

Article history

Received, June 19 ,2023

Accepted, December 31, 2023

EVALUASI *USABILITY* DAN REKOMENDASI PERBAIKAN WEBSITE SIP BRO MENGGUNAKAN METODE SUS DAN *THINK ALOUD*

Tia Cahyani Naila¹⁾, Evi Dwi Wahyuni²⁾, Vinna Rahmayanti³⁾

^{1,2,3} Program Studi Informatika, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, Indonesia
email: tiacahyaniapril@webmail.um.ac.id, evidwi@umm.ac.id, vinastiti@umm.ac.id

Abstract

In terms of governance, websites have a strategic function as tools that support government activities, where their existence plays a role in digital engagement with the public. One of the government agencies in Blora City, namely the Regional Development and Planning Agency (BAPPEDA), has utilized and implemented an administrative website in the field of research and development, called SIP Bro. Based on observations, after the implementation of the SIP Bro website, there are still issues or weaknesses identified. So far, there have been no efforts to conduct a minimum evaluation to assess its Usability and whether the intended goals are achieved. Therefore, this study aims to determine the Usability analysis scores of the SIP Bro website using the System usability scale method. To further enhance the effectiveness of evaluating and developing the SIP Bro website, this research also incorporates the Think Aloud approach. The research findings conclude that the Usability score of the SIP Bro website obtained a score of 61.071, which falls under the "Ok" category, supported by a grade scale value in the D range and acceptability ranges categorized as marginal low, indicating that the website is acceptable but with a relatively low level of acceptance. The final analysis of the Think Aloud method resulted in 23 recommendations for improvement. The recommendations made are to enhance and develop the SIP Bro website for better performance in the future.

Keywords: Evaluation; Usability; System usability scale; Think Aloud; Recommendations.

Abstrak

Sebuah situs web memiliki fungsi yang sangat strategis dalam perannya sebagai sebuah perangkat yang senantiasa mendukung jalannya aktivitas pemerintahan dalam hal tata kelola pemerintahan. Keberadaannya ini cukup berperan dalam hubungan antara masyarakat satu dengan yang lainnya secara digital. Dimana salah satu instansi pada pemerintahan Kota Blora, yakni Badan Pembangunan dan Perencanaan Daerah (BAPPEDA) sudah memanfaatkan dan menggunakan website administrasi pada bidang penelitian dan pengembangan, website tersebut bernama SIP Bro. Berdasarkan hasil observasi, setelah layanan website SIP Bro ini diimplementasikan masih dijumpai permasalahan atau kelemahan dalam website. Dalam mengidentifikasi kemudahan ketika menggunakan website dan mencapai tujuan penggunaannya, masih tidak ada upaya untuk melaksanakan kegiatan evaluasi minimalnya. Dari permasalahan tersebut, penulis memutuskan untuk melaksanakan penelitian ini dengan tujuan untuk menghasilkan skor analisis aspek kebergunaan pada website SIP Bro dengan menerapkan metode *System Usability Scale*. Untuk lebih meningkatkan efektivitas dalam evaluasi dan pengembangan website SIP Bro, penelitian ini juga menggunakan pendekatan *Think Aloud*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa skor *Usability* pada website SIP Bro memperoleh hasil sebesar 61,071 yang termasuk kategori "Ok", diperkuat dengan nilai grade scale yang berada di grade D dan acceptability ranges termasuk dalam kategori marginal low. Tingkat penerimaan website ini masih rendah meskipun sudah dapat diterima oleh masyarakat. Dari analisis *Think Aloud* ini, didapatkan hasil berupa rekomendasi sebanyak 23 rekomendasi perbaikan yang dapat memperbaiki dan mengembangkan website SIP Bro agar jauh lebih baik ke depannya.

Kata Kunci: Evaluasi; Kebergunaan; *System usability scale*; *Think Aloud*; Rekomendasi

1. PENDAHULUAN

Kondisi yang serba teknologi ini menghadirkan tantangan dalam menyediakan informasi, terutama informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Maka, pemerintah diharapkan untuk dapat mengikuti perkembangan zaman yang dapat ditandai oleh penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Penggunaan TIK dapat dilihat dari berbagai aspek kehidupan masyarakat maupun penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai penyedia layanan publik pada masyarakat, pemerintah harus memiliki kemampuan dalam menyampaikan kebijakan publik yang ada dan relevan dengan kebutuhan masyarakat secara efektif melalui saluran resmi yang sudah disediakan sebelumnya. Sebagai contoh, situs web resmi yang dimiliki oleh pemerintah merupakan salah satu saluran resmi yang berfungsi sebagai media untuk menyebarkan informasi tentang layanan publik. [1].

