

Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale

Sabrina Aisyah¹, Eki Saputra², Nesdi Evrilyan Rozanda³, Tengku Khairil Ahsyar⁴

1,2 Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293

Email: sabrinaaisyah13@gmail.com, eki.saputra@uin-suska.ac.id, bangness@gmail.com, tengkukhairil@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

Salah satu penerapan e-government yang telah diterapkan pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau yaitu dengan memanfaatkan website resminya sebagai media publikasi informasi terkait pendidikan dengan alamat <https://disdik.riau.go.id>. Website ini telah berjalan kurang lebih 10 tahun dan belum pernah dilakukan evaluasi dengan standar metode tertentu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir. Tujuan penelitian ini yaitu melakukan evaluasi usability website Dinas Pendidikan Provinsi Riau menggunakan metode System Usability Scale (SUS). SUS telah terbukti valid dan reliable, dan dapat digunakan dengan mudah. SUS terdiri 10 pertanyaan John Brooke dengan hasil berupa skor 0-100. Penentuan responden menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 96 orang yang didapatkan dari teknik lemeshow. Hasil yang diperoleh dari perhitungan SUS yaitu 51,87, untuk kategori adjective rating termasuk ok, dengan grade scale F, dan termasuk marginal low untuk kategori acceptability ranges dimana website sudah dapat diterima tetapi tingkat penerimaan yang masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa website masih perlu dilakukan perbaikan untuk menghasilkan tingkat penerimaan yang lebih baik. Penelitian ini menghasilkan 6 rekomendasi solusi perbaikan yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam pengembangan website kedepannya.

Kata Kunci: *E-government, System Usability Scale, Usability, Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau*

ABSTRACT

One of the applications of e-government that has been implemented at the Riau Provincial Education Office is by utilizing its official website as a media for publication of information related to education with the address <https://disdik.riau.go.id>. This website has been running for about 10 years and has never been evaluated by a certain standard method. to measure the level of end-user satisfaction. The purpose of this research is to evaluate the usability of the Riau Provincial Education Office website using the System Usability Scale method. SUS has been proven valid and reliable, and can be used easily. The SUS consists of 10 John Brooke questions with a score of 0-100. Determination of respondents using accidental sampling technique with the number of respondents 96 people obtained from the Lemeshow technique. The results obtained from calculations using the SUS method 51.87, for the adjective rating category is "ok", with "F" grade scale, and "marginal low" for the acceptability ranges category means the website is acceptable but the acceptance rate is still relatively low. This shows that the website still needs to be improved to produce a better acceptance rate. This research resulted in 6 recommendations for improvement solutions that can be used as a reference in website development.

Keywords: *E-government, System Usability Scale, Usability, Riau Provincial Education Office Website.*

A. PENDAHULUAN

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi (TI) yang didukung dengan adanya layanan internet telah berdampak pada berbagai aspek kehidupan sehingga mendorong masyarakat untuk dapat memanfaatkan layanan teknologi tersebut secara optimal [1]. Semakin mudahnya penggunaan internet yang salah satunya berdampak pada instansi pemerintah, memungkinkan instansi pemerintah dapat lebih cepat menyebarkan informasi dan dapat berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Salah satu pemanfaatan TI pada instansi pemerintahan yaitu dengan adanya e-government. E-government atau electronic government merupakan

pemanfaatan teknologi informasi dalam menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien baik internet maupun non-internet [2]. E-government diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan akses informasi, peningkatan layanan, serta dapat memperbaiki pengelolaan pemerintah yang lebih efisien dan transparan kepada masyarakat [1], sesuai Undang Undang No.14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang lebih transparan.

Salah satu wujud dari penerapan e-government yaitu dengan adanya layanan website. Situs web merupakan salah satu bagian penting dalam penyebaran informasi diberbagai aspek salah satunya pada instansi pemerintah yang saat ini dituntut mampu

mengaplikasikan teknologi informasi sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003. Dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Pendidikan Provinsi Riau telah menerapkan e-government, yaitu dengan memanfaatkan website resminya sebagai media publikasi informasi seputar pendidikan dapat diakses dengan alamat <https://disdik.riau.go.id>. Dari hasil wawancara, website Dinas Pendidikan Provinsi Riau sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi dengan standar metode tertentu. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau tidak nya dari implementasi website Dinas Pendidikan Provinsi Riau, maka perlu dilakukan evaluasi terutama dari segi kegunaan dan kenyamanan pengguna, karena tingkat kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengakses suatu website merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam membangun sebuah website [3].

