

Evaluasi dan Perancangan Desain Solusi *Website* Badan Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Kediri menggunakan Metode *Webqual*, *Design Thinking* dan *System Usability Scale* (SUS)

Rayyan Mada¹, Satrio Hadi Wijoyo², Suprpto³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

Email: ¹rayyan_@student.ub.ac.id, ²satriohadi@ub.ac.id, ³spttif@ub.ac.id

Abstrak

Laman *web* Badan Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah kota Kediri adalah media penyimpanan informasi terkait *profile*, layanan, pendaftaran, pelaporan atau pembayaran pajak dan retribusi, dokumentasi kegiatan, berita hingga sosialisasi sebagai upaya penerapan pemerintahan dengan konsep digital untuk mengembangkan kualitas pelayanan publik dengan efektif serta efisien. Meskipun *website* ini adalah salah satu media informasi BPPKAD Kota Kediri, namun terdapat kekurangan yang ditemukan, terutama kualitas informasi, interaksi pelayanan, kegunaan *website* dan pengalaman pengguna. Mengacu pada kekurangan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi dan *redesign website* BPPKAD kota Kediri, agar meningkatkan aspek usability pada *website*. Kemudian dalam tahap pra-perancangan *website* BPPKAD Kota Kediri memakai metode *design thinking* serta pengujian *task scenario* serta pengujian SUS. Berdasarkan penggalan kebutuhan awal ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna *website* hanya sekitar 66%. Tingkat kepuasan terendah berada pada aspek *conten*, *organization and readability*. Sementara tingkat kepuasan tertinggi berada pada aspek *user interface design*, namun hanya sekitar 70%. Kemudian hasil evaluasi dan *redesign* yang dilakukan memperoleh hasil yang cukup memuaskan. Berdasarkan aspek efektifitas dan efisiensi diperoleh hasil 100% pengguna berhasil menjalankan *task scenario* yang diberikan dengan kisaran waktu pengerjaan terlama adalah 10 detik untuk satu *task*. Kemudian dalam aspek kepuasan rata-rata pengguna memeberikan penilaian pada skala *grade B+* hingga *A+*.

Kata kunci: *Website, Design Thinking, Usability Testing, Task Scenario, SUS*

Abstract

Regional Financial and Asset Management Agency of Kediri website is a media for storing information related to profiles, services, registration, reporting or payment of taxes and levies, activities documentation, news to socialization as an effort to implement electronic-based government to improve the quality of public services effectively and efficiently. Although this website is one of the information media for Kediri City BPPKAD, there are still deficiencies found, especially related to information quality, service interaction quality, website usability and user experience. Referring to the finding of these deficiencies, this research was conducted to evaluate and redesign the website of the Kediri City BPPKAD, in order to improve the usability aspect of the website. Then in the website design process, the design thinking method will be carried out with task scenario testing and also SUS testing too. Based on the initial needs excavation, it was found that the satisfaction level of website users was only around 66%. The lowest level of satisfaction is in the aspect of content, organization and readability. While the highest level of satisfaction is in the user interface design aspect, although it is only around 70%. Then the results of the evaluation and redesign were carried out to obtain satisfactory results. Based on the aspect of effectiveness and efficiency, 100% of users have succeeded in executing the given task scenario with the longest processing time being 10 seconds for one task. Then in the satisfaction aspect, the average user gives an assessment on a grade scale of B+ to A+.

