

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION***



**Diajukan Oleh :
MAJI ABDUL GHOPUR
021190016**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG
2022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION***



**Diajukan Oleh :
M AJI ABDUL GHOPUR
021190016**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : M AJI ABDUL GHOPUR
NOMOR POKOK : 021190016
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : **PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN
WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA
SELATAN MENGGUNAKAN METODE
*HEURISTIC EVALUATION***

Tanggal: 03 Juli 2022
Pembimbing

Mengetahui,
Rektor

Adelin., S.T., M.Kom.
NIDN : 13.PCT.07

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : M AJI ABDUL GHOPUR
NOMOR POKOK : 021190016
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN
WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA
SELATAN MENGGUNAKAN METODE
HEURISTIC EVALUATION

Tanggal : 27 Juli 2022
Penguji 1

Tanggal : 27 Juli 2022
Penguji 2

Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom. **Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.**
NIDN : 0219078701 **NIDN : 0207028501**

Menyetujui,

Rektor

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

“Balas Dendam Terbaik Adalah Menjadikan Diri ini Lebih Baik Lagi”.

(M Aji Abdul Ghopur)

“Telur itu seperti kehidupan, Jika telur itu pecah karena kekuatan dari luar, kehidupan berakhir. Tetapi jika itu pecah karena kekuatan dari dalam, maka kehidupan dimulai dan semua hal besar dimulai dari dalam” – JimKwik

Kupersembahkan Kepada :

- Allah SWT
- Ayahanda dan Ibunda tercinta.
- Saudara/i Tercinta.
- Dosen Pembimbing yang saya hormati Ibu Adelin., S.T., M.Kom.
- Bestie dan teman – teman yang telah meberikan Support dan Motivasi.
- Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.
- Almamater Tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Allhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan, karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Pada *Website* Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”. Serta salawat dan salam kepada junjungan kita, Rosulullah, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan sampai menuju kejalan cahaya.

Adapun tujuan penulis dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan ini untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan syarat penyusunan skripsi program studi Sistem Informasi.

Dalam menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan ini penulis berusaha sebaik mungkin dalam penyusunan laporan, dan penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Dengan selesainya Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Dan Bisnis PalComTech Palembang.
2. Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi di Institut Teknologi Dan Bisnis Palcomtech.

3. Ibu Adelin., S.T., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing PKL yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan waktunya kepada penulis.
4. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Yang istimewa, kepada orang tua yang tercinta serta saudara-saudara penulis yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dengan baik.
6. Kepada semua teman dan sahabat serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Semoga laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan membutuhkannya. Terima kasih.

Palembang, Juli 2022

M Aji Abdul Ghopur

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup PKL	3
1.3 Tujuan dan Manfaat PKL	4
1.3.1 Tujuan	4
1.3.2 Manfaat	5
1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	5
1.3.2.2 Manfaat Bagi Tempat Penelitian	5
1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik.....	5
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL	5
1.4.1 Tempat Pelaksanaan PKL	5
1.4.2 Waktu Pelaksaaan PKL.....	6
1.5 Teknik Pengumpulan Data	6

1.5.1 Wawancara	6
1.5.2 Observasi.....	7
1.5.3 Kuesioner	7
1.5.4. Dokumentasi	7
1.5.5. Studi Pustaka.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Website</i>	9
2.1.2 <i>Kualitas Software</i>	9
2.1.3 <i>Pelayanan</i>	10
2.1.4 <i>Usability</i>	10
2.1.5 <i>Heuristic Evaluation</i>	11
2.1.6 <i>Evaluator</i>	13
2.1.7 <i>Severity Rating</i>	13
2.1.8 <i>Skala Likert</i>	14
2.2 Gambaran Umum Instansi.....	15
2.2.1 <i>Sejarah</i>	15
2.2.2 <i>Visi</i>	15
2.2.3 <i>Misi</i>	16
2.2.4 <i>Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang</i>	16
2.2.4.1 <i>Struktur Organisasi</i>	16
2.2.4.2 <i>Uraian Tugas Wewenang</i>	17

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengamatan	20
----------------------------	----

3.1.1 Alur Penelitian	20
3.1.2 Tampilan <i>Website</i>	22
3.1.2.1 Menu Halaman Beranda	22
3.1.2.2 Menu Halaman Profil.....	22
3.1.2.3 Menu Unit Kerja	23
3.1.2.4 Menu Halaman Layanan	24
3.1.2.5 Menu Halaman Agenda	24
3.1.2.6 Menu Halaman Informasi Publik.....	25
3.1.2.7 Menu Program	25
3.1.2.8 Menu Galeri	26
3.2 Evaluasi Dan Pembahasan.....	27
3.2.1 Rancangan Kuesioner.....	27
3.2.2 Evaluasi Berdasarkan Persepsi Pengguna.....	29
3.2.2.1 Hasil Responden	29
3.2.2.2 Deskripsi Responden	30
3.2.2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	31
3.2.2.4 Uji Validitas	32
3.2.2.5 Uji Reliabilitas	33
3.2.2.6 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner	35
3.2.3 Evaluasi Berdasarkan Tingkat Keparahan Permasalahan <i>Usability</i>	54
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	61
4.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	xiii
HALAMAN LAMPIRAN.....	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Diskominfo Sumsel.....	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	21
Gambar 3. 2 Tampilan Halaman Beranda.....	22
Gambar 3. 3 Tampilan Halaman Profil.....	23
Gambar 3. 4 Tampilan Menu Unit Kerja.....	23
Gambar 3. 5 Tampilan Halaman Layanan.....	24
Gambar 3. 6 Tampilan Halaman Agenda.....	24
Gambar 3. 7 Tampilan Menu Halaman Informasi Publik.....	25
Gambar 3. 8 Tampilan Menu Program.....	26
Gambar 3. 9 Tampilan Menu Galeri.....	26
Gambar 3. 10 Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	30
Gambar 3. 11 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	31
Gambar 3. 12 Grafik Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Severity Rating</i>	13
Tabel 1. 2 Skala Likert	15
Tabel 3. 1 Daftar Pernyataan Dalam Kuesioner.....	27
Tabel 3. 2 Tabel Deskripsi Kuesioner Responden	30
Tabel 3. 3 Tabel Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3. 4 Keterangan Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 3. 6 Distribusi Jawaban Kuesioner.....	36
Tabel 3. 7 Sekala Intepretasi Presentase	44
Tabel 3. 8 Hasil Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner	45
Tabel 3. 9 Skala <i>Severity Rating</i>	55
Tabel 3. 10 Hasil Pengolah Nilai <i>Severity Rating</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi yang terjadi saat ini, penyebaran informasi terjadi begitu cepat dan mudah melalui media online, seperti *website*. Saat ini telah banyak bermunculan berbagai situs *website* yang di dalamnya mengusung tema yang beragam, mulai dari bisnis, hiburan, budaya dan lain sebagainya. Seiring dengan meningkatnya kemampuan pengguna dalam mengakses internet, terdapat banyak hal yang perlu menjadi pertimbangan dalam membangun sebuah *website*. Untuk mengembangkan sebuah *website* perlu memperhatikan kepuasan dari pengguna, baik dari tingkat kesukaan pengguna, pemahaman pengguna akan produk, dan kegunaan dari *website* itu sendiri.

Di era yang serba digital ini juga memberi dampak dan pengaruh di bidang pemerintahan. Pemerintah menjadi lebih fokus untuk memajukan pelayanan masyarakat. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berusaha memberikan layanan digital terbaik untuk masyarakat, salah satunya dengan membangun *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yang bertujuan sebagai media informasi komunikasi serta sarana informasi layanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan melalui internet.

Pada dasarnya penerapan layanan berbasis *website* perlu didukung tingkat kualitas layanan kepada pengguna, sehingga dapat meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanan tersebut, Kualitas layanan menjadi hal yang

penting khususnya pada institusi pemerintahan agar memberikan kesempurnaan dari layanan kepada pengguna (Napitupulu, 2016).

Kemudahan dalam mengakses sebuah sistem informasi tidak terlepas dari desain *user interface*. Oleh karena itu, keberhasilan sebuah *website* dan syarat penerimaan pengguna terhadap *website* dapat dilihat dari aspek *usability*-nya.

Selain menyajikan informasi yang lengkap, faktor-faktor yang menjadikan *website* bagus atau tidaknya dimata pengguna dilihat dari segi desain dan *usability* (Sari dalam Islami, 2021). Menurut Handayani dan Nurhayati (2010), pengunjung akan memperhatikan *usability* pada sebuah *website*. Desain sangat berpengaruh terhadap penilaian pengunjung seperti bagus atau tidaknya sebuah *website*.

Berdasarkan hal tersebut *website* Dinas komunikasi dan informatika provinsi Sumatera Selatan yang dirilis pada tahun 2018 sampai ini belum pernah dilakukan pengukuran terhadap usabilitas desain *user interface* sehingga kebergunaan *user interface* pada *website* dinas komunikasi dan informatika provinsi Sumatera Selatan belum diketahui, penyediaan layanan yang berkualitas dihadirkan tidak hanya pada sudut pandang penyedia layanan saja tetapi juga kepada persepsi pengguna.

Kenyamanan dan kemudahan kepada pengguna dapat dijadikan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap pengembang sistem informasi dalam suatu instansi pelayanan. Desain *user interface* yang baik diharapkan akan menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunanya. Salah satu cara untuk mengevaluasi desain *user interface* peneliti menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengujian berdasarkan aspek desain *user interface* terhadap usability sistem yang memungkinkan untuk memecahkan masalah dengan menghasilkan daftar kesalahan *usability* dalam antarmuka sebuah sistem yang lebih spesifik, sehingga permasalahan yang akan dilaporkan dapat disampaikan dengan tepat sasaran dan cepat.

Dari penelitian ini didapatkan hasil berupa saran kepada instansi untuk melakukan upaya pengembangan terutama pada atribut pelayanan yang kurang serta dari segi tampilan yang disajikan kepada pengguna agar menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*”**.

1.2. Ruang Lingkup PKL

Penelitian Laporan Kerja Praktik Lapangan (PKL) ini dibatasi pada hal- hal berikut:

1. Pengukuran yang dilakukan hanya pada *website* Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dengan pengukuran data menggunakan metode *Heuristic Evaluation*
2. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu tenaga pendidik, mahasiswa, pelaku usaha atupun masyarakat umum yang pernah mengakses *website* tersebut.
3. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Purposive sampling*, dimana pada teknik ini sampel ditentukan oleh penulis yaitu memiliki

karakteristik dengan batasan usia minimal 17 tahun sampai dengan 45 tahun, maka orang tersebut bisa dijadikan sebagai responden.

4. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner yang berupa pernyataan-pernyataan sesuai dengan metode *Heuristic Evaluation*.
5. Skala pengukuran kuesioner menggunakan satuan skala likert dengan empat alternative jawaban, yaitu sangat setuju poin 4 (SS), setuju poin 3 (S), tidak setuju poin 2 (TS) dan sangat tidak setuju poin 1 (STS).
6. Melibatkan evaluator dibidang ahli IT
7. Menggunakan nilai *severity rating* untuk mengukur tingkat keparahan *usability* dengan skala 0 – 4, yaitu poin 0 untuk tidak ditemukannya masalah, poin 1 ditemukan masalah tetapi tidak penting, poin 2 adanya sedikit masalah, prioritas perbaikan sedang, 3 terdapat masalah prioritas perbaikan tinggi, 4 ditemukannya masalah yang fatal wajib untuk melakukan perbaikan.
8. Data hasil kuesioner diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 25 untuk mengolah data dengan menghitung dan mendeskripsikan nilai interpretasi kuesioner.

1.3. Tujuan dan Manfaat PKL

1.3.1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk melakukan pengukuran desain *user interface* terhadap layanan *website* Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.

1.3.2. Manfaat

1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pemahaman dan wawasan mengenai cara pengukuran kualitas layanan *Website* Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.

1.3.2.2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Manfaat bagi perusahaan yang diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan referensi serta dijadikan tolak ukur bagi Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* setelah mengetahui hasil dari pengukuran kualitas *website* yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik

Sebagai bahan pedoman dan referensi bagi penulis lain untuk dijadikan perbandingan dalam menyusun laporan praktik kerja lapangan dan dapat menambah pengetahuan bagi pihak yang melakukan penelitian sebagai informasi untuk penelitian selanjutnya.