Evaluasi usability merupakan salah satu evaluasi yang dapat digunakan dalam mengevaluasi website digunakan untuk mengetahui kualitas antar produk dengan pengguna akhir, usability atau usable yang berarti mudah untuk digunakan menurut ISO-9241-11 mendefinisikan usability terdiri dari 3 aspek yaitu efektifitas, efisiensi dan kepuasan [4]. Nielsen mengungkapkan usability memiliki lima komponen, yaitu learnability, efficiency, memorability, errors dan satisfaction [4].

Dari pengamatan secara langsung ditemukan beberapa permasalahan pada website, seperti navigasi yang kurang baik, misalnya jika pengguna salah memilih berita dan ingin kembali ke halaman sebelumnya, maka diperlunya navigasi sebagai "emergency exit" bagi pengguna untuk kembali dari sebuah halaman atau tautan tanpa melalui langkah yang rumit [5]. Selanjutnya, terdapat fitur yang tidak berfungsi dan terdapat menu yang tidak terisi, apabila pengguna tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan dapat mengakibatkan pengguna tidak tertarik untuk mengunjungi kembali website tersebut [6]. Terdapat menu tidak konsisten antara keterangan nama menu dengan sub menu, suatu sistem harus memiliki standar konsistensi sehingga pengguna tidak mempersoalkan situasi, kata, kalimat, dan tindakan yang ditemukan [5]. Website juga tidak memberikan tanda yang berbeda seperti warna untuk menu yang sedang terbuka dengan menu lainnya, penggunaan warna yang sama membawa pesan atau maksud yang serupa [7]. Terdapat halaman yang tidak dapat ditemukan "404 Page not found", website dikatakan ideal salah satu syaratnya yaitu menghindari tautan yang tidak berfungsi atau halaman yang masih dalam pengerjaan [8].

Salah satu metode usability yang dapat digunakan dalam mengevaluasi sebuah website yaitu System usability scale atau biasa disebut dengan

metode SUS merupakan metode yang telah dikembangkan oleh John Brooke sejak tahun 1986, metode ini dapat digunakan dalam mengevaluasi usability dalam berbagai produk salah satunya pada website, metode ini juga mudah dipahami dengan hasil skala 0-100 [9], disediakan secara gratis, terbukti valid dan reliable [10]. SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan dengan beberapa pilihan jawaban dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju [11], SUS juga telah terbukti menjadi alat evaluasi yang bernilai, kuat dan andal [4].

Penelitian evaluasi usability menggunakan metode SUS sebelumnya pernah dilakukan oleh Aprilia, Santoso, dan Ferdiana pada tahun 2015 dalam pengujian usability website menggunakan 30 responden yaitu masyarakat yang menggunakan website kota Tegal, dengan hasil skor SUS 61,33 yang menunjukkan bawa website belum usable [12], Penelitian SUS juga pernah dilakukan oleh Ependi, Putra, dan Panjaitan tahun 2019 dengan objek aplikasi administrasi penduduk desa Kabupaten Ogan Ilir dengan hasil responden dapat memanfaatkan aplikasi dengan baik dengan skor SUS 88,5 [13]. Berdasar dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini akan melakukan evaluasi usability website pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau menggunakan metode System Usability Scale.

B. LANDASAN TEORI

B.1 Usability

Usability atau usable yang berarti mudah digunakan dengan baik. Evaluasi usability dilakukan untuk melakukan penilaian terhadap interaksi antara produk teknologi dengan penggunanya (end user). Menurut International Standart Organization (ISO) 9241-11 mendefinisikan usability memiliki 3 aspek [10] yaitu:

1. Efektifitas, mengenai apakah pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka dalam penggunaan sistem dan dapat mencapai tujuan.
2. Efisiensi, seberapa banyak sumber daya yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan.
3. Kepuasan, tingkat kenyamanan pengguna dalam mencapai tujuan.

Nielsen mendefinisikan usability memiliki 5 komponen, yaitu:

1. Learnability, mengukur tingkat kemudahan user untuk mempelajari serta memakai produk tersebut.
2. Efficiency, mengukur seberapa cepat user dapat mengerjakan tugas dalam mencapai tujuan.
3. Memorability, menilai apakah user bisa mengingat kembali proses proses yang

dilewati saat menggunakan sistem untuk mencapai tujuan.

