

## EVALUASI *USABILITY WEBSITE* DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BENGKULU BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA

Hanif Fathin Siddiq, Muh. Marwan Arwanisi, Fransiska Timoria Samosir

Universitas Bengkulu

ftsamosir@unib.ac.id

### Abstrak

**Tujuan.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kegunaan *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu yang telah dibangun.

**Metode.** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk tabel.

**Hasil dan pembahasan.** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *usability website* pada komponen kenyamanan dengan skor rata-rata 3,9 (tiga koma sembilan) poin dikategorikan sangat baik, komponen efisiensi dengan skor rata-rata 3,6 (tiga koma enam) poin dikategorikan baik, komponen mudah diingat dengan skor rata-rata 3,7 (tiga koma tujuh) poin berkategori bagus, pada komponen kesalahan dengan skor rata-rata 2,5 (dua koma lima) poin dikategorikan kurang, dan pada komponen kepuasan dengan skor rata-rata 3,7 (tiga koma tujuh) poin dengan kategori bagus. Berdasarkan hasil rekapitulasi diperoleh nilai rata-rata untuk semua komponen adalah 3,6 (tiga koma enam) poin, dengan kategori baik. Dengan demikian hasil penelitian "Evaluasi Kegunaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu Berdasarkan Persepsi Pengguna" sangat bagus artinya *website* mudah digunakan oleh pengguna, efisien dalam mencari informasi, mudah diingat, *link website*, menu tata letak dan fasilitas yang disediakan telah memuaskan pengguna.

**Kata Kunci:** *Website*, Perpustakaan, *Usability*, Evaluasi

### Abstract

**Purpose.** The purpose of this research is to find out the usability of Library and Archive Department of Bengkulu Province website.

**Method.** The research used a descriptive method with a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 visitors of Library and Archive Department. Accidental sampling was used as the sampling technique. The data was then analyzed and presented in tabular form.

**Results and discussion.** The results of this research showed that the website usability on the component of convenience obtained an average score of 3.9 (three point nine) points and is categorized 'very good', the component of efficiency obtained an average score of 3.6 (three point six) points and is categorized 'good', the component of memorability obtained an average score of 3.7 (three point seven) points and is categorized 'good', the component of error obtained an average score of 2.5 (two point five) points and is categorized 'bad', and the component of satisfaction obtained an average of 3.7 (three point seven) points and is categorized 'good'. Based on the recapitulation, the average value for all components obtained 3.6 (three point six) points, which is categorized 'good'. Therefore, the usability of Library and Archive Department of Bengkulu Province website based on user's perception is good,

*which means the website is easy to use by users, efficient for finding information, easy to remember, and its link, layout menu and facilities have met the user's satisfaction.points, categorized as good*

**Keywords:** Website, Library, Usability, Evaluation

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sedemikian pesat idealnya membuat seseorang semakin mudah dan cepat dalam menemukan informasi. Perkembangan ini juga ditandai kehadiran institusi yang menggunakan teknologi informasi dalam mendukung setiap kegiatannya. Salah satu institusi yang menerapkan teknologi informasi adalah perpustakaan.

Teknologi informasi yang diterapkan dalam dunia perpustakaan kerap disebut dengan sistem digitalisasi perpustakaan. Sistem digitalisasi dalam sebuah perpustakaan memiliki standar dan ketentuan tersendiri guna memenuhi kebutuhan yang akan dicapai. Menurut Susanto (2010:21) Standarisasi Perpustakaan Digital meliputi, koleksi digital, pengumpulan konten digital, proses *scanning*, inisial penamaan unit, isi *file*, tatanama *file* dan folder, keamanan koleksi digital, peminjaman koleksi digital, dan pertukaran data. Secara umum sistem digitalisasi perpustakaan dapat diartikan sebuah proses pengelolaan perpustakaan dengan menggunakan bantuan Teknologi Informasi (TI).

Salah satu bentuk perwujudan perpustakaan digital adalah dengan membangun website. Sebuah unit perpustakaan membangun teknologi *website* tentu dengan harapan dan tujuan agar memberikan manfaat bagi setiap penggunanya seperti membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, mengetahui kegiatan dan koleksi perpustakaan, menemukan koleksi perpustakaan serta menemukan informasi yang dibutuhkannya. *Website* perpustakaan juga mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tempat, karena pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa harus berkunjung langsung ke perpustakaan.

