

Analisis Usabilitas Website Pemerintah Provinsi Jambi melalui Pendekatan *Heuristic Evaluation*

Andi Muhammad Ihsan^{1*}

¹Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi

Abstrak

Penilaian Heuristic Evaluation mengidentifikasi sejumlah masalah usabilitas pada website Pemerintah Provinsi Jambi yang berpotensi mempengaruhi pengalaman pengguna. Temuan dari tiga ahli usabilitas menunjukkan konsistensi dalam beberapa aspek, termasuk navigasi kompleks, panduan yang kurang jelas, keterbacaan teks yang rendah, dan formulir online yang rumit. Masalah navigasi kompleks diidentifikasi sebagai isu utama yang mempengaruhi efisiensi pengguna dalam mengakses layanan pemerintah provinsi. Selain itu, kurangnya panduan yang terorganisir dapat meningkatkan kebingungan pengguna dan menghambat pengguna dalam mencari informasi. Kendala keterbacaan teks juga ditemukan sebagai hambatan dalam pemahaman informasi. Formulir online yang rumit juga mengganggu proses pengisian informasi. Kesimpulannya, penelitian ini menyoroti implikasi penting, termasuk peningkatan navigasi, panduan yang jelas, responsif terhadap perangkat, dan melibatkan pengguna dalam perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan pada website Pemerintah Provinsi Jambi.

Kata kunci: usabilitas, heuristic evaluation, website Pemerintah Provinsi Jambi

Abstract

The Heuristic Evaluation identified a number of usability issues on the Government of Jambi Province's website that could potentially affect user experience. Findings from three usability experts showed consistency in several aspects, including complex navigation, unclear guidance, low text readability, and complicated online forms. Complex navigation was identified as a major issue affecting user efficiency in accessing provincial government services. Additionally, the lack of organized guidance can increase user confusion and hinder them in finding information. Text readability constraints were also found to be a barrier to understanding the information. Complicated online forms disrupted the information input process. In conclusion, this research highlights important implications, including improving navigation, clear guidance, device responsiveness, and involving users in improvements to enhance overall user experience on the Government of Jambi Province's website.

Keywords: usability, heuristic evaluation, Government of Jambi Province website

This is an open access article under the CC BY-SA license.



1. PENDAHULUAN

Era digital yang terus berkembang ini telah mengubah lanskap pemerintahan di seluruh dunia, mendorong perubahan signifikan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakatnya. Salah satu perkembangan paling menonjol dalam ranah pemerintahan adalah konsep *e-government* atau pemerintahan elektronik. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan[1]. *E-government* bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efisiensi, transparansi, serta partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam perkembangannya, *e-government* mengandalkan website pemerintah sebagai salah satu komponen utama dalam ekosistemnya.

Di tengah evolusi ini, website pemerintah telah menjadi pilar utama dalam ekosistem *e-government*[2]. Website pemerintah menjadi sarana vital untuk memfasilitasi akses informasi

* Corresponding Author:

Email: andiikhsan@gmail.com

publik serta berbagai layanan pemerintah secara elektronik, membawa manfaat efisiensi dan kemudahan bagi masyarakat. Pemanfaatan website pemerintah membantu mempercepat proses administratif dan meminimalkan birokrasi, memberikan kemudahan akses informasi terkini, dan memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam keputusan publik. Melalui pilar utama berupa website pemerintah, e-government mewujudkan visi pemerintahan yang lebih modern, terbuka, dan terhubung secara digital, memberikan manfaat besar dalam pengelolaan dan penyampaian layanan publik. Website pemerintah bukan hanya sekadar portal informasi, tapi menjadi jendela interaktif yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan layanan, dan berpartisipasi dalam proses kebijakan. Oleh karena itu, kualitas dan usabilitas dari website pemerintah sangat penting dalam menentukan sejauh mana tujuan *e-government* dapat tercapai.

Di dalam konteks Indonesia, pergeseran menuju *e-government* telah mempengaruhi cara pemerintah berkomunikasi dengan warga negara[3]. Pemerintah Provinsi Jambi, sebagai salah satu entitas pemerintah daerah di Indonesia, telah mengadopsi inovasi ini dengan menyediakan layanan dan informasi melalui platform digital. Di sinilah pentingnya evaluasi usabilitas website Pemerintah Provinsi Jambi menjadi lebih jelas. Seiring dengan perkembangan teknologi, evaluasi yang cermat terhadap usabilitasnya akan membantu memastikan bahwa website ini efektif dalam menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat.