1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

1.4.1. Tempat Pelaksanaan PKL

Adapun Lokasi tempat penulis melakukan praktik kerja lapangan adalah di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan, Jl. Merdeka No. 10A, Talang Semut, Bukit Kecil.

1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL

Waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan yaitu satu bulan sejak tanggal 21 Februari 2022 sampai dengan tanggal 21 Maret 2022, Pada pukul 7.00 sampai dengan 16.00 setiap hari senin sampai jumat..

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yang terdiri dari:

1.5.1. Wawancara

Wawancara Menurut Sugiyono, (2018;140) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewer) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan.

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada bapak Tanzil Firmansyah, S.STP., M.Si. selaku kepala bidang umum dan kepegawaian.

Dari hasil wawancara tersebut penulis mendapatkan informasi bahwa *website* Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan selama ini belum pernah dilakukan pengukuran desain *user interface* terhadap *website* sehingga belum diketahui kelayakan kualitas layanan *website* tersebut.

1.5.2. Observasi

Menurut (Immaniar & Setiawan, 2014). Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.

Peneliti melakukan tinjauan dan pengamatan langsung terhadap website untuk melihat menu, halaman dan fitur apa saja yang ada di *website* serta untuk mengetahui apakah *website* tersebut memiliki layanan informasi yang bermanfaat bagi pengguna *website*.

1.5.3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam hal ini penulis membagikan kuesioner kepada Tenaga Pendidik, mahasiswa, pelaku usaha, dan masyarakat umum yang pernah menggunakan *website* atau yang pernah mengakses *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.

1.5.4. Dokumentasi

Menurut (Nilamsari, 2014). Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

Penulis mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian yaitu sejarah instansi, struktur organisasi, visi dan misi di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.

1.5.5. Studi Pustaka

Menurut (Moto, 2019). Studi pustaka adalah kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur, dan penulis.

Penulis melakukan studi pustaka dengan cara mengumpulkan data seperti jurnal ilmiah , laporan penelitian, buku referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Adapun teori-teori yang mendukung dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat diambil dari pendapat para ahli, jurnal-jurnal ilmiah, serta buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian sebagai berikut.

2.1.1 Website.

Menurut (Sintinjak, et al, 2020), *web* merupakan layanan yang di dapat oleh pemakai komputer yang terhubung ke internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (*link*) satu dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui sebuah *browser*.

2.1.2 Kualitas Software

Menurut Roger Presman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002 : 610) “ Kualitas *software/* perangkat lunak didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional.”

Kualitas perangkat lunak adalah keberadaan karakteristik dari suatu produk yang dijabarkan dalam kebutuhannya, artinya kita harus melihat terlebih dahulu karakteristik-karakteristik apa yang berhubungan atau tidak dengan kebutuhan - kebutuhan yang dibutuhkan oleh pemakai.

2.1.3 Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala cara bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Menurut Kotler, dalam (Anggraini & Rudi, 2021), pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut penulis pelayanan adalah suatu aktifitas seseorang ataupun sekelompok orang atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

2.1.4 Usability

Menurut (Jacob Nielsen dikutip oleh Rachmi, et al., 2020). *Usability* adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*).

Definisi *usability* yaitu mengetahui tingkat nilai keberhasilan dalam pengembangan suatu bentuk produk yang dapat digunakan user untuk mencapai target sesuai diinginkan seperti aspek efektivitas, aspek efisiensi dan mencapai kepuasan user dalam hal tertentu. *Usability* digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kegunaan *interface* dari sebuah *website* maupun aplikasi

mobile. Meningkatkan kualitas *interface* dapat diketahui dengan pengujian *usability*. (Indriyani, 2020).

2.1.5 *Heuristic Evaluation*

Evaluasi Heuristic adalah sistem evaluasi untuk *software* komputer berbasis pengguna. sistem ini melibatkan evaluator untuk memberikan masukan kemudian dikategorikan dalam prinsip- prinsip *heuristic* (Khoirul & Dewi, 2018).

Menurut (Jacob Nielsen dikutip oleh Aziza, et al, 2019), Terdapat 10 aspek yang dinilai dalam metode *heuristic evaluation*. Pengujian *usability* terhadap desain *interface website* Diskominfo Prov. SumSel menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berdasarkan 10 aspek (Nielsen 1990) yaitu:

- 1) *Visibility of system status* yaitu Berisi pertanyaan tentang navigasi halaman tempat user berada, notifikasi, keunikan tombol.
- 2) *Match between system and the real world* yaitu Berisi keunikan dan kejelasan ikon perintah, opsi menu, judul menu menggunakan tata bahasa dan gaya yang konsisten, penggunaan istilah yang sesuai.
- 3) *User control and freedom* yaitu Berisi dialog konfirmasi ketika akan melakukan perintah yang tidak bisa dibatalkan, fitur membatalkan setiap tindakan (*undo*), membatalkan tindakan yang sedang berlangsung dan kontrol yang sederhana.
- 4) *Consistency and standard* yaitu Berisi konsistensi ikon, bahasa dan istilah pada website, kontrol, nama-nama opsi menu, dan kode warna.
- 5) *Error prevention* yaitu Berisi pertanyaan tentang perbedaan pilihan menu antara yang aktif dan tidak aktif, penempatan tombol menu yang

konsisten, dan peletakan elemen grafis yang muncul ketika dibutuhkan.

- 6) *Recognition rather than recall* yaitu Berisi pertanyaan tentang ketersediaan opsi lanjutan, pintasan ketika akan menjalankan perintah dan kemudahan mengakses informasi yang diinginkan.
- 7) *Flexibility and efficiency of use* yaitu Berisi pertanyaan tentang notifikasi / dialog ketika akan membuat kesalahan yang serius, website dapat mencegah kesalahan yang dilakukan oleh pengguna, dapat memberikan petunjuk mengisi data untuk mencegah kesalahan serta menu pilihan logis, unik dan dapat dibedakan.
- 8) *Aesthetic and minimalist design* yaitu Berisi pertanyaan tentang kejelasan informasi dari sebuah perintah, ikon yang mewakili perintah saling terkait, layar entri data menyertakan judul yang sederhana pendek dan jelas, serta tindakan / perintah utama dapat dibedakan secara visual dari alur alternatif.
- 9) *Help users recognize, diagnose, and recover from errors* yaitu Berisi pertanyaan tentang ketersediaan informasi ketika terjadi kesalahan, dengan bahasa yang mudah dimengerti, jelas dan ringkas, serta menyarankan jalan keluar dari kesalahan atau masalah tersebut.
- 10) *Help and documentation* yaitu Berisi pertanyaan tentang keakuratan bantuan dan dokumentasi, lokasi terorganisir, dokumentasi memungkinkan pengguna untuk memahami dan dapat melanjutkan

langkah perintahnya dengan benar, dapat diakses dengan mudah tanpa mengganggu pekerjaan serta dapat melanjutkan pekerjaan tersebut.

2.1.6 *Evaluator*

Menurut (Oktafina, et al, 2021), Dalam melakukan evaluasi *website* menggunakan metode *heuristic evaluation* akan melibatkan *evaluator*. Dalam hal ini *evaluator* yang dilibatkan adalah seorang *expert* (ahli) dalam bidang *User Interface* dan *User Experience* dan *evaluator* bukan merupakan bagian dari pengguna akhir sebuah sistem. Menurut Nielsen (1995), 1 *evaluator* dapat menemukan masalah *usability* sebesar 35%. Hal tersebut berarti bahwa semakin banyak *evaluator* yang dilibatkan, maka semakin banyak pula masalah yang ditemukan. Namun, menurut Nielsen, idealnya dalam sebuah kasus, jumlah *evaluator* yang dilibatkan hanya sebanyak 3-5 orang saja. Jika lebih dari jumlah tersebut, diperkirakan akan terjadi penemuan masalah cenderung sama yang lebih banyak dan biaya yang dikeluarkan akan lebih banyak pula

2.1.7 *Severity Rating*

Menurut (Oktafina, et al, 2021), *Severity rating* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tingkat keparahan masalah *usability* yang ditemukan saat melakukan evaluasi *heuristic*, adapun tabel yang menunjukkan skala *severity rating* dari yang paling rendah hingga tinggi menurut Neilsen dapat dilihat pada tabel 1.1 *severity rating*.

Tabel 1. 1 Severity Rating

NO	Keterangan
0	<i>Don't Agree</i> : tidak ada permasalahan pada sistem

NO	Keterangan
1	<i>Cosmetic Problem:</i> masalah pada sistem tidak terlalu mempengaruhi pengguna sehingga perbaikan tidak terlalu dibutuhkan jika waktu yang dimiliki terbatas.
2	<i>Minor Usability Problem:</i> terdapat potensi bagi pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan aktifitas pada sistem sehingga dibutuhkan perbaikan dengan prioritas tingkat rendah.
3	<i>Major Usability Problem:</i> terdapat permasalahan yang mengganggu pengguna dalam mengakses sistem sehingga dibutuhkan adanya perbaikan dengan prioritas tingkat tinggi.
4	<i>Usability Catastrophe:</i> ditemukan kesalahan atau permasalahan yang fatal sehingga mewajibkan dilakukan perbaikan sebelum sistem digunakan oleh pengguna.

(Sumber Nielsen, dalam Oktafina, et al, 2021)

2.1.8 Skala Likert

Menurut (Sugiyono, 2010). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu modifikasi skala likert dengan empat tingkat skala, modifikasi digunakan untuk menyaring data penelitian yang lebih akurat dengan meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan alasan kategori *undeciden* yang berarti netral, ragu-ragu, setuju tidak, tidak setujupun tidak, sehingga menimbulkan *central tendency effect* arah kecenderungan pendapat responden kearah setuju ataupun tidak setuju sehingga

jawaban itu akan menghilangkan banyak data penelitian dan mengurangi banyaknya informasi (Hertanto, 2017).

Tabel 1. 2 Skala Likert

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

2.2 Gambaran Umum Instansi

2.2.1 Sejarah

Diskominfo Prov. Sumsel adalah salah satu dinas teknis di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, yang menyelenggarakan kewenangan urusan pemerintahan Komunikasi dan Informatika. Secara legal, Diskominfo Prov. Sumsel dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Provinsi Sumatera Selatan. Pembentukan perangkat Daerah Pasal 3 Dinas Komunikasi dan Informatikan Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, juga bidang persandian dan statistik.

2.2.2 Visi

Terwujudnya sistem dan pelayanan komunikasi, informatika, statistik dan persandian yang handal dan profesional dalam kerangka pembangunan sumsel yang berkelanjutan.

2.2.3 Misi

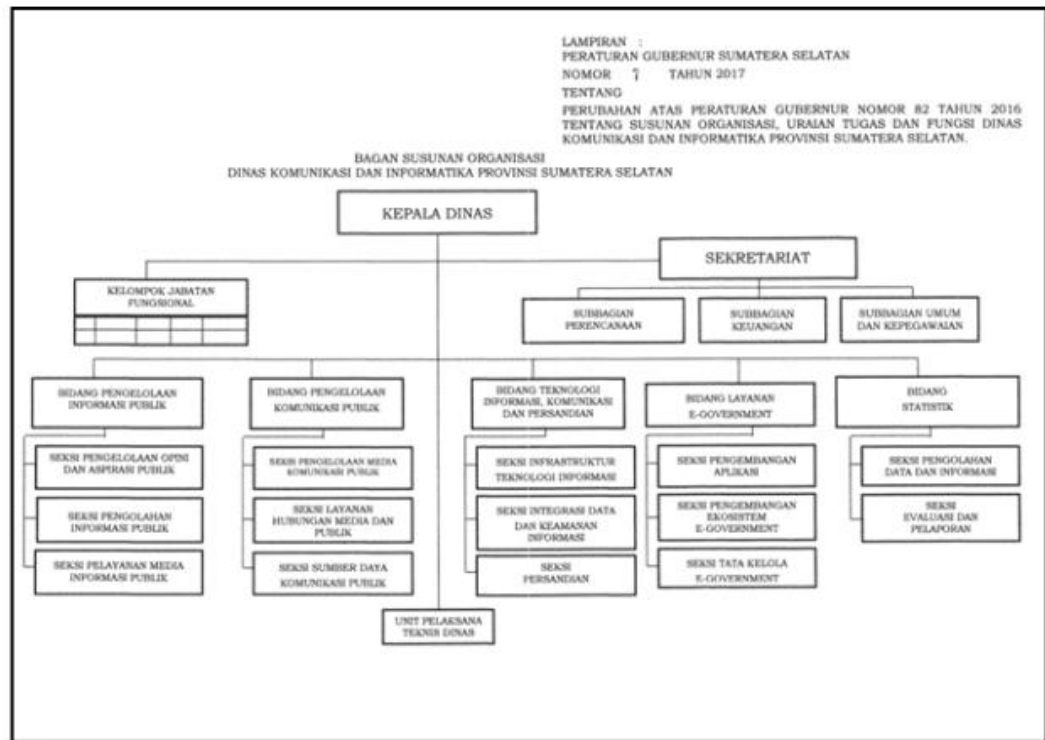
1. Mewujudkan provinsi Sumatera Selatan sebagai smart province
2. Meningkatkan pelayanan pemerintah kepada semua stakeholder
3. Meningkatkan Kapasitas layanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat informasi
4. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan Good Governance
5. Peningkatan mutu pelayanan publik
6. Mewujudkan jaringan komunikasi yang efektif dan efisien
7. Mengoptimalkan penggunaan web dan memanfaatkan email sebagai media dalam sistem informasi
8. Mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur teknologi komunikasi dan informatika guna mencapai efisiensi dan efektifitas kerja.