Dalam tata kelola pemerintahan, website memiliki peran strategis sebagai alat pendukung untuk menjalankan aktivitas pemerintahan dan memfasilitasi interaksi dengan masyarakat secara digital. Keberadaan website ini penting untuk dilakukan agar dapat menyebarkan informasi kepada masyarakat secara lebih meluas melalui internet. Sehingga tercapainya tujuan dari website ini yaitu sebagai saluran komunikasi yang efektif. Penerapan situs web juga telah sesuai dengan semua kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang aktivitas dan kebijakan pemerintah, serta sejalan dengan implementasi Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 yang terkait dengan Keterbukaan Informasi Publik [2].

Salah satunya instansi pada pemerintahan Kota Blora, yakni Badan Pembangunan dan Perencanaan Daerah (BAPPEDA) sudah memanfaatkan dan menggunakan website administrasi pada bidang penelitian dan pengembangan dengan alamat <http://litbang.blorakab.go.id/> sebagai sarana memberi penyampaian informasi tentang pelayanan publik, kegiatan, dokumentasi, serta berita tentang kelitbangan. Website tersebut bernama SIP Bro. Aplikasi SIP Bro atau kepanjangan dari Sistem Inovasi dan Penelitian Blora merupakan website kelitbangan yang memuat sistem informasi inovasi dan penelitian dari Blora. Website SIP Bro juga merupakan wadah penelitian yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Blora. Inovasi-inovasi yang ditampilkan dalam website SIP Bro ini

merupakan inovasi yang dihimpun para inovator Kabupaten Blora.

SIP Bro merupakan website Kelitbangan yang memuat sistem informasi inovasi dan penelitian dari Blora. Aplikasi ini dibangun sebagai sarana diseminasi dan edukasi inovasi baik jenis inovasi dalam pelayanan publik maupun jenis inovasi dalam hal tata kelola masyarakat serta jenis inovasi daerah lainnya yang menjadi kewenangan daerah. Aplikasi ini dapat memberikan pembelajaran dan penginformasian terkait praktik dan program yang inovatif. Penyediaan pelayanan publik dalam bentuk aplikasi sudah cukup bermanfaat bagi masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi yang ada, perlu dilakukan evaluasi demi mengetahui tingkat usability dari website ini sehingga dapat dikembangkan lebih jauh lagi. Berdasarkan hasil observasi, setelah layanan website SIP Bro ini diimplementasikan masih dijumpai permasalahan atau kelemahan dalam website. Hingga saat ini, masih belum ada langkah yang dapat diambil demi melakukan penilaian minimal guna mengetahui sejauh mana kemudahan penggunaan dan pencapaian tujuan penggunaan website ini. Menurut DeLone dan Mclean, jika sistem informasi menyediakan informasi dengan kualitas yang tinggi, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi, dan mereka akan memiliki niat yang kuat untuk benar-benar menggunakan sistem tersebut [3].

Metode yang digunakan dalam penelitian terkait dengan website SIP Bro ini adalah SUS (System Usability Scale). SUS ialah metode yang digunakan untuk melakukan analisis ataupun pengujian pada usability yang melibatkan enduser dalam proses evaluasinya. Metode ini terdiri dari prosedur perhitungan yang terdefinisi dengan jelas, sehingga penggunaan metode SUS diharapkan dapat menghasilkan nilai evaluasi yang akurat dan dapat dipertahankan[4]. Selain menerapkan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kegunaan, penelitian ini juga menggunakan pendekatan Think Aloud guna meningkatkan efektivitas dalam evaluasi dan pengembangan website SIP Bro. Pendekatan Think Aloud melibatkan pengamatan terhadap pengguna saat menggunakan sistem, tanpa memerlukan keahlian yang sangat tinggi dalam bidang Usability. Dalam metode Think Aloud, setiap masukan, saran, dan kesulitan yang diungkapkan oleh responden akan dicatat. Saran-saran dari setiap responden kemudian akan dijelaskan dalam bentuk

rekomendasi akhir untuk perbaikan [5]. Berdasarkan uraian diatas, penelitian kali ini akan dilakukan evaluasi Usability website SIP Bro dengan mengkombinasikan metode System usability scale dan Think Aloud, dengan tujuan website dapat dilakukan perbaikan kedepannya untuk meningkatkan kepuasan dan kemudahan pengguna website bagi pengguna[5].