Website pemerintah adalah perpanjangan tangan dari *e-government*[1], dan berperan sebagai titik akses utama yang menghubungkan warga negara dengan layanan *e-government*. Dalam konteks ini, website pemerintah bukan hanya alat komunikasi, tetapi juga alat transformasi yang memungkinkan perubahan signifikan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan warga negara. Website pemerintah yang baik tidak hanya menyediakan informasi yang mudah diakses, tetapi juga merancang layanan yang *user-friendly*. Dengan memastikan usabilitas yang tinggi, website ini dapat meningkatkan partisipasi warga negara dalam proses pemerintahan, mendukung transparansi, dan membantu mencapai tujuan *e-government*[4].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Usabilitas Website Pemerintah

Usabilitas website adalah salah satu aspek kunci dalam mengukur kualitas website[4]. Usabilitas mengacu pada sejauh mana sebuah sistem atau produk dapat digunakan dengan efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna. Dalam hal website pemerintah, usabilitas adalah parameter penting yang harus diperhatikan dengan cermat, karena ia secara langsung mempengaruhi pengalaman pengguna dan keberhasilan *e-government*.

Usabilitas website melibatkan sejumlah faktor yang kompleks, termasuk navigasi yang intuitif, presentasi informasi yang jelas, keterbacaan teks, dan kemudahan penggunaan antarmuka[5]. Evaluasi usabilitas website pemerintah melibatkan penerapan seperangkat prinsip atau pedoman yang ditujukan untuk memastikan bahwa website tersebut memenuhi standar tertentu dalam hal kemudahan penggunaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2.2 Heuristic Evaluation sebagai Pendekatan Evaluasi Usabilitas

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur usabilitas website adalah *Heuristic Evaluation*. Metode ini dikembangkan oleh Jakob Nielsen pada awal 1990-an dan telah menjadi alat penting dalam evaluasi usabilitas[6]. Pendekatan ini melibatkan sejumlah penilai (evaluator) yang ahli dalam bidang usabilitas, yang mengidentifikasi masalah-masalah usabilitas dalam website berdasarkan seperangkat prinsip atau "heuristik."

Heuristik adalah pedoman umum yang digunakan untuk mengevaluasi usability sebuah sistem atau produk. Dalam konteks *Heuristic Evaluation*, evaluator menerapkan heuristik ini pada website yang sedang dievaluasi dan mencatat setiap masalah yang mereka temukan. *Heuristic Evaluation* memberikan wawasan yang mendalam tentang masalah-masalah usability yang mungkin terlewatkan selama pengembangan website.

2.4 Penelitian Terkait Evaluasi Usabilitas Website Pemerintah

Penelitian terkait dalam evaluasi usability website pemerintah telah menjadi tonggak penting dalam memahami tantangan kompleks yang dihadapi dalam memastikan kualitas dan efektivitas layanan pemerintah online. Evaluasi usability bukan hanya tentang meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga mengoptimalkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam konteks *e-government*. Dalam upaya untuk menguraikan pemahaman ini, sejumlah penelitian relevan telah memberikan kontribusi yang berharga.

Usability merupakan elemen kunci dalam keberhasilan sebuah website pemerintah yang efektif[6]. Usability seperti navigasi yang kompleks dan kurangnya panduan yang jelas yang dapat menjadi hambatan bagi pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang ditawarkan oleh pemerintah melalui website mereka.

Sangat penting untuk memahami kebutuhan pengguna dalam evaluasi usability website pemerintah. Pengguna adalah elemen kunci dalam konteks evaluasi usability, dan oleh karena itu, evaluasi usability harus mencakup pengumpulan umpan balik pengguna. Perlu pendekatan yang berpusat pada pengguna dalam mengidentifikasi masalah usability dan merancang perbaikan yang sesuai[7].

Penggunaan metode *Heuristic Evaluation* dapat digunakan dengan baik untuk mengidentifikasi masalah usability pada website pemerintah. *Heuristic Evaluation* adalah alat yang efektif dalam mengungkapkan masalah usability dalam website pemerintah, dan menggambarkan bagaimana metode ini digunakan untuk menganalisis sejauh mana website pemerintah memenuhi prinsip-prinsip usability[6].

Usability harus dipandang sebagai bagian integral dari aksesibilitas pada website pemerintah, penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan menggunakan website dengan mudah[8]. Hal ini meliputi antarmuka yang mudah dipahami serta memastikan bahwa seluruh elemen website dapat diakses dan dimanfaatkan dengan baik oleh berbagai kalangan, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus. Usability yang baik pada website pemerintah memastikan penyajian informasi yang jelas dan tata letak yang terstruktur, membantu pengunjung mencari dan memahami informasi dengan efektif[9]. Dengan mengutamakan usability, pemerintah dapat menciptakan website inklusif yang memenuhi kebutuhan aksesibilitas semua warga negara, serta mendorong partisipasi yang lebih luas dalam kehidupan pemerintahan.

