

Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation

Wilhelmus Sabatani Jangku*, I Made Candiasa, I Made Gede Sunarya

Program Pascasarjana, Ilmu Komputer, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

Email: ¹. willy.jangku@gmail.com, ².candiasaimade@undiksha.ac.id, ³. sunarya@undiksha.ac.id

Email Penulis Korespondensi: willy.jangku@gmail.com

Abstrak—Sejak dibangunnya website utama pemerintah Kabupaten Manggarai Barat hingga saat ini belum pernah ada evaluasi dan belum diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website. Selain itu ditemukan beberapa masalah yang dirasakan pengguna terkait fungsionalitas dan antarmuka website, yang berarti bahwa layanan website belum memenuhi harapan pengguna, maka perlu dilakukan evaluasi pada website dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi dengan mengombinasikan metode E-GovQual untuk mengukur gap antara persepsi dan harapan pengguna, Importance Performance Analysis untuk mengukur kesesuaian antara persepsi dan harapan serta menemukan atribut website yang perlu diperbaiki kemudian dikelompokkan pada prinsip Heuristic untuk menganalisis tingkat keparahan masalah usabilitynya. Responden penelitian adalah pengguna website sebanyak 395 responden dihitung menggunakan rumus Slovin berdasarkan jumlah populasi total pengunjung website. Hasil analisis gap diperoleh rata-rata nilai $-0,080$ yang berarti layanan website belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis kesesuaian diperoleh rata-rata nilai sebesar $97,77\%$. Artinya layanan website belum memenuhi harapan pengguna. Analisis kuadran IPA diperoleh 12 atribut perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan. Hasil analisis Heuristic melalui penilaian severity oleh evaluator terdapat 8 atribut yang memiliki tingkat keparahan masalah usability > 0 dan 5 temuan masalah baru oleh evaluator, sehingga total atribut yang mendapat perbaikan menjadi 13 atribut. Hasil FGD untuk 13 atribut semuanya mendapatkan solusi perbaikan yang diimplementasi dalam bentuk prototipe. Hasil prototipe ini akan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan.

Kata Kunci: Evaluasi; E-Government; E-GovQual; Importance Performance Analysis (IPA); Heuristic

Abstract—Since the construction of the main website of West Manggarai Regency Government, it has never been evaluated and the level of user satisfaction is unknown. In addition, problems were found related to website functions and interfaces, which indicate that website services have not met expectations, so it needs to be evaluated by measuring the level of user satisfaction. The evaluation combines the E-GovQual method to measure gaps, Importance Performance Analysis to measure the fit between perceptions and expectations and find attributes that need to be improved, and Heuristic Evaluation to analyze the severity of usability problems. The research respondents were 395 website users, calculated using the Slovin formula based on the total population of website visitors. The results of the Gap Analysis obtained an average value of -0.080 , which means that the website services did not meet the user expectations. Suitability analysis results obtained an average value of 97.77% , which means that website services have not met user expectations. The quadrant analysis obtained 12 attributes that need to be improved. The results of heuristic analysis through severity assessment found 8 attributes that have usability problems > 0 and 5 new problem findings by evaluators. The results of FGD for these 13 attributes all get improvement solutions implemented in the form of prototypes. The results of the prototype create a better user experience and can increase the effectiveness of the program. The resulting prototype creates a better user experience and can improve government effectiveness and efficiency.

Keywords: Evaluatio; E-Government; E-GovQual; Importance Performance Analysis (IPA); Heuristic

1. PENDAHULUAN

Pengembangan teknologi informasi dengan penerapan *E-Government* pada pemerintahan di Indonesia dilakukan untuk memperbaiki sistem manajemen dan tata kerja pada lingkungan pemerintahan sehingga tercipta *good governance*[1]. Hampir setiap instansi pemerintahan di Indonesia memiliki layanan *E-Government*. Salah satu instansi pemerintah daerah yang menerapkan *E-Government* dalam pelayanan masyarakat adalah pemerintah daerah Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Di Kab. Manggarai Barat terdapat beberapa layanan pemerintah yang berbasis *E-Government*, salah satunya yaitu *website* utama pemerintah. Melalui *website* ini, pemerintah memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat dan setiap instansi pemerintahan seperti: Perencanaan, Keuangan Daerah, Pelaporan, Agenda Kegiatan Bupati dan Wakil Bupati, Informasi *Event* dan informasi lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat.

Berdasarkan pengamatan dan observasi peneliti pada *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat ditemukan beberapa masalah yakni informasi yang disajikan hanya secara garis besar dan tidak detail, sehingga membutuhkan penjelasan kembali terkait informasi dalam *website* tersebut. Permasalahan lain yang dirasakan oleh pengguna yaitu pada aspek antarmuka *website*, penggunaan warna masih belum tepat, seperti penggunaan warna *font* pada menu yang menyerupai warna latar belakang menu, sehingga berpotensi menyulitkan pengguna yang mempunyai keterbatasan dalam penglihatan. Selain itu, dari segi aspek fungsional *website* masih belum berjalan dengan maksimal seperti terdapat beberapa fitur yang belum bisa diakses dan beberapa fitur lagi hanya menampilkan halaman kosong yang berkonsekuensi langsung pada kualitas layanan informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Untuk memperkuat hasil analisis dan observasi tersebut di atas, perlu dilakukan analisis lebih lanjut dengan melakukan evaluasi terhadap *website* utama pemerintah Kab. Manggarai Barat dengan tujuan untuk memperoleh perspektif masyarakat sebagai pengguna *website*. Evaluasi merupakan bagian dari upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan kualitas layanan website[2]. Evaluasi kualitas layanan *website* utama pemerintah Kab. Manggarai Barat dengan mengombinasikan metode *E-*

GovQual, Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation. Metode *E-Government Quality (E-GovQual)* digunakan untuk menemukan tingkat kesenjangan antara persepsi dengan harapan masyarakat terhadap layanan *website* [3]. Selanjutnya, untuk menemukan nilai kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna terhadap *website* menggunakan analisis kesesuaian pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* [4]. Analisis kuadran merupakan salah satu bagian analisis metode IPA yang digunakan untuk menemukan atribut *E-Govqual* yang perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan yang diimplementasikan melalui diagram kartesius, dengan ketentuan atribut yang berada pada kuadran 1 dan 3 merupakan atribut-atribut *E-Govqual* yang perlu mendapatkan perbaikan sedangkan atribut-atribut yang berada pada kuadran 2 dan 4 kinerjanya dipertahankan [5]. Atribut *E-Govqual* yang perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan diklasifikasi ke beberapa prinsip *heuristic*, kemudian dinilai oleh evaluator menggunakan skala penilaian *severity* untuk menemukan tingkat keparahan masalah *usability* dari masing-masing atribut [6]. Atribut yang memperoleh nilai *severity* > 0, diskusikan melalui *Focus Group Discussion (FGD)* dengan pihak pengelola *website* untuk menentukan solusi perbaikan dari masing-masing atribut[7]. Hasil dari FGD adalah data kualitatif terkait daftar solusi perbaikan akhir yang akan harus diimplementasikan dan menjadi acuan untuk mendesain perbaikan *website*.