2. METODE PENELITIAN

Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dari penelitian ini dengan tahapan penelitian sebagai berikut:

a) Studi Literatur

Dalam penelitian ini, dilakukan tinjauan literatur untuk memperoleh pemahaman teoritis yang mendukung permasalahan yang diteliti dan mencapai tujuan penelitian. Studi literatur ini melibatkan pemanfaatan sumber-sumber seperti buku, makalah, artikel ilmiah, jurnal, dan situs web yang relevan dengan topik penelitian ini.

b) Penentuan Responden

Pada penelitian ini terdapat dua macam responden untuk SUS dan Think Aloud dengan perbedaan kriteria masing-masing. Karakteristik responden SUS adalah pengguna aplikasi SIP Bro yang pernah melakukan pendaftaran krenova (kreativitas inovasi masyarakat) pada website tersebut. Sehingga hal ini dapat disamaratakan tingkat keahlian penggunaan aplikasi tersebut. Untuk menentukan jumlah responden peneliti menggunakan Tabel rumus Isaac & Michael[6].

Dengan adanya Tabel penentuan, peneliti dapat menentukan besaran sampel secara langsung yang didasari oleh tingkat kesalahan dan jumlah populasi yang diinginkan.

Jumlah populasi yang dievaluasi dalam penilaian Usability pada website SIP Bro (Sistem Inovasi dan Penelitian Blora) adalah 40 orang, dan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel adalah metode Isaac & Michael dengan batas toleransi kesalahan sebesar 0,1 atau 10%. Berdasarkan Tabel tersebut, diperoleh sampel sebanyak 35 responden SUS untuk populasi sebesar 40. Dalam metode Think Aloud, menurut Ericsson dan Simon, jumlah responden yang dibutuhkan relatif sedikit, sekitar 8 hingga 10 orang, untuk memahami perilaku mereka saat menjalankan tugas yang diberikan. Jumlah responden tersebut sudah memadai untuk tujuan evaluasi.[7].

c) Pengujian SUS dan *Think Aloud*

1) Penyusunan Instrumen SUS

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan pengukuran SUS yang cukup sederhana serta didasari oleh 10 pernyataan yang memberikan penilaian subjektif secara global kepada Usability. Pernyataan SUS dapat dilihat pada Tabel 1. Pernyataan ini berdasarkan adaptasi pengembangan SUS versi Indonesia. Versi ini digunakan oleh peneliti serta praktisi di Indonesia untuk melakukan evaluasi usability. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan adaptasi SUS asli ke dalam versi berbahasa Indonesia dengan mengikuti cross-cultural uji adaptasi dan reliabilitas. Koefisien Alpha Cronbach dari adaptasi SUS Indonesia adalah 0,841, yang menunjukkan bahwa versi ini dapat diandalkan bagi praktisi dalam bidang kegunaan[8].

Tabel 1. Instrumen SUS

No.	Kuesioner SUS
1.	Saya memiliki niat untuk menggunakan sistem ini kembali.
2.	Menurut pendapat saya, sistem ini terasa cukup kompleks dalam penggunaannya.
3.	Saya merasa bahwa sistem ini sangat user-friendly dan mudah digunakan.
4.	Menurut pendapat saya, saya merasa bahwa saya memerlukan bantuan dari teknisi atau orang lain untuk menggunakan sistem ini.
5.	Saya merasa bahwa fitur-fitur pada sistem ini telah berjalan sebagaimana mestinya.
6.	Menurut pengalaman saya, fitur-fitur dalam sistem ini berfungsi dengan baik dan sesuai dengan harapan.
7.	Menurut saya, orang lain dapat dengan mudah memahami cara menggunakan sistem ini dalam waktu yang relatif singkat.
8.	Saya mengalami kebingungan dalam menggunakan sistem ini.
9.	Saya merasa bahwa saya tidak menghadapi hambatan apa pun saat menggunakan sistem ini.
10.	Saya merasa bahwa saya perlu mengalami masa adaptasi sebelum benar-benar mahir menggunakan sistem ini.