Keywords: *Website, Design Thinking, Usability Testing, Task Scenario, SUS*

1. PENDAHULUAN

Website Badan Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Kediri merupakan wadah untuk menyimpan informasi terkait *profile*, layanan pendaftaran, pelaporan atau pembayaran pajak dan retribusi, dokumentasi kegiatan, berita hingga sosialisasi sebagai upaya penerapan pelayanan pemerintahan dengan konsep digital untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dengan efektif serta efisien. Salah satu media untuk informasi seputar BPPKAD Kota Kediri tersebut dapat dilihat pada link *website* <https://bppkad.kedirikota.go.id/>. *Website* ini dibuat langsung oleh pihak IT (*Information Technology*) yang mengharapkan masyarakat kota Kediri dapat dengan mudah mengakses informasi, melakukan pendaftaran dan pembayaran pajak secara online. Walaupun *website* ini menjadi salah satu media informasi BPPKAD Kota Kediri, masih terdapat kekurangan yang ditemukan. Berdasarkan informasi yang didapatkan penulis dari *stakeholder* pada *website* ini dirasa tidak *update*, *responsive* dan tampilan pada *user interface* perlu diperbarui sehingga pengguna *website* khususnya Kota Kediri tidak ketinggalan informasi terkait informasi layanan aktivitas maupun kegiatan lainnya dari BPPKAD Kota Kediri.

Menurut Irawan (2017) kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan, kegunaan *website* dan pengalaman pengguna juga menjadi tolak ukur tingkat penerimaan terhadap sebuah *website*. Mengacu pada penemuan kekurangan *website* yang telah dijelaskan pada paragraf pertama serta merujuk pada teori sebelumnya, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan *redesign* pada *website* BPPKAD kota Kediri, agar meningkatkan aspek usability pada *website*. Kemudian dalam tahapan perancangan *website* ini digunakan metode *design thinking*. Menurut Hover (2018) metode *design thinking* merupakan desain rancangan yang berpusat pada manusia yang menawarkan pemecahan masalah kepada calon *user* dan juga mengembangkan solusi pemecahan baru yang mengacu terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Metode *design thinking* pada dasarnya adalah lima proses iteratif yang dilakukan agar memperoleh solusi yang dapat menjawab kebutuhan serta bermanfaat bagi *user* secara nyata. Yumarlin (2016) mengungkapkan bahwa salah satu

metode dalam penilaian kualitas *website* merupakan *usability testing*.

Evaluasi *website* ini ditujukan kepada masyarakat kota Kediri yang sekarang ini mengakses laman *web* dari *personal computer*, laptop, *smartphone*, maupun *notebook*. Hal ini dikarenakan pada tiap jenis perangkat akan memunculkan visual *website* secara berbeda yang bergantung terhadap resolusi serta daya dukung dari perangkat yang digunakan. Hal ini diupayakan dalam tampilan yang akan diberikan pada *website* dapat dilihat dengan baik, rapi dan informatif. tujuan penelitian sebagai berikut mengevaluasi hasil penggalian data kualitas *user interface* pada *website* BPPKAD kota Kediri menggunakan webqual, mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* BPPKAD kota Kediri, dan mengevaluasi hasil perancangan *user interface* menggunakan pendekatan *design thinking* melalui pengujian SUS.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN DAN METODOLOGI

2.1 Landasan Kepustakaan

Berdasarkan kajian literatur yang ada, penelitian pertama yang dirujuk merupakan penelitian Irwinansyah et. al (2018) yang melakukan perancangan aplikasi *mobile* dalam membantu mahasiswa dalam mencari tim untuk lomba. Rata-rata nilai yang *usability* yang didapat sebesar 73,46% sehingga desain aplikasi tersebut dapat dikategorikan dalam golongan B (*good*). Selanjutnya rujukan kedua merupakan penelitian Syabana, at al (2020) yang mana dari penelitian ini penulis menggunakan kuesioner *online* untuk mendapatkan data bisnis makanan yang bergerak dibidang jasa boga untuk di Kota Malang. Hasil kuesioner tersebut terdapat 86% pengguna merasakan kesulitan dalam pencarian catering dari sisi informasi makanan, harga yang cocok dan lain-lain, informasi yang didapatkan pengguna sebelumnya melalui orang terdekat, *social media*, dan internet.