4. Error, seberapa banyak user melakukan kesalahan dan bagaimana efek dari kesalahan tersebut, serta apakah *user* dapat mengatasi masalah tersebut.
5. *Satisfaction*, bagaimana tanggapan dan perasaan *user* terhadap desain produk secara keseluruhan setelah menggunakan produk.

B.2 System Usability Scale (SUS)

System usability scale (SUS) pertama kali dikembangkan oleh John Brooke sejak tahun 1986, merupakan salah satu metode yang dapat melakukan evaluasi *usability* salah satunya pada *website*. SUS tidak membutuhkan perhitungan yang rumit dan waktu yang lama dengan hasil skor 0-100. Terdiri dari sepuluh pertanyaan oleh John Brooke. Pertanyaan SUS dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Sepuluh Pertanyaan SUS

No	Pertanyaan	Skala
1	Saya berpendapat saya akan sering mengunjungi <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau.	1-4
2	Saya menilai <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau terlalu kompleks untuk digunakan.	1-4
3	Saya menilai <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau mudah digunakan.	1-4
4	Saya membutuhkan bantuan saat menggunakan <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau.	1-4
5	Saya menilai menu dan fitur pada <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau sudah terintegrasi dengan baik.	1-4
6	Saya menilai banyak menu dan fitur pada <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau yang tidak konsisten.	1-4
7	Saya rasa kedepannya orang-orang akan mudah menggunakan dan memahami <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau dengan cepat.	1-4
8	Saya menemukan <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau rumit digunakan	1-4
9	Saya merasa nyaman saat menggunakan <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau.	1-4
10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum menggunakan <i>website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau dengan baik.	1-4

Responden akan memilih salah satu jawaban pertanyaan dari sangat setuju (SS) dengan bobot 4, setuju (S) dengan bobot 3, tidak setuju (TS) dengan bobot 2, dan sangat tidak setuju (STS) dengan bobot 1. Untuk jawaban dengan empat *skala likert* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Empat jawaban *skala likert*

Bobot/Skala	Pilihan Jawaban
1	Sangat tidak setuju (STS)
2	Tidak setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat setuju (SS)

Menggunakan empat jawaban skala likert bertujuan untuk menghindari jawaban netral atau ragu-ragu yang dapat membuat keragu-ruguan bagi peneliti dalam menarik kesimpulan.

Untuk melakukan perhitungan dalam penentuan skor SUS yaitu dengan cara memberi bobot pada setiap item yang berkisar 0-4. Adapun ketentuan dalam perhitungan SUS sebagai berikut:

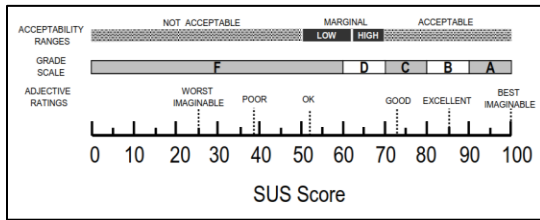
1. Untuk setiap pertanyaan nomor ganjil 1, 3, 5, 7, dan 9 (item dengan kata kata positif), bobot yang diperoleh dengan mengurangi 1.
2. Untuk setiap pertanyaan nomor genap 2, 4, 6, dan 10 (item dengan kata kata negatif) nilai yang didapat adalah 5 dikurangi dari skor yang telah diperoleh.
3. Untuk mendapatkan skor SUS secara keseluruhan maka jumlah nilai dari proses 1 dan 2 dikalikan dengan 2,5. Hasil perhitungan yang didapatkan rentang nilai 0-100.