Skala jawaban terdiri dari angka 1 sampai 5. Dimana 1 dengan artian “sangat tidak setuju”, lalu 2 dengan artian “tidak setuju”, 3 dengan artian

“netral”, 4 dengan artian “setuju”, kemudian 5 dengan artian “sangat setuju”. Adapun ketentuan dalam perhitungan menggunakan SUS:

- 1) Pada pernyataan ganjil, skala jawaban dikurangi 1.
- 2) Pada pernyataan genap, 5 dikurangi dengan skala jawaban.
- 3) Skala jawaban 0 hingga 4, dengan 4 sebagai respon paling positif.
- 4) Skala jawaban dijumlahkan, kemudian hasilnya dikalikan dengan 2,5.
- 5) Rata-rata jawaban ditentukan oleh pernyataan.

Persamaan (1) memberikan rumus untuk menghitung skor SUS. Untuk mendapatkan skor total pada System Usability Scale (SUS), kita mengambil rerata skor individu SUS, sebagaimana dijelaskan dalam Persamaan (2)..

$$\text{Skor SUS} = ((Q1-1) + (5-Q2) + (Q3-1) + (5-Q4) + (Q5-1) + (5-Q6) + (Q7-1) + (5-Q8) + (Q9-1) + (5-Q10)) \dots\dots\dots (1)$$

$$\tilde{x} = \sum x_n \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :
 \tilde{x} = nilai rata-rata skor SUS
 $\sum x$ = Jumlah skor SUS
 n = Jumlah responden

2) Penyusunan Instrumen *Think Aloud*

Pemberian *task scenario* digunakan mempermudah responden dalam merasakan sebuah website saat memberikan pendapatnya. Berikut adalah Tabel 2, merupakan *task scenario* yang dipakai pada saat melakukan pengujian sebagai berikut:

Tabel 2. Instrumen *Think Aloud*

No	<i>Task scenario</i>	Tujuan
1.	Masuk Ke Halaman Beranda <i>website</i> SIP Bro (T1)	Pengguna dapat mengetahui halaman awal pada <i>website</i> SIP Bro dan memberikan informasi sesuai dengan <i>website</i> tersebut.
2.	Masuk ke semua menu dan mencoba setiap fitur nya (T2)	Pengguna dapat memberikan informasi terkait isi halaman menu tersebut
3.	Mengunduh panduan pendaftaran umum (T3)	Pengguna dapat mengunduh panduan pendaftaran umum pada <i>website</i> SIP Bro
4.	Mendaftar krenova pada <i>website</i> SIP Bro (T4)	Pengguna dapat mencoba mendaftar Krenova pada <i>website</i> SIP Bro

d) Analisis Data

Bagian akhir dari proses analisis aspek Usability pada SUS melibatkan penentuan hasil perhitungan. Setiap evaluasi keputusan memiliki tiga perspektif yang berbeda, dan setiap perspektif memiliki tingkatannya sendiri, yaitu[9]:

1. Rentang Penerimaan atau *Acceptability Ranges* (Terdiri dari *Not Acceptable marginal*/marginal tidak diterima dan *Acceptable*/diterima)
2. Skala Nilai atau *Grade Scale* (A,B,C,D,E,F)
3. Penilaian Adjektif atau *Adjective Rating* (Terdiri dari *worst imaginable*/yang terburuk terbayangkan, *poor/buruk*, *ok/cukup*, *good/baik excellent/sangat baik*, dan *best imaginable/terbaik terbayangkan*)

e) Rekomendasi Perbaikan

Pada tahapan ini dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisa pengukuran *usability* SUS yang melingkupi pengisian kuesioner. Peneliti memberikan saran rekomendasi kedepannya untuk perbaikan Website SIP Bro menggunakan metode *Think Aloud*. Pendekatan *Think Aloud* digunakan untk mengevaluasi kelayakan penggunaan berdasarakan masukan verbal yang diberikan oleh pengguna. Saran berbentuk rekomendasi berupa dokumen yang sudah divalidasi oleh pengelola sistem sebagai bahan pengembangan. Peneliti memilih metode ini agar mengetahui pendapat dan pemikiran pengguna terhadap sistem yang diukur melalui *task scenario* yang sudah disiapkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Hasil Pembahasan