Berikutnya terkait uraian teori yang digunakan untuk menjelaskan aspek-aspek yang digunakan pada penelitian ini. Pertama dikutip dari KBBI, kemudahan merupakan suatu hal yang mempermudah serta memperlancar usaha. Kemudian kemudahan dalam penggunaan suatu perangkat adalah kondisi yang dialami pengguna untuk menentukan derajat keyakinan pengguna (Vankatesh & Davis, 2000). Lalu menurut

Budhirianto (2012) konten *website* yang ditampilkan adalah informasi *website*, dimana informasi inilah alasan utama *user* mengunjungi situs tersebut. Informasi yang ditampilkan pada suatu *website* haruslah lengkap, singkat dan juga padat, sehingga waktu *user* tidak terbuang percuma.

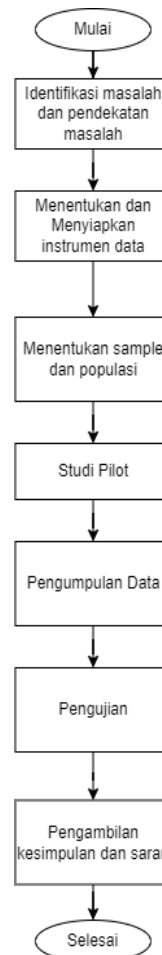
Menurut Pdamkar (2022) *errors in website* merupakan kesalahan pada *website* yang biasanya terjadi karena koneksi internet tidak aman, halaman *website* tidak *update* dan tautan yang rusak. Namun *error* pada *website* dapat disebabkan juga karena kesalahan *user*, dimana kesalahan ini dapat dilihat separah apa kesalahan yang dibuat, dan bagaimana metode penyelesaian. Kemudian menurut Nielsen dalam Supriyatna (2018) *usability* merupakan indikator *proxy* pada dimensi kualitas yang mengukur tingkat kemudahan penggunaan *user interface*. Usabilitas juga mengacu pada metode peningkatan kemudahan penggunaan perangkat selama proses desain. Bauer dalam yurmalin (2016) mengungkapkan bahwa dalam pengujian *website* pada awalnya digunakan untuk menilai tingkat efisiensi, tingkat kemudahan alat atau teknologi untuk dipelajari, serta tingkat daya ingat *user* terkait bagaimana berinteraksi dengan sistem tanpa kesulitan maupun kesalahan. Sejak era internet berkembang para pakar di menekankan pengujian ketergantungan pada dua hal antara lain *Ease of learning* dan *Ease of use*.

Selanjutnya terkait penjelasan teknik dan model yang digunakan sebagai berikut, pertama Menurut Iwaarden dalam wicaksono (2012) *webqual* dimaknai sebagai media pengukuran tingkat kualitas *website* berdasarkan persepsi *end user*. Selain itu *WEBQUAL* adalah bentuk konsep lebih lanjut dari metode *SERVQUAL* yang sering dipakai dalam pengukuran tingkat kualitas layanan. Kemudian mengenai *design thinking* menurut Gibbons (2016) pada dasarnya *design thinking* berpusat pada *user* dalam proses pemecahan masalah, yang mana *output* yang diharapkan adalah sebuah ide yang inovatif serta dapat menciptakan perbedaan yang unik dan juga keunggulan kompetitif. Terakhir *System Usability Scale* merupakan metode penilaian yang dikembangkan oleh John Brooke, pada penilaian tersebut berbentuk kuesioner SUS memakai lima poin penilaian skala *Likert*. Responden diharuskan untuk menjawab mulai dari yang terendah yaitu 1 yang berarti “sangat tidak setuju” dan paling tinggi adalah 5 yang berarti “sangat setuju” berjumlah 10 pernyataan

SUS sesuai dengan penilaian subjektifnya (Sauro, 2011).