Keberadaan *website* di dalam sebuah perpustakaan merupakan langkah yang tepat pada era perkembangan informasi yang pesat saat ini, namun perlu disadari bahwa kegiatan apapun yang dilakukan tanpa adanya pengawasan dan kontrol akan berjalan stagnan atau dapat diartikan tanpa kemajuan dan perkembangan, oleh karena

itu peneliti tertarik melakukan penelitian berbasis evaluasi terhadap *website* yang telah dibangun oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. Model evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah evaluasi *usability testing*. Menurut Badre dalam Hidayat et al., (2014:3) mendefinisikan *usability testing* sebagai berikut, "*Usability testing has traditionally meant testing for efficiency, ease of learning, and the ability to remember how to perform interactive tasks without difficulty or errors.*" Yaitu uji ketergunaan adalah mengukur efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Evaluasi *Usability Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu Berdasarkan Persepsi Pengguna" sehingga hadirnya website tersebut benar-benar memberi dampak yang positif baik untuk perpustakaan maupun pemustakanya.

### 1.2 Kajian Teori

#### 1.2.1. Website

*Website* atau situs *web* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Ada beberapa istilah *website* yang perlu diketahui sebelum membuatnya, diantaranya, *homepage* adalah halaman muka *website*. URL adalah alamat lengkap halaman *web* yang dibuka di *browser*. Misalnya <http://isi-dps.ac.id>. *Link/Hyperlink* adalah sebuah elemen halaman *web* yang jika diklik akan mengarahkan user untuk menuju ke halaman lain atau ke *file* lain di *www* (Hartono, 2014:2).

#### 1.2.2 Jenis Website.

*Website* bisa digolongkan menjadi beberapa jenis, seperti *website* pribadi, *website* komersial, *website* pemerintahan, dan *website* lembaga nirlaba. *Website* ditinjau dari segi

dinamisnya dapat dibagi menjadi dua, yaitu *website* statis dan dinamis. Halaman *web* statis adalah halaman *web* dimana *file* halaman *web* yang disimpan di *server* sama seperti yang terlihat di *browser*. Konsekuensinya, jika isi *file* di *server* tidak diubah, maka *user* tidak akan melihat perubahan pada halaman *web* yang dibukanya. Sebuah halaman *web* statis dibuat menggunakan bahasa HTML (*HyperText Markup Language*) dan XHTML (*eXtensible HyperText Markup Language*) serta bisa dipercantik dengan CSS (*Cascading Style Sheets*) dan diberi interaktivitas dengan *JavaScript* Sementara halaman *website* dinamis adalah halaman *web* dimana tampilan yang dilihat oleh *user* tidak sama dengan *file web* di *server*. Karena tampilan *file web* di *server* akan mengalami pemrosesan/*parsing* sehingga memungkinkan tampilan yang dinamis setiap kali halaman dijalankan. Aplikasi *web* dinamis sering juga disebut sebagai aplikasi *web*. Untuk menghasilkan tampilan yang dinamis, sebuah *website* biasa dibuat menggunakan bahasa pemrograman *web*, seperti *Java Server Pages* (JSP), PHP (*PHP Hypertext Preprocessor*), ASP (*Active Server Pages*), dan *Perl programming languages*, selain itu ada juga YUMA dan *ColdFusion* (CFM) (Hartono, 2014:5)

### 1.2.3 Website Perpustakaan

*Website* perpustakaan adalah salah satu layanan atau sarana yang diperoleh pengguna dalam memanfaatkan dan mengeksplorasi koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan dengan menggunakan jaringan internet. Situs *web* perpustakaan bertujuan untuk mempermudah pengguna untuk mencari koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan tanpa harus melakukan kunjungan secara fisik ke perpustakaan tersebut. Perpustakaan digital adalah penggabungan dari sistem informasi perpustakaan melalui web ataupun secara elektronik dengan koleksi-koleksi dalam format digital (Hartono, 2014:4).

Penerbitan *website* perpustakaan bertujuan untuk mempublikasikan berbagai informasi tentang perpustakaan dan kegiatannya.

Menurut Suyanto (2015:54) untuk melakukan layanan elektronik di perpustakaan dibutuhkan ketersediaan infrastruktur layanan. Adapun infrastruktur yang dibutuhkan untuk layanan elektronik berbasis *web* pada dasarnya mencakup komputer *server*, komputer personal (PC), *software* (program aplikasi), jaringan internet yang terhubung ke salah satu *provider* (Telkom, Speedy, Indosat,) dan dokumen elektronik. Jadi

halaman situs *web* perpustakaan pada umumnya terdiri dari gabungan beberapa hal. Pertama adalah informasi tentang perpustakaan meliputi visi dan misi perpustakaan, sejarah perpustakaan, jam layanan perpustakaan, denah perpustakaan, informasi mengenai pegawai dan pustakawan pada perpustakaan, program perpustakaan, peraturan perpustakaan, dan lain-lain. Kemudian fasilitas peminjaman, perpanjangan pinjaman maupun fasilitas temu balik koleksi perpustakaan berupa katalog *online*. Fasilitas interaksi perpustakaan dengan pengguna meliputi sarana konsultasi melalui *e-mail*, buku panduan, nomor kontak perpustakaan dan lain-lain. Kemudian fasilitas koleksi digital yang dimiliki perpustakaan baik berupa jurnal elektronik maupun koleksi deposit perpustakaan. Berikutnya fasilitas *link* ke situs *web* lain yang mempunyai hubungan dengan tujuan dan institusi perpustakaan.