2.2.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang

2.2.4.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi di Diskominfo Prov. Sumsel bisa dilihat pada gambar

2.1



(Sumber kepala bidang umum kepegawaian)

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Diskominfo Sumsel

2.2.4.2 Uraian Tugas Wewenang

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintah Provinsi di bidang Komunikasi dan Informatika serta Bidang Persandian dan Statistik.

2. Sekeretaris Dinas

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan urusan umum, perlengkapan, hukum, pendidikan, keuangan, perencanaan, program dan evaluasi serta pengembangan kegiatan pemerintahan dan

pembangunan bidang komunikasi dan informatika, serta bidang persandian dan statistik.

3. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian

Memiliki tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan pengelolaan rumah tangga, perlengkapan, perpustakaan dan kearsipan, kehumasan, administrasi kepegawaian, kelembagaan dan ketatalaksanaan serta pendokumentasian peraturan perundang-undangan;
2. Melaksanakan proses penerimaan, pengolahan, distribusi, penggandaan, pengiriman dan pengarsipan, surat-surat masuk maupun keluar;
3. Mengurus rumah tangga Dinas yang meliputi keamanan, kebersihan, pemeliharaan, perlengkapan/peralatan kantor;
4. Melaksanakan sirkulasi perlengkapan yang meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, pemeliharaan dan penghapusan barang;
5. Menginventarisasi barang inventaris baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak;
6. Melaksanakan kegiatan kehumasan, bantuan hukum dan keprotokolan;
7. Melaksanakan pendokumentasian kegiatan Dinas dan hubungan masyarakat;

8. Melaksanakan penyiapan rencana kebutuhan pegawai, formasi dan penunjukan dalam jabatan di lingkungan Dinas;
9. Melaksanakan penyiapan dan penyusunan pegawai yang akan pensiun, peninjauan masa kerja serta pemberian penghargaan;
10. Melaksanakan penyiapan bahan kenaikan pangkat, SKP, sumpah/janji pegawai, gaji berkala dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
11. Melaksanakan penyiapan bahan mutasi dan pemberhentian pegawai;
12. Melaksanakan penyiapan pegawai untuk mengikuti Diklat kepemimpinan teknis dan fungsional;
13. Melaksanakan penyiapan rencana pegawai yang akan mengikuti ujian Dinas dan izin/tugas belajar;
14. Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan kepegawaian dan disiplin pegawai.
15. Melaksanakan penyiapan bahan standar kompetensi pegawai, tenaga dan fungsional;
16. Melakukan penatausahaan, pemnafaatan dan pengamanan barang milik negara/daerah;
17. Melakukan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dan Rencana Pemeliharaan Barang Unit (RPBU); dan
18. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

BAB III

PEMBAHASAN

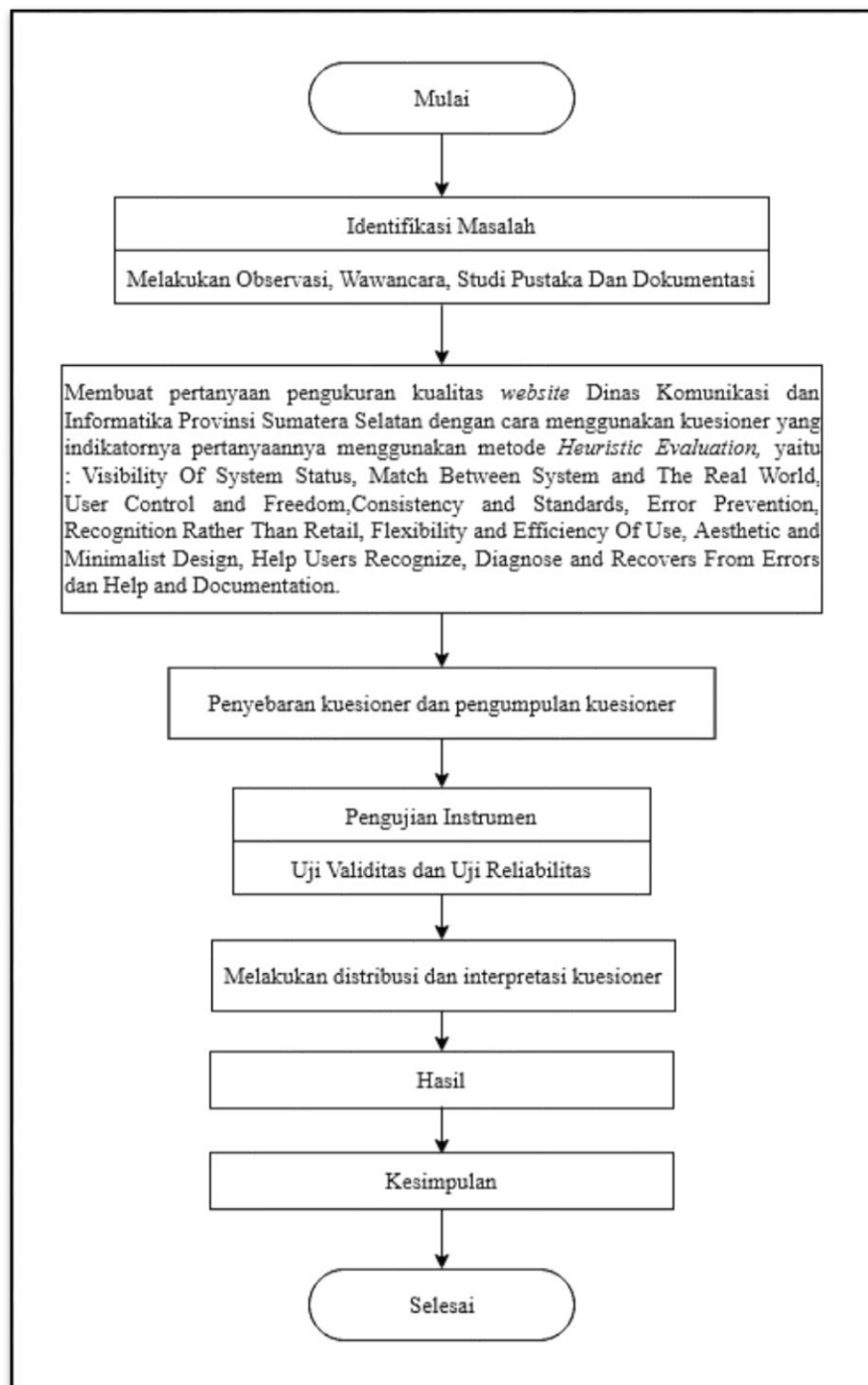
3.1 Hasil Pengamatan

3.1.1 Alur Penelitian

Dalam Penelitian ini, langkah yang dilakukan penulis yaitu:

- a. Mulai
- b. Identifikasi masalah terhadap *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.
- c. Membuat pertanyaan pengukuran kualitas *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dengan cara menggunakan kuesioner yang indikatornya pertanyaannya menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
- d. Penyebaran kuesioner dan pengumpulan kuesioner.
- e. Menganalisis hasil dari pengisian kuesioner dengan melakukan uji validasi dan uji reliabilitas dari hasil pengujian tersebut akan didapatkan nilai validasi masing-masing item pertanyaan dan konsistensi jawaban responden.
- f. Melakukan distribusi jawaban responden dan interpretasi pengukuran kualitas layanan *website*, untuk mendapatkan nilai interpretasi terhadap kualitas layanan *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.

- g. Merangkum hasil interpretasi ke dalam diagram batang beserta penjelasannya.
- h. Selesai

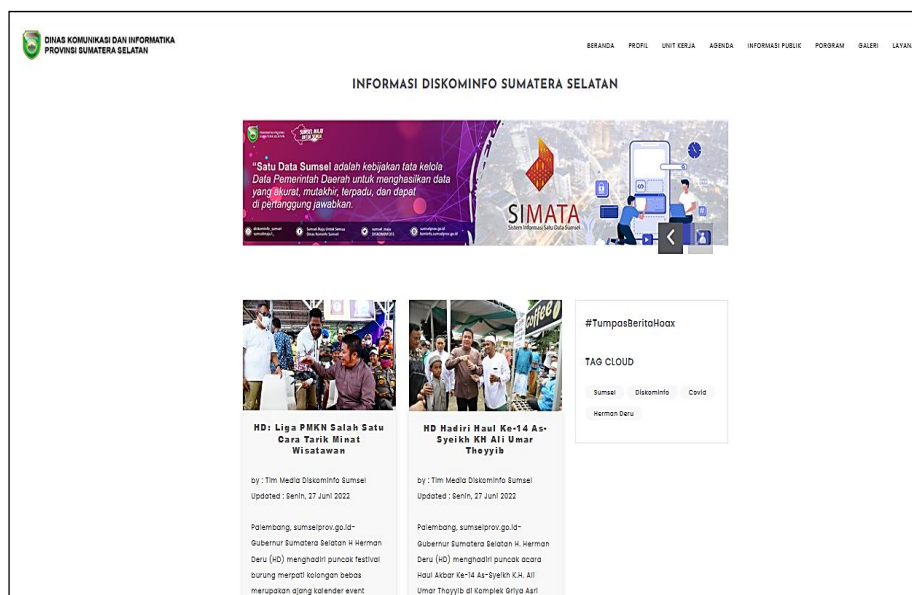


Gambar 3. 1 Alur Penelitian

3.1.2 Tampilan Website

3.1.2.1 Menu Halaman Beranda

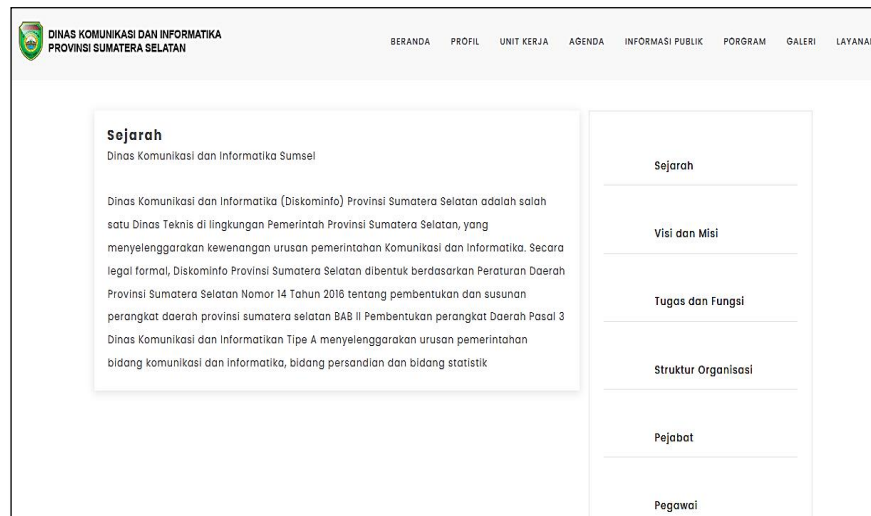
Pada halaman beranda berisi tampilan *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yang berisikan tentang informasi diskominfo Sumatera Selatan dan berita terupdate dilingkungan Provinsi Sumatera Selatan. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3. 2 Tampilan Halaman Beranda