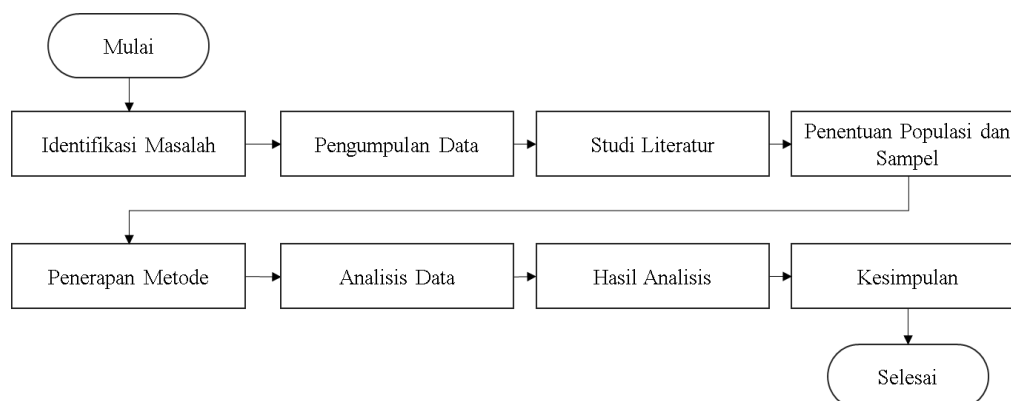
Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi yang berhubungan dengan evaluasi sistem informasi diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Putro (2021), tentang evaluasi kualitas layanan *website E-Government* menggunakan pendekatan 4 dimensi *E-Govqual* yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan dukungan warga (*citizen support*) serta menggunakan 20 atribut pengukuran yang telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas[8]. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Janureksa (2021), tentang evaluasi implementasi *E-Government* menggunakan model Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan metode *E-GovQual*. Hasil analisis diperoleh nilai indeks sebesar 2.73 dan memperoleh predikat baik serta skor rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan sebesar 3.80 dengan kategori puas. Rekomendasi yang dihasilkan terdiri dari 11 rekomendasi implementasi SPBE dan 10 rekomendasi terhadap layanan SEMETON Denpasar[9]. Sholihah dkk., (2022), evaluasi kualitas layanan *website* pemerintah Kab. Situbondo dengan metode *E-GovQual* dan IPA. Hasil analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan sebesar -0,17 dan hasil analisis kesesuaian persepsi dan harapan yaitu 94,80%. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan dan kesesuaian tersebut disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan dari *website* belum memenuhi kepentingan pengguna sehingga perlu diberikan rekomendasi perbaikan terhadap komponen yang menjadi prioritas khusus untuk dilakukan perbaikan[10]. Rieta dkk., (2021), evaluasi kualitas layanan *website E-Government* terhadap kepuasan pengguna menggunakan *E-GovQual* dan IPA serta menerapkan variabel penilaian *efficiency, trust, reliability, citizen support*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 10 variabel pengukuran yang merupakan prioritas utama peningkatan layanan kualitas *website*[11]. Hasnanursanti dkk., (2022), analisis *usability website* utama pemerintah Kota Surakarta menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Hasil evaluasi menemukan rekomendasi perbaikan yang disusun merupakan desain visual antarmuka pengguna yang dibuat sebagai solusi 19 permasalahan dari 21 permasalahan yang ditemukan[12].

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan *website* menggunakan metode *E-GovQual*, mendeskripsikan komponen *website* yang perlu mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Heuristic Evaluation* dan mengimplementasikan rekomendasi perbaikan *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat dengan menerapkan proses *prototyping*. Solusi perbaikan dan *prototyping* yang dibangun diharapkan dapat dijadikan acuan bagi tim pengembang dalam melakukan perbaikan layanan *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melalui beberapa tahapan penelitian, yaitu tahap awal pada penelitian ini dimulai dengan melakukan identifikasi masalah, pengumpulan data, studi literatur, penentuan responden, penerapan metode, analisis data, diskusi hasil dan kesimpulan. Tahapan-tahapan penelitian tersebut ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut ini merupakan penjelasan dari tahapan-tahapan yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian berdasarkan Gambar 1 di atas:

a. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini penulis menguraikan apa-apa saja yang menjadi permasalahan pada *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat.

b. Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data yang relevan dengan penelitian ini melalui observasi pada *website* serta melakukan wawancara dengan pihak pengelola *website* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Manggarai Barat, dengan tujuan untuk mendapatkan referensi dalam mendukung penelitian yang dilaksanakan.

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengambil data primer dengan berinteraksi langsung pada *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat. Hasil observasi ditemukan beberapa masalah yang ada pada *website*, diantaranya dari aspek informasi yang disajikan hanya secara garis besar dan tidak detail, sehingga membutuhkan penjelasan kembali terkait informasi dalam *website* tersebut. Kekurangan lain berada pada aspek antarmuka, penggunaan warna masih belum tepat, seperti penggunaan warna *font* pada menu yang menyerupai warna latar belakang menu, sehingga menyulitkan pengguna yang mempunyai keterbatasan dalam penglihatan. Selain itu, dari segi aspek fungsional *website* masih belum berjalan dengan maksimal seperti terdapat beberapa fitur yang belum bisa diakses dan beberapa fitur lagi hanya menampilkan halaman kosong yang berkonsekuensi langsung pada kualitas layanan informasi yang disampaikan kepada pengguna.

2. Wawancara

Melakukan wawancara langsung dengan pengelola *website* utama pemerintah Kab. Manggarai Barat, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi pada *website* tersebut dan belum diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *website*.

c. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis melakukan studi literatur untuk mengkaji teori dari beberapa jurnal ilmiah, skripsi, tesis dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini dengan tujuan untuk memperkuat hasil penelitian.

d. Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna *website*. Berdasarkan laporan jumlah kunjungan per tanggal 08 Juli 2023 yang diambil dari *website* dengan total kunjungan sebanyak 27.798. Besar sampel penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin berdasarkan jumlah populasi yaitu pengunjung *website*. Rumus perhitungan yang dikembangkan oleh Slovin untuk menentukan jumlah sampel dapat dilihat pada persamaan (1) berikut[13].

$$n = \frac{N}{(1+N.e^2)} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = Batas kesalahan maksimum

Batas kesalahan maksimum (e) yang ditetapkan dalam penelitian ini 5% (0,05). Dengan demikian dapat diketahui besar sampel pada penelitian ini sebagai berikut.

$$n = \frac{27.798}{1 + 27.798(0,05^2)} = 394,326 = 395$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, besar sampel yang diperoleh sebanyak 395. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability* sampling dengan jenis *accidental sampling*. *Non probability* sampling adalah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi atau setiap unsur untuk dipilih menjadi sebuah sampel[13]. Oleh karena itu, beberapa karakteristik sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pernah mengakses *website* utama pemerintah Kab. Manggarai Barat minimal 2 kali.