### 1.2.4 Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu merupakan lembaga pemerintah tingkat provinsi di bawah naungan Gubernur. Perpustakaan Provinsi Bengkulu tidak henti-hentinya melakukan pembaruan sistem, demi terciptanya layanan yang prima untuk pemustaka. Salah satu wujud nyata dari pengembangan yang dilakukan adalah, terciptanya *website* resmi milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu pada tahun 2017, yakni dengan alamat URL <https://perpusda.bengkuluprov.go.id>. Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu merupakan sarana bagi masyarakat untuk mengakses informasi tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu.

### 1.2.5 Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian penting dari sistem pengendalian mutu pengelolaan. Dalam proses evaluasi terdapat tahap pengukuran dan penilaian. Situs *web* merupakan suatu aplikasi yang terdapat di dalam teknologi internet. Pengelola perlu memiliki pengetahuan yang terus berkembang melalui proses belajar, pengalaman yang terus dikembangkan dalam proses perbaikan pekerjaan, dan keterampilan dalam pengelolaan teknologi dan informasi. Nilai efektivitas berkenaan dengan pentingnya lembaga pengelola *web* memiliki rencana pengelolaan dengan target kerja yang terukur, melakukan proses penerapan perencanaan,

melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa kegiatan mengarah pada pencapaian target dan melakukan perbaikan berkelanjutan.

### 1.2.6 Usability

Menurut Suyanto (2015:8) *Usability* adalah sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *web* sampai pengguna dapat mengoperasikan dengan mudah dan cepat.

### 1.2.7 Usability Website Testing (Uji Ketergunaan Situs Web)

Menurut Nielsen dalam Aelani (2012:1) mendefinisikan *usability* adalah sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi dan mencapai kepuasan penggunaan dalam konteks tertentu. Konteks penggunaan terdiri dari pengguna, tugas, peralatan (*hardware*, *software* dan material). Berdasarkan definisi tersebut *usability* diukur berdasarkan komponen :

- Kemudahan (*learnability*) didefinisikan seberapa cepat pengguna mahir dalam menggunakan sistem serta kemudahan dalam penggunaan menjalankan suatu fungsi serta apa yang pengguna inginkan dapat mereka dapatkan.
- Efisiensi (*efficiency*) didefinisikan sebagai sumber daya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan.
- Mudah diingat (*memorability*) didefinisikan bagaimana kemampuan pengguna mempertahankan pengetahuannya setelah jangka waktu tertentu, kemampuan mengingat didapatkan dari peletakkan menu yang selalu tetap (tidak berubah-ubah secara signifikan).
- Kesalahan (*errors*) didefinisikan berapa banyak kesalahan-kesalahan apa saja yang dibuat pengguna, kesalahan yang dibuat pengguna mencakup ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disajikan oleh sistem.
- Kepuasan (*satisfaction*) didefinisikan kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif sebagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung, dengan tujuan agar objek yang dikaji dapat dibahas secara mendalam. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna atau pemustaka dengan kriteria sebagai anggota perpustakaan berdasarkan jumlah anggota periodik pada tahun 2019, terhitung dari bulan Maret hingga bulan Juli 2019 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu, populasi pada penelitian ini adalah 1.402 orang.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

$n$  = Sampel

$N$  = Populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan-kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan 10%.

Jadi sampel yang diambil :

$$n = \frac{1402}{1 + 1402(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1402}{14,03}$$

$$n = 99.92 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan jumlah populasi 1.402 orang maka diperoleh sampel adalah 100 orang. Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik aksidental sampling (*accidental sampling*) yaitu dengan menyebarkan angket kepada anggota dan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. Berdasarkan perhitungan di atas didapatkan jumlah responden 100 orang yang terdiri dari empat kategori jenis anggota, yaitu kategori mahasiswa, kategori

pelajar, kategori karyawan, dan kategori umum.

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

#### 2.3.1 Kuesioner atau Angket

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dan terbuka format matrik dengan tipe pengukuran skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Metode penskalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi tanggapan sebagai dasar penentuan nilai skalanya dengan menggunakan tanggapan yang dikategorikan ke dalam lima macam kategori tanggapan yaitu pada tabel berikut ini :

Tabel 2. 1 Tabel Skala Likert

Tanggapan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Riduwan 2009:27)

#### 2.3.2 Dokumen

Pelaksanaan dari metode ini adalah dengan cara mencari data mengenai data hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya.