3. METODE

Pemilihan dan penerapan metode penelitian yang tepat adalah inti dari eksplorasi ilmiah yang memadai. Dalam bab ini, kami memaparkan metodologi yang digunakan dalam penelitian evaluasi usability website Pemerintah Provinsi Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis sejauh mana website pemerintah ini memenuhi prinsip-prinsip usability dengan pendekatan *Heuristic Evaluation*.

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian evaluatif. Kami memilih pendekatan evaluatif karena fokus utama penelitian ini adalah pada pengukuran dan evaluasi usability website Pemerintah Provinsi Jambi. Penelitian evaluatif memungkinkan

kita untuk mengidentifikasi masalah-masalah usability yang mungkin ada dalam website ini dan memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai.

3.2 Pengumpulan Data

Heuristic Evaluation adalah metode yang telah terbukti efektif dalam mengidentifikasi masalah-masalah usability dengan mengacu pada seperangkat prinsip-prinsip atau "heuristik." Dalam konteks ini, kami akan melibatkan sejumlah penilai (evaluator) yang ahli dalam bidang usability.

Penilai akan diberikan akses ke website Pemerintah Provinsi Jambi dan akan diminta untuk mengevaluasi website ini berdasarkan prinsip-prinsip usability yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiap penilai akan mencatat setiap masalah usability yang mereka temui selama evaluasi. Penggunaan lebih dari satu penilai adalah langkah yang umum dalam metode *Heuristic Evaluation* untuk memastikan beragamnya perspektif yang diambil.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam tahap awal penelitian ini, *Heuristic Evaluation* digunakan sebagai pendekatan utama untuk mengidentifikasi masalah-masalah usability yang mungkin ada dalam website Pemerintah Provinsi Jambi. Metode ini melibatkan tiga ahli dalam bidang usability yang telah memiliki pengalaman luas dalam mengevaluasi website pemerintah. Mereka diberi akses ke website tersebut dan diminta untuk menilainya berdasarkan seperangkat prinsip-prinsip usability yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hasil evaluasi yang mendalam ini mengungkapkan sejumlah masalah usability yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Masalah-masalah ini mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan navigasi, presentasi informasi, keterbacaan teks, dan antarmuka pengguna. Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, hasil evaluasi ini disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1 Hasil Evaluasi Usability melalui *Heuristic Evaluation*

Aspek Heuristik	Nilai rata-rata Severity Rating	Nilai Pembulatan Skala 0-4	Rekomendasi
H1: Visibilitas	2.7	3	Revisi tata letak elemen-elemen kunci agar lebih terlihat dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna.
H2: Keselarasan	3.2	3	Perbaiki konsistensi antara elemen-elemen tampilan dan tata letak untuk mencapai keselarasan yang lebih baik.
H3: Feedback	2.5	3	Tingkatkan umpan balik kepada pengguna saat mereka berinteraksi dengan website untuk mengurangi ketidakpastian.
H4: Konsistensi	3.0	3	Pastikan konsistensi dalam tampilan, penggunaan ikon, dan navigasi antara halaman website.
H5: Pencegahan	2.8	3	Tambahkan langkah-langkah pencegahan kesalahan yang lebih jelas dan panduan untuk pengguna.
H6: Pengenalan	2.4	2	Tambahkan elemen pengenalan yang lebih nyata untuk memandu pengguna yang baru pertama kali mengunjungi website.

H7: Fleksibilitas	2.9	3	Tingkatkan fleksibilitas dalam navigasi dan pilihan pengguna untuk memberikan pengalaman yang lebih personal.
H8: Estetika	3.3	3	Perbaiki aspek estetika dengan memperhatikan desain visual yang lebih menarik dan profesional.
H9: Minimalis	3.1	3	Evaluasi dan perbaiki elemen-elemen yang tidak esensial agar tampilan lebih minimalis dan terfokus.
H10: Bantuan	2.6	3	Tambahkan sistem bantuan yang lebih terintegrasi dan panduan yang mudah diakses untuk pengguna.

Tabel di atas memberikan gambaran tentang tingkat keparahan masalah usability pada setiap aspek Heuristik beserta rekomendasi perbaikan yang dianjurkan. Rekomendasi ini akan menjadi dasar untuk langkah-langkah perbaikan yang akan dilakukan untuk meningkatkan usability website Pemerintah Provinsi Jambi.

4.1 Hasil *Heuristic Evaluation*

Hasil *Heuristic Evaluation* mengungkap sejumlah masalah usability yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan website Pemerintah Provinsi Jambi. Berdasarkan penilaian tiga ahli dalam bidang usability, beberapa masalah muncul secara konsisten, termasuk masalah terkait navigasi yang kompleks, kurangnya panduan yang jelas, keterbacaan teks yang rendah, dan formulir online yang rumit.