2. Usia ≥ 20 tahun.

3. Pendidikan Terakhir minimal SMA.

Proses pengambilan sampel menerapkan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila orang tersebut sesuai dengan kriteria sampel maka dapat dijadikan sumber data [10]. Untuk mengetahui karakteristik sampel secara spesifik, dilakukan pendekatan secara langsung dengan melakukan wawancara dengan calon responden. Jika calon responden yang diwawancarai memenuhi karakteristik sampel maka responden tersebut ditetapkan sebagai responden penelitian kemudian diberikan kesempatan untuk mengisi kuesioner dengan menggunakan fasilitas *input data Google Form*.

e. Penerapan Metode

Atribut penilaian pada metode *E-Govqual* diterapkan pada kuesioner yang disebarkan kepada 395 responden. Selain itu, metode ini digunakan pada proses analisis untuk menemukan tingkat kesenjangan antara persepsi dengan harapan pengguna terhadap layanan *website*. Kemudian metode *Importance Performance Analysis* untuk menentukan kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna *website* serta untuk menemukan atribut-atribut yang perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan melalui analisis kuadran pada metode ini. Metode *Heuristic Evaluation* digunakan untuk menganalisis atribut-atribut *website* yang diprioritaskan untuk diperbaiki [14].

f. Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode *E-Govqual* mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis *gap* antara persepsi dan harapan terhadap layanan *website*. Analisis IPA dibagi menjadi dua tahap analisis yaitu analisis kesesuaian untuk menganalisis kesesuaian antar persepsi dan harapan pengguna, sedangkan analisis kuadran untuk menganalisis atribut *website* yang perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan. Selanjutnya, hasil analisis kuadran dikelompokkan ke beberapa prinsip heuristik dan kemudian dinilai oleh evaluator untuk menemukan tingkat keparahan masalah dari masing-masing atribut.

g. Hasil analisis

Hasil analisis berupa atribut-atribut *E-Govqual* yang mendapatkan nilai *severity* > 0 dan temuan masalah baru oleh evaluator. Selanjutnya, dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk menentukan solusi perbaikan dari atribut-atribut tersebut.

h. Kesimpulan

Tahap kesimpulan berupa solusi perbaikan dari atribut-atribut *website* yang mendapatkan rekomendasi perbaikan dan implementasi dari solusi tersebut yang dibuat dalam bentuk *prototyping*.

2.2 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode yang digunakan untuk mengevaluasi *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat, yaitu:

2.2.1 Metode E-Govqual

Analisis *E-GovQual* digunakan untuk mengetahui kualitas layanan *website* dari sisi pengguna akhir (X. Papadomichelaki dan G. Mentzas, dalam Wijatmoko 2021) [15]. Data hasil kuesioner berupa nilai persepsi dan harapan yang dianalisis untuk menghitung nilai tingkat kesenjangan (*gap*) di setiap atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus pada persamaan (2) berikut[15].

$$Q_i = Performance_i - Importance_i \quad (2)$$

Keterangan:

Q_i = Tingkat kesenjangan (*gap*)

$Performance_i$ = Rata-rata nilai kinerja

$Importance_i$ = Rata-rata nilai kepentingan

Dasar penilaian untuk menetapkan hasil dari analisis *E-GovQual* yaitu:

1. Jika nilai tingkat kesenjangan (*Gap*) bernilai (+) atau > 0, maka layanan tersebut sudah sesuai harapan pengguna.
2. Jika nilai tingkat kesenjangan (*Gap*) bernilai (-) atau < 0, maka layanan tersebut belum sesuai harapan pengguna.

2.2.2 Metode Importance Performance Analysis

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan dua analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran[15]. Analisis tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa sesuai layanan yang diperoleh pengguna dengan keinginannya. Nilai kesesuaian $\geq 100\%$ menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah memenuhi kepentingan pengguna sesuai rumus pada persamaan (3) sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} 100\% \quad (3)$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian tingkat kinerja

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

Analisis kuadran dilakukan untuk menemukan atribut apa saja pada variabel *E-GovQual* yang menjadi prioritas perbaikan. Setiap atribut akan dikelompokkan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius dengan perpotongan sumbu *x* dan *y*. Sumbu *y* merupakan tingkat kepentingan (*Importance*) dan sumbu *x* merupakan tingkat kinerja layanan dari *website* tersebut (*Performance*). Untuk pemetaan diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran yakni, *concentrate here*, *here up the good work*, *low priority*, *possible overkill* dengan menetapkan titik potong menggunakan rumus berikut[10].

$$Sumbu \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \quad (4)$$

$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad (5)$$

Keterangan:

Sumbu $\bar{Y}$ = Titik *Importance* (Kepentingan)

Sumbu $\bar{X}$ = Titik *Performance* (Kepuasan)

$\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i$ = Keseluruhan nilai rata-rata kepentingan

$\sum_{i=1}^N \bar{X}_i$ = Nilai keseluruhan rata-rata kinerja

K = Total atribut

Atribut-atribut yang diperoleh dari hasil analisis kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) akan digolongkan ke dalam salah satu prinsip umum *Heuristic evaluation* yang sesuai sebelum diberikan rekomendasi.

2.2.3 Metode *Heuristic Evaluation*

Tujuan evaluasi *heuristic* digunakan untuk mendapatkan hasil dari data evaluasi antarmuka yang telah terkumpul dan tersusun[16]. Hasil evaluasi akan menjadi acuan tentang apa saja yang perlu dibenahi dari antarmuka *website*.

a. Penggolongan Atribut *E-GovQual* pada Prinsip *Heuristic evaluation*

Pada tahap ini, peneliti menggolongkan atribut-atribut penilaian dari *E-GovQual* yang terdapat dalam kuadran 1 (prioritas utama) dan kuadran 3 (prioritas rendah) dari hasil analisis kuadran ke dalam salah satu prinsip umum *heuristic* yang sesuai. Penggolongan atribut *E-GovQual* tidak mencakup semua prinsip *Heuristic evaluation*. Prinsip-prinsip yang dipakai disesuaikan dengan atribut-atribut *E-GovQual* yang terdapat dalam kuadran 1 dan kuadran 3.

b. Penentuan *expert judgement* atau evaluator

Penentuan *expert judgement* merupakan salah satu tahap terpenting karena pada *heuristic evaluation* membutuhkan pendapat para ahli yang telah memiliki pengalaman dalam bidang *usability* dan konten pada suatu *website*[17]. Oleh karena itu, perlu ditentukan karakteristik yang menjadi dasar pemilihan evaluator. Beberapa karakteristik yang ditentukan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kriteria dan Syarat Evaluator