### 2.4 Teknik Pengolahan Data

Setelah menentukan teknik pengumpulan data maka langkah selanjutnya adalah menentukan teknik pengolahan data. Berikut ada 3 (tiga) tahapan pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Editing*, *Koding* dan *Tabulasi* (Narbuko dalam Bangun, 2016:32).

### 2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian evaluasi *usability website* dilakukan setelah seluruh proses penelitian dilakukan dan data dikumpulkan, selanjutnya data tersebut diidentifikasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria-kriteria sesuai dengan

masalah penelitian. Selanjutnya dianalisis secara deskriptif dalam bentuk skor analisis data sangat memerlukan persiapan mulai dari data yang telah dikumpulkan, diolah, disederhanakan kemudian disajikan dalam bentuk tabel sehingga mudah dibaca dan diinterpretasikan. Untuk menentukan hasil penelitian, dalam Rumus Statistik terdapat beberapa rumus, dalam penelitian ini rumus yang paling tepat adalah rumus mean yaitu untuk menghitung rata-rata terhadap setiap sub indikator yang dipilih, rumus *mean* yaitu sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan :

- $X$  = Mean (rata-rata hitung)
- $\sum x$  = Nilai sampel
- $i$  = Mewakili bilangan 1,2,3 .....n
- $n$  = Jumlah sampel

Teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan difahami. Dalam menganalisis data yang diperoleh maka penulis menggunakan metode deskriptif, setelah penyebaran angket selesai maka dianalisis tanggapan dari semua responden, yang penafsirannya sebagai berikut, dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3. 2 Penafsiran Data Terhadap Hasil Perhitungan Tanggapan Pada Kuesioner

Nilai Tanggapan	Kategori
4,1 – 5,0	Sangat Baik
3,1 – 4,0	Baik
2,1 – 3,0	Cukup Baik
1,1 – 2,0	Kurang Baik
0,0 – 1,0	Sangat Kurang Baik

(Sumber: Riduwan 2009:27)

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Penelitian

Penguraian hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel, gambar dan diagram disertai penjelasannya. Kuesioner yang disebar sesuai dengan jumlah sampel yaitu sebanyak 100 (seratus) buah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kemudian diolah melalui proses koding, tabulasi dan *editing* di atas, maka berdasarkan keseluruhan komponen penelitian disertai total skor dengan perhitungan skala likert kemudian

disederhanakan kedalam bentuk nilai rata-rata dengan skala 1 (satu) sampai 5 (lima), hasil perhitungan ini diuraikan dalam bentuk tabel di bawah ini :

**Tabel 3. 1 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Seluruh Komponen Evaluasi Usability Testing**

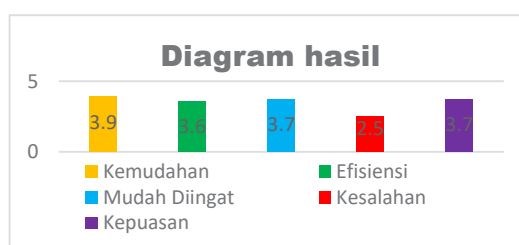
No	Komponen	Tanggapan Responden	
		Skala Likert	Mean
1	Kemudahan ( <i>learnerbility</i> )	391	3,9
2	Efisisensi ( <i>efficiency</i> )	363	3,6
3	Mudah Diingat ( <i>memorability</i> ).	368	3,7
4	Kesalahan ( <i>error</i> ).	245	2,5
5	Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ).	374	3,7
<b>Jumlah rata-rata</b>		<b>348</b>	<b>3,5</b>

(Sumber: Data Olahan Peneliti, 2019)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan dipaparkan pada tabel di atas maka diperoleh hasil dari setiap komponen. Komponen kemudahan dengan nilai rata-rata sebesar 3,9 (tiga koma sembilan) poin dan dikategorikan baik serta dinyatakan berhasil, komponen kedua efisiensi dengan nilai rata-rata 3,6 (tiga koma enam) poin dan dikategorikan baik serta dinyatakan berhasil, ketiga komponen mudah diingat dengan nilai rata-rata 3,7 (tiga koma tujuh) poin dan dikategorikan baik serta dinyatakan berhasil, komponen keempat yaitu

komponen kesalahan dengan nilai rata-rata 2,5 (dua koma lima) poin dan dikategorikan kurang baik serta dinyatakan tidak berhasil, dan terakhir komponen kepuasan dengan nilai rata-rata 3,7 (tiga koma tujuh) poin dan dikategorikan baik serta dinyatakan berhasil. Dengan demikian hasil akhir keseluruhan penelitian Evaluasi *Usability Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu Berdasarkan Persepsi Pengguna diperoleh hasil dengan nilai rata-rata sebesar 3,5 (tiga koma lima) poin dan dinyatakan berhasil.