Untuk lebih jelas rumus perhitungan skor SUS dapat diformulasika sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor SUS} = & ((Q1 - 1) + (5 - Q2) + (Q3 - 1) \\
 & + (5 - Q4) + (Q5 - 1) \\
 & + (5 - Q6) + (Q7 - 1) \\
 & + (5 - Q8) + (Q9 - 1) \\
 & + (5 - Q10)) \times 2.5
 \end{aligned}$$

Dari skor SUS yang didapatkan dapat ditarik kesimpulan dengan 3 aspek yaitu, untuk adjective rating atau skala peringkat terdiri dari worst Imaginable, awful, poor, ok, good, excellent, dan best Imaginable. Untuk grade Scale dikelompokkan menjadi 5 grade yaitu grade A skor antara (90-100), B skor antara (80-90), C skor antara (70-80), D skor antara (60-70), dan F skor dibawah 60. Untuk acceptability range terdiri dari not acceptable rentang nilai 0-50, marginal low 51-62, margin high 63-70, dan acceptable 70-100 [10]. Tiga aspek utama dari

penentuan hasil SUS adjectives rating, grade scale, dan acceptability range dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Penentuan Hasil SUS

C. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan selama penelitian, tahapan yang dilakukan mulai dari tahap perencanaan hingga tahap dokumentasi hasil penelitian. Jenis dari penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, proses penelitian dibagi menjadi lima tahapan, yaitu tahapan pendahuluan, tahapan perencanaan, tahapan pengumpulan data, tahapan pengolahan dan analisa, serta tahapan dokumentasi hasil penelitian. Berikut merupakan metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metodologi penelitian

Pada penelitian ini responden atau sampel yang akan digunakan yaitu masyarakat provinsi riau yang menggunakan atau pengunjung dari website Dinas Pendidikan Provinsi Riau, metode penentuan sampel yang digunakan yaitu teknik non probability sampling yang terdiri dari teknik accidental sampling. Teknik accidental sampling merupakan teknik pengambilan sampel apabila sampel bertemu secara kebetulan dengan peneliti dan sampel tersebut ditemukan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan yaitu masyarakat Provinsi Riau. Penentuan jumlah sampel yaitu menggunakan perhitungan metode lemeshow karena populasi pada penelitian ini tidak diketahui. Untuk rumus lemeshow dapat dilihat berikut ini:

$$n = \frac{Za^a \times J \times K}{L^2}$$

n merupakan jumlah sampel minimal yang diperlukan, Za adalah nilai standar dari distribusi sesuai nilai a= 5%= 1,96, J adalah prevalensi outcome, karena data belum didapat maka digunakan 50%, L merupakan nilai dari 1-J, dan L adalah tingkat ketelitian 10%. Perhitungan penentuan jumlah responden menggunakan Lemeshow dapat dilihat sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1} = 96 \text{ responden}$$

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus Lemeshow maka didapatkan jumlah sampel yang akan digunakan yaitu sebanyak 96 responden.

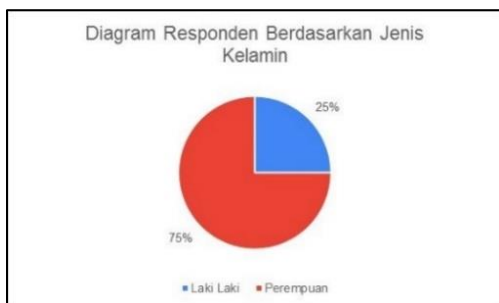
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

D.1 Deskripsi Responden

Setelah melakukan penyebaran kuesioner dengan 96 responden, maka langkah selanjutnya mendeskripsikan dari karakteristik responden yang telah menjawab kuesioner berdasarkan tiga kategori yaitu usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

D.1.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin

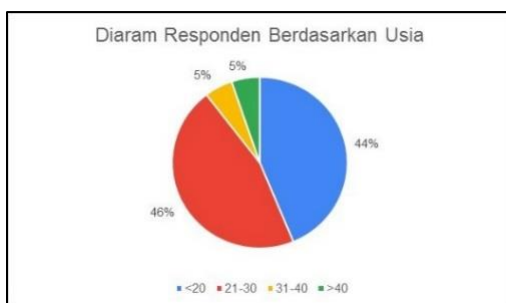
Dapat dilihat dari Gambar.2 bahwa pengunjung *website* dalam mengisi kuesioner lebih dominan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 72 orang atau 75%.



