

ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT MENGUNAKAN METODE *HEURISTICS EVALUATION*

Alfriyanto Nahas^{*1}, Hustinawati²

^{1,2}Universitas Gunadarma, Jakarta

Email: ¹alfriyantolahas@gmail.com, ²hustina@staff.gunadarma.ac.id

^{*}Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 25 Oktober 2021, diterima untuk diterbitkan: 27 September 2023)

Abstrak

Sebagai bentuk penerapan e-government dan usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) memanfaatkan website resminya menjadi media publikasi dan dokumentasi kegiatan DPR RI kepada rakyat Indonesia. Adanya website resmi DPR RI yang beralamat dpr.go.id diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi. Dalam menyebarkan informasi, salah satu aspek yang diutamakan dalam kenyamanan penggunaan suatu sistem informasi adalah aspek kinerja kegunaan atau usability. Dari data keluhan pengguna dalam hal ini rakyat terdapat beberapa permasalahan di aspek kegunaan (Usability) seperti pengguna tidak mengerti tentang alur penggunaan website DPR RI. Maka perlu adanya analisis kinerja website DPR RI terutama dari persektif masyarakat, untuk mengetahui tingkat usability website digunakan metode Evaluasi Heuristik. Heuristics Evaluation Method adalah metode yang memiliki fungsi mengetahui tingkat usability. Data pengujian ini dari pengisian kuisoener oleh responden dengan kategori Pendidikan minimal lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA/Sederajat). Hasil dari analisis adalah tingkat usability dari website DPR RI apakah mudah dipelajari, efisien, pada saat pengguna berinteraksi mudah mengingat prosedur/langkah tanpa banyak membuat banyak kesalahan dan apakah pengguna merasa nyaman dalam mengoperasikan website.

Kata kunci: *website DPR RI, usability, heuristics evaluation method*

PERFORMANCE ANALYSIS OF INFORMATION SYSTEM OF THE BOARD OF REPRESENTATIVES OF THE REPUBLIC OF INDONESIA BASED ON COMMUNITY PERCEPTION USING HEURISTICS EVALUATION METHOD

Abstract

As a form of implementing e-government and efforts to improve service quality, the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR RI) utilizes its official website as a medium for publication and documentation of DPR RI activities to the Indonesian people. The existence of the official website of the DPR RI at dpr.go.id is expected to facilitate the public in accessing information. In disseminating information, one aspect that is prioritized in the convenience of using an information system is the usability performance aspect. From the data on user complaints, in this case the people, there are several problems in the usability aspect, such as users not understanding the flow of using the DPR RI website. So it is necessary to analyze the performance of the DPR RI website, especially from the perspective of the community, to determine the level of usability of the website, the Heuristic Evaluation method is used. Heuristics Evaluation Method is a method that has the function of knowing the level of usability. This test data is from filling out questionnaires by respondents with a minimum education category of high school graduates (SMA/equivalent). The results of the analysis are the usability level of the DPR RI website whether it is easy to learn, efficient, when users interact, it is easy to remember procedures/steps without making many mistakes and whether users feel comfortable operating the website.

Keywords: *website DPR RI, usability, heuristics evaluation method*

1. PENDAHULUAN

Website dalam instansi pemerintahan difungsikan sebagai media penyalur informasi

terkait potensi-potensi daerah seperti pariwisata, dan beberapa informasi lainnya sehingga dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat. Hal ini mengacu

pada Undang-undang No. 14 tahun 2008 perihal keterbukaan public karena termasuk hal yang sangat penting. Website DPR RI yang beralamat dpr.go.id, digunakan untuk mempermudah khalayak umum dalam mendapatkan informasi terkait berita dan dokumentasi kegiatan terkini yang dilakukan oleh Anggota DPR RI sebagai wakil rakyat dalam menjalankan roda pemerintahan. Website DPR RI dikelola langsung oleh bidang Pusat Data dan Informasi Sekretariat DPR RI. Pada perkembangannya, untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat maka website harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan kualitasnya. Kualitas suatu website bisa dilihat dari pencapaian tujuan secara efektif, efisien, dan mencapai kepuasan *user*.