Ada 35 partisipan yang menjawab kuesioner yang telah disebar. Pada pernyataan dengan nomor ganjil seperti 1, 3, 5, 7, dan 9, pertanyaannya bersifat positif, sementara pernyataan dengan nomor genap seperti 2, 4, 6, 8, dan 10, pertanyaannya bersifat negatif. Semua pernyataan menggunakan skala 5 poin Likert, di mana 1 artinya "Sangat Tidak Setuju", 2 artinya "Tidak Setuju", 3 artinya "Netral", 4 artinya "Setuju", dan 5 artinya "Sangat Setuju".

b) Menghitung Skor *System usability scale*

Data dari kuesioner yang diberikan kepada responden belum diproses secara matematis. Selanjutnya, kuesioner tersebut akan diproses

menggunakan metode System Usability Scale. Pada pernyataan dengan nomor ganjil, yaitu 1, 3, 5, 7, dan 9, skala jawaban responden akan dikurangi dengan angka 1. Sedangkan pada pernyataan dengan nomor genap, seperti 2, 4, 6, 8, dan 10, skala jawaban responden akan dikurangi dengan angka 5. Pada Tabel 3, belum dilakukan perkalian, oleh karena itu langkah berikutnya adalah melakukan perkalian pada hasil Tabel 7 dengan faktor 2,5. Setelah melakukan perkalian, hasil perkalian akan dijumlahkan. Selanjutnya, hasil perkalian tersebut akan dijumlahkan dan dihitung rata-ratanya. Hasil perkalian dan rata-rata dari System Usability Scale dapat ditemukan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perkalian SUS

Responden	Skor SUS x 2.5	Jumlah
R1	22 x 2.5	55
R2	13 x 2.5	32.5
R3	25 x 2.5	62.5
R4	36 x 2.5	90
R5	21 x 2.5	52.5
R6	27 x 2.5	67.5
R7	34 x 2.5	85
R8	23 x 2.5	57.5
R9	18 x 2.5	45
R10	27 x 2.5	67.5
R11	29 x 2.5	72.5
R12	28 x 2.5	70
R13	23 x 2.5	57.5
R14	37 x 2.5	92.5
R15	24 x 2.5	60
R16	14 x 2.5	35
R17	27 x 2.5	67.5
R18	22 x 2.5	55
R19	22 x 2.5	55
R20	38 x 2.5	95
R21	24 x 2.5	60
R22	21 x 2.5	52.5
R23	31 x 2.5	77.5
R24	8 x 2.5	20
R25	21 x 2.5	52.5
R26	16 x 2.5	40
R27	15 x 2.5	37.5
R28	29 x 2.5	72.5
R29	24 x 2.5	60
R30	26 x 2.5	65
R31	26 x 2.5	65
R32	22 x 2.5	55
R33	28 x 2.5	70
R34	25 x 2.5	62.5
R35	29 x 2.5	72.5
Nilai Rata-Rata		61.071

c) Nilai Kebergunaan Setiap Instrumen

1) Poin SUS P1 “Saya memiliki niat untuk menggunakan sistem ini kembali.

Berdasarkan evaluasi responden, terlihat bahwa pada pertanyaan P1 "Saya memiliki niat untuk

menggunakan sistem ini kembali.", sebanyak 3% responden tidak setuju, sementara 83% responden menyatakan setuju terhadap pertanyaan P1 tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan tersebut, yang mengindikasikan bahwa website SIP Bro mendapatkan tanggapan positif dan responden berencana untuk menggunakan sistem ini kembali.

2) Poin SUS P2 “Menurut pendapat saya, sistem ini terasa cukup kompleks dalam penggunaannya.”

Berdasarkan hasil evaluasi responden terhadap pertanyaan P2, peneliti mendapatkan bahwa 37% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut, sementara 34% responden menyatakan setuju. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa tidak setuju dengan pernyataan pada instrumen P2. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa website SIP Bro mendapatkan tanggapan positif, karena responden merasa tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan website tersebut.

3) Poin SUS P3 “Saya merasa bahwa sistem ini sangat user-friendly dan mudah digunakan.”

