R^2 = 0,739$, yang berarti sekitar 73,9% variabel kemudahan penggunaan dapat dijelaskan oleh faktor usability.
- Evaluasi Website tomohon.go.id menggunakan metode Usability Testing secara garis besar memperlihatkan hasil yang positif dari para pengguna website dengan ditunjukkan pada hasil rata-rata keseluruhan pengukuran usability testing berkisar pada nilai 4,00 dari skala 5.
- Learnability (Kemudahan), website tomohon.go.id memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,47 dari skala 5, yang menunjukkan bahwa website ini mudah dipahami oleh pengguna. Navigasi dan tata letak website juga cukup intuitif, sehingga baik pengguna baru maupun yang sudah familiar dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan.
- Error (Kesalahan), memperoleh nilai terendah yaitu 2,675 dari skala 5, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa kesalahan atau kekurangan yang perlu diperbaiki. Kesalahan yang mungkin terjadi dapat berupa link yang tidak berfungsi, tampilan yang kurang responsif di berbagai perangkat, atau sistem yang mengalami gangguan dalam beberapa kondisi tertentu. Meskipun tingkat kesalahan ini masih dalam kategori cukup rendah, perbaikan teknis secara berkala perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan memastikan bahwa akses terhadap informasi publik tidak terganggu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan serta kontribusi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. A. Cholik, "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi /ICT Dalam Berbagai Bidang," *Jurnal Fakultas Teknik UNISA Kuningan*, vol. 2, no. 2, pp. 2746–1209, 2021.
- [2] M. K. Nurbaiti and Muhammad Faisal Alfariysi, "Sejarah Internet di Indonesia," 2023.
- [3] G. T. Piran, "Pengaruh Faktor Usability terhadap Kepuasan Pengguna pada Website UNIPA," 2022. [Online]. Available: <https://nusanipa.ac.id>.
- [4] N. Nurlaila, N. Nurhasanah, and S. Bima, "Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima Zuriatin Zuriatin STKIP Taman Sisa Bima," 2024.
- [5] F. Agustian and A. Yuliana, "APLIKASI CHATBOT PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS SEKRETARIAT DPRD KOTA CIMAHI)," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 3S1, Oct. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3S1.5202.
- [6] D. R. T. L. Mandala and M. R. Fahlevvi, "Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Promosi Pariwisata Melalui Media Sosial di Dinas Pariwisata Kabupaten Ngada," *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, vol. 6, no. 1, pp. 147–173, Sep. 2024, doi: 10.33701/jtkp.v6i1.4514.
- [7] L. L. Chairunnisa, F. Habibi, R. Berthanila, B. Indonesia, F. Habibi2, and R. Berthanila3, "Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kota Serang," *JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA (AsIAN)*, vol. 11, 2023, doi: 10.47828/jianaasian.v11i1.158.
- [8] Bagus Rizky Prasetyo, Izzah Tazkiyah, Ainun Rizkyani Fadillah, Ruben Coda Sofiq Indonesiawan, and Muhammad Alroy, "EVALUASI APLIKASI E-TICKETING TIX ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 80–89, Sep. 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.271.
- [9] W. Handiwidjojo and L. Ernawati, "Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit)," *JUISI*, vol. 02, no. 01, 2016.
- [10] B. Maula Sulthon, "Analisa Usability Testing Website Antara Information System Pada LKBN Antara," *RESOLUSI : Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi*, vol. 4, no. 4, pp. 367–376, 2024, [Online]. Available: <https://djournals.com/resolusi>
- [11] Nielsen Jacob, *Usability Engineering*. 1993.
- [12] H. A. Yuana Putra and B. Waspodo, "EVALUASI USABILITY WEBSITE MATAJARI MENGGUNAKAN COGNITIVE WALKTHROUGH," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 3S1, Oct. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3S1.4920.
- [13] R. Likert, "A Technique for the Measurement of Attitudes," 1932.
- [14] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [15] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.