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI) merupakan lembaga tinggi negara dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. DPR diduduki oleh anggota partai politik melalui proses pemilihan umum yang diadakan setiap 5 tahun. Setiap anggota yang terpilih merupakan perwakilan masyarakat di bangku pemerintahan disetiap kegiatan yang dilakukan oleh anggota DPR RI perlu diketahui oleh rakyatnya atau konstituennya. Oleh sebab itu dengan adanya sistem informasi berupa web dapat menjadi media penyalur informasi kepada masyarakat. Namun kualitas suatu sistem kadang menentukan apakah informasi tersampaikan kepada masyarakat atau pun tidak. Sistem informasi dikatakan baik apabila system tersebut dapat menyampaikan tujuan dari pembuatan sistemnya.

Suatu sistem informasi (website) dapat efektif, efisien, serta sesuai kebutuhan dan mencapai kepuasan user dibutuhkanlah analisis kegunaan terhadap kinerja sistem atau *usability*. Analisis *usability* sistem informasi merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi. Salah satu bentuk analisis kinerja kegunaan sistem atau *usability* yaitu dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* (HE). *Heuristic Evaluation* (HE) yaitu sebuah metode analisis *usability* untuk memperbaiki sebuah rancangan sistem secara efektif dengan menggunakan sekumpulan heuristik sederhana yang berhubungan.

Penelitian penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti melakukan penelitian ini. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Tengku Khairil Ahsyar 2019 dengan judul evaluasi *usability* website berita *online* menggunakan metode *heuristics evaluation*. Temuan masalah pada prinsip *aesthetic and minimalist design* sebesar 22% (Tengku, 2019). Prasetyaningtias Tiur dan kawan-kawan 2019 dengan judul Analisis *Usability* pada aplikasi mobile e-government layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (Lapor) dengan *heuristic evaluation*. Menemukan 5 masalah (Prasetyaningtias dkk, 2018). Penelitian Irsalina Khairina dan kawan-kawan 2017 dengan judul analisis *usability* pada website Jawa

Timur park group dengan *Heuristic Evaluation*. Ditemukan 15 permasalahan pada evaluasi tahap 2 (Khairina, 2017). Chia-Hua Chang dan Husam Almaghalsah 2020 dengan judul *Usability evaluation of e-government websites: A case study from Taiwan*. Penelitian ini lebih kepada sudut pandang orang asing terhadap web egovernment di Taiwan. Penelitian terakhir penelitian yang dilakukan oleh hasanin Mohammed Salman, Wan Fatimah Wan Ahmad, Suziah Sulaiman 2018 yang berjudul *Usability Evaluation of the Smartphone User Interface in Supporting Elderly Users From Experts' Perspective*. Desain interface yang tidak memenuhi standar untuk pengguna khusus.

Berdasarkan penjelasan di atas, banyak ditemukan beberapa masalah pada sistem yang dijadikan sebagai studi kasus pada penelitian bahwa sistem yang berjalan belum tentu memberikan pelayanan maksimal sehingga dapat menyebabkan terhambatnya penyampaian informasi, sehingga suatu sistem harus dilakukan evaluasi secara berkala sehingga dapat dikembangkan sesuai kebutuhan. Oleh karena itu Maka penelitian ini mengangkat topik Analisis Kinerja Sistem Informasi Dewan Perwakilan Rakyat Berdasarkan Persepsi Masyarakat Menggunakan Metode *Heuristics Evaluation*. Penelitian ini berguna untuk menganalisis sistem informasi DPR RI yang beralamatkan dpr.co.id yang sedang berjalan saat ini dapat dikembangkan sesuai dengan masalah yang ada.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan pada alur penelitian dalam analisis kinerja website dpr.go.id menggunakan metode *Heuristic Evaluation* terdapat 6 tahapan dalam melakukan proses penelitian yaitu; menentukan obyek penelitian peneliti memilih obyek permasalahan sesuai dengan bidang yang digeluti, penyusunan kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, menentukan populasi serta sampel, mengumpulkan data, menganalisis data dan tahapan terakhir melakukan penarikan kesimpulan serta memberikan saran.

Setiap variabel penelitian untuk pembuatan kuesioner diperoleh dari karangan ilmiah Te'eni, Carey, dan Zang, (2007) dengan judul *Human Computer Interaction: Developing Effective Organizational Information System*. Variabel tersebut adalah variabel variabel yang digunakan juga dalam penelitian Fenty R. A. (2014) dengan judul penelitian *The Usability Evaluation of Wiki-Budaya Website Based on The Combination of User Testing Method and Heuristic Evaluation Technique*, dengan prinsip seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Prinsip Heuristic