3.1.2.2 Menu Halaman Profil

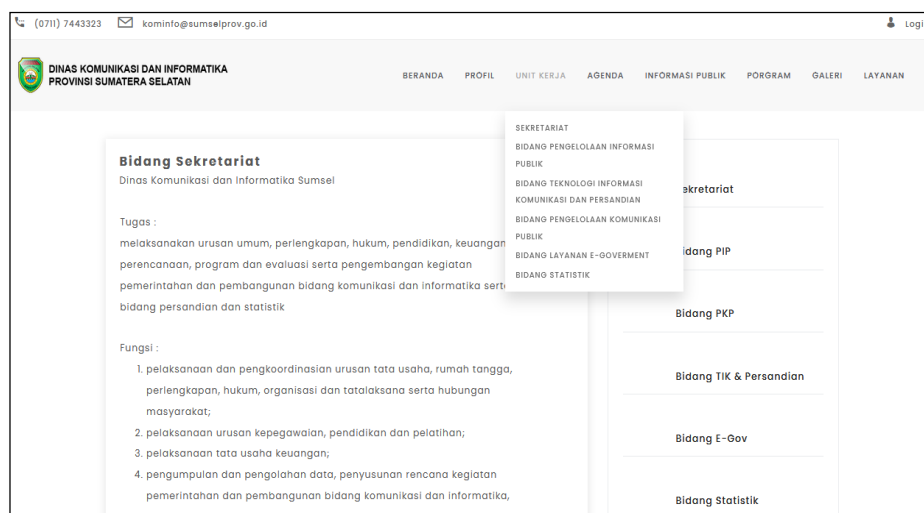
Pada halaman profil terdapat informasi sejarah, visi dan misi, tugas dan fungsi, struktur organisasi, pejabat dan pegawai, tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3. 3 Tampilan Halaman Profil

3.1.2.3 Menu Unit Kerja

Pada menu halaman ini terdapat menu bertingkat dan berisi informasi disetiap menunya, terdiri dari menu sekretariat, bidang PIP, bidang PKP, bidang TIK & Persandian, bidang E-Gov dan bidang statistik. Tampilan Menu halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3. 4 Tampilan Menu Unit Kerja

3.1.2.4 Menu Halaman Layanan

Pada halaman ini terdapat layanan pengaduan, email dan pembuatan domain, tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.5.

Gambar 3. 5 Tampilan Halaman Layanan

3.1.2.5 Menu Halaman Agenda

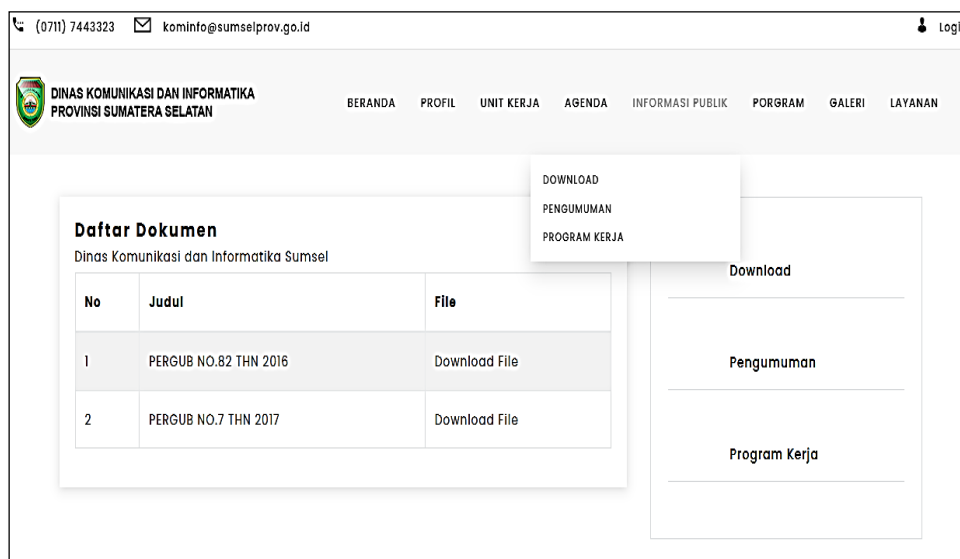
Pada halaman ini terdapat informasi agenda Diskominfo Prov SumSel, tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.6.

No	Tanggal dan Waktu	Hari	Kegiatan	Lokasi	Keterangan
1	09/27/2021 08:30 AM	Senin	Pembukaan Rapat Koordinasi UKPBJ Prov. Sumsel Tahun 2021	Ruang Mahameru Hotel Swarna Dwipa Palembang	Dihadiri : Kabid E-Gov, Kasi Pengembangan Ekosistem
2	09/27/2021 9:00 PM	Senin	Rapat Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Gubernur Sumsel Badminton Super Series 2020.	Ruang Rapat Lt. II Dispora Prov. Sumsel	Dihadiri : Kabid PIP
3	09/27/2021 9:00 PM	Senin	Sosialisasi Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah melalui Zoom Meeting	Kantor Diskominfo Prov. Sumsel	Dihadiri : Kasub Program, Kasubag Keuangan

Gambar 3. 6 Tampilan Halaman Agenda

3.1.2.6 Menu Halaman Informasi Publik

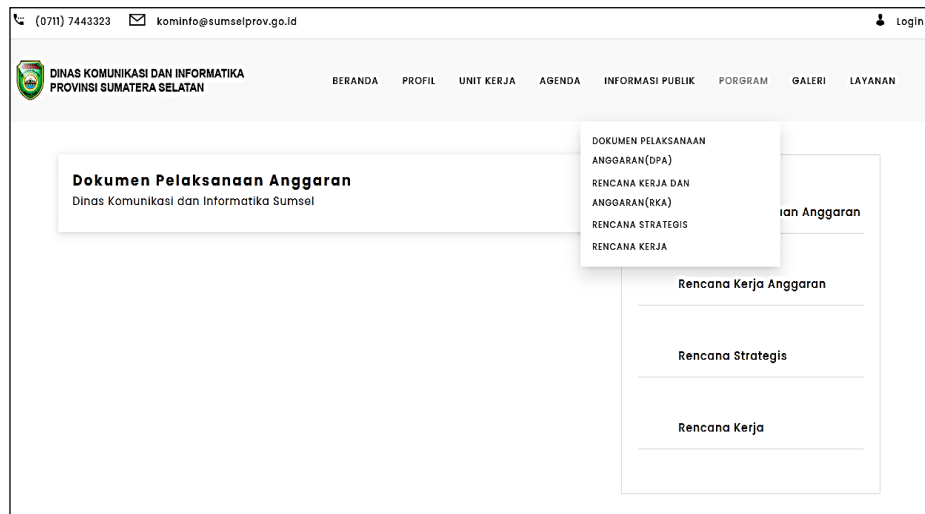
Pada menu halaman ini terdapat menu bertingkat dan berisi informasi disetiap menunya, terdiri dari menu download, pengumuman dan program kerja, Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.7.



Gambar 3. 7 Tampilan Menu Halaman Informasi Publik

3.1.2.7 Menu Program

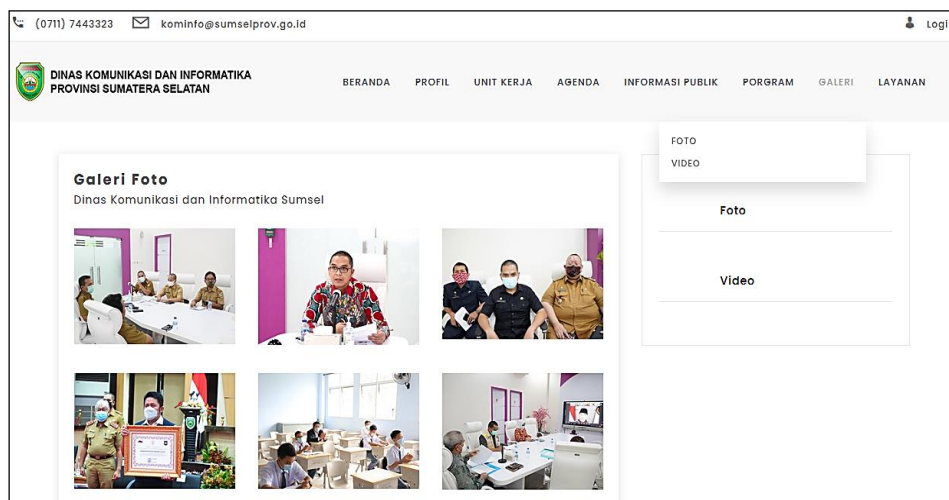
Pada menu halam ini terdapat menu bertingkat dan berisi informasi disetiap menunya, terdiri dari menu, dokumen pelaksanaan anggaran, rencana kerja anggaran, rencana strategis, dan rencana kerja. Tampilan menu halaman tersebut dapat dilihat pada gambar 3.8.



Gambar 3. 8 Tampilan Menu Program

3.1.2.8 Menu Galeri

Pada menu ini terdapat menu bertingkat yang berisi informasi disetiap menunya, terdiri dari menu foto dan video. Tampilan halaman menu dapat dilihat pada gambar 3.9.



Gambar 3. 9 Tampilan Menu Galeri

3.2 Evaluasi Dan Pembahasan.

3.2.1 Rancangan Kuesioner

Dalam penelitian ini, penulis membuat sejumlah pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*, yang akan dibagikan dan diisi oleh responden. Berikut ini adalah tabel 3.1 daftar pernyataan dalam kusioner, yang akan dibagikan kepada responden:

Tabel 3. 1 Daftar Pernyataan Dalam Kuesioner

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>VISIBILITY OF SYSTEM STATUS</i>					
1.1	Pengguna mengetahui apa saja yang sedang dilakukan sewaktu menggunakan <i>website</i> Diskominfo				
1.2	Setiap halaman <i>website</i> memiliki judul yang menggambarkan isi halaman				
1.3	Pengguna mendapatkan umpan balik setiap kali menjalankan suatu perintah				
<i>MATCH BETWEEN SYSTEM AND THE REAL WORLD</i>					
2.1	Setiap icon/menu pada <i>website</i> Diskominfo mudah dipahami				
2.2	Pengguna dapat memahami perintah – perintah yang terdapat pada <i>website</i> Diskominfo				
2.3	Penggunaan bahasa yang baik dan mudah dimengerti				
<i>USER CONTROL AND FREEDOM</i>					
3.1	Apakah sistem memiliki fasilitas yang membebaskan pengguna memilih halaman				
3.2	Jika sistem memiliki tingkatan menu/halaman apakah pengguna dengan mudah kembali kemenu/halaman sebelumnya?				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
3.3	Apakah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem?				
CONSISTENCY AND STANDARDS					
4.1	Apakah standard penulisan seperti kata dan kalimat pada setiap halaman sudah konsisten?				
4.2	Apakah tampilan halaman memiliki bentuk, warna dan isi yang konsisten?				
ERROR PREVENTION					
5.1	Terdapat pesan peringatan apabila kemungkinan terjadinya masalah				
5.2	Pengguna mengerti pesan peringatan yang dimunculkan oleh sistem				
5.3	Sistem secara otomatis memiliki usulan terkait dengan kesalahan penulisan				
RECOGNATION RATHER THAN RECALL					
6.1	Pengguna dapat menggunakan <i>website</i> diskominfo dengan mudah pada pemakaian untuk kedua kalinya				
6.2	Tata letak menu mudah diingat pengguna				
6.3	Peringatan dan pesan dimunculkan diposisi mata sering melihat layar				
FLEXIBILITY AND EFFICIENT OF USE					
7.1	Menu yang disediakan memungkinkan pengguna bekerja lebih cepat dan efisien				
7.2	Ada navigasi yang bisa membantu disetiap halaman agar lebih mudah				
AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN					
8.1	Hanya informasi penting saja yang ditampilkan dilayar				
8.2	Tampilan <i>website</i> di desain dengan tulisan, font, dan warna yang baik				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
8.3	Desain antarmuka sederhana tetapi mengandung informasi yang dibutuhkan				
<i>HELP USERS RECOGNIZE, DIALOGUE, AND RECOVERS FROM ERRORS</i>					
9.1	Terdapat pemberitahuan ketika pengguna mengalami kesalahan pada input data				
9.2	Pesan kesalahan mengandung pilihan solusi yang diperlukan				
9.3	Terdapat pesan kesalahan yang jelas yang diakibatkan dari kesalahan pengguna sehingga pengguna mengerti kesalahan yang telah di perbuat.				
<i>HELP AND DOCUMENTATION</i>					
10.1	Terdapat menu “ <i>help</i> ” atau “bantuan” dalam memandu pengguna				
10.2	Pengguna memahami informasi pada setiap instruksi dalam menggunakan <i>website</i>				
<i>USABILITY</i>					
U1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website diskominfo				
U2	Pengguna Merasa website diskominfo mudah untuk digunakan				
U3	Pengguna Merasa website menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna				