2.2 Metodologi

Berikut adalah gambaran alur penelitian saat ini yang dapat dilihat dalam gambar 1 berikut:



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

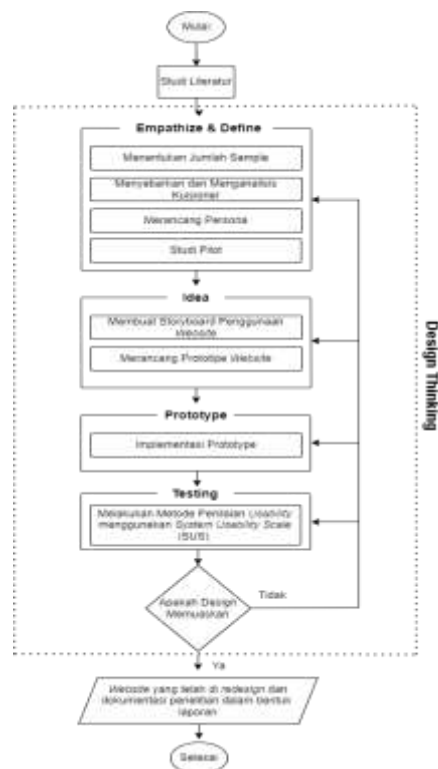
Penelitian saat ini berjenis kualitatif yang diperkuat dengan benchmarking fungsional antara *website* BPPKAD kota Kediri dengan *website* yang tampilan websitenya dipandang baik dan menarik untuk dijadikan rujukan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner digital. Data dari kuesioner menguji variabel dengan *validity and reliability testing*. Pada dokumen kuesioner digital digunakan satuan skala *likert* sebagai parameter penilaian. Menurut Taluke, et al (2019) skala *likert* merupakan salah satu skala psikometrik dalam kuesioner untuk riset.

Subjek dari penelitian ini sekaligus menjadi responden untuk kuesioner yang dipakai berjumlah 20 responden yaitu *stakeholder* organisasi BPPKAD kota Kediri, yang berlokasi di Jalan Pahlawan Kusuma Bangsa No. 97,

Banjaran, Kecamatan kota Kediri, kota Kediri, Jawa Timur 64124.

Pada tahap awal yang dilakukan dalam melakukan perancangan *user experience* adalah menganalisis kebutuhan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *design thinking* sebagai acuan dalam alur perancangan. Sedangkan metode *system usability scale* berfungsi sebagai penilaian terhadap kepuasan dan kemudahan pengguna dalam evaluasi *website*, evaluasi dilihat Berdasarkan pada tingkat kemudahan lama *web* untuk dipelajari, digunakan, serta tingkat kepuasan dan juga efisiensi yang dirasakan pengguna melalui pengisian kuesioner. Analisis kebutuhan disini meliputi *design thinking* yang mencakup proses *empathize* serta *define*. Pada tahap *empathize* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu proses wawancara, kemudian juga pembuatan *user persona* untuk membantu proses penggalian kebutuhan bagi pengguna laman *web*. Berikutnya dilanjutkan dengan *define*, dimana merupakan hasil identifikasi kebutuhan pengguna dimana tahap ini dilakukan melalui *webqual 4.0*. “Pendekatan model *webqual 4.0* yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *usability* (kegunaan)” (Barnes dan vidgin dalam irawan, 2012).

Pada tahapan desain solusi ini, metode *design thinking* dimanfaatkan sebagai tools sepanjang proses penelitian. Berikut adalah model yang menggambarkan tahapan-tahapan penelitian.



Gambar 2. Model *Design Thinking* dalam Metode Perancangan

Berikutnya masuk tahap evaluasi untuk mengevaluasi bagaimana hasil dari desain solusi yang sudah dibuat dapat bekerja. Evaluasi ini diujikan melalui proses *usability testing* yang meliputi *task scenario* dan *System Usability Testing (SUS)*. *Task scenario* digunakan untuk mengukur kualitas, sedangkan *SUS* untuk menilai aspek kepuasan pengguna. Terakhir dilakukan pelaporan yang mencakup pengambilan kesimpulan analisis dan saran. Penulisan kesimpulan serta saran dilakukan setelah proses analisis data. Penarikan kesimpulan dan saran dibuat setelah proses analisis data selesai dilaksanakan serta proses pengujian juga telah melewati tahap penilaian. Penarikan kesimpulan dan saran adalah bagian akhir dari laporan penelitian, serta menjadi jawaban secara umum dari rumusan masalah.