No	Prinsip	Deskripsi Prinsip	Kode
1	Visibility of system status	Sistem dapat menginformasikan setiap update website, melalui feedback dalam waktu yang wajar	H1
2	Match between System and the real word	Sistem dapat menyajikan komunikasi yang sesuai dengan bahasa pengguna dan informasi yang logis	H2
3	User control and freedom	Sistem dapat menyediakan aspek kebebasan yang terkontrol dalam penggunaan sistem.	H3
4	Consistency and standards	Sistem menyediakan platform yang membuat pengguna tidak harus bertanya-tanya apakah kata-kata, situasi, atau tindakan yang berbeda memiliki makna yang sama. Sistem harus menyediakan desain yang mencegah kesalahan dengan	H4
5	Error prevention	menghilangkan kondisi rawan kesalahan atau memeriksa pengguna telah melakukan konfirmasi sebelum berkomitmen untuk melakukan suatu task. Sistem harus menyediakan instruksi penggunaan sistem	H5
6	Recognition rather than recall	yang terlihat dan mudah dipahami untuk meminimalkan beban memori pengguna dalam mengingat informasi website. Sistem harus melayani pengguna yang berpengalaman dan yang	H6
7	Flexibility and efficiency of use	kurang berpengalaman untuk memungkinkan pengguna dapat menyesuaikan tindakan mereka terhadap sistem	H7
8	Aesthetic and minimalist design	Sistem tidak boleh menampilkan dialog dengan informasi yang tidak relevan atau jarang dibutuhkan. Sistem harus menampilkan	H8
9	Help user recognize, diagnose, and recover from errors	pesan kesalahan yang dinyatakan dalam bahasa sederhana (tanpa kode), dengan menunjukkan masalah, dan menyarankan solusinya.	H9
10	Help and documentation	Sistem harus digunakan dengan dokumentasi, untuk memberikan bantuan.	H10

Dari penjelasan tabel maka dipetakan dalam sub-sub prinsip Heuristic Evaluation yang berjumlah 39 yang menjadi point-point kuesioner yang

disebarkan kepada responden sebagai sampel penelitian, kemudian dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi obyek penelitian yaitu sistem informasi DPR RI yang beralamatkan dpr.go.id. variabel penelitian kemudian disusun berdasarkan hubungan dengan prinsip-prinsip yang terdapat pada heuristics evaluation model.

Pengambilan 250 sampel dilakukan secara random sampling dari populasi bebas yang sesuai kriteria penelitian antara lain segala jenis kelamin. Populasi bebasnya merupakan masyarakat berdomisili di wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan dengan kriteria tingkan pendidikan SMA/Sederajat keatas dengan rentan usia 20-30 tahun yang pernah mengakses sistem informasi berupa website DPR RI yang beralamat dpr.go.id.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dan dibuat dalam bentuk checklist. Menurut Sugiyono, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Tabel 2. Skala pengukuran untuk pernyataan positif dan negatif

No	Jawaban	Skor Jawaban
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (ST)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Uji validitas penelitian ini dengan membandingkan r hitung dengan nilai T (table). jika nilai r hitung > T maka item pernyataan yang terdapat pada kuesioner tersebut valid dan jika nilai r hitung < T maka item pernyataan yang terdapat pada kuesioner tersebut tidak valid.

r hitung: korelasi antara jumlah jawaban 250 responden dengan total jawaban dari seluruh pernyataan kuesioner yang berjumlah 39. r tabel: nilai tingkat signifikan yang digunakan 0,5 berdasarkan aturan penelitian ilmiah dengan nilai DF= (N-2)= 250-2=248. Nilai 250 merupakan jumlah responden, dengan demikian didapat nilai r tabel pada nilai DF=248.

Uji reliabilitas (reliability) adalah pengujian yang menunjukkan apakah suatu instrument yang digunakan untuk memperoleh informasi dapat dipercaya untuk mengungkap informasi dilapangan sebagai alat pengumpulan data. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu (Sugiarto dan Situnjuk, 2006).

Persamaan (1) merupakan rumus Pengujian realibilitas

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \left(\frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)\right) \tag{1}$$

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas yang dicari
 n = Jumlah item pernyataan
 $\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap item
 σ_t^2 = Varians total

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Uji validitas dalam penelitian pada 39 item pernyataan, hasilnya karena korelasi r hitung pada setiap itemnya lebih besar dari nilai T (r tabel) yaitu 0,1236. kemudian dilakukan uji reliabilitas bahwa instrumen penelitian ini sangat reliabel karena hasil uji $0,940497 > 0,6$.