Dari hasil penilaian responden pada pernyataan instrumen P3 diperoleh sebesar 6% responden menyatakan bahwa tidak setuju terhadap pernyataan instrumen P3, dan sebesar 71% responden menyatakan bahwa setuju terhadap pernyataan instrumen P3. Maka dari itu diketahui bahwa kebanyakan responden setuju dengan pernyataan instrumen P3. Dimana dapat disimpulkan bahwa website SIP Bro mendapatkan nilai yang positif yang berarti responden setuju dengan pernyataan instrumen P3 bahwa website SIP Bro mudah/tidak sulit untuk digunakan.

4) Poin SUS P4 “Menurut pendapat saya, saya merasa bahwa saya memerlukan bantuan dari orang lain atau teknisi untuk menggunakan sistem ini.

Dari hasil penilaian responden pada pernyataan instrumen diketahui bahwa kebanyakan responden setuju dengan pernyataan instrumen P4. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan instrumen P4 website SIP Bro mendapatkan nilai yang negatif dimana website ini dirasa cukup sulit digunakan karena memerlukan bantuan teknis untuk membantu menggunakannya.

5) Poin SUS P5 “Saya merasa bahwa fitur-fitur pada sistem ini telah berjalan sebagaimana mestinya.

Dari data penilaian yang sudah dilakukan, diketahui bahwa kebanyakan responden memberikan penilaian setuju dengan pernyataan P5, jadi diperoleh kesimpulan bahwa kebanyakan responden memberikan penilaian positif terhadap pernyataan P5 yang berarti website SIP Bro sudah terintegrasi dengan baik dan berjalan dengan semestinya.

6) Poin SUS P6 “Menurut pengalaman saya, fitur-fitur dalam sistem ini berfungsi dengan baik dan sesuai dengan harapan.”

Dari data penilaian yang sudah dilakukan, hasil responden memberikan penilaian tidak setuju dengan pernyataan P6. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden setuju bahwa masih banyak ketidakkonsistenan pada website SIP Bro, maka dari itu perlunya tindak lanjut lagi dari pihak pengembang website SIP Bro.

7) Poin SUS P7 “Menurut saya, orang lain dapat dengan mudah memahami cara menggunakan sistem ini dalam waktu yang relatif singkat.”

Dari data yang diperoleh diketahui bahwa sebanyak 20% responden mengatakan tidak setuju dengan pernyataan P7, dan sebanyak 63% responden merasa setuju dengan pernyataan P7. Dapat diketahui bahwa kebanyakan responden setuju dengan pernyataan P7 yang berarti bahwa sistem website SIP Bro mudah dipelajari dengan sangat cepat.

8) Poin SUS P8 “Saya mengalami kebingungan dalam menggunakan sistem ini.

Dari data yang diperoleh seperti pada gambar 10 diketahui bahwa sebesar 26% responden tidak setuju dengan pernyataan instrument P8 dan sebesar 48% responden setuju dengan pernyataan instrument P8. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden setuju dengan pernyataan P8 yang berarti bahwa website SIP Bro masih sangat membingungkan user dan mengurangi kenyamanan dalam menjelajahi web tersebut.

9) Poin SUS P9 “Saya merasa bahwa saya tidak menghadapi hambatan apa pun saat menggunakan sistem ini.

Diketahui bahwa sekitar 20% dari keseluruhan responden yang ada memberikan nilai 4 (sangat

positif) dan sekitar 51% responden yang ada memberikan nilai 3 (positif). Hal ini dapat diketahui setelah responden melakukan perhitungan SUS terhadap survey responden. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada poin ini cukup relevan dimana pengguna tidak merasakan adanya hambatan pada saat mengakses fitur dan informasi yang dibutuhkan oleh mereka di website SIP Bro ini.

10) Poin SUS P10 “Saya merasa bahwa saya perlu mengalami masa adaptasi sebelum benar-benar mahir menggunakan sistem ini.”