3. HASIL ANALISIS KEBUTUHAN PENGGUNA DAN DESAIN SOLUSI

3.1. *Empathize* (Analisis Kebutuhan Pengguna)

Identifikasi pengguna dan *stakeholder* dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan yang akan digali lebih dalam nantinya. *Website* BPPKAD sendiri adalah sarana tempat menyampaikan informasi kepada masyarakat Kota Kediri, sehingga tidak terjadi

kesejangan informasi. Kemudian lingkungan sistem pada pemnelitian ini meliputi karakteristik sistem yang berkaitan dengan perangkat keras (*Smartphone* minimal RAM 1 GB atau laptop/PC dengan spresifikasi yang sama), perangkat lunak (sistem operasi *smartphone* minimal android minimal versi Kitkat 4.4 atau pada laptop maupun PC menggunakan *windows 7*), dan bebearpa kondisi lain seperti harus menggunakan internet.

Aspek yang dapat dimasukan dalam *user persona* adalah nama, usia, jenis kelamin, foto, pengalaman menggunakan produk, interaksi produk, serta keinginan dan keraguan untuk melakukan sesuatu. Hal ini dapat membantu memahamai kebutuhan serta motivasi *user*, sehingga mempermudah merancang produk untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Informasi tentang *user persona* mengacu pada hasil wawancara sebelumnya. Hal ini agar dapat memberikan informasi yang akurat dari calon pengguna. Berikut adalah contoh dari salah satu *user persona* pada penelitian ini.

Tabel 1. *User Persona*

User 1	
Identitas	Tujuan
Nama : Mei Wuryandari	<i>Website</i> digunakan untuk branding dari organisasi
Umur : 54	BPPKAD Kota Kediri
Asal Kota : Kota Kediri	
Bagian : KASUBBAG UMUM	
Kebutuhan	
Alur <i>website</i> yang digunakan tidak rumit dan desain dibuat lebih menarik serta dapat memenuhi kebutuhan pengguna	
Keresahan	Keinginan
Tampilan desain kurang menarik	Tampilan <i>website</i> dibuat menarik dan dapat dimengerti pengguna
Perilaku Utama	
Bertanggung jawab kepada organisasi BPPKAD Kota Kediri. <i>Website</i> digunakan untuk manajemen pengelolaan pajak Kota Kediri.	

Lalu penulis melakukan wawancara, kuesioner, *task scenario*, dan *usability testing* guna menggali kebutuhan pengguna *website* terkait data kebutuhan saat ini serta hasil harapan organisasi BPPKAD Kota Kediri. Berdasarkan hasil wawancara, secara garis besar didapatkan hasil sebagai berikut pertama diasumsikan *website* BPPKAD Kota Kediri kurang informatif serta memiliki *interface* yang kurang menarik. Kedua diasumsikan ada informasi yang kurang layak untuk ditampilkan kepada *user*. Ketiga diasumsikan perlu adanya pengembangan fitur-fitur dalam *website* BPPKAD Kota Kediri. Terakhir diasumsikan pada alur sistem serta

tampilan laman *web* perlu perbaikan agar menciptakan kenyamanan serta kemudahan *user* mengakses laman *web*.

Berikutnya berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa mayoritas responden memberikan nilai pada skala tiga (pembulatan dari 3,3), sehingga diartikan bahwa baik dari segi *content, organisation and readability, navigation and links, user interface design, performance and effectiveness* berada di tingkat cukup, dimana dapat diartikan bahwa keseluruhan aspek yang diteliti tidak menunjukkan kondisi tidak layak untuk ditampilkan dalam sebuah *website*, namun juga membutuhkan perbaikan agar masuk dalam kategori baik yang mana hal ini dapat dibuktikan dengan memperoleh hasil skala empat pada penyebaran kuesioner kepada responden.