Profil responden sebagai berikut: responden adalah laki-laki 56% dan perempuan 44% yang berdomisili di Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan. dengan tingkat pendidikan 9% SMA/Sederajat, Diploma 10%, S1 65%, S2 12% dengan rentan umur 20-30 tahun.

Hasil data kuesioner di olah dengan menggunakan skala likert dari rekapan semua data yang diperoleh dan dikonversi dalam nilai persentase setiap sub aspek dalam aspek Heuristik.

Tabel 3. Persentase Skala Aspek Heuristik

Aspek dan sub Aspek Heuristik	Skala %				
	SS	ST	RG	TS	STS
H1. Visibility of System Status					
H1.1	54%	31%	7%	6%	3%
H1.2	11%	26%	40%	22%	1%
H1.3	45%	29%	11%	13%	2%
H1.4	43%	30%	14%	9%	4%
H2. Match Beetween System and the Real Word					
H2.1	23%	37%	24%	12%	4%
H2.2	41%	33%	13%	10%	3%
H2.3	49%	25%	13%	9%	5%
H2.4	20%	49%	14%	13%	4%
H3. User Control and Freedom					
H3.1	6%	18%	41%	31%	4%
H3.2	49%	24%	12%	11%	4%
H3.3	47%	25%	14%	10%	4%
H4. Consistency and Standards					
H4.1	46%	25%	15%	10%	4%
H4.2	7%	15%	43%	32%	3%
H4.3	9%	23%	40%	25%	3%
H4.4	42%	25%	15%	13%	5%
H4.5	14%	15%	13%	33%	25%
H5. Error Prevention					
H5.1	19%	43%	22%	12%	4%
H5.2	45%	25%	13%	13%	4%
H5.3	12%	20%	40%	24%	4%
H6. Recognition rather than recall					
H6.1	44%	28%	15%	10%	3%
H6.2	44%	25%	15%	12%	4%
H7. Flexibility and efficiency of use					
H7.1	41%	30%	17%	8%	4%
H7.2	16%	47%	22%	12%	3%
H7.3	10%	17%	46%	22%	5%
H7.4	9%	20%	43%	23%	5%
H7.5	49%	24%	15%	10%	2%

Aspek dan sub Aspek Heuristik	Skala %				
	SS	ST	RG	TS	STS
H8. Aesthetic and minimalist design					
H8.1	11%	13%	19%	24%	33%
H8.2	20%	50%	15%	11%	4%
H8.3	46%	24%	15%	12%	3%
H8.4	10%	14%	18%	26%	32%
H8.5	50%	22%	15%	10%	5%
H9. Help User Recognize, Diagnose and Recover From Error					
H9.1	41%	26%	18%	11%	4%
H9.2	10%	20%	45%	23%	2%
H9.3	10%	18%	42%	25%	5%
H9.4	52%	20%	10%	10%	2%
H9.5	48%	28%	17%	11%	5%
H10. Help and Documentation					
H10.1	9%	16%	18%	26%	31%
H10.2	13%	18%	37%	27%	5%
H10.3	56%	20%	13%	7%	4%

Hasil pada tabel akan dilakukan analisis dengan membandingkan persentase dari skala yang ada analisis akan dilakukan 2 tahap. Tahap 1 dilakukan secara umum pada aspek heuristik serta pada tahap 2 akan khusus sub aspek heuristiknya.

3.2 Pembahasan

a. Visibility of System Status

Pada tahap I secara umum dapat dilihat hasil Heuristic Visibility of System Status Cukup Baik karena sebanyak 38% menyatakan Sangat Setuju (SS), 29% menyatakan Setuju (ST), 18% menyatakan Ragu-ragu (RG), 12% Tidak Setuju (TS) serta 3% Sangat Tidak Setuju (STS). Maka dapat di simpulkan bahwa secara umum Heuristic Visibility of System Status sudah memenuhi keinginan responden atau pengguna. Namun pada tahap 2 dapat diketahui bahwa pada H1.2: konsistensi Bahasa, ikon, skema setiap halaman mengalami presentase yang menurun dimana angka persentase responden yang Ragu (RG) sebanyak 40%, responden yang mengatakan Tidak Setuju (TS) 22% sehingga jumlah ini tentu lebih besar dari pada persentase responden yang Sangat Setuju (SS) dan Setuju (ST). Maka dapat disimpulkan bahwa tampilan judul sudah menjelaskan dari isi pada setiap halaman web, tampilan menu sudah sesuai dengan isinya, sudah memiliki perbedaan tampilan pada menu yang dipilih terhadap menu yang tidak dipilih. Namun harus diperhatikan atau mengadakan perbaikan terhadap konsistensi tampilan Bahasa, ikon serta skema pada setiap halaman agar sesuai dengan harapan pengguna atau masyarakat.