**Bagan 3. 1 Grafik Rekapitulasi Hasil Perhitungan Usability Testing**



(Sumber: Data Olahan Peneliti, 2019)

Berdasarkan paparan grafik pada diagram batang di atas, sebagian besar komponen menunjukkan tingkat ketergunaan yang baik, dalam penelitian ini hanya ada satu komponen yang mendapatkan nilai kurang baik, artinya website sudah dapat dinyatakan berjalan dengan baik, namun tentu masih butuh perbaikan dan pengembangan dalam beberapa aspek, terutama aspek pada komponen kesalahan (*error*) yang hanya memperoleh nilai 2,5 (dua koma lima) poin dan dikategorikan kurang baik, dari hasil tanggapan responden yakni sebagian besar responden menginginkan adanya perbaikan

dan peningkatan terhadap *website* yang telah dibangun, dari sisi peningkatan koleksi digital serta konten yang mendukung perpustakaan digital lainnya. Maka jika dihitung keseluruhan komponen diperoleh nilai rata-rata 3,6 (tiga koma enam) poin dengan kategori baik dan dapat dinyatakan berhasil.

### 3.2 Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *usability* (ketergunaan) *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu, berada pada kategori baik, dengan pencapaian

nilai skor 3,5 (tiga koma lima) poin (skala 1-5), hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan tanggapan dari 100 (seratus) responden melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna, menggunakan teknik *aksidental sampling*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka penulis menganalisis hasil perhitungan tanggapan dalam bagian pembahasan berdasarkan tanggapan yang disampaikan oleh responden melalui kuesioner terbuka yang telah diberikan, analisis dijelaskan pada setiap masing-masing komponen sebagai berikut :

### 3.2.1 Tingkat *Usability Website* Pada Komponen Kemudahan (*Learnerbility*)

Komponen kemudahan adalah digunakan untuk mengukur sejauhmana pengguna mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan sistem serta kelengkapan yang diperoleh dari *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu dalam mencari informasi dan data yang dibutuhkan. Tingkat kemudahan tersebut dilihat dari seberapa cepat pengguna mahir dalam menggunakan sistem yang ada, serta kemudahan dalam menjalankan suatu fungsi serta apa yang pengguna inginkan dapat mereka penuhi melalui *website*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komponen kemudahan (*learnerbility*) memiliki total nilai rata-rata sebesar 3.9 (tiga koma sembilan) poin. Ketergunaan *website* ditinjau dari komponen kemudahan merupakan nilai tertinggi diantara nilai ketergunaan komponen yang lain, nilai yang diperoleh dari ke 5 (lima) pernyataan menunjukkan nilai yang positif, hampir mencapai nilai sempurna seperti yang diharapkan yaitu sangat baik.

Analisis pada komponen ini, yaitu bahwa dari kelima pernyataan yang diberikan, ada dua pernyataan yang mendapatkan nilai rata-rata dikategorikan sangat baik, yaitu pernyataan mengenai tulisan yang terdapat di dalam *website* mudah dibaca dan difahami serta mengenai bahasa yang digunakan, kedua pernyataan ini mendapat nilai paling tinggi diantara pernyataan yang lain, yaitu sebesar 4.1 (empat koma satu) poin. Sedangkan pernyataan lainnya mendapatkan nilai rata-rata dengan kategori baik yaitu pengguna sebagian besar memilih tanggapan "setuju" karena hadirnya *website* telah memberikan kemudahan dalam penggunaannya, yang paling mendominasi tanggapan positif pada komponen kemudahan ini adalah mengenai kejelasan tulisan, penyusunan dan penggunaan

kata, serta fitur dan bahasa yang digunakan, sehingga hal tersebut sangat membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhannya, seperti memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Di sisi lain, sebagai pertimbangan untuk peningkatan kualitas *website* ke depannya, yakni terdapat tanggapan pada pernyataan terbuka, yaitu responden menanggapi dari segi desain dan tata kelola antar muka, terutama pada susunan menu ketika diakses melalui ponsel yang belum teratur dan tertutupi oleh perangkat *website* yang lain, selanjutnya pada pendistribusian warna latar belakang dan tulisan yang tidak begitu kontras, agar pendistribusian warna lebih baik maka sebaiknya latar belakang dan tulisan dicari warna yang kontras, sehingga tulisan mudah dilihat dan dibaca oleh pengguna. Menurut Suyanto (2015:5) warna latar belakang harus dipilih dari *web palette*, dan harus kontras dengan warna teks yang digunakan. Hindari warna merah dan hijau bersamaan karena dapat menimbulkan masalah bagi pengguna yang buta warna.