Karakteristik Evaluator	Syarat
Mengerti tentang <i>Usability</i>	<i>Evaluator</i> harus memahami tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan dan berinteraksi dengan <i>website</i> yang dievaluasi
Berpengalaman pada bidang tersebut	<i>Evaluator</i> pernah melakukan evaluasi atau pengembangan sebuah <i>website</i>
Pendidikan	<i>Evaluator</i> minimal harus sudah menyelesaikan pendidikan strata satu pada bidang ilmu komputer dan pengembangan perangkat lunak

Jumlah *expert judgement* yang dipilih dalam tahap analisis dengan *heuristic evaluation* yaitu tiga sampai 5 *evaluator*[14]. Berdasarkan pendapat tersebut maka dalam penelitian ini memilih tiga *evaluator* untuk melakukan evaluasi dan menentukan rekomendasi perbaikan pada *website*.

c. Perhitungan *Severity Rating*

Severity rating merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tingkat keparahan masalah *usability* yang ditemukan saat melakukan evaluasi *website* dengan metode *Heuristic* [18]. Tabel 2 menunjukkan skala penilaian *severity rating*.

Tabel 2. Nilai *Severity Rating*

Nilai	Kategori	Keterangan
0	<i>Don't Agree</i>	Tidak ada permasalahan pada <i>website</i>
1	<i>Cosmetic Problem</i>	masalah pada <i>website</i> tidak terlalu mempengaruhi pengguna sehingga perbaikan dapat dilakukan dengan cepat
2	<i>Minor Usability Problem</i>	terdapat potensi adanya kendala bagi pengguna saat mengoperasikan <i>website</i> sehingga dibutuhkan perbaikan dengan prioritas tingkat rendah
3	<i>Major Usability Problem</i>	terdapat permasalahan yang mengganggu pengguna dalam mengakses <i>website</i> sehingga dibutuhkan adanya perbaikan dengan prioritas tingkat tinggi.
4	<i>Usability Catastrophe</i>	ditemukan kesalahan atau permasalahan yang fatal pada sistem sehingga mewajibkan dilakukan perbaikan

Dilihat dari Tabel 2, semakin tinggi nilai *severity* yang ditentukan pada suatu permasalahan berdasarkan prinsip *heuristic*, maka semakin tinggi pula keharusan permasalahan tersebut untuk cepat diatasi. Dengan menggunakan skala penilaian *severity rating* akan ditemukan fitur mana saja yang perlu diperbaiki pada *website* berdasarkan tingkat keparahan masalahnya.

d. Rekomendasi Perbaikan

Setelah *nilai severity* ditentukan di setiap permasalahannya, langkah selanjutnya yaitu memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan dari setiap permasalahan yang memiliki *nilai severity* di atas 0.

e. *Focus Group Discussion* (FGD)

Pengumpulan data pada FGD dilakukan untuk memvalidasi semua rekomendasi yang dihasilkan dari tahap evaluasi sebelumnya. Hal yang dibahas dalam FGD pada penelitian ini adalah pengumpulan masukan dan solusi perbaikan pada rekomendasi dari hasil penilaian yang diberikan oleh evaluator.

f. *Prototyping*

Prototyping dalam penelitian ini merupakan proses membuat desain perbaikan *website*[19]. Dasar desain perbaikan berdasarkan rekomendasi hasil *Focus Group Discussion* (FGD).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, merupakan hasil dan pembahasan dari setiap evaluasi yang dihasilkan yaitu hasil evaluasi metode *E-Govqual*, *Importance Performance Analysis* dan *Heuristic Evaluation*. Penjelasan dari tahapan evaluasi yang dilakukan dari masing-masing komponen tersebut dijabarkan sebagai berikut.

3.1 Hasil Analisis dan Pembahasan Metode *E-GovQual*

Analisis kesenjangan dalam penelitian ini dilakukan untuk tiga hal, yaitu analisis per atribut layanan, analisis per dimensi layanan dan analisis rata-rata keseluruhan, sehingga dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antar tiap atribut, dimensi, dan secara keseluruhan dari 6 dimensi *E-GovQual*. Hasil perhitungan *gap* P (*Performance*) - I (*Importance*) untuk masing-masing item, per dimensi maupun rata-rata keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan Tiap Dimensi

Dimensi	Atribut	Rata-rata <i>Performance</i> (Persepsi)		Rata-rata <i>Importance</i> (Harapan)		Nilai <i>Gap</i> (Kesenjangan)	
		Per Atribut	Per dimensi	Per Atribut	Per Dimensi	Per Atribut	Per Dimensi
<i>Ease of use</i>	E1	4,122		3,985		0,137	
	E2	3,547		4,013		-0,466	
	E3	3,562		4,116		-0,554	
	E4	3,613	3,832	4,086	3,992	-0,473	-0,160
	E5	4,053		3,914		0,139	
	E6	4,028		3,939		0,089	
	E7	3,899		3,889		0,010	
<i>Trust</i>	TR1	3,934		3,934		0,000	
	TR2	3,896	4,003	3,878	3,997	0,018	0,006
	TR3	4,180		4,180		0,000	
<i>Functionality of The Interaction Environment</i>	FIE1	3,795		3,901		-0,106	
	FIE2	3,795	3,792	4,129	3,963	-0,334	-0,171
	FIE3	3,785		3,858		-0,073	
<i>Reliability</i>	R1	4,058		4,038		0,020	
	R2	3,957		3,919		0,038	
	R3	4,099	4,025	4,058	3,974	0,041	0,051
	R4	3,967		3,813		0,154	
	R5	4,046		4,043		0,003	
<i>Content and Appearance of information</i>	C1	3,934		3,916		0,018	
	C2	3,929		3,916		0,013	
	C3	4,028		4,020		0,008	
	C4	3,691	3,884	4,043	3,964	-0,352	-0,080
	C5	3,823		3,828		-0,005	
	C6	3,987		3,975		0,013	
	C7	3,722		4,066		-0,344	
	C8	3,957		3,947		0,010	
<i>Citizen Support</i>	CS1	3,782		3,942		-0,159	
	CS2	3,628	3,872	3,992	3,997	-0,365	-0,125
	CS3	4,000		3,987		0,013	
	CS4	4,076		4,066		0,010	
Rata-Rata <i>Gap</i> 6 Dimensi							-0,080

Tabel 3 menunjukkan tingkat kesenjangan yang memperoleh nilai rata-rata tingkat kesenjangan < 0 berada pada dimensi *Ease of use*, *Functionality of The Interaction Environment*, *Content and Appearance of information* dan *Citizen*

Support, dengan demikian 4 dimensi penilaian tersebut belum memenuhi harapan pengguna. Sedangkan dimensi penilaian yang sudah memenuhi harapan pengguna yaitu dimensi *Trust* dan *Reliability* dengan nilai rata-rata tingkat kesenjangan ≥ 0 .

