

USABILITY TESTING WEBSITE SI AJAIB PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU MENGGUNAKAN TEORI JACOB NIELSEN DAN EIGHT GOLDEN RULES

Oleh
Gede Wahyu Wastuguna,
NIM. 1915091042
Program Studi Sistem Informasi
Jurusan Teknik Informatika
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja
ABSTRAK

Website si ajaib merupakan portal pelayanan perizinan online berbasis web yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng dan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Si Ajaib bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengajuan perizinan yang terbuka dan inovatif. Hingga saat ini website si ajaib sudah digunakan oleh 1200 pengguna di semua kalangan dari berbagai daerah Buleleng. Berdasarkan wawancara dengan beberapa responden, terdapat permasalahan terkait *usability* diantaranya pada halaman website masih belum sesuai dengan website pada umumnya seperti, terdapat kata yang kurang konsisten, menu yang non-fungsional, dan fitur yang belum tersedia pada website. Selanjutnya, dilakukan pengukuran *usability* website si ajaib menggunakan metode *usability testing* dengan lima aspek menurut Nielsen. Evaluasi dilakukan secara langsung melibatkan responden sejumlah 12 orang dibagi kedalam 2 kelompok yaitu 6 pemohon, dan 6 pegawai. Pengujian dilakukan menggunakan tiga metode yaitu *Performance Measurement* untuk mengetahui hasil pengukuran 4 dari 5 aspek *usability* yang diuji. Kemudian *Retrospective Think Aloud* untuk mengetahui produk sudah sesuai dengan harapan responden atau tidak. Kemudian *System Usability Scale* untuk mengukur nilai tingkat *usability*. Selanjutnya tahap evaluasi dilakukan analisis perbaikan berpedoman dengan teori 8 *golden rules*, yang menghasilkan rekomendasi perbaikan berupa *prototype* sebagai dasar untuk pengembangan website si ajaib. Dengan demikian, diharapkan website ini dapat terus meningkatkan kualitas dan kenyamanan penggunaan bagi semua pengguna, baik pemohon maupun pegawai. Hasil pengujian *usability* pada *success rate* pengujian awal, pemohon mendapatkan nilai 90%, dan pegawai 77,5%, sedangkan *success rate* pengujian akhir, pemohon 97,5% dan pegawai 85%. Efisiensi dalam tes akhir lebih baik, daya ingat dinilai sangat berkesan oleh kedua responden, kesalahan dalam kategori wajar, dan terakhir, kepuasan terhadap kuesioner SUS menerima tingkat kegunaan dan status penerimaan yang baik dalam kategori dapat diterima dan peringkat kata sifat di kategori sangat baik (Sangat Baik).

Kata Kunci : *Usability, Usability Testing, System Usability Scale (SUS), Website Si Ajaib, Performance Measurement, Retrospective Think Aloud*

**USABILITY TESTING OF SI AJAIB WEBSITE AT THE INVESTMENT
AND INTEGRATED ONE-STOP SERVICE AGENCY USING JACOB
NIELSEN'S THEORY AND EIGHT GOLDEN RULES**

By
Gede Wahyu Wastuguna,
NIM. 1915091042
Information System Study Program
Informatics Engineering
Ganesha University of Education
Singaraja
ABSTRAK

Si Ajaib website is a web-based online licensing service portal developed by the Government of Buleleng Regency and managed by the Investment and Integrated One-Stop Service Agency. Si Ajaib aims to meet the needs of the public in an open and innovative licensing application process. Currently, Si Ajaib website has been used by 1200 users from various regions in Buleleng. Based on interviews with several respondents, there are usability issues, including inconsistencies in the website's content, non-functional menus, and missing features compared to typical websites. Subsequently, usability testing was conducted on the Si Ajaib website using Nielsen's five aspects of usability. The evaluation involved 12 respondents divided into 2 groups: 6 applicants and 6 employees. Testing was done using three methods: Performance Measurement to assess 4 out of 5 tested usability aspects, Retrospective Think Aloud to gauge whether the product meets respondents' expectations, and the System Usability Scale to measure usability levels. Subsequently, the evaluation phase involved analyzing improvements guided by the 8 golden rules theory, resulting in improvement recommendations in the form of a prototype as the basis for Si Ajaib website development. As a result, it is expected that the website can continuously improve the quality and user experience for all users, both applicants and employees. The usability testing results indicated that in the initial testing, applicants achieved a 90% success rate, while employees achieved a 77.5% success rate. In the final testing, applicants reached a 97.5% success rate, and employees reached an 85% success rate. Efficiency in the final testing was better, memorability was categorized as highly memorable for both respondents, errors were at an acceptable level, and satisfaction, as measured by the SUS questionnaire, indicated good usability levels, with an acceptable status and an excellent adjective rating.

Keyword : *Usability, Usability Testing, System Usability Scale (SUS), Website Si Ajaib, Performance Measurement, Retrospective Think Aloud*