### 3.2.2 Tingkat *Usability Website* Pada Komponen Efisiensi (*efficiency*)

Komponen ini untuk mengetahui tingkat efisiensi (*efficiency*), dalam memperoleh tingkat efisiensi *website* maka langkah yang dilakukan yaitu dengan mengukur kualitas dan kuantitas dari fitur dan konten serta fasilitas yang ada, fitur yang dimaksud meliputi fitur temu balik informasi, fitur pencarian koleksi yang tersedia, dan sejenisnya. Selanjutnya diukur juga mengenai kecepatan akses untuk mendapatkan informasi, yaitu mengukur berapa waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pencarian, ini dilihat dari hitungan detik yaitu paling lama 15 detik maksimal untuk mengakses satu informasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa tingkat ketergunaan *website* dari komponen efisiensi (*efficiency*) memiliki total nilai rata-rata sebesar 3.6 (tiga koma enam) poin dan dikategorikan baik. Ketergunaan *website* ditinjau dari komponen efisiensi ini dikategorikan baik artinya secara umum sudah memenuhi kebutuhan pengguna, walaupun idealnya Perpustakaan Provinsi seharusnya dalam komponen efisiensi ini memperoleh nilai dengan kategori sangat baik (maksimal), karena perpustakaan Provinsi merupakan percontohan dan menjadi barometer keberhasilan perpustakaan pada suatu Provinsi tersebut, sehingga dapat menjadi rujukan bagi perpustakaan lain di daerah tersebut dalam segala aspek terutama pada kecepatan dan ketepatan

dalam memberikan informasi bagi masyarakat, termasuk pengelolaan *website*nya.

Perolehan skor dengan nilai rata-rata tanggapan "setuju" ini, menurut analisis penulis berdasarkan tanggapan pada pernyataan terbuka yang disampaikan, yaitu dikarenakan pengguna dapat menggunakan *website* dengan baik walaupun sebagian masih mengharapkan ada beberapa peningkatan dalam komponen efisiensi ini, yaitu pada bagian kecepatan akses terutama ketika membuka *website*, dari hasil penelitian yang dilakukan, pernyataan mengenai kecepatan akses ini memperoleh nilai yang paling rendah diantara pernyataan yang lain. Namun sebaliknya pernyataan lain pada komponen efisiensi ini adalah mengenai kejelasan kalimat yang digunakan, pernyataan ini mendapat tanggapan dengan nilai rata-rata 3,9 (tiga koma sembilan) artinya mendekati nilai sempurna yang diharapkan. Kalimat yang digunakan dalam *website* tersebut sangat membantu pengguna terutama dalam mencari informasi dan memahami informasi serta data yang disediakan, kejelasan kalimat tersebut dapat dibuktikan pada kenyataan bahwa kalimat yang digunakan merupakan kalimat baku, tidak bertele-tele dan fokus pada tujuan.

Pada pernyataan lain mengenai fitur pencarian informasi yakni *website* sudah menyediakan fitur pencarian koleksi perpustakaan yaitu OPAC (*online public access catalog*) penambahan fitur ini tentu berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas dari *website* ini, sekarang pengguna dapat mengakses OPAC dari laptop dan ponselnya sendiri. Berdasarkan keseluruhan tanggapan, maka tanggapan dengan respon positif lebih mendominasi, ini menunjukkan bahwa *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu jika dinilai dari komponen efisiensi sudah baik.

### 3.2.3 Tingkat Usability Website Pada Komponen Mudah Diingat (*memorability*)

Komponen ini untuk mengetahui tingkat kemudahan untuk diingat (*memorability*) yaitu mengukur bagaimana kemampuan pengguna dalam mempertahankan pengetahuannya setelah jangka waktu tertentu, kemampuan mengingat didapatkan dari kemudahan penggunaan, peletakkan menu yang tidak berubah-ubah atau selalu tetap, serta sistem yang bersahabat bagi pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa ketergunaan *website* dari komponen mudah diingat ada 5 (lima) butir pernyataan

dengan total nilai rata-rata sebesar 3,7 (tiga koma tujuh) poin dan dikategorikan baik. Ketergunaan *website* dari komponen mudah diingat sudah memuaskan pengguna, tidak ada penolakan secara signifikan dari pengguna terhadap pernyataan ini. Pernyataan dengan tanggapan yang paling mendominasi pada komponen mudah diingat ini adalah mengenai nama *website* yang mudah diingat, pernyataan ini mendapat tanggapan dengan nilai rata-rata 3,8 (tiga koma delapan) poin, ini dikarenakan nama *website* dan nama perpustakaan sama, sehingga memudahkan pengguna dalam mengidentifikasi ketika melakukan pencarian pada *google* dan mesin pencarian lainnya. Kemudian beberapa pernyataan dengan nilai rata-rata yang paling rendah dalam pernyataan ini yaitu mengenai kemudahan dalam mengingat *link* dan tata letak menu mendapatkan nilai 3,6 (tiga koma enam) poin.