Selanjutnya komponen *task* responden saat melaksanakan proses *usability testing* dapat dilihat pada tabel 2

Tabel 2. *Task Scenario*

Kode	Komponen tugas/Task	Deskripsi
F1	Mengakses <i>website</i>	Mengakses laman <i>homepage</i> yang ditampilkan secara singkat
F2	Masuk akun layanan pajak daerah (E-SPTPD)	Melakukan masuk akun pajak daerah untuk yang sudah mempunyai akun jenis SPTPD
F3	Masuk akun layanan pajak daerah (E-BPHTB)	Melakukan masuk akun pajak daerah untuk yang sudah mempunyai akun jenis BPHTB
F4	Kembali ke <i>homepage website</i> BPPKAD Kota Kediri	Kembali ke halaman <i>home</i> setelah melakukan proses <i>login</i> pada salah satu layanan pajak daerah yang tersedia.
F5	Download dokumen PPID	Melakukan <i>download</i> dokumen pada fitur PPID
F6	Mengakses menu Kegiatan (Informasi pengumuman)	Melihat informasi seputar kegiatan yang dilakukan BPPKAD Kota Kediri
F7	Membaca informasi Blog	Membaca blog informasi seputar berita, pengumuman, dan agenda
F8	Melihat profil terkait BPPKAD Kota Kediri	Mengakses halaman terkait profil BPPKAD Kota Kediri

Terakhir pada tahapan *usability testing* ini bertujuan untuk mengetahui ukuran kegunaan sistem pada *website*. Aspek pengukuran *usability testing* mencakup *learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction*. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui bahwa nilai rata-rata persentase

content, organisation and readability 63%, navigation and link 66%, user interface design 70%, performance and effectiveness 67%. Merujuk pada nilai persentase yang ada rata-rata jawaban tersebut tergolong cukup.

3.2 Desain Solusi

Setelah mendapatkan solusi dari permasalahan tahapan selanjutnya adalah mengembangkan konsep untuk *redesign* laman *web*. Pengembangan konsep dilakukan melalui penyusunan *user flow*, *sitemap*, serta *wireframe*. Lalu menentukan *style guide* untuk merancang serta membuat *interface website*. Website BPPKAD Kota Kediri memiliki satu segmentasi pengguna, sehingga dibuat sebuah arsitektur informasi sebagai seperti pada gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Arsitektur Informasi

Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa arsitektur informasi *website* BPPKAD Kota Kediri terbagi dalam enam menu utama, dengan menu *home* dan pajak & retribusi memiliki struktur sub-menu yang terbanyak dibandingkan dengan keenam menu lainnya. Selanjutnya pada penelitian ini digunakan *wireframe* dengan jenis *mid-fidelity wireframe*. Dibawah ini merupakan contoh salah satu *wireframe* yang dibuat.



Gambar 4. Wireframe Halaman Home

Pada gambar 4 diketahui bahwa pada *wireframe* halaman *home* diawali dengan *navbar* pada bagian atas. Kemudian diikuti dengan *slide jumbotron*. Berikutnya terdapat fitur pencarian dibawahnya, serta dilanjutkan dengan sub-menu untuk mengakses halaman spesifik terkait pajak & retribusi bagi para wajib pajak. Lalu ditampilkan juga daftar mitra yang bekerja sama

dengan BPPKAD Kota Kediri. Pada halaman ini juga terdapat konten terkait berita dan topik yang sedang trend, baik terkait program kerja BPPKAD Kota Kediri maupun informasi terkait pajak dan retribusi. Halaman ini merupakan halaman pertama yang diakses pengguna ketika membuka tautan atau *link website* BPPKAD Kota Kediri.

Setelah tahap pembuatan *wireframe*, berikutnya adalah tahap membuat *screen flow*. *Screen flow* dibuat untuk memetakan tahapan *user* melakukan *task*. *Screen flow* juga berfungsi sebagai acuan proses *prototyping* pada tahap selanjutnya.