3.2 Hasil Analisis dan Pembahasan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

a. Hasil Analisis Kesesuaian

Nilai tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima terhadap harapan dari pengguna[20], menggambarkan kualitas kinerja layanan yang dinilai dalam bentuk persentase kesesuaian yang dapat dilihat pada Tabel 4.

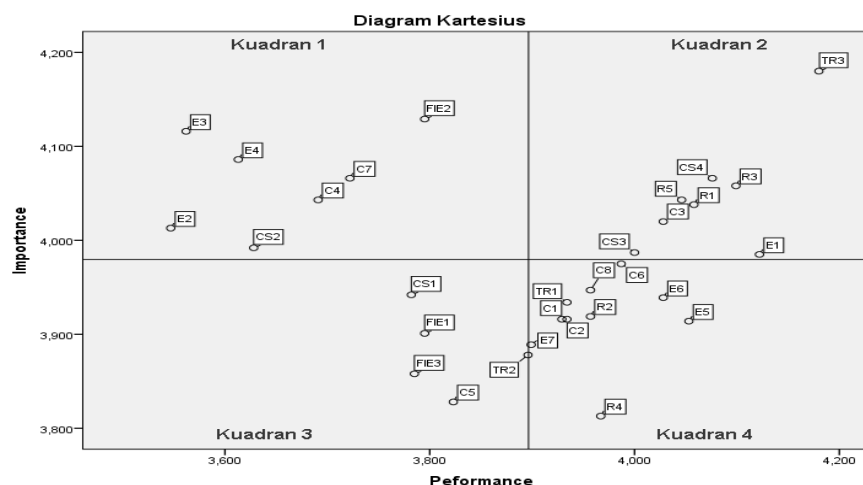
Tabel 4. Hasil Analisis Kesesuaian Tiap Dimensi

Dimensi	Atribut	Rata-rata <i>Performance</i> (Persepsi)		Rata-rata <i>Importance</i> (Harapan)		Nilai Kesesuaian	
		Per Atribut	Per dimensi	Per Atribut	Per Dimensi	Per Atribut	Per Dimensi
<i>Ease of use</i>	E1	4,122		3,985		103,4%	
	E2	3,547		4,013		88,39%	
	E3	3,562	3,832	4,116		86,53%	96%
	E4	3,613		4,086	3,992	88,41%	
	E5	4,053		3,914		103,6%	
	E6	4,028		3,939		102,2%	
	E7	3,899	3,889	100,3%			
<i>Trust</i>	TR1	3,934		3,934		100%	
	TR2	3,896	4,003	3,878	3,997	100,5%	100,1%
	TR3	4,180		4,180		100%	
<i>Functionality of The Interaction Environment</i>	FIE1	3,795		3,901		97,27%	
	FIE2	3,795	3,792	4,129	3,963	91,91%	95,68%
	FIE3	3,785		3,858		98,1%	
<i>Reliability</i>	R1	4,058		4,038		100,5%	
	R2	3,957		3,919		101%	
	R3	4,099	4,025	4,058	3,974	101%	101,3%
	R4	3,967		3,813		104,1%	
	R5	4,046		4,043		100,1%	
<i>Content and Appearance of information</i>	C1	3,934		3,916		100,5%	
	C2	3,929		3,916		100,3%	
	C3	4,028		4,020		100,2%	
	C4	3,691	3,884	4,043	3,964	91,3%	97,98%
	C5	3,823		3,828		99,87%	
	C6	3,987		3,975		100,3%	
	C7	3,722		4,066		91,53%	
	C8	3,957	3,947	100,3%			
<i>Citizen Support</i>	CS1	3,782		3,942		95,95%	
	CS2	3,628	3,872	3,992	3,997	90,87%	96,86%
	CS3	4,000		3,987		100,3%	
	CS4	4,076		4,066		100,2%	
Rata-Rata Kesesuaian 6 Dimensi							97,99%

Pada Tabel 4 terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari 6 (enam) dimensi bernilai 97,99%. Hasil tersebut menunjukan bahwa kinerja *website* secara keseluruhan belum memenuhi harapan pengguna dan diperlukan analisis lebih lanjut untuk menemukan atribut mana saja yang perlu diperbaiki.

b. Hasil Analisis Kuadran

Rata-rata nilai tingkat harapan dan tingkat kinerja pada analisis kesesuaian digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi atau sumbu perpotongan dalam diagram[21]. Hasil analisis kuadran diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistic* 23 dapat dilihat pada gambar Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Hasil Diagram Kertesius

Diagram pada Gambar 2 menunjukkan atribut *E-Govqual* yang perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan prioritas tinggi berada pada kuadran 1 yaitu: atribut, E3, E4, FIE2, C4, C7 dan CS2. Selain itu, atribut yang perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan prioritas rendah berada pada kuadran 3 yaitu: TR2, FIE, FIE3 dan CS.

3.3 Hasil dan Pembahasan Evaluasi Heuristik

a. Hasil Penggolongan Atribut *E-GovQual* pada Prinsip *Heuristic Evaluation*

Atribut-atribut rekomendasi perbaikan digolongkan kedalam beberapa prinsip umum *heuristic evaluation* yang sesuai sebelum diberikan rekomendasi. Hasil penggolongan atau pengelompokan atribut *E-GovQual* pada prinsip-prinsip *heuristic evaluation* dapat dilihat pada Tabel 5.

b. Hasil Evaluasi

Evaluasi dilakukan oleh evaluator yang sudah memenuhi syarat. Proses evaluasi yaitu dengan memberikan nilai *severity* sesuai ketentuan pada Tabel 2 untuk masing-masing atribut dan memberikan masukan jika ditemukan masalah *usability* baru pada *website*. Untuk menentukan rata-rata nilai *severity* pada masing-masing atribut yaitu dengan cara menjumlahkan seluruh nilai *severy* yang diberikan oleh masing-masing evaluator lalu dibagi dengan jumlah evaluator, selanjutnya rata-rata nilai *severy* dibulatkan. Perhitungan tersebut dapat pada persamaan 6 dan 7 berikut.

$$\sum js = s1 + s2 \dots + sn \quad (6)$$

$$rs = \frac{\sum js}{je} \quad (7)$$

Keterangan:

- js = jumlah nilai *severity* masing-masing atribut
- s = nilai *severity* pada satu atribut untuk satu evaluator
- rs = rata-rata nilai *severity*
- je = jumlah evaluator

Hasil penilaian evaluator untuk masing-masing atribut dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Penilaian *Severy Ratings* Evaluator