Sebagian besar tanggapan menyatakan setuju bahwa ditinjau dari sisi kemudahan diingat, *website* ini sudah baik, namun untuk meningkatkan kualitas *website*, pengguna menginginkan adanya perbaikan, perbaikan tersebut yaitu pada tampilan menu yang berbeda ketika diakses melalui laptop dan melalui ponsel, sehingga membuat pengguna yang mengakses melalui ponsel menjadi bingung lalu menjadi tidak mudah dalam mengingat posisi menu dan tata letak ketika ingin mengakses kembali, berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, ketergunaan *website* pada komponen mudah diingat dinyatakan baik.

### 3.2.4 Tingkat Usability Website Pada Komponen Kesalahan (*error*)

Komponen ini untuk mengetahui ada atau tidaknya kesalahan (*error*) yang terjadi di dalam *website* yang dialami oleh pengguna, dalam menjawab komponen ini adalah ada beberapa ukuran yang harus dipenuhi yang diambil dari tanggapan responden, pertama yaitu apakah pengguna mendapatkan temuan *link* yang rusak atau tidak sesuai, selanjutnya perlu atau tidak perbaikan terhadap *website* yang kurang sesuai atau rusak, dan terakhir perlu atau tidaknya peningkatan terhadap fitur dan konten yang disediakan, jika responden sebagian besar menjawab perlu, ini adalah indikasi bahwa telah terjadi kesalahan terhadap *website* tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ketergunaan *website* dilihat dari komponen kesalahan (*error*) memiliki 3 (tiga) butir pernyataan dengan hasil nilai rata-rata sebesar 2,5 (dua



koma lima) poin dan dikategorikan kurang baik. Jika dibandingkan dengan komponen yang lain, komponen ini memperoleh nilai rata-rata yang paling kecil, bahkan mendapatkan tanggapan yang negatif dari pengguna, pernyataan yang memperoleh tanggapan negatif yaitu pernyataan pertama dengan nilai rata-rata 1,9 (satu koma sembilan) poin, dan pernyataan ketiga pada komponen kesalahan yaitu mengenai apakah *website* perlu ada peningkatan kualitas menu, konten dan *link*, dan sebagainya, yaitu mendapatkan nilai rata-rata 2,1 (dua koma satu) poin. Satu pernyataan dengan tanggapan yang berbeda yakni pada pernyataan “pengguna tidak menemukan *link* yang rusak pada *website*” sebagian besar pengguna menjawab “setuju” namun juga yang menjawab tidak setuju dan neral agak sebanding.

Pada komponen ini hasil yang didapatkan serta dianalisis yaitu sebagian besar pengguna menginginkan ada peningkatan dan perbaikan pada *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu ini. Peningkatan yang diharapkan pengguna adalah seperti penyediaan koleksi digital, informasi mengenai buku yang tersedia, buku atau koleksi terbaru di Perpustakaan Provinsi, berita yang *up to date* (mutakhir), serta menu pengaduan (kritik dan saran). Mengenai kerusakan pada *link* di dalam *website*, analisis dari penulis mengapa hal itu terjadi, salah satunya karena disebabkan oleh kondisi tampilan yang berat, sedangkan signal atau jaringannya lemah, sehingga untuk mengatasi ini, sebaiknya *website* menggunakan beberapa mode tampilan, yaitu dibagi menjadi mode ringan (tanpa banyak gambar) yang ditampilkan hanya yang penting saja seperti menu dan informasi berbentuk tulisan namun tetap rapi. Selanjutnya mode kedua yaitu mode lengkap, cara ini seperti sistem yang diterapkan pada sistem akses *gmail.com*, *facebook.com* dan lain-lain, sehingga *website* dapat diakses kapanpun dan dimanapun tanpa membutuhkan signal yang kuat sekalipun, pengguna hanya tinggal memilih dengan mode yang sesuai, juga sistem seperti ini dapat juga dimanfaatkan oleh pengguna yang memiliki keterbatasan kuota data atau pulsa pada perangkat laptop atau ponselnya.