3.2.2 Evaluasi Berdasarkan Persepsi Pengguna

3.2.2.1 Hasil Responden

Dalam Penelitian ini, penulis melakukan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung dengan menunggu responden saat pengisian kuesioner

kepada 45 responden. Berikut ini perincian kuesioner yang telah disebar dan yang kembali dapat dilihat pada tabel 3.2:

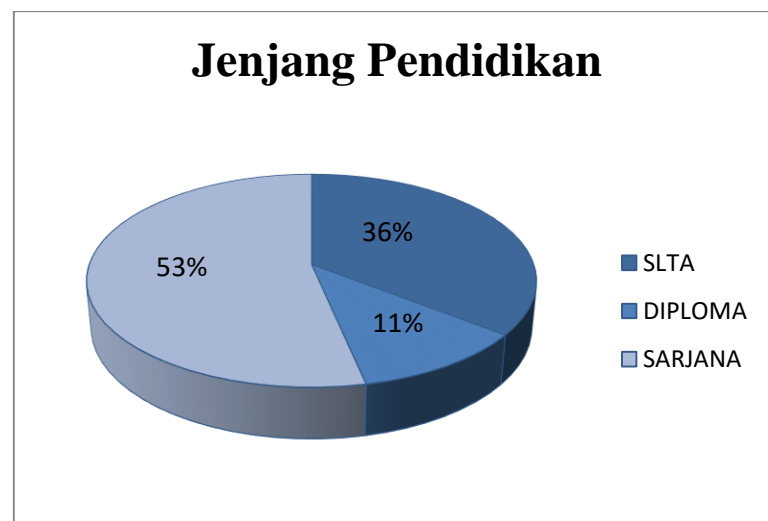
Tabel 3. 2 Tabel Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	45
Kuesioner yang kembali	45
Kuesioner yang dapat digunakan	45

Dari tabel 3.2 deskripsi kuesioner responden dapat dilihat dari jumlah kuesioner yang disebar dan kembali berjumlah sama yaitu 45, maka dalam penelitian ini kuesioner yang dapat digunakan sebanyak 45 kuesioner.

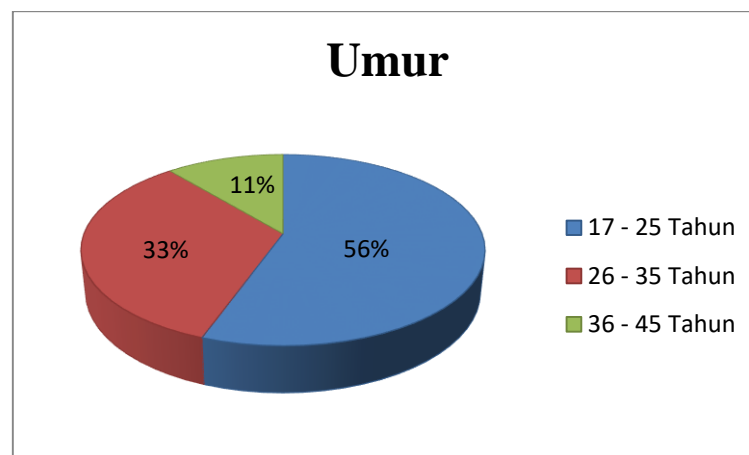
3.2.2.2 Deskripsi Responden

Berikut ini diagram lingkaran mengenai hasil data responden yang dikelompokkan berdasarkan, jenjang pendidikan dan usia.



Gambar 3. 10 Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari gambar 3.10 diatas menjelaskan distribusi responden berdasarkan jenjang pendidikan. Dapat dilihat bahwa terdapat sebanyak 36% untuk pendidikan SLTA, sebanyak 11% untuk jenjang pendidikan Diploma dan 53% untuk jenjang pendidikan Sarjana. Hal ini mengindikasikan bahwa jenjang pendidikan sebagian besar responden yaitu Sarjana.



Gambar 3. 11 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Dari gambar 3.11 menjelaskan distribusi responden berdasarkan umur. Dari gambar tersebut, terdapat sebanyak 56 % yaitu berumur 17 - 25 tahun, 33% berumur 26 – 35 tahun, dan 11% berumur 36 - 45 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden tersebut berumur 17 – 25 tahun.

3.2.2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada tahap pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan kepada 45 responden. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan kepada 45 sample.

3.2.2.4 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Hidayat, dkk, 2021). (Sugiyono, dalam Dewi & Sudaryanto, 2020) Uji validitas kusioner dapat dinyatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kusioner dapat digunakan sebagai perantara untuk mengungkapkan dan mengetahui sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Kemudian, kusioner dapat dinyatakan valid jika hasil nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Dalam menentukan validnya kuesioner, diketahui jumlah responden 45 responden. Untuk mencari r hitung terlebih dahulu menentukan df (*degree of freedom- df*) diperoleh dari jumlah responden kemudian dikurangi 2 ($df = N - 2$), dengan demikian, df yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah, $df = 45 - 2 = 43$, dengan tingkat signifikansi yang digunakan peneliti sebesar 5% atau 0,05, dengan hasil r hitung $> 0,301$ maka alat ukur dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung $< 0,301$ maka alat ukur dinyatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas dapat dilihat pada table 3.3.

Tabel 3. 3 Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	r tabel	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Status
<i>Visibility Of System Status</i>	VO1	0,301	0,820	Valid
	VO2	0,301	0,773	Valid
	VO3	0,301	0,651	Valid
<i>Match Between System And The Real</i>	MB1	0,301	0,740	Valid
	MB2	0,301	0,872	Valid

<i>World</i>	MB3	0,301	0,661	Valid
<i>User Control And Freedom</i>	UC1	0,301	0,688	Valid
	UC2	0,301	0,806	Valid
	UC3	0,301	0,803	Valid
<i>Consistency And Standards</i>	CS1	0,301	0,830	Valid
	CS2	0,301	0,903	Valid
<i>Error Prevention</i>	EP1	0,301	0,769	Valid
	EP2	0,301	0,876	Valid
	EP3	0,301	0,736	Valid
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	RR1	0,301	0,643	Valid
	RR2	0,301	0,715	Valid
	RR3	0,301	0,865	Valid
<i>Flexibility And Efficient Of Use</i>	FE1	0,301	0,816	Valid
	FE2	0,301	0,877	Valid
<i>Aesthetic And Minimalist Design</i>	AM1	0,301	0,524	Valid
	AM2	0,301	0,840	Valid
	AM3	0,301	0,843	Valid
<i>Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors</i>	HR1	0,301	0,866	Valid
	HR2	0,301	0,893	Valid
	HR3	0,301	0,899	Valid
<i>Help And Documentation</i>	HD1	0,301	0,948	Valid
	HD2	0,301	0,944	Valid
<i>Usability</i>	U1	0,301	0,785	Valid
	U2	0,301	0,823	Valid
	U3	0,301	0,631	Valid

Berdasarkan tabel 3.3 maka dapat dilihat bahwa item pernyataan diatas dinyatakan valid dari jumlah pernyataan yang terdiri dari 30 pernyataan. Hal ini dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

3.2.2.5 Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukur dikatakan reliabel (andal) adalah bila alat pengukur tersebut mampu memberikan pengukuran sesuai dengan apa yang telah diukur nya

dan sejauh mana alat pengukur tersebut sama dengan dirinya sendiri (*consistency*) (Zeni, et al, 2019).

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 25 dengan uji keterandalan *Cronbach Alfa*. Penulis melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Cronbach Alpha* dari masing-masing item pernyataan dalam suatu variabel. Suatu instrumen (pernyataan) dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60 dengan tingkat reliabilitas sebagai berikut.

Tabel 3. 4 Keterangan Hasil Uji Reliabilitas

Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
0,00 – 0,20	Kurang reliabel
0,20 – 0,40	Agak reliabel
0,40 – 0,60	Cukup reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat reliabel

(Sumber: Athur 2019)

Berikut adalah hasil uji reliabilitas penelitian ini dapat dilihat pada table 3.5.

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
	Standar	Hasil	
<i>Visibility Of System Status</i>	0,60	0,607	Reliabel
<i>Match Between System And The Real World</i>	0,60	0,622	Reliabel
<i>User Control And Freedom</i>	0,60	0,622	Reliabel
<i>Consistency And Standards</i>	0,60	0,660	Reliabel

<i>Error Prevention</i>	0,60	0,717	Reliabel
<i>Rcognition Rather Than Recall</i>	0,60	0,601	Reliabel
<i>Flexibility And Efficient Of Use</i>	0,60	0,602	Reliabel
<i>Aesthetic And Minimalist Design</i>	0,60	0,605	Reliabel
<i>Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors</i>	0,60	0,858	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Help And Documentation</i>	0,60	0,883	Reliabilitas Sangat Tinggi
<i>Usability</i>	0,60	0,613	Reliabel

Hasil uji reliabilitas kuesioner pada setiap 30 item pertanyaan pada tabel 3.5 yang menunjukkan *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variable yang ada pada tabel diatas menyatakan bahwa > 0,60 maka dapat dinyatakan semua item pertanyaan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.

3.2.2.6 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner yang penulis berikan. Berikut adalah tabel 3.6 distribusi jawaban responden.

Tabel 3. 6 Distribusi Jawaban Kuesioner

No	Pernyataan	Pilihan jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
1. VISIBILITY OF SYSTEM STATUS									
1.1	Pengguna mengetahui apa saja yang sedang dilakukan sewaktu menggunakan <i>website</i> Diskominfo	0	0	1	2,2	19	42,2	25	55,6
1.2	Setiap halaman <i>website</i> memiliki judul yang menggambarkan isi halaman	1	2,2	1	2,2	17	37,8	26	57,8
1.3	Pengguna mendapatkan umpan balik setiap kali menjalankan suatu perintah	0	0	3	6,7	27	60	15	33,3
2. MATCH BETWEEN SYSTEM AND THE REAL WORLD									
2.1	Setiap icon/menu pada <i>website</i> Diskominfo mudah dipahami	2	4,4	2	4,4	13	28,9	28	62,2
2.2	Pengguna dapat memahami perintah – perintah yang terdapat pada <i>website</i> Diskominfo	1	2,2	2	4,4	22	48,9	20	44,4
2.3	Penggunaan bahasa yang baik dan mudah dimengerti	0	0	1	2,2	15	33,3	29	64,4
3. USER CONTROL AND FREEDOM									
3.1	Apakah sistem memiliki fasilitas yang membebaskan pengguna memilih halaman	0	0	2	4,4	25	55,6	18	40
3.2	Jika sistem memiliki tingkatan menu/halaman apakah pengguna dengan mudah kembali kemenu/halaman sebelumnya?	0	0	3	6,7	23	51,1	19	42,2
3.3	Apakah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem?	3	6,7	7	15,6	17	37,8	18	40

No	Pernyataan	Pilihan jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
4. CONSISTENCY AND STANDARDS									
4.1	Apakah standard penulisan seperti kata dan kalimat pada setiap halaman sudah konsisten?	0	0	4	8,9	23	51,1	18	40
4.2	Apakah tampilan halaman memiliki bentuk, warna dan isi yang konsisten?	1	2,2	7	15,6	14	31,1	23	51,1
5. ERROR PREVENTION									
5.1	Terdapat pesan peringatan apabila kemungkinan terjadinya masalah	0	0	0	0	19	42,2	26	57,8
5.2	Pengguna mengerti pesan peringatan yang dimunculkan oleh sistem	2	4,4	3	6,7	15	33,3	25	55,6
5.3	Sistem secara otomatis memiliki usulan terkait dengan kesalahan penulisan	0	0	2	4,4	16	35,6	27	60
6. RECOGNATION RATHER THAN RECALL									
6.1	Pengguna dapat menggunakan <i>website</i> diskominfo dengan mudah pada pemakaian untuk kedua kalinya	1	2,2	1	2,2	16	35,6	27	60
6.2	Tata letak menu mudah diingat pengguna	0	0	4	8,9	20	44,4	21	46,7
6.3	Peringatan dan pesan dimunculkan diposisi mata sering melihat layar	1	2,2	7	15,6	19	42,2	18	40
7. FLEXIBILITY AND EFFICIENT OF USE									
7.1	Menu yang disediakan memungkinkan pengguna bekerja lebih cepat dan efisien	0	0	2	4,4	20	44,4	23	51,1
7.2	Ada navigasi yang bisa membantu disetiap halaman agar lebih mudah	1	2,2	3	6,7	21	46,7	20	44,4