No.	Atribut	Prinsip Heuristik	Evaluator			Jumlah Nilai Severy	Rata-rata Nilai Severy	Nilai Pemb- ulatan
			Ev_01	Ev_02	Ev_03			
			Nilai Severy					
1	C4	<i>Visibility of System Status</i>	0	1	0	1	0,3	0
2	E3		1	0	0	2	0,3	0
3	E2		4	4	4	12	4	4
4	E4	<i>User control and freedom</i>	4	4	4	12	4	4
5	C5		4	4	4	12	4	4
6	TR2		0	0	1	1	0,3	0
7	FIE2	<i>Recognition Rather than Recall</i>	1	0	0	1	0,3	0
8	C7	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	4	4	3	11	3,7	4
9	FIE3	<i>Help users recognize, dialogue, and recovers from errors</i>	3	4	4	11	3,7	4
10	CS2		4	4	4	12	4	4
11	FIE1	<i>Help and Documentation</i>	4	4	4	12	4	4

12	CS1	4	4	4	12	4	4
----	-----	---	---	---	----	---	---

Pada Tabel 5, ditemukan bahwa atribut yang memiliki tingkat keparahan masalah dengan pembulatan nilai rata-rata nilai *severity* > 0 yaitu pada kategori *Usability Catastrophe* terdiri dari E2, E4, C5, C7, FIE3, CS2, FIE dan CS1 dan merupakan atribut yang berdasarkan penilaian evaluator terdapat masalah *usability* yang fatal pada *website* sehingga mewajibkan dilakukan perbaikan. Selain memberikan penilaian, evaluator menemukan beberapa masalah *usability* baru pada *website* yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Temuan Masalah *Usability* Baru

No.	Atribut	Prinsip Heuristik
1	Posisi fitur artikel kurang tepat berada di <i>footer</i> halaman <i>website</i> , sehingga pengguna agak kesulitan melihat artikel.	<i>Visibility of System Status</i>
2	Fitur berita terkini yang berada pada bagian <i>footer website</i> sebaiknya dihapus, karena pada fitur tersebut sudah tertera di halaman <i>dashboard/index</i> dan pada menu Info Jabar dengan sub menu berita terkini.	
3	Menu kontak kami tidak bisa atau tidak menampilkan halamannya.	<i>Flexibility and efficiency of use</i>
4	Sebaiknya tambahkan halaman daftar kontak yang bisa dihubungi, agar pengguna dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pihak pengelola <i>website</i> .	
5	Sebaiknya tambahkan filter data pada halaman, Publikasi Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan sehingga pengguna dapat melihat informasi pada tahun tertentu.	

Tabel 6 di atas menunjukkan terdapat 2 masalah *usability* yang berada pada prinsip *heuristic visibility of system status* dan 2 masalah *usability* pada prinsip *heuristic flexibility and efficiency of use*. Ke 5 masalah *usability* tersebut digabungkan dengan masalah *usability* hasil penilaian evaluator untuk diberikan solusi perbaikan.

c. Hasil Focus Group Discussion (FGD)

Kegiatan FGD ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan dan solusi perbaikan pada rekomendasi dari hasil penilaian yang diberikan oleh evaluator.

Tabel 7. Solusi Rekomendasi Perbaikan

No.	Prinsip Heuristik	Masalah <i>Usability</i>	Solusi
1	<i>Visibility of System Status</i>	Posisi fitur artikel kurang tepat berada di <i>footer</i> halaman <i>website</i> , sehingga pengguna agak kesulitan melihat artikel.	Menambahkan menu dan halaman artikel
2		Fitur berita terkini yang berada pada bagian <i>footer website</i> sebaiknya dihapus, karena pada fitur tersebut sudah tertera di halaman <i>dashboard/index</i> dan pada menu Info Jabar dengan sub menu berita terkini.	Menghapus fitur berita terkini pada halaman <i>footer website</i>
3	<i>User control and freedom</i>	Fitur cari pada <i>header website</i> tidak berfungsi	Perbaiki fitur pencarian pada <i>header website</i> agar dapat mencari data dan informasi sesuai <i>keyword</i> yang dimasukan
4		Tidak ditemukan <i>link</i> yang terintegrasi dengan fitur pencarian	Integrasikan <i>link</i> dengan fitur pencarian agar mempermudah pengguna dalam mencari informasi
5		Semua <i>link</i> bekerja dengan baik <i>Link</i> menu hubungi kami tidak berfungsi	Memperbaiki <i>link</i> yang tidak dapat diakses supaya bisa diakses, seperti pada menu kontak kami
6	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	Menu kontak kami tidak bisa atau tidak menampilkan halamannya.	Memasukkan <i>link</i> yang dapat mengakses halaman kontak kami
7		Sebaiknya tambahkan halaman daftar kontak yang bisa dihubungi, agar pengguna dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pihak pengelola <i>website</i> .	Menambahkan halaman kontak pada <i>website</i>
8		Sebaiknya tambahkan filter data pada halaman, Publikasi Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan sehingga pengguna dapat melihat informasi pada tahun tertentu.	Menambahkan fitur filter data pada halaman publikasi perencanaan, keuangan dan pelaporan

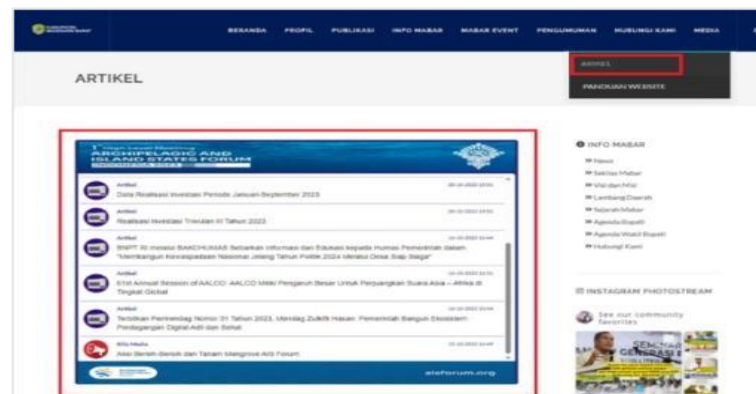
9	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Paduan warna latar belakang dan warna <i>font</i> menu dan logo tidak serasi	Menentukan warna yang tepat yang dapat dipadukan dengan warna teks maupun warna <i>background</i> pada <i>header website</i> seperti pada menu dan logo
10	<i>Help users recognize, dialogue, and recovers from errors</i>	Tidak ditemukan tanggapan tertentu jika pengguna meng- <i>input</i> pesan pada form <i>chat</i> . (Misalnya ada <i>textfield</i> yang tidak diisi, seharusnya muncul peringatan <i>textfield</i> harus diisi)	Diberikan keterangan atau contoh data seperti apa yang perlu dimasukkan pada formnya, memperbesar tulisan peringatannya, mengubah tulisan peringatannya menjadi bahasa Indonesia pada form <i>chat</i>
11	<i>Help and Documentation</i>	Tidak ditemukan halaman pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna	Menambahkan <i>link</i> untuk mengakses halaman FAQ (<i>Frequently Asked Questions</i>) pada <i>website</i>
12		Tidak ditemukan halaman bantuan untuk pengisian formulir	Menambahkan <i>link</i> untuk mengakses halaman bantuan pengisian formulir pada <i>website</i>
13		Tidak ditemukan halaman panduan penggunaan <i>website</i>	Menambahkan menu dan halaman panduan akses <i>website</i>

Hasil FGD pada Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 13 masalah *usability* yang ditemukan memperoleh solusi perbaikannya masing-masing.

d. Implementasi Perbaikan

Implementasi rekomendasi dibuat dalam bentuk *prototyping* yaitu tahap membuat tampilan rekomendasi desain secara real, dengan memberikan gambaran nyata terhadap susunan, gambar, dan komponen menu yang dirancang untuk perbaikan *website*. Rekomendasi perbaikan dibahas berdasarkan urutan masalah *usability* yang ada.