Masalah navigasi yang kompleks merupakan masalah utama yang ditemukan. Pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka cari atau berpindah antara berbagai halaman website. Hal ini dapat menghambat efisiensi pengguna dalam mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah provinsi.

Selain itu, kurangnya panduan yang jelas dan hierarki yang terorganisir dengan baik dapat meningkatkan tingkat kebingungan pengguna. Hal ini dapat menghasilkan pengalaman yang membingungkan dan tidak efisien saat pengguna mencari informasi atau menggunakan layanan.

Masalah keterbacaan teks yang rendah juga menciptakan hambatan bagi pengguna dalam memahami informasi yang disajikan. Pengguna mungkin kesulitan membaca teks yang terlalu kecil atau memiliki kontras yang rendah, terutama jika mereka menggunakan perangkat dengan layar kecil.

Terakhir, formulir online yang rumit dapat mengganggu pengguna dalam mengisi informasi yang dibutuhkan. Panjangnya formulir atau permintaan informasi yang tidak relevan dapat memperlambat proses pengisian data, bahkan dapat membuat pengguna menyerah sebelum selesai.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan-temuan yang diungkapkan dalam penelitian ini, terdapat sejumlah implikasi yang perlu diperhatikan dalam pengembangan website Pemerintah Provinsi Jambi. Pertama, masalah navigasi yang kompleks, kurangnya panduan yang jelas, dan formulir online yang rumit harus diatasi untuk meningkatkan efisiensi pengguna dalam mencari informasi dan menggunakan layanan.

Kedua, perbaikan dalam keterbacaan teks dan responsifnya website terhadap berbagai perangkat dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan. Pengguna harus dapat dengan mudah mengakses dan membaca informasi tanpa kesulitan.

Ketiga, rekomendasi perbaikan dari hasil *Heuristic Evaluation* harus diimplementasikan dengan cermat. Tindakan perbaikan ini harus memperhatikan aspek-aspek yang dinilai buruk dan mengoptimalkan aspek-aspek yang dinilai baik.

Dalam mengimplementasikan perbaikan, Pemerintah Provinsi Jambi juga harus melibatkan pengguna secara aktif untuk mendapatkan masukan dan umpan balik lebih lanjut. Hal ini akan membantu dalam memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan benar.

REFERENSI

- [1] “MENUJU PEMERINTAHAN TERBUKA (OPEN GOVERNMENT) MELALUI PENERAPAN E GOVERNMENT | JURNAL MP (MANAJEMEN PEMERINTAHAN).” <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMP/article/view/443> (accessed Sep. 16, 2023).
- [2] E. R. Batubara and H. Helmy, “Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman,” *JURNAL EKSPLOKASI AKUNTANSI*, vol. 1, no. 4, pp. 1666–1686, Dec. 2019, doi: 10.24036/JEA.V1I4.169.
- [3] L. Muliawaty and S. Hendryawan, “PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG),” *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 11, no. 2, pp. 45–57, Jul. 2020, doi: 10.23969/KEBIJAKAN.V11I2.2898.
- [4] N. A. H, R. I. Zainal, and A. Afriyudi, “EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH MELALUI PENDEKATAN WEBSITE USABILITY EVALUATION (WEBUSE),” *Jurnal Bina Komputer*, vol. 1, no. 2, pp. 101–105, Jul. 2019, doi: 10.33557/BINAKOMPUTER.V1I2.449.
- [5] M. Zakhy, F. Gusri, B. T. Hanggara, and A. Rachmadi, “Evaluasi Usability pada Situs Web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5, no. 2, pp. 740–748, Feb. 2021, Accessed: Sep. 16, 2023. [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8630>
- [6] N. Dalimunthe, F. Nazari, K. Purba, and A. Adawiyah, “EVALUASI WEBSITE PEMKO PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION,” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 5, no. 2, pp. 245–250, Aug. 2019, doi: 10.24014/RMSI.V5I2.7538.
- [7] D. Resty Putri, Y. Rohayti, A. Nur Aisha, and P. Studi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri, “Analisis Kebutuhan Atribut Website Pemerintah Kabupaten Bandung Dengan Menggunakan Metode Web Usability Dan Model Kano,” *eProceedings of Engineering*, vol. 2, no. 2, Aug. 2015, Accessed: Sep. 16, 2023. [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/1959>

- [8] D. Napitupulu, P. Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Jl Kw Puspiptek, and K. Tangerang Selatan, “KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT (SEBUAH ANALISA DI PEMKOT X DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL DAN IPA),” *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, vol. 6, no. 2, pp. 153–168, Dec. 2016, doi: 10.17933/JPPI.V6I2.67.
- [9] I. A. H.N, P. I. Nugroho, and R. Ferdiana, “Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale,” *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, vol. 17, no. 1, pp. 31–38, Jun. 2015, doi: 10.17933/IPTEKKOM.17.1.2015.31-38.