Gambar 3. Diagram responden berdasarkan jenis kelamin

D.1.2 Deskripsi Berdasarkan Usia

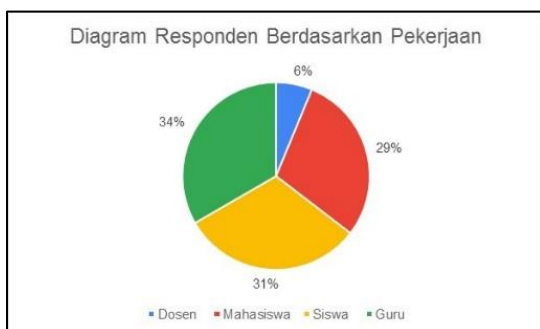
Dapat dilihat dari Gambar.3 pengisian kuesioner dari pengunjung *website* berdasarkan usia lebih dominan usia 21 sampai 30 tahun yaitu 44 orang atau 46%.



Gambar.4 Diagram responden berdasarkan usia

D.1.3 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan

Dapat dilihat pada Gambar.4 maka untuk pengisian kuesioner berdasarkan pekerjaan lebih dominan diisi oleh guru dengan jumlah 32 orang atau 34%.



Gambar.5 Diagram responden berdasarkan pekerjaan

D.2 Rekapitulasi Jawaban Responden

Rekapitulasi jawaban responden dilakukan untuk mengelompokkan jawaban responden untuk melihat pertanyaan yang bermasalah dari hasil jawaban responden. Rekapitulasi jawaban responden

dengan empat jawaban *skala likert* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi jawaban responden

Pertanyaan	S	SS	STS	TS	Jumlah
Q1	46	7	10	33	96
Q2	52	7	8	29	96
Q3	60	13	3	20	96
Q4	38	16	6	36	96
Q5	49	7	7	33	96
Q6	40	14	8	34	96
Q7	56	13	3	24	96
Q8	27	3	14	52	96
Q9	64	10	2	20	96
Q10	51	16	6	23	96

Dari empat pilihan jawaban responden maka akan dibagi menjadi 2 kelompok. Untuk jawaban setuju (S) dan sangat setuju (SS) akan dikelompokkan menjadi respon positif yang berarti responden menyetujui dari pertanyaan tersebut. Untuk jawaban tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS) akan dikelompokkan menjadi respon negatif yang berarti responden tidak menyetujui dari pertanyaan tersebut. Setelah dilakukan pengelompokan dari jawaban responden maka didapatkan empat item pertanyaan nomor genap (pertanyaan bersifat negatif) yang bermasalah, dapat dilihat pada Tabel 4.

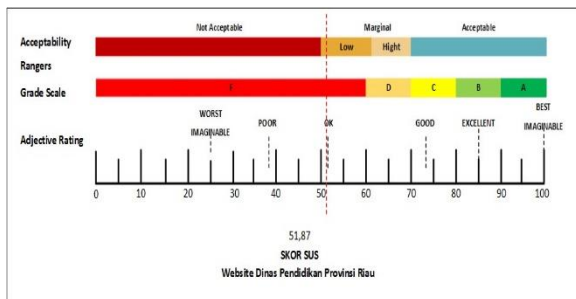
Tabel 4. Item yang bermasalah

Pertanyaan	Respon Positif	Respon Negatif	Jumlah
Q2	59	37	96
Q4	54	42	96
Q6	54	42	96
Q10	67	29	96

Dapat dilihat bahwa item pertanyaan yang bermasalah yaitu pertanyaan nomor 2 (Q2) responden menilai *website* Dinas Pendidikan Provinsi Riau terlalu kompleks untuk digunakan, pertanyaan nomor 4 (Q4) responden membutuhkan bantuan saat menggunakan *website* Dinas Pendidikan Provinsi Riau, pertanyaan nomor 6 (Q6) responden menilai banyak menu dan fitur pada *website* Dinas Pendidikan Provinsi Riau yang tidak konsisten, dan pertanyaan nomor 10 (Q10) responden perlu belajar banyak hal sebelum menggunakan *website* Dinas Pendidikan Provinsi Riau dengan baik. Dari 4 permasalahan ini akan dijadikan rujukan dalam memberi rekomendasi solusi pada *website* untuk melakukan perbaikan kedepannya.