1. Implementasi solusi perbaikan menambahkan menu dan halaman khusus fitur artikel dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Implementasi Rekomendasi Penambahan Menu dan Halaman Artikel

Halaman artikel pada Gambar 3 merupakan perubahan letak halaman artikel berada pada menu dan halaman khusus yang sebelumnya berada di *footer website*.

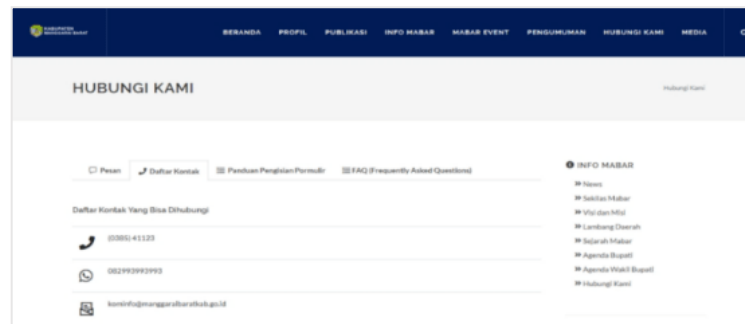
2. Implementasi solusi perbaikan memperbaiki fitur pencarian agar dapat mencari data dan informasi sesuai *keyword* yang dimasukan dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Implementasi Rekomendasi Perbaikan Fitur Pencarian

Perbaikan fitur pencarian pada Gambar 4 dengan memanfaatkan *textfield* pencarian yang tersedia agar dapat mencari berita berdasarkan karakter *text* yang dimasukan pengguna.

- Implementasi solusi perbaikan memperbaiki menu dan menambahkan halaman hubungi kami atau daftar kontak seperti pada Gambar 5.



Gambar 5. Implementasi Menambah Halaman Kontak

Halaman informasi kontak pada Gambar 5 memuat informasi kontak pengelola *website* yang dapat digunakan pengguna ketika mengalami kendala pada saat mengakses *website*.

- Implementasi solusi perbaikan menambahkan fitur filter data berdasarkan tahun pada halaman publikasi perencanaan, keuangan dan pelaporan. Implementasi rekomendasi menambah filter data publikasi dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Implementasi Penambahan Fitur Filter Pada Halaman Publikasi Perencanaan

Filter data pada halaman publikasi perencanaan Gambar 6 memuat informasi pilihan tahun yang dapat dipilih pengguna untuk menampilkan informasi pada tahun tertentu.

- Implementasi solusi perbaikan mengganti warna *header website* menggunakan warna biru dengan kode warna rgb(0,27,85) dari sebelumnya *header* transparan dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Implementasi Perbaikan Perubahan Warna *Header Website*

Gambar 8 di atas merupakan perubahan warna *header website* yang mempertegas warna *font* menu sehingga mempermudah pengguna dalam membaca menu yang tersedia.

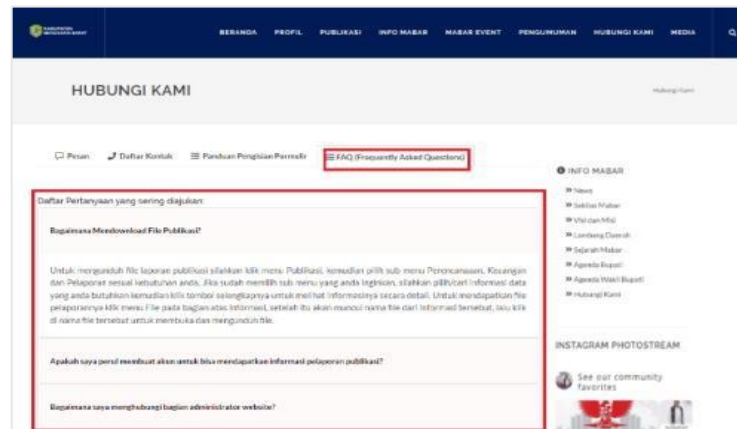
- Implementasi solusi perbaikan memberikan keterangan atau contoh data seperti apa yang perlu diasukan pada *form* pesan, memperbesar tulisan peringatannya, mengubah tulisan peringatannya menjadi bahasa Indonesia, seperti pada Gambar 8.



Gambar 8. Implementasi Penambahan *Notif* Pada *Form* Pesan

Penambahan peringatan pada halaman pesan seperti Gambar 8 berfungsi untuk menginformasikan kepada pengguna pada saat memasukan *text* agar sesuai dengan ketentuan dari *textfield* yang tersedia.

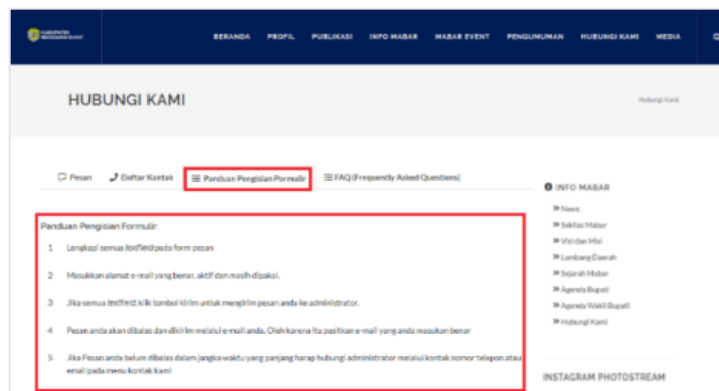
7. Implementasi solusi perbaikan menambahkan *link* dan halaman *Frequently Asked Questions* pada *website*. Implementasi perbaikan untuk masalah *usability* ini dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Implementasi Perbaikan Menambahkan Halaman FAQ

Halaman FAQ pada Gambar 9 memuat informasi pertanyaan dan jawaban pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna melalui *website*.