No	Pernyataan	Pilihan jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
8. AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN									
8.1	Hanya informasi penting saja yang ditampilkan dilayar	0	0	3	6,7	24	53,3	18	40
8.2	Tampilan <i>website</i> di desain dengan tulisan, font, dan warna yang baik	2	4,4	4	8,9	19	42,2	20	44,4
8.3	Desain antarmuka sederhana tetapi mengandung informasi yang dibutuhkan	1	2,2	4	8,9	15	33,3	25	55,6
9. HELP USERS RECOGNIZE, DIALOGUE, AND RECOVERS FROM ERRORS									
9.1	Terdapat pemberitahuan ketika pengguna mengalami kesalahan pada input data	1	2,2	0	0	15	33,3	29	64,4
9.2	Pesan kesalahan mengandung pilihan solusi yang diperlukan	1	2,2	5	11,1	14	31,1	25	55,6
9.3	Terdapat pesan kesalahan yang jelas yang diakibatkan dari kesalahan pengguna sehingga pengguna mengerti kesalahan yang telah di perbuat.	1	2,2	5	11,1	13	28,9	26	57,8
10. HELP AND DOCUMENTATION									
10.1	Terdapat menu " <i>help</i> " atau " <i>bantuan</i> " dalam memandu pengguna	16	35,6	12	26,7	9	20	8	17,8
10.2	Pengguna memahami informasi pada setiap instruksi dalam menggunakan <i>website</i>	10	22,2	15	33,3	10	22,2	10	22,2

No	Pernyataan	Pilihan jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
USABILITY									
U.1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website diskominfo	0	0	2	4,4	18	40	25	55,6
U.2	Pengguna Merasa website diskominfo mudah untuk digunakan	0	0	3	6,7	25	55,6	17	37,8
U.3	Pengguna Merasa website menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna	0	0	1	2,2	18	40	26	57,8

Berdasarkan tabel 3.6 distribusi jawaban responden diketahui bahwa;

a. *Visibility Of System Status*

- Pada variabel *Visibility Of System Status* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (S) Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna mendapatkan umpan balik setiap kali menjalankan suatu perintah.” dengan jumlah 27 orang (60%).
- Pada variabel *Visibility Of System Status* untuk perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Setiap halaman *website* memiliki judul yang menggambarkan isi halaman” dengan jumlah 1 orang (2,2%).

b. *Match Between System And The Real World,*

- Pada variabel *Match Between System and The Real World* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (SS) Sangat Setuju terdapat

pada indikator pernyataan “Penggunaan bahasa yang baik dan mudah dimengerti” dengan jumlah 29 orang (64,4%).

- Pada variabel *Match Between System and The Real World* untuk perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna dapat memahami perintah – perintah yang terdapat pada *website* Diskominfo” dengan jumlah 1 orang (2,2%).

c. *User Control And Freedom*

- Pada variabel untuk *User Control And Freedom* perolehan terbanyak pada pernyataan (S) Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Apakah Sistem memiliki fasilitas yang membebaskan pengguna memilih halaman?.” dengan jumlah 25 orang (55,6%).
- Pada variabel untuk *User Control And Freedom* perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Apakah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem?” dengan jumlah 3 orang (6,7%).

d. *Consistency And Standards*

- Pada variabel untuk *Consistency And Standards* perolehan terbanyak pada pernyataan (S) Setuju & (SS) Sangat Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Apakah Standard Penulisan Seperti Kata Dan Kalimat Pada Setiap Halaman Sudah Konsisten?” & “Apakah Tampilan Halaman Memiliki Bentuk,

Warna Dan Isi Yang Konsisten?.” dengan jumlah 23 orang (51,1%).

- Pada variabel untuk *Consistency And Standards* perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Apakah tampilan halaman memiliki bentuk, warna dan isi yang konsisten?” dengan jumlah 1 orang (2,2%).

e. Error Prevention,

- Pada variabel untuk *Error Prevention* perolehan terbanyak pada pernyataan (SS) Sangat Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Sistem secara otomatis memiliki usulan terkait dengan kesalahan penulisan.” dengan jumlah 27 orang (60%).
- Pada variabel untuk *Error Prevention* perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna mengerti pesan peringatan yang dimunculkan oleh sistem” dengan jumlah 2 orang (4,4%).

f. Recognition Rather Than Recall

- Pada variabel *Recognition Rather Than Recall* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (SS) Sangat Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna dapat menggunakan website diskominfo dengan mudah pada pemakaian untuk kedua kalinya” dengan jumlah 27 orang (60%).

- Pada variabel *Recognition Rather Than Recall* untuk perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna dapat menggunakan website diskominfo dengan mudah pada pemakaian untuk kedua kalinya” & “Peringatan dan pesan dimunculkan diposisi mata sering melihat layar” dengan jumlah 1 orang (2,2%).

g. *Flexibility And Efficient Of Use,*

- Pada variabel *Flexibility and efficient* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (SS) Sangat Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Menu Yang Disediakan Memungkinkan Pengguna Bekerja Lebih Cepat Dan Efisien” dengan jumlah 23 orang (51,1%).
- Pada variabel *Flexibility and efficient* untuk perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Ada navigasi yang bisa membantu disetiap halaman agar lebih mudah” dengan jumlah 1 orang (2,2%).

h. *Aesthetic And Minimalist Design,*

- Pada variabel *Aesthetic And Minimalist Design* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (SS) Sangat Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Desain Antarmuka Sederhana Tetapi Mengandung Informasi Yang Dibutuhkan” dengan jumlah 25 orang (55,6%).

- Pada variabel *Aesthetic And Minimalist Design* untuk perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Desain antarmuka sederhana tetapi mengandung informasi yang dibutuhkan” dengan jumlah 1 orang (2,2%).
- i. *Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors*
- Pada variabel *Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (SS) Sangat Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Terdapat pemberitahuan ketika pengguna mengalami kesalahan pada input data” dengan jumlah 29 orang (64,4%).
 - Pada variabel *Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors* untuk perolehan terendah pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Terdapat pemberitahuan ketika pengguna mengalami kesalahan pada input data”, “Pesan kesalahan mengandung pilihan solusi yang diperlukan” dan “Terdapat pesan kesalahan yang jelas yang diakibatkan dari kesalahan pengguna sehingga pengguna mengerti kesalahan yang telah di perbuat.” dengan jumlah 1 orang (2,2%).
- j. *Help And Documentation*
- Pada variabel *Help And Documentation* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (STS) Sangat Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Terdapat Menu “Help” Atau “Bantuan” Dalam Membantu Pengguna ” dengan jumlah 16 orang (35,6%).

- Pada variabel *Help And Documentation* untuk perolehan terendah pada pernyataan (SS) Sangat Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Terdapat Menu “Help” Atau “Bantuan” Dalam Membantu Pengguna ” dengan jumlah 8 orang (17,8%).

k. *Usability*

- Pada variabel *Usability* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (SS) Sangat Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna merasa *website* menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna” dengan jumlah 26 orang (57,8%).
- Pada variabel *Usability* untuk perolehan terbanyak pada pernyataan (TS) Tidak Setuju terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna merasa *website* menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna” dengan jumlah 1 orang (2,2%).

Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi nilai berdasarkan item pertanyaan kuesioner dengan rekapitulasi pengumpulan data kuesioner yang berjumlah 45, dengan perhitungan pada tiap butir pertanyaan menggunakan skala likert dalam kuesioner yang digunakan.

Tabel 3. 7 Sekala Intepretasi Presentase

0% - 20%	21% - 40%	41% - 60%	61% - 80%	81% - 100%
Sangat Lemah	Lemah	Cukup	Kuat	Sangat Kuat

(Sumber : Ridwan dikutip Humair 2021)

Rumus perhitungan untuk menentukan hasil presentasi dari interpretasi sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total Skor penelitian : Jawaban responden x bobot nilai (1-4)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi (4) x jumlah responden 45

Penilaian dan interpretasi kualitas terhadap masing – masing indikator dalam setiap item pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. 8 Hasil Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner

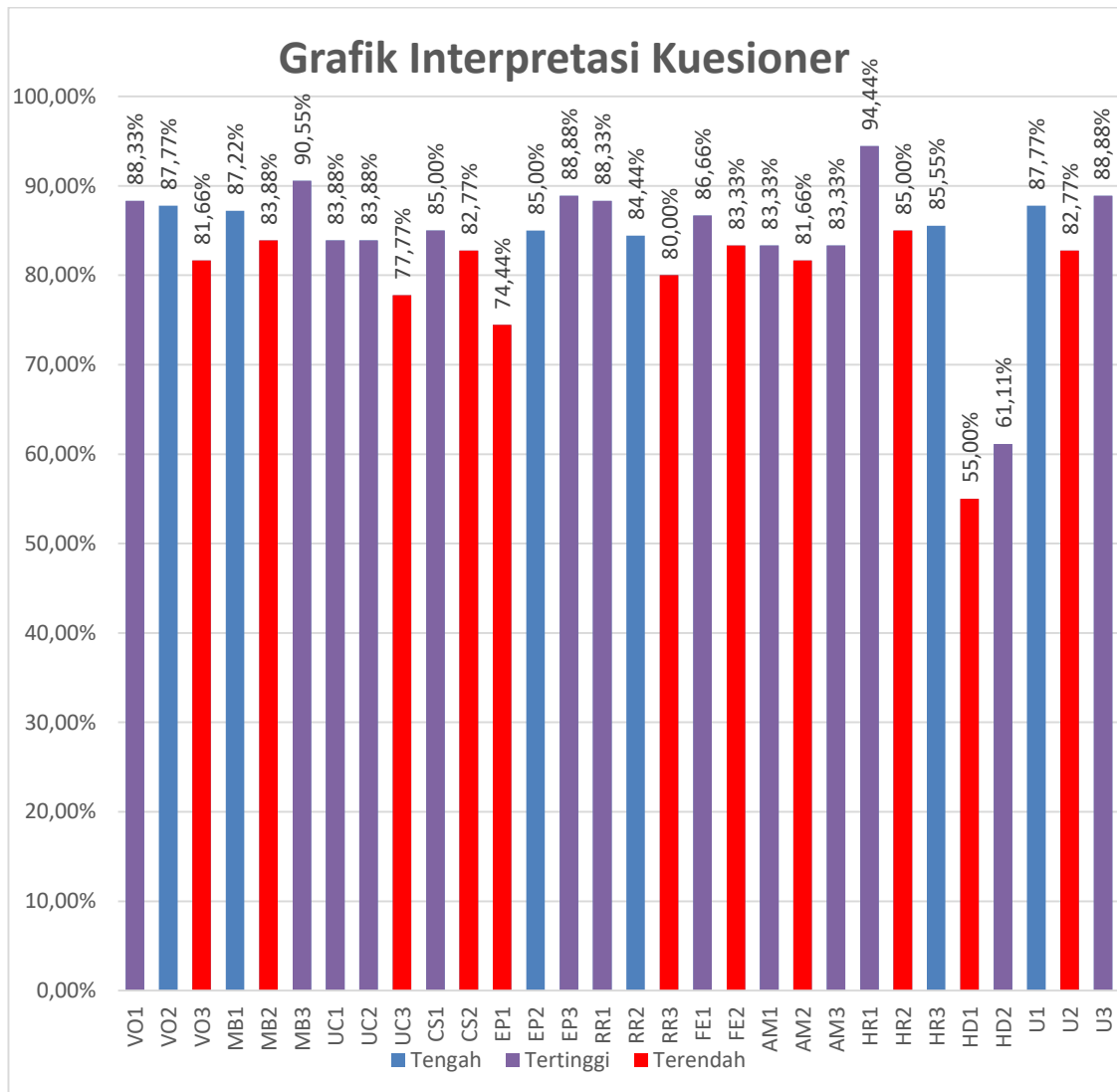
Variabel	Kode	Indikator	Nilai (%)	Interpretasi
<i>Visibility Of System Status</i>	VO1	Pengguna mengetahui apa saja yang sedang dilakukan sewaktu menggunakan <i>website</i> Diskominfo	88,3%	Sangat Kuat
	VO2	Setiap halaman <i>website</i> memiliki judul yang menggambarkan isi halaman	87,7%	Sangat Kuat
	VO3	Pengguna mendapatkan umpan balik setiap kali menjalankan suatu perintah	81,6%	Sangat Kuat
<i>Match Between System And The Real World</i>	MB1	Setiap icon/menu pada <i>website</i> Diskominfo	87,2%	Sangat Kuat