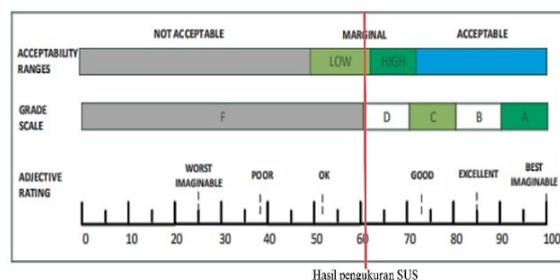
Hasil dari survey pada poin ini menyatakan bahwa mayoritas dari responden “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” kepada pernyataan yang diajukan peneliti. Para pengguna sudah dapat membiasakan diri mereka dalam menggunakan website ini sehingga tidak memerlukan waktu tambahan untuk membiasakan diri.

d) Tingkat Kebergunaan Aplikasi

Berdasarkan rumus yang tertera diatas maka diperoleh nilai rata-rata skor SUS yaitu :

$$X = \frac{2137,5}{35} = 61,071$$

Dapat Dari evaluasi website SIP Bro, diperoleh nilai skor sebesar 61,071. Selanjutnya, skor SUS diterjemahkan ke dalam tiga aspek penilaian SUS yang terdapat dalam Gambar 1, yaitu Rentang Penerimaan (acceptable range), Skala Nilai (grade scale), dan Penilaian Adjektif (adjective rating).



Gambar 1. Skor Hasil

Adjective rating merepresentasikan sudut pandang dalam penentuan skor pada website, untuk perhitungan Skor SUS yang didapat adalah 61,071 dimana termasuk kategori ”Ok”. *Grade Scale* merepresentasikan sudut pandang dalam penentuan tingkat kualitas pada website, dengan Skor SUS yang didapat 61,071 maka masuk ke kategori *grade D*. *Acceptability Ranges*

merepresentasikan sudut pandang dalam penentuan tingkat penerimaan pada website, skor SUS 61,071 termasuk kategori *marginal low*.

e) Pengujian Skenario *Think Aloud*

Saat melakukan skenario, pengguna diharapkan menemukan permasalahan yang ada di website SIP Bro. Peneliti memberikan arahan kepada responden hal-hal apa saja yang akan dilakukan saat mengerjakan task yang diberikan. Sebelum itu, responden diharapkan berinteraksi dengan website sesuai dengan skenario tugas yang telah diberikan oleh peneliti. Dalam pengujian ini, responden akan memberikan pendapat mereka mengenai perasaan yang mereka rasakan setelah menyelesaikan semua skenario tugas yang diberikan oleh peneliti. Setelah itu, peneliti akan merangkum hasil pendapat dari para responden untuk digunakan sebagai saran perbaikan website pada Tabel 4.

Tabel 4. Pembahasan Pengujian *Think Aloud*

<i>Task scenario</i>	Pembahasan
<i>T1</i>	Sebanyak 40% responden (R4, R8, R9, R10) mengatakan bahwa tidak adanya kesulitan atau gangguan saat mengerjakan <i>task scenario</i> ini, untuk mengakses sangatlah lancar dan tidak ada hambatan. 60% responden lainnya (R1, R2, R3, R5, R6, R7) memberikan pernyataan negatif dimana para responden mengalami gangguan saat mengerjakan <i>task scenario</i> ini, sehingga responden memberikan saran rekomendasi perbaikan.
<i>T2</i>	Sebanyak 100% responden mengatakan bahwa pada <i>task scenario</i> ini seluruh responden berhasil mengakses tiap menu dan mencoba tiap fiturnya, responden memberikan informasi terkait isi halaman di setiap menu nya. Beberapa responden juga memberikan rekomendasi perbaikan di beberapa menu dan fitur yang dianggap masih belum maksimal penggunaannya.
<i>T3</i>	Sebanyak 50% responden (R1, R3, R7, R8, R10) memberikan pernyataan positif dimana para responden dapat mengunduh panduan pendaftaran umum Krenova secara lancar. Sedangkan 50% responden lainnya (R2, R4, R5, R6, R9) kebingungan mencari letak unduh panduan pendaftaran umum Krenova.
<i>T4</i>	Sejumlah 70% responden yaitu (R1, R2, R3, R5, R6, R7, R9, R10) berhasil mengerjakan <i>task scenario</i> yaitu mendaftar Krenova pada website SIP Bro dengan lancar, sedangkan 20% responden (R4, R8) memberikan hasil negatif dimana para responden kesulitan di beberapa fitur menu pendaftaran Krenova.

f) Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada website Sistem Inovasi dan Penelitian Blora (SIP Bro), teridentifikasi beberapa permasalahan *Usability* dengan kedua metode tersebut. Permasalahan *Usability* yang ditemukan tidak semuanya terjadi di setiap website, namun temuan masalah usability harus diperhatikan agar tidak memengaruhi pengalaman pengguna website SIP Bro saat mencari informasi. Terdapat 23 rekomendasi saran perbaikan website SIP Bro yang diberikan oleh para responden.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa skor usability pada website SIP Bro memperoleh hasil sebesar 61,071 yang termasuk kategori "Ok", diperkuat dengan nilai grade scale yang berada di grade D dan acceptability ranges berada pada kategori yang disebut dengan marginal low yang berarti tingkat penerimaan website masih rendah meskipun website sudah dapat diterima oleh masyarakat. Peneliti kemudian melakukan pengujian task scenario dengan menerapkan metode Think Aloud. Pada metode Think Aloud, setiap hal baik dalam bentuk saran, masukan, maupun kesulitan yang dialami oleh responden akan dituliskan atau dicatat oleh peneliti. Analisis ini menghasilkan 23 rekomendasi dalam bentuk perbaikan yang dapat digunakan untuk memperbaiki serta mengembangkan website SIP Bro menjadi lebih berkualitas.

Saran

Metode penelitian *usability* lainnya, seperti USE Questionnaire, Webqual 4.0, dan yang lainnya, dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian secara lebih luas, tidak hanya terbatas pada metode *System usability scale* (SUS). Hal ini penting agar hasil penelitian dapat digunakan sebagai bentuk pembandingan untuk penelitian selanjutnya. Selain aspek *usability*, penting juga untuk memastikan bahwa website berfungsi dengan baik secara fungsional. Peneliti selanjutnya dapat melakukan pengujian menyeluruh terhadap fitur-fitur website untuk memastikan semuanya berjalan sesuai yang diharapkan.

5. REFERENSI

- [1] B. Irawan and M. Nizar Hidayat, "Asistensi Pembuatan Website 'Mall Pelayanan Publik' Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda," *Din. J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 5, no. 5, pp. 1120–1128, 2021, doi: 10.31849/dinamisia.v5i5.7766.
- [2] I. N. Isnainiyah and I. Ernawati, "Optimalisasi Penggunaan Website Kabupaten Pandeglang untuk Penyebaran Informasi Publik," *J. Pengabd. Kpd. Masy. UBJ*, vol. 4, no. 2, pp. 141–150, 2021, doi: 10.31599/jabdimas.v4i2.632.
- [3] N. Abasi, N. Azad, and K. F. Hafashjani, "Information systems success: The quest for the dependent variable," *Uncertain Supply Chain Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 181–188, 2015, doi: 10.5267/j.uscm.2014.12.002.
- [4] A. Fatmawati, "Evaluasi Usability pada Learning Management System OpenLearning Menggunakan System Usability Scale," *INOVTEK Polbeng - Seri Inform.*, vol. 6, no. 1, p. 120, 2021, doi: 10.35314/isi.v6i1.1881.
- [5] P. Tantri Fajarini, N. K. Ayu Wirdiani, and I. P. Arya Dharmaadi, "Evaluasi Portal Berita Online pada Aspek Usability Menggunakan Heuristic Evaluation dan Think Aloud," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 5, p. 905, 2020, doi: 10.25126/jtiik.2020753587.
- [6] M. E. Bell, "ISAAC, S., & Michael, WB Handbook in Research and Evaluation. San Diego: EdITS Publishers, 1981, 234 pp., \$8.59." Wiley Online Library, 1982.
- [7] A. Abid, "Evaluasi User Experience Pada Game Belajar Mudah Huruf Hijaiyah Dan Iqro Menggunakan Metode Think Aloud," *Technol. Informatics Insight J.*, vol. 1, no. 1, pp. 11–16, 2022, doi: 10.32639/tij.v1i1.48.
- [8] Z. Sharfina, H. B. Santoso, and F. I. Komputer, "Adaptasi Indonesia dari Kegunaan Sistem Skala (SUS)," pp. 5–8.
- [9] R. Andriani and A. Sa'di, "Evaluasi Usability E-Learning Moodle Menggunakan SUS Questionnaire Pada Perguruan Tinggi," *Sist. Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, pp. 506–514, 2022, [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>