### 3.2.5 Tingkat *Usability Website* Pada Komponen Kepuasan (*satisfaction*)

Komponen ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap *website* Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Provinsi Bengkulu, dalam memperoleh tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tanggapan pengguna setelah mengakses *website* ini, serta dilihat juga dari tanggapan pengguna terhadap pengorganisasian informasi, penampilan visual dan isi *website*, selanjutnya dilihat juga dari kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang diberikan di dalam *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa tingkat ketergunaan *website* dari komponen kepuasan (*satisfaction*) memiliki total nilai rata-rata sebesar 3.7 (tiga koma tujuh) poin dan dikategorikan baik. Ketergunaan *website* ditinjau dari komponen kepuasan ini dikategorikan baik artinya secara umum pengguna sudah merasa puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan di dalam *website* ini. Tanggapan responden yang paling menonjol pada komponen ini yaitu pada pernyataan pertama mengenai keamanan dan kenyamanan yang pengguna rasakan ketika mengakses *website*, hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai rata-rata yakni sebesar 3,9 (tiga koma sembilan) poin, perolehan ini mendekati nilai sempurna, keamanan yang pengguna rasakan yakni, seperti tidak adanya data pribadi yang terganggu sehingga pengguna tidak khawatir akan terjadi sesuatu yang tidak diinginkan ketika mengakses *website*. Selanjutnya pernyataan dengan nilai terendah dalam komponen ini yakni pernyataan keempat dan kelima, mengenai pengorganisasian informasi yang kurang menarik serta kelancaran dan kebebasan pengguna dalam berselancar di *website* yang masih terbatas. Analisis pengguna mengenai hasil tanggapan ini dikarenakan informasi yang terdapat di dalam *website* merupakan informasi yang monoton dan cenderung kurang dibutuhkan, sehingga informasi yang tersedia kurang menarik untuk dibaca oleh pengguna. Kemudian kelancaran dan kebebasan dalam berselancar ini terkendala oleh akses internet yang kurang baik, sehingga pengguna membutuhkan waktu yang lama ketika ingin berselancar untuk memperoleh informasi pada *website* ini. Secara umum berdasarkan hasil penelitian kemudian telah dilakukan analisis maka ditinjau dari komponen kepuasan dinyatakan baik.

## 4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi *usability website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu berdasarkan persepsi pengguna,

kemudian dibahas pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai pada komponen kemudahan (*learnability*), yaitu tingkat ketergunaan website sebesar 3,9 (tiga koma sembilan) poin dikategorikan baik, komponen efisiensi (*efficiency*) yaitu tingkat ketergunaan website sebesar 3,6 (tiga koma enam) poin dikategorikan baik, komponen mudah diingat (*memorability*) yaitu tingkat ketergunaan website sebesar 3,7 (tiga koma tujuh) poin dikategorikan baik, komponen kesalahan (*errors*) yaitu tingkat ketergunaan website untuk digunakan sebesar 2,5 (dua koma lima) poin dikategorikan kurang baik, komponen kepuasan (*satisfaction*) yaitu tingkat ketergunaan website sebesar 3,7 (tiga koma tujuh) poin dikategorikan baik.
2. Berdasarkan hasil keseluruhan rata-rata nilai yang diperoleh untuk seluruh komponen adalah 3,6 (tiga koma enam) poin, dinyatakan baik dan berhasil, dalam artian bahwa website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu mudah digunakan oleh pengguna, efisien untuk mencari dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, mudah diingat nama, *link*, tata letak menunya dan fasilitas yang diberikan telah memenuhi kepuasan pengguna.

---

## Daftar Pustaka

---

- Aelani, K., dan Falahah. (2012). Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire (studi kasus aplikasi perwalian online STMIK "AMIKBANDUNG." *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, 2012(Snati), 1907–5022. Retrieved from <http://journal.uui.ac.id/Snati/article/viewFile/2913/2676> (Jurnal)
- Bangun, L. M. (2016). *Evaluasi Usabilitas Situs Web Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agribisnis Perkebunan Medan Berdasarkan ISO/IEC 9126-2*. Universitas Sumatera Utara. (Skripsi)
- Hartono, H. (2014). Pengertian Website Dan Fungsinya. *Jurnal Ilmu Teknologi Informasi*, 2–7. Retrieved from [http://ilmuti.org/wp-content/uploads/2014/03/HamzahHartono\\_Pengertian\\_WEBSITE\\_Dan\\_Fungsinya.pdf](http://ilmuti.org/wp-content/uploads/2014/03/HamzahHartono_Pengertian_WEBSITE_Dan_Fungsinya.pdf) (Jurnal)
- Hidayat, W., Ranius, A. Y., dan Ependi, U. (2014). Penerapan metode usability testing pada evaluasi web pemerintah Kota Prambumu;ih. *Jurnal Teknik Informatika*. (Jurnal)
- Riduwan. (2014). *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta. (Buku)
- Susanto. (2010). Desain dan Standar Perpustakaan Digital. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 10(2), 17–23. (Jurnal)
- Suyanto, A. H. (2015). *Desain Website*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. (Buku)