Variabel	Kode	Indikator	Nilai (%)	Interpretasi
		mudah dipahami		
	MB2	Pengguna dapat memahami perintah – perintah yang terdapat pada <i>website</i> Diskominfo	84%	Sangat Kuat
	MB3	Penggunaan bahasa yang baik dan mudah dimengerti	90,5%	Sangat Kuat
<i>User Control And Freedom</i>	UC1	Apakah sistem memiliki fasilitas yang membebaskan pengguna memilih halaman	84%	Sangat Kuat
	UC2	Jika sistem memiliki tingkatan menu/halaman apakah pengguna dengan mudah kembali kemenu/halaman sebelumnya?	84%	Sangat Kuat
	UC3	Apakah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem?	77,7%	Kuat
<i>Consistency And Standards</i>	CS1	Apakah standard penulisan seperti kata dan kalimat pada setiap halaman sudah konsisten?	85%	Sangat Kuat

Variabel	Kode	Indikator	Nilai (%)	Interpretasi
	CS2	Apakah tampilan halaman memiliki bentuk, warna dan isi yang konsisten?	82,7%	Sangat Kuat
<i>Error Prevention</i>	EP1	Terdapat pesan peringatan apabila kemungkinan terjadinya masalah	74,4%	Kuat
	EP2	Pengguna mengerti pesan peringatan yang dimunculkan oleh sistem	85%	Sangat Kuat
	EP3	Sistem secara otomatis memiliki usulan terkait dengan kesalahan penulisan	88,8%	Sangat Kuat
<i>Recognition Rather Than Recall</i>	RR1	Pengguna dapat menggunakan <i>website</i> diskominfo dengan mudah pada pemakaian untuk kedua kalinya	88,3%	Sangat Kuat
	RR2	Tata letak menu mudah diingat pengguna	84,4%	Sangat Kuat
	RR3	Peringatan dan pesan dimunculkan diposisi mata sering melihat layar	80%	Kuat

Variabel	Kode	Indikator	Nilai (%)	Interpretasi
<i>Flexibility And Efficient Of Use</i>	FE1	Menu yang disediakan memungkinkan pengguna bekerja lebih cepat dan efisien	86,6%	Sangat Kuat
	FE2	Ada navigasi yang bisa membantu disetiap halaman agar lebih mudah	83,3%	Sangat Kuat
<i>Aesthetic And Minimalist Design</i>	AM1	Hanya informasi penting saja yang ditampilkan dilayar	83,3%	Sangat Kuat
	AM2	Tampilan <i>website</i> di desain dengan tulisan, font, dan warna yang baik	81,6%	Sangat Kuat
	AM3	Desain antarmuka sederhana tetapi mengandung informasi yang dibutuhkan	85,5%	Sangat Kuat
<i>Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors</i>	HR1	Terdapat pemberitahuan ketika pengguna mengalami kesalahan pada input data	94,4%	Sangat Kuat
	HR2	Pesan kesalahan mengandung pilihan solusi yang diperlukan	85%	Sangat Kuat

Variabel	Kode	Indikator	Nilai (%)	Interpretasi
	HR3	Terdapat pesan kesalahan yang jelas yang diakibatkan dari kesalahan pengguna sehingga pengguna mengerti kesalahan yang telah di perbuat.	85,5%	Sangat Kuat
<i>Help And Documentation</i>	HD1	Terdapat menu “help” atau “bantuan” dalam memandu pengguna	55%	Cukup
	HD2	Pengguna memahami informasi pada setiap instruksi dalam menggunakan <i>website</i>	61%	Kuat
<i>Usability</i>	U1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> diskominfo	87,7%	Sangat Kuat
	U2	Pengguna Merasa <i>website</i> diskominfo mudah untuk digunakan	82,7%	Sangat Kuat
	U3	Pengguna Merasa <i>website</i> menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna	88,8%	Sangat Kuat



Gambar 3. 12 Grafik Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner

Berdasarkan gambar 3.12, hasil pengukuran kualitas layanan sebagai berikut:

a. *Visibility Of System Status*

- Pada variabel *Visibility Of System Status*, nilai tertinggi terdapat pada indikator VO1 “Pengguna mengetahui apa saja yang sedang dilakukan sewaktu menggunakan *website* Diskominfo” dengan hasil 88,3% Interpretasi sangat kuat.

- Pada variabel *Visibility Of System Status*, nilai terendah terdapat pada indikator VO3 “Pengguna mendapatkan umpan balik setiap kali menjalankan suatu perintah” dengan hasil 81,6% Interpretasi sangat kuat.
- b. *Match Between System And The Real World*
- Pada variabel *Match Between System And The Real World*, nilai tertinggi terdapat pada indikator MB3 “Penggunaan bahasa yang baik dan mudah dimengerti” dengan hasil 90,5% interpretasi sangat kuat.
 - Pada variabel *Match Between System And The Real World*, nilai terendah terdapat pada indikator MB2 “Pengguna dapat memahami perintah – perintah yang terdapat pada *website* Diskominfo” dengan hasil 84% interpretasi sangat kuat.
- c. *User Control And Freedom*
- Pada variabel *User Control And Freedom*, nilai tertinggi terdapat pada indikator UC 1 & UC2 “Apakah sistem memiliki fasilitas yang membebaskan pengguna memilih halaman” & “Jika sistem memiliki tingkatan menu/halaman apakah pengguna dengan mudah kembali kemenu/halaman sebelumnya?” dengan hasil 84% interpretasi sangat kuat.
 - Pada variabel *User Control And Freedom*, nilai terendah terdapat pada indikator UC3 “Apakah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem?” dengan hasil 77% interpretasi kuat.

d. *Consistency And Standards*

- Pada variabel *Consistency And Standards*, nilai tertinggi terdapat pada indikator CS1 “Apakah standard penulisan seperti kata dan kalimat pada setiap halaman sudah konsisten?” dengan hasil 85% interpretasi sangat kuat.
- Pada variabel *Consistency And Standards*, nilai terendah terdapat pada indikator CS2 “Apakah tampilan halaman memiliki bentuk, warna dan isi yang konsisten?” dengan hasil 82,7% interpretasi sangat kuat.

e. *Error Prevention*

- Pada variabel *Error Prevention*, nilai tertinggi terdapat pada indikator EP3 “Sistem secara otomatis memiliki usulan terkait dengan kesalahan penulisan” dengan hasil 88,8% interpretasi sangat kuat.
- Pada variabel *Error Prevention*, nilai terendah terdapat pada indikator EP1 “Terdapat pesan peringatan apabila kemungkinan terjadinya masalah” dengan hasil 74,4% interpretasi kuat.

f. *Recognition Rather Than Recall*

- Pada variabel *Recognition Rather Than Recall*, nilai tertinggi terdapat pada indikator RR3 “Tata letak menu mudah diingat pengguna” dengan hasil 84,4% interpretasi sangat kuat.
- Pada variabel *Recognition Rather Than Recall*, nilai terendah terdapat pada indikator RR3 “Peringatan dan pesan dimunculkan

diposisi mata sering melihat layar” dengan hasil 80% interpretasi kuat.

g. *Flexibility And Efficient Of Use*

- Pada variabel *Flexibility And Efficient Of Use*, nilai tertinggi terdapat pada indikator FE1 “Menu yang disediakan memungkinkan pengguna bekerja lebih cepat dan efisien” dengan hasil 86,6% interpretasi sangat kuat.
- Pada variabel *Flexibility And Efficient Of Use*, nilai terendah terdapat pada indikator FE2 “Ada navigasi yang bisa membantu disetiap halaman agar lebih mudah” dengan hasil 83,3% interpretasi sangat kuat.

h. *Aesthetic And Minimalist Design*

- Pada variabel *Aesthetic And Minimalist Design*, nilai tertinggi terdapat pada indikator AM3 “Desain antarmuka sederhana tetapi mengandung informasi yang dibutuhkan” dengan hasil 85,5% interpretasi sangat kuat.
- Pada variabel *Aesthetic And Minimalist Design*, nilai terendah terdapat pada indikator AM2 “Tampilan *website* di desain dengan tulisan, font, dan warna yang baik” dengan hasil 81,6% interpretasi sangat kuat.

i. *Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors*

- Pada variabel *Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors*, nilai tertinggi terdapat pada indikator HR1

“Terdapat pemberitahuan ketika pengguna mengalami kesalahan pada input data” dengan hasil 94,4% interpretasi sangat kuat.

- Pada variabel *Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors*, nilai terendah terdapat pada indikator HR2 “Pesan kesalahan mengandung pilihan solusi yang diperlukan” dengan hasil 85% interpretasi sangat kuat.

j. *Help And Documentation*

- Pada variabel *Help And Documentation*, nilai tertinggi terdapat pada indikator HD2 “Pengguna memahami informasi pada setiap instruksi dalam menggunakan *website*” dengan hasil 61% interpretasi kuat.
- Pada variabel *Help And Documentation*, nilai terendah terdapat pada indikator HD1 “Terdapat menu “*help*” atau “bantuan” dalam memandu pengguna” dengan hasil 55% cukup.

k. *Usability*

- Pada variabel *Usability*, nilai tertinggi terdapat pada indikator U3 “Pengguna Merasa *website* menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna” dengan hasil 88,8% interpretasi sangat kuat.
- Pada variabel *Usability*, nilai terendah terdapat pada indikator U2 “Pengguna Merasa *website* diskominfo mudah untuk digunakan” dengan hasil 82,7% interpretasi sangat kuat.

3.2.3 Evaluasi Berdasarkan Tingkat Keparahan Permasalahan *Usability*

3.2.3.1 *Severity Rating*.

Severity rating yaitu sebuah penilaian yang diperoleh dari penilaian dimana nilai tersebut merupakan nilai parahnya suatu temuan permasalahan *usability* yang didapatkan pada suatu *website*, *severity rating* juga dapat menjadi suatu wujud yang mewakili masalah *usability* yang ditemukan berdasarkan tingkat keparahannya asgar dapat diperbaiki terlebih dahulu sebelum pada akhirnya digunakan, (Goenawan, et al, 2022)

Penelitian ini menggunakan skala 0 sampai 4 untuk menilai *severy rating*. Dimana semakin kecil angkanya semakin setuju responden tentang fitur yang sudah ada dan tidak perlu ditambahkan. Sebaliknya, semakin tinggi angka skalanya, semakin tinggi dan semakin pentingnya fitur yang dibutuhkan oleh *user* dan harus ada di *website* nya. Keterangan lebih lanjut terkait dengan skala *severity rating* dapat dilihat pada tabel 1 berikut (Jukob Nielsen, 1995 dikutip oleh Aziza & Hidayat, 2019).

Tabel 3. 9 Skala Severity Rating

Severity Rating	Keterangan
0	Tidak Masalah
1	Masalah tidak penting, tidak apa – apa
2	Sedikit masalah, Prioritas rendah
3	Masalah, Priotitas sedang
4	Masalah Fatal, Prioritas Tinggi,

(Sumber Aziza & Hidayat, 2019)

Perhitungan pada evaluasi heuristik digunakan persamaan sebagai berikut

(1) (Lilis Dwi, 2015).

$$\sum A = (0 * X) + (1 * X) + (2 * X) + (3 * X) + (4 * X) \dots \dots (1)$$

Keterangan :

$\sum A$: jumlah skor rating dari sub-aspek *usability* dalam setiap aspek usability (A1, A2, ..., A13) Nilai 0-4 : nilai dari Severity Rating

X : poin usability, bernilai 1/0 (1: Ya, 0: Tidak) untuk menghasilkan nilai *severity rating* dari tiap aspek *usability* digunakan persamaan (2):

$$S = (\sum A)/n \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

S : hasil *severity rating* dalam satu aspek *usability*

$\sum A$: jumlah skor rating dari sub-aspek *usability* dalam setiap aspek *usability* (A1, A2,, A13)

N : banyaknya sub-aspek *usability* dalam setiap aspek *usability*

Evaluasi *heuristic* pada desain antarmuka *website* Dinas komunikasi dan informatika Provinsi Sumatera Selatan ini melibatkan Para ahli berjumlah 3 orang yang terdiri dari dosen ilmu komputer pada universitas ITB PalComtech, Dosen ilmu komputer pada universitas MDP dan satu programmer bekerja dibagian divisi IT salah satu start up PT Mau Lagi di Palembang, diketahui juga memiliki jenis kelamin laki – laki, dengan kisaran umuran 26 – 45 tahun. Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh partisipan tersebut dilakukan perhitungan *severity rating* untuk masing – masing aspek. Untuk hasil pengolahan data kuesioner nilai *severity rating* evaluasi *heuristic website* Dinas komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan pada tabel 3.10.