D.3 Perhitungan Skor SUS

Perhitungan penentuan skor SUS dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 96, untuk pertanyaan nomor ganjil, bobot jawaban yang diperoleh akan dikurangi 1, untuk pertanyaan genap, 5 dikurangi dengan bobot jawaban yang dihasilkan. Untuk mendapatkan skor SUS secara keseluruhan nilai dari proses pertama dan kedua dikali 2,5. Maka pada penelitian ini didapatkan skor SUS sebesar 51,87. Garis verital putus putus merah menandakan posisi skor SUS yang diperoleh, dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Skor SUS

Adjective rating merupakan aspek dalam penentuan rating pada *website*, untuk perhitungan Skor SUS yang telah didapatkan yaitu 51,87 maka termasuk kategori "Ok". *Grade Scale* merupakan aspek dalam penentuan tingkat kualitas pada *website*, dengan Skor SUS 51,87 maka termasuk kategori grade F. *Acceptability Ranges* merupakan aspek dalam penentuan tingkat penerimaan pada *website*, untuk skor SUS 51,87 maka termasuk kategori marginal *low*, dimana *website* sudah dapat diterima tetapi dengan tingkat penerimaan yang masih rendah.

D.4 Rekomendasi Solusi

Rekomendasi didapatkan berdasarkan hasil perhitungan kuesioner yaitu terdapat 4 item pertanyaan bermasalah. Rekomendasi solusi ini dapat dijadikan sebagai rujukan untuk perbaikan *website* kedepannya. Adapun rekomendasi solusi sebagai berikut:

1. Responden membutuhkan bantuan (Q4) dan perlu belajar terlebih dahulu (Q10) sebelum menggunakan *website*. Rekomendasi solusi yang diusulkan, bisa membuat *role map* untuk menjelaskan fungsi masing-masing menu dan fitur serta informasi apa saja yang terdapat

pada menu di *website*. Hal ini termasuk *usability* kategori *learnability*.

2. Pengguna merasa masih terdapat menu dan fitur yang tidak konsisten pada *website* (Q6). Rekomendasi yang diusulkan nama menu dengan nama sub menu yang dibuka harus disesuaikan, misalnya ketika membuka salah menu profil yaitu halaman struktur organisasi seharusnya navigasi pada halaman tersebut yaitu sesuai dengan nama menu dan sub menu yang dibuka. Standar konsistensi harus dimiliki pada sebuah sistem agar pengguna tidak bingung dan mempertanyakan mengenai situasi, kata, kalimat, dan tindakan yang ditemukan oleh pengguna [5]. Hal ini termasuk *usability* kategori *memorability*.
3. Pengguna merasa *website* kompleks untuk digunakan (Q2).
 - a) Navigasi yang kurang baik. Dengan menambahkan tombol-tombol navigasi seperti *next*, *last first*, *previous*, serta adanya fitur pencarian pada *website*. Pengguna sering mengalami kesalahan maka dibutuhkan "emergency exit" atau pintu darurat untuk keluar dari halaman atau keadaan yang tidak diinginkan tanpa harus memakan waktu yang lama [5]. Hal ini termasuk *usability* kategori *learnability*
 - b) Terdapat menu yang bermasalah (*trouble*) atau halaman tidak dapat ditemukan. Menu tersebut bisa dilakukan dengan cara memperbaharui secara rutin dan mengintegrasikan *link* halaman tersebut dengan *link* yang benar sehingga halaman tidak dapat ditemukan bisa teratasi. Salah satu syarat *website* dikatakan ideal yaitu menghindari adanya tautan yang rusak atau

tidak berfungsi (*broken link*) [8]. Pengguna tidak tertarik untuk mengunjungi kembali *website* tersebut jika pengguna tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan [6]. Hal ini termasuk *usability* kategori *errors*.

- c) Terdapat fitur yang tidak dapat berfungsi dan terdapat menu tidak terisi atau kosong. Untuk *icon* yang tidak berfungsi seperti pada *icon* media sosial dan *link* dinas sebaiknya memfungsikan *icon* tersebut, jika belum dapat difungsikan sebaiknya *icon-icon* tersebut dihapus. Untuk menu yang tidak terisi dapat melakukan *update* secara rutin terkait informasi terbaru agar pengunjung mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan menu yang ada. Kriteria *website* yang memiliki tingkat *usability* yang tinggi (*usable*) yaitu bila pengguna dapat memperoleh apa yang dibutuhkan [14]. Hal ini termasuk *usability* kategori *efficiency*.
- d) *Website* tidak memberikan tanda seperti warna yang berbeda untuk menu yang sedang terbuka dengan menu lainnya. Dengan mengaktifkan atau memberi warna yang tepat untuk memberikan perbedaan atau tanda saat menu sedang dibuka dengan menu lainnya, di suatu situasi kita memerlukan penggunaan warna terakhir dipakai untuk mengetahui suatu kondisi, maka diperlukan pewarnaan pada latar belakang atau latar depan yang aktif saat itu, dan penggunaan warna yang sama membawa pesan atau maksud yang serupa [7]. Hal ini termasuk *usability* kategori *memorability*.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari evaluasi dari segi *usability* pada *website* Dinas Pendidikan Provinsi Riau menggunakan metode *system usability scale* maka didapatkan kesimpulan yaitu:

1. Dari hasil analisa perhitungan jawaban kuesioner dapat disimpulkan terdapat empat instrumen pertanyaan genap yang memiliki respon positif yaitu instrumen pertanyaan nomor 2 (Q2) responden menilai *website* kompleks untuk digunakan, pertanyaan nomor 4 (Q4) responden membutuhkan bantuan saat menggunakan *website*, pertanyaan nomor 6 (Q6) responden menilai banyak menu dan fitur yang tidak konsisten pada *website*, dan pertanyaan nomor 10 (Q10) responden memerlukan belajar terlebih dahulu sebelum menggunakan *website*.
2. Berdasarkan evaluasi *usability* yang telah dilakukan pada *website* Dinas Pendidikan Provinsi Riau dari dengan metode *system usability scale* didapatkan skor SUS sebesar 51,87. Untuk *adjective rating* termasuk kategori ok, dengan *grade scale* F, dan termasuk kategori *marginal low* untuk *acceptability ranges* dimana *website* sudah dapat diterima tetapi dengan tingkat penerimaan yang masih rendah maka diperlukan perbaikan pada *website* agar mendapatkan tingkat penerimaan yang lebih baik.
3. Rekomendasi solusi pada penelitian ini mengusulkan 6 rekomendasi solusi berdasarkan permasalahan dari hasil rekapitulasi jawaban responden. Rekomendasi dan solusi ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan dalam perbaikan *website* Dinas Pendidikan Provinsi Riau kedepannya.

REFERENSI

- [1] Ibrahim, W. H., dan Maita, I. (2017). Sistem informasi pelayanan publik berbasis web pada dinas pekerjaan umum kabupaten kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17-22.
- [2] Kemkominfo, R. I. (2015). *Peraturan menteri komunikasi dan informatika republik indonesia nomor 22 tahun 2015 tentang rencana strategis kementerian komunikasi an informatika tahun 2015—2019*. Jdih kemkominfoJ-jdih Kominfojdih.kominfo.go.id.
- [3] Krisnayani, P., Arthana, I. K. R., dan Darmawiguna.I.G.M (2016). Analisa usability pada website undiksha dengan menggunakan metode heuristic evaluation. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 5(2), 158–167.
- [4] Brooke, J. (1996). Sus: a “quick and dirty” usability. *Usability evaluation in industry*, 189.
- [5] Nielsen, J. (2005). M4 14 nielsen’s ten heuristics. *NPTEL–Computer Science and Engineering–Human-Computer Interaction*, 1–6.
- [6] Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to usability*. Retrieved from <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- [7] Santosa, I. (1997). Interaksi manusia dan komputer: Teori dan praktek. *Andi Offset, Yogyakarta*.
- [8] Yumarlin, M. (2016). Evaluasi penggunaan website universitas janabadra dengan menggunakan metode usability testing. *Informasi Interaktif*, 1(1), 34–43.
- [9] Bangor, A., Kortum, P., dan Miller, J. (2009). Determining what individual sus scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of usability studies*, 4(3), 114–123.
- [10] Brooke, J. (2013). Sus: a retrospective. *Journal of usability studies*, 8(2), 29–40.
- [11] Sauro, J. (2011). *Measuring usability with the system usability scale (sus)*. Retrieved from <https://measuringu.com/sus/>
- [12] Aprilia, I., Santoso, Paulus., dan Ferdiana, R. (2015). Pengujian usability website menggunakan system usability scale. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*, 17(1), 31–38.
- [13] Ependi, U., Putra, A., dan Panjaitan, F. (2019). Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi administrasi penduduk menggunakan teknik system usability scale. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 63–76.
- [14] Sensuse, D. I., dan Prayoga, S. H. (2010). Analisis usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (user satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70–79.