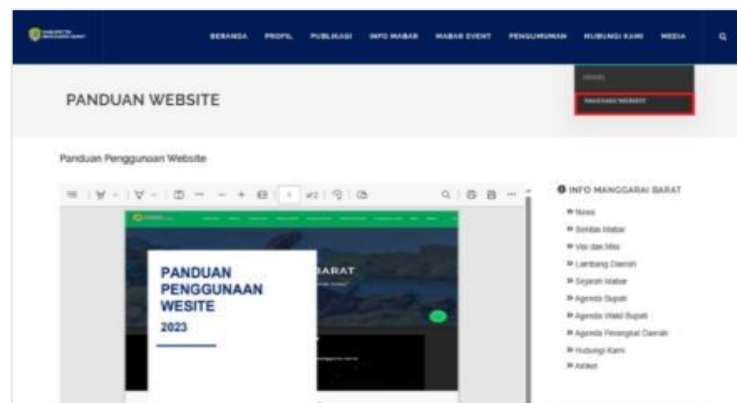
8. Implementasi solusi perbaikan menambahkan *link* untuk mengakses halaman bantuan pengisian formulir dan menambahkan halaman bantuan pengisian formulir pada *website* dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Implementasi Perbaikan Menambah Halaman Panduan Pengisian Formulir

Halaman panduan pengisian formulir pada Gambar 10 menyajikan informasi terkait hal-hal yang perlu diperhatikan pengguna ketika mengisi formulir pada fitur *chat*.

9. Implementasi solusi perbaikan menambahkan menu dan halaman panduan akses *website* dapat dilihat pada Gambar 11 berikut.



Gambar 11. Implementasi Perbaikan Penambahan Menu dan Halaman Panduan Pengguna *Website*

Gambar 11 di atas merupakan panduan penggunaan *website* yang ditampilkan dalam bentuk format file PDF/pdf, sehingga mempermudah pengguna membaca dan mengunduh file.

4. KESIMPULAN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* utama pemerintah Kab. Manggarai Barat masih belum efektif karena hasil analisis *gap* pada metode *E-GovQual* diperoleh rata-rata nilai untuk 6 dimensi penilaian sebesar -0,080, yang berarti layanan *website* belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis kesesuaian metode IPA menunjukkan bahwa layanan *website* belum memenuhi harapan pengguna dengan persentase rata-rata nilai untuk 6 dimensi penilaian sebesar 97,99%. Selain itu, hasil analisis kuadran metode IPA ditemukan 12 atribut yang perlu mendapatkan perbaikan, sedangkan 18 atribut yang kinerjanya dipertahankan. Hasil analisis *heuristic* yang dianalisis melalui penilaian *severity* oleh evaluator, diperoleh 8 atribut dengan pembulatan rata-rata nilai *severity* >0 yang memiliki masalah *usability*, sedangkan 5 atribut mendapatkan pembulatan nilai rata-rata *severity* ≤0, yang berarti atribut tersebut tidak memiliki masalah *usability*. Terdapat 5 masalah *usability* baru yang ditemukan oleh evaluator pada *website*, sehingga jumlah masalah *usability* pada *website* sebanyak 13 dan perlu mendapatkan solusi perbaikan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) dan diimplementasikan bentuk *prototype*. Prototipe yang dibangun berdasarkan solusi perbaikan terhadap 13 atribut penilaian dari hasil kegiatan FGD. Diharapkan hasil evaluasi yang dilakukan dapat dijadikan acuan dalam perbaikan implementasi *E-Government* serta dapat digunakan sebagai referensi pendukung pelaksanaan evaluasi pada layanan *E-Government* lainnya di lingkungan Kab. Manggarai Barat ataupun untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan. Selain itu, temuan evaluasi disarankan untuk ditindaklanjuti dengan menyusun rencana aksi sebagai bahan perbaikan sesuai prioritas utama yang akan dilaksanakan serta melaksanakan penyempurnaan *website* utama Kab. Manggarai Barat agar untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

REFERENCES

- [1] M. A. N. Alfayn, "From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia," *J. Polit. Walisongo*, vol. 4, 2022.
- [2] A. A. Trinoto and A. Zamakhsari, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan dengan Metode CSI dan ServQual," *STRING*, vol. 5, 2021.
- [3] I. S. Amalia, C. Risanti, R. H. Winata, and H. Kurniawan, "Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *J. Inf. Syst. Artificial Intell.*, vol. 2, 2022.
- [4] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis," *Keunis*, vol. 10, 2022.
- [5] R. I. Akbar, S. S. M. T. I. Denny Ganjar Purnama., and S. T. M. M. Slamet Riyanto., *Importance - Performance Analysis Matrix: Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAkad dan LMS*. Nas Media Pustaka, 2022.
- [6] H. Wasiati and Sudarmanto, "Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Toko Online," *Upajiwa Dewantara*, vol. 6, 2022.
- [7] I. Gunawan, G. Indrawan, and S. Sariyasa, "Pengembangan Sistem Informasi Kemajuan Akademik Menggunakan Model Incremental Berbasis Evaluasi Usability Dan White Box Testing," *SINTECH*, vol. 4, Apr. 2021.
- [8] H. Sitompul, *Konsep Evaluasi Program Pembelajaran*. 2018.
- [9] N. S. Janureksa, "Evaluasi Implementasi E-Government Menggunakan Model Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dan Metode E-Govqual (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar)," Universitas Pendidikan Ganesha, 2021.
- [10] A. Sholihah, F. Adnan, and F. N. Arifin, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Utama Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," *Device*, vol. 12, 2022.
- [11] A. M. Riesta, M. J. Priyadi, C. L. Prasetyo, B. W. Tenggoro, B. Nadhiroh, and T. L. M. Suryanto, "Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Govqual Dan IPA," *J. Ilm. Teknol. Inf. dan Robot.*, vol. 3, 2021.
- [12] A. R. Hasnanursanti, B. T. Hanggara, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Usability Website Resmi Pemerintah Kota Surakarta Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *TECNOSCIENZA*, vol. 6, 2022.
- [13] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [14] R. Fitria, *Usability Testing pada M-Commerce dengan Metode Heuristic Evaluation dan UX Test*. Penerbit NEM, 2023.
- [15] T. E. Wijatmoko, "Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Menggunakan Dimensi E-Govqual Studi Kasus Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia DIY," UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- [16] O. Sianipar, K. Ukar, and B. Permana, "Evaluasi Antarmuka Pengguna untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna dengan Metode Heuristic dan Think-aloud," *Media Inform.*, vol. 20, Nov. 2021.
- [17] S. K. M. T. Dr. Tenia Wahyuningrum, *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*. Deepublish, 2021.
- [18] utri T. Wardani and A. Pratama, "Analisis Usability Menggunakan Metode Think Aloud Dan Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Jmo (Jamsostek Mobile) (Studi Kasus: Bpjs Ketenagakerjaan Binjai)," *SISFO*, vol. 7, 2023.
- [19] N. Maulida, "Studi Literatur Penerapan Metode Prototype dan Waterfall dalam Pembuatan Sebuah Aplikasi atau Website," Universitas Palangkaraya, 2022.
- [20] D. Ratnasari, Misnaniarti, and Y. Windusari, "Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019," *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 5, 2020.
- [21] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti," *Integr. J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 8, 2023.