Tabel 3. 10 Hasil Pengolah Nilai Severity Rating

A = untuk hasil mentah dengan 3 angka dibelakang koma

B = hasil A dibulatkan ke bilangan bulat

No	Aspek Usability	Severity Rating	
		A	B
1	<i>Visibility Of System Status</i>	0,556	1
2	<i>Match Between System And The Real World</i>	0,667	1
3	<i>User Control And Freedom</i>	0,444	1
4	<i>Consistency And Standards</i>	0,500	1

No	Aspek Usability	Severity Rating	
		A	B
5	<i>Error Prevention</i>	1,111	1
6	<i>Recognition Rather Than Recall</i>	0,111	1
7	<i>Flexibility And Efficient Of Use</i>	0,333	1
8	<i>Aesthetic And Minimalist Design</i>	1,000	1
9	<i>Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors</i>	0,889	1
10	<i>Help And Documentation</i>	2,000	2

Dari hasil perhitungan severity rating dari 10 aspek yang dihasilkan, dilakukan pembulatan terhadap nilai *severity rating* tersebut yang dapat dilihat pada table 3.9 skala *severity rating*. Berikut penjelasan makna dari nilai-nilai tersebut. :

- a. Aspek *Visibility Of System Status* memiliki nilai *severity rating* 0,556 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut sudah cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna, hal ini berkaitan dengan navigasi halaman tempat *user* berada, notifikasi dan kejelasan informasi yang ditampilkan.
- b. Aspek *Match Between System and The Real World* memiliki nilai *severity rating* 0,667 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna,

hal ini berkaitan dengan keunikan dan kejelasan ikon, menu, judul dan penggunaan bahasa istilah yang sesuai.

- c. Aspek *User Control and Freedom* memiliki nilai *severity rating* 0,444 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna, hal ini berkaitan dengan ketersediaan fasilitas yang memudahkan pengguna dalam memilih halaman dan kembali kehalaman sebelumnya dengan mudah.
- d. Aspek *Consistency and Standards* memiliki nilai *severity rating* 0,500 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna, hal ini berkaitan dengan penggunaan kata bahasa, warna tampilan dan bentuk yang konsisten pada *website*.
- e. Aspek *Error Prevention* memiliki nilai *severity rating* 1,111 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna, hal ini berkaitan dengan ketersediaan sistem menampilkan pesan peringatan yang muncul yang dimengerti oleh pengguna.
- f. Aspek *Recognition rather than Recall* memiliki nilai *severity rating* 0,111 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna, hal ini berkaitan

dengan ketersediaan opsi lanjutan dan pintasan ketika menjalankan perintah dan mengakses informasi.

- g. Aspek *Flexibility and efficiency of use* memiliki nilai *severity rating* 0,333 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna, hal ini berkaitan dengan pencegahan kesalahan pengguna dalam menggunakan *website*.
- h. Aspek *Aesthetic and minimalist design* memiliki nilai *severity rating* 1,000 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna, hal ini berkaitan dengan kejelasan informasi yang ditampilkan pada *website*.
- i. Aspek *Help users recognize, diagnose and recovers from errors* memiliki nilai *severity rating* 0,889 yang dibulatkan menjadi 1 yang menunjukkan aspek tersebut cukup bagus, hanya memiliki masalah kecil yang tidak penting dan masih bisa ditolerir oleh pengguna, hal ini berkaitan pada penggunaan bahasa pesan kesalahan yang ditampilkan pada *website*.
- j. Aspek *Help and documentation* memiliki nilai *severity rating* 2,000 yang dibulatkan menjadi 2 yang menunjukkan aspek tersebut memiliki potensi masalah yang dapat menyulitkan pengguna hal ini berkaitannya tidak adanya menu help “bantuan” pada *website*

dimana menu help dibutuhkan untuk mengetahui teknis ataupun keterangan fitur yang sedang digunakan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* penulis menarik kesimpulan dilihat dari hasil perhitungan interpretasi dan hasil perhitungan nilai severity rating sebagai berikut

1. Berdasarkan dari keseluruhan pernyataan perhitungan skor interpretasi persepsi usability tertinggi terdapat pada variabel *Help Users, Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors*, Pada indikator pernyataan “Terdapat pemberitahuan ketika pengguna mengalami kesalahan pada input data” dengan hasil 94,4% Interpretasi Sangat Kuat. Hal ini berarti pemberitahuan kesalahan input data yang ditampilkan pada *website* telah memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Berdasarkan dari keseluruhan pernyataan perhitungan skor interpretasi persepsi usability terendah terdapat pada variabel *Help And Documentation* Pada indikator pernyataan “Terdapat menu “*help*” atau “bantuan” dalam memandu pengguna” dengan hasil 55% Interpretasi Cukup, dimana *website* masih perlu ditingkatkan dengan focus pada *Help And Documentation*, agar kualitas *website* dinas komunikasi dan

informatika provinsi Sumatera Selatan mempunyai *user interface* yang lebih baik.

3. Hasil perhitungan interpretasi persepsi usability tertinggi pada variabel *usability* terdapat pada indikator pernyataan “Pengguna merasa *website* menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna” dengan hasil 88,8% interpretasi sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa memiliki pengalaman positif pada saat menggunakan *website*.
4. Berdasarkan *severity rating* dari 10 aspek dapat disimpulkan bahwa *website* Dinas komunikasi dan informatika Provinsi Sumatera memiliki *user interface* yang cukup baik dikarenakan 9 dari 10 aspek memiliki nilai *severity rating* dibawah skor 1 yang artinya ada sedikit masalah kecil pada *severity rating* (keparahan) dari desain *user interface* yang berdampak pada usability namun bisa ditoleransi dan 1 dari 10 aspek memiliki nilai *severity rating* 2 yang artinya adanya potensi masalah yang dapat menyulitkan pengguna, yaitu pada aspek *help and documentatio*, karena tidak terdapatnya menu “help” atau “bantuan” dalam memandu pengguna.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dibuat, penulis merangkum saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan dan perbaikan *website* dinas komunikasi dan informatika Provinsi Sumatera Selatan antara lain:

1. Pihak instansi diharapkan untuk melakukan upaya perbaikan terutama pada struktur menu yang kurang seperti belum adanya menu help yang

dimana menu ini dapat sangat berguna bagi pengguna untuk membantu mengetahui petunjuk teknis maupun keterangan fitur yang sedang digunakan.

2. Pihak instansi perlu mempertimbangkan perbaikan pada teknik pewarnaan warna tampilan *website* agar tidak terlihat monoton dan lebih menarik sehingga pengguna merasa nyaman saat berinteraksi dengan sistem. Seperti gunakan aturan 60, 30, 10 teknik ini sangat sederhana dalam menetapkan skema warna, ide ini dimaksudkan untuk memberi keseimbangan dan menciptakan rasa nyaman ketika mata bergerak dari satu titik fokus ke titik berikutnya. Cara ini sangat mudah dengan mengkombinasikan dalam proporsi 60% - 30% - 10% dimana 60% adalah warna dominan, 30% adalah warna sekunder dan 10% untuk warna aksen, skema proporsi warna seperti itu dianggap menyenangkan bagi mata manusia karena dapat mempersepsikan elemen visual secara bertahap.
3. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat dijadikan tolak ukur dalam perbaikan *website* Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan, memaksimalkan keseluruhan fitur – fitur, dan tampilan yang ada pada *website* sehingga dapat meningkatkan kualitas *website*

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. and Alhempri, R.R., 2021. *Analisis Kepuasan Konsumen Pt Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru*. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(9), pp.1923-1930.
- Aziza, R.F.A., 2019. *Analisa usability desain user interface pada website Tokopedia menggunakan metode heuristics evaluation*. Jurnal Tekno Kompak, 13(1), pp.7-11.
- Al Athur, G.T., 2019. *Analisis dan rekomendasi Sistem E Tilang SITS Dishub Kota Surabaya menggunakan Framework ISO 25010* (Doctoral dissertation, Uin Sunan Ampel Surabaya).
- Dewi, S.K. and Sudaryanto, A., 2020. *Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah*. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.
- Goenawan, S. and Rahman, S., 2022. *Analisis User Interface Pada Website Lpgo Menggunakan Metode Heuristics Evaluation*. Kharisma Tech, 17(1), pp.46-57.
- Handayani, P.W. and Nurhayati, S.L., 2010. *Pendefinisian Instrumen Evaluasi Website E-Commerce Business To Consumer (B2C)*. Jurnal Sistem Informasi, 6(1), pp.10-19.
- ISLAMI, Y., 2021. *Evaluasi Usability Website Dinas Kominfo Dan Persandian Kabupaten Kampar Menggunakan Metode Heuristic Evaluation* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

- Immaniar, D., Triyono, T. and Setiawan, R., 2014. *Media Iklan Profil Sma-it Alia Tangerang Berbasis Animasi 3d*. Creative Communication and Innovative Technology Journal, 7(3), pp.384-401.
- Indrayani, I.D., Bayupati, I.P.A. and Putra, I.M.S., 2020. *Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method*. Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi), pp.89-100.
- Islam, K. and Rahayu, D.A., 2018. *Evaluasi Antarmuka Website Tokopedia menggunakan Metode Heuristic*. Energy-Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik, 8(1), pp.33-38.
- Karhab, R.S., 2019. *Pelatihan Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi SPSS Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur*. Jurnal Pesut: Pengabdian untuk Kesejahteraan Umat, 1(2), pp.129-136.
- Moto, M.M., 2019. *Pengaruh Penggunaan Media Pembelajaran dalam Dunia Pendidikan*. Indonesian Journal of Primary Education, 3(1), pp.20-28.
- Napitupulu, D.B., 2016. *Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan webqual [Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach]*. Buletin Pos dan Telekomunikasi, 14(1), pp.51-64.
- Nilamsari, N., 2014. *Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif*. WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi, 13(2), pp.177-181.
- Oktafina, A., Jannah, F.A., Rizky, M.F., Ferly, M.V., Tangtobing, Y.D. and Natasia, S.R., 2021. *Evaluasi Usability Website Menggunakan Metode*

- Heuristic Evaluation Studi Kasus:(Website Dinas Pekerjaan Umum Kota XYZ). Antivirus: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika, 15(2), pp.134-146.*
- Pramudita, E.H., 2020. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang* (Doctoral dissertation, STMIK Palcomtech).
- Rachmi, H. and Nurwahyuni, S., 2020. *Pengujian Usability Website Andaru Persada Mandiri Menggunakan Nielsen Attributes of Usability. Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi, 1(2), pp.1-6.*
- Rosita, E., Hidayat, W. and Yuliani, W., 2021. *Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan), 4(4), pp.279-284.*
- Sugiyono, S., 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta, CV.
- Sitiñjak, D.D.J.T. and Suwita, J., 2020. *Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kursus Bahasa Inggris Pada Intensive English Course Di Ciledug Tangerang.* Insan Pembangunan Sistem Informasi dan Komputer (IPSIKOM), 8(1).
- Zein, S.Z., Yasyifa, L.Y., Ghozi, R.G., Harahap, E., Badruzzaman, F.H. and Darmawan, D., 2019. *Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS.* Teknologi Pembelajaran, 4(2).
- Zeni, A., Barusman, A.R. and Defrizal, D., 2019. *Analisis Pengaruh Kompetensi Pengurus Bumkam Dan Penyertaan Modal Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Kampung.* VISIONIST, 8(2).

HALAMAN LAMPIRAN