Gambar 5. Screenflow Fitur Dropdown pada Navigasi

Gambar 5 merupakan salah satu contoh *screen flow dropdown* pada navigasi, dimana pada gambar tersebut dapat diketahui bahwa gambar tersebut terdiri dari tiga bagian. Gambar bagian atas merupakan tampilan *navbar* pada *website* BPPKAD Kota Kediri, kemudian gambar dibawahnya merupakan rincian detail menu *dropdown* yang digunakan. Pada pilihan menu Berita, Pengumuman, dan Agenda merupakan pilihan *dropdown* pada navigasi informasi. Lalu sisanya adalah pilihan *dropdown* pada navigasi Pajak & Retribusi.

Kemudian *user interface* dirancang setelah pembuatan *screen flow* selesai dilakukan. Perancangan *user interface* merupakan bentuk lebih lanjut dari pengerjaan *wireframe*. *User interface* ini dibuat mengacu pada *wireframe* yang telah dibuat serta dijadikan acuan dalam *prototyping* yang kemudian akan diujikan kepada calon pengguna.



Gambar 6. User Interface Home

Pada gambar 6 dapat dilihat contoh tampilan *homepage*. Pada laman ini menerapkan *background color* dominan jingga dan putih. Warna ini juga diterapkan pada semua halaman yang ada. *Homepage* pada bagian *jumbotron* menampilkan gambar walikota Kota Kediri dan wakilnya serta berlatarbelakang gedung balai kota. Kemudian pada sub-menu berita juga menggunakan *background* jingga. Lalu pada *section* mitra menampilkan logo dan nama dari mitra-mitra yang menjalin kerjasama. Lalu terdapat *section* yang menampilkan SDM BPPKAD Kota Kediri dan slogan yang mereka miliki. Kemudian pada konten lainnya dalam halaman ini menampilkan gambar ilustrasi dan judul maupun *caption* dari konten tersebut. Terakhir *prototype* dikembangkan dari seluruh *user interface* serta implementasi *screen flow*. Tombol, *field text*, *linked text*, dan beberapa elemen lain dalam *user interface* ditambahkan animasi sehingga antar elemen bisa terhubung.

4. PENGUJIAN DAN EVALUASI

Pada tahap ini pengguna diberikan tugas beserta langkah-langkah untuk menyelesaikannya. Proses tersebut akan dianalisis berdasarkan parameter efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Berikut ini merupakan tabel 6.1 yang berisi penjelasan terkait task apa saja yang harus dilakukan pengguna dilengkapi dengan panduan pengerjaannya. Selanjutnya Evaluasi dilakukan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Evaluasi ini dilakukan untuk menguji aspek-aspek *usability* pada desain solusi. Aspek-aspek *usability* tersebut terdiri dari efektivitas,

efisiensi, dan kepuasan pengguna. Aspek efektivitas dan efisiensi diuji menggunakan menggunakan *task scenario*, sedangkan aspek kepuasan pengguna diukur menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

Berdasarkan hasil perhitungan *task completion* diketahui bahwa keseluruhan responden berhasil mengerjakan kedelapan *task* yang diberikan, sehingga ini berarti bahwa *completion rate* pada penelitian ini adalah 100%. Menurut Sauro & Lewis (2022) syarat minimal agar *completion rate* dikatakan baik adalah 78%. Merujuk pada hal tersebut dapat diartikan bahwa pada penelitian ini memiliki *completion rate* yang sangat baik. Lalu berdasarkan perhitungan *overall relative efficiency* dapat diketahui sebaran waktu yang dibutuhkan oleh ke 20 pengguna dalam menjalankan keseluruhan *task* yang diberikan. Merujuk pada tingkat keberhasilan pada *task scenario* yang diuji dimana diperoleh *task completion rate* sebesar 100%, sehingga pada aspek efisiensi juga diperoleh *overall relative efficiency* sebesar 100% juga. Terakhir berdasarkan pengujian SUS dapat dikatakan bahwa rata-rata nilai SUS yang diperoleh hasil evaluasi *website* BPPKAD Kota Kediri berada pada *grade A+* dengan tingkat *adjective best imaginable*. Namun secara lebih detail terdapat juga dua responden yang memberikan penilaian dengan total nilai pada kriteria *grade B+* yaitu tidak lebih dari 78,8. Kemudian ada juga tiga responden yang memberikan penilaian yang ditotal masuk pada *grade A* dengan total nilai tidak lebih dari 84. Merujuk pada hasil yang diperoleh dapat diartikan bahwa desain solusi yang dikembangkan Berdasarkan hasil evaluasi *website* BPPKAD Kota Kediri dapat diterima dengan baik.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penggalan kebutuhan pengguna dan evaluasi melalui *usability testing* yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, pertama Hasil penggalan data terkait kualitas *website* BPPKAD Kota Kediri sebelum dilakukan evaluasi dan perbaikan mengacu pada *webqual* diketahui berada pada kisaran rata-rata nilai 3. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas dari *website* itu sendiri berada pada kisaran cukup. Selain itu tambahan dari hasil wawancara beberapa narasumber atau responden mengatakan bahwa tampilan *website* dirasa kurang menarik. Kedua tingkat kepuasan

pengguna terhadap *website* BPPKAD Kota Kediri sebelum dilakukan evaluasi dan perbaikan dapat dikatakan pada kriteria cukup puas. Namun secara lebih detail, tingkat kepuasan pengguna *website* hanya berada pada kisaran angka 66%. Ketiga hasil evaluasi dan perancangan *user interface* yang dilakukan memperoleh hasil yang cukup memuaskan. Berdasarkan aspek efektifitas dan efisiensi diperoleh hasil 100% pengguna berhasil menjalankan *task scenario* yang diberikan dengan kisaran waktu pengerjaan terlama adalah 10 detik untuk satu *task*. Kemudian dalam aspek kepuasan rata-rata pengguna memeberikan penilaian pada skala *grade* B+ hingga A+.

Selanjutnya saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan yang diperoleh adalah perlu adanya peningkatan dan perbaikan terutama dalam area manajemen konten dan tautan. Perbaikan yang diberikan juga perlu mengacu pada *guidelines* yang ada seperti Nielsen (2020) yang menyatakan ada 10 panduan dalam merancang sebuah *user interface*. Selain itu juga menurut Leavitt (2006) yang memnyatakan bahwa terdapat aturan perbaikan *website* terutama dalam metode *Human Centered Design*.

6. DAFTAR REFERENSI

- Auernhammer, J., & Roth, B. (2021). The origin and evolution of Stanford University's design thinking: From product design to design thinking in innovation management. *Journal of Product Innovation Management*, 38(6), 623–644. <https://doi.org/10.1111/jpim.12594>
- Budhirianto, S. (2012). Pengelolaan Konten Website Website Content Management, (88), 51–66.
- Hoover, C. (2020). Human-centered design vs. Design-thinking: How they're different and how to use them together to create lasting change. Moving Worlds Institute. Retrieved, 15.
- Irawan, C. (2012). Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan WebQual (studi kasus pada kabupaten ogan ilir). *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 4(2).
- Pedamkar. (2022). Errors In Website. <https://www.educba.com/errors-in-website/> [Accessed 13 Mei 2022]
- Ramadhani, E. (2020). Penerapan Metode Design Thinking untuk Perancangan Aplikasi Manajemen Penanganan Barang Bukti Digital (Studi Kasus: Data Multimedia).
- Sauro, J., & Lewis, J. (2022). A Guide to Task-Based UX Metrics. Available at: <https://measuringu.com/task-based-metrics/> [Accessed 3 Oktober 2022]
- Supriyatna, A. (2019). Penerapan Usability Testing Untuk Pengukuran Tingkat Kebergunaan Web Media of Knowledge. *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 8(1), 1–16. <https://doi.org/10.36350/jbs.v8i1.17>
- Wibawa, D. S., Mursityo, Y. T., & Rokhmawati, R. I. (2020). Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Library Perpustakaan Kota Malang menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(9), 3185–3192.
- Wibowo, M. R., & Setiaji, H. (2020). Perancangan Website Bisnis Thrifdoor Menggunakan Metode Pendekatan Design Thinking. *Automata*, 1(2).