b. Match Between System and the Real Word

Tahap 1 dapat dilihat hasil pada aspek ini tampilan ikon, tampilan nama menu, bentuk atau gambar yang digunakan dan pilihan Bahasa pada website DPR RI sudah Sangat Baik karena sebanyak 33% (SS), 26% (ST), 16% (RG), 11% (TS) serta

4% (STS). Maka dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa secara umum tampilan ikon, tampilan nama menu, bentuk atau gambar yang digunakan dan pilihan Bahasa pada website DPR RI sudah sesuai dengan keinginan pengguna. Pada tahap 2 dapat dilihat bahwa semua nilai persentase sub aspek yang telah dikembangkan dari aspek heuristic ini sangat baik karena persentase jumlah yang memilih SS dan ST masi lebih besar dari jumlah yang memilih RG, TS dan STS. Oleh karena itu dapat dikatakan tampilan ikon, tampilan menu, bentuk dan gambar yang digunakan serta pilihan bahasa pada website sesuai harapan dari pengguna atau masyarakat.

c. User Control and Freedom

Tahap 1 secara umum dapat dilihat hasil pada User Control and Freedom Baik karena sebanyak 34% memilih SS, 23% memilih ST, 22% memilih RG, 17% memilih TS serta sebanyak 4% memilih STS. Maka dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa secara umum User Control and Freedom sudah baik karena persentase responden yang memilih SS dan ST lebih besar dari RG, TS, dan STS. Pada tahap 2 dapat diketahui bahwa H3.1: tersedianya tombol bantuan ketika sitem tidak memproses suatu perintah, mengalami presentase yang menurun dimana angka persentase dari responden yang masi memilih RG sebanyak 41%, responden yang memilih TS 31% serta yang memilih STS 4% sehingga jumlah ini tentu lebih besar dari pada persentase responden yang memilih SS dan ST. Maka dapat disimpulkan bahwa perlu tersedianya tombol bantuan ketika sistem tidak memproses suatu perintah diperhatikan atau dikembangkan lagi agar membantu pengguna saat mengakses website serta sesuai dengan harapan pengguna atau masyarakat.

d. Consistency and Standards

Tahap 1 secara umum dapat dilihat hasil pada aspek konsistensi dan standar dari tampilan website Kurang Baik karena rata-rata sebanyak 25% responden memilih RG, 22% memilih TS dan 8% memilih STS. Angka persentase ini lebih tinggi dari angka persentase responden yang memilih SS dan ST, dimana nilai persentase SS adalah 24% dan nilai ST adalah 21%. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara umum pada konsistensi dan standar dari tampilan website perlu diperhatikan lagi untuk dilakukan perbaikan. Tahap 2 ada 3 sub aspek yang harus diperhatikan yaitu H4.2: standar penulisan pada setiap halaman web, H4.3:konsistensi penggunaan label pada setiap halaman web dan H4.5:penggunaan video atau audio pada setiap halaman untuk memenuhi aksesibilitas. Dimana pada setiap sub aspek ini nilai responden yang memilih RG, TS, dan STS lebih besar dari jumlah responden

yang memilih ST dan SS. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sistem ini harus diperhatikan aspek ini terutama pada sub aspek standar penulisan setiap halaman, konsistensi label pada setiap halaman dan penggunaan video atau audio untuk membantu aksesibilitas untuk dilakukan perbaikan atau pengembangan agar sesuai dengan harapan pengguna atau masyarakat. Sedangkan untuk setiap halaman sudah memiliki judul (H4.1) dan tampilan bentuk pada setiap halaman web sudah konsisten (H4.4) sudah baik karena persentase pengguna yang sangat setuju dan setuju lebih besar dari yang ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju

e. Error Prevention

Analisis tahap 1 secara umum dapat dilihat hasil Error Prevention Baik karena sebanyak 25% responden memilih SS, 30% memilih ST dan persentase ini lebih besar dari jumlah 25% memilih RG, 16% memilih TS serta sebanyak 4% memilih STS. Maka dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa secara umum Error Prevention sudah baik karena persentase responden yang memilih SS dan ST lebih besar dari RG, TS, dan STS. Pada tahap 2 terdapat H5.1: Teks instruksi jelas dan tidak ambigu, H5.2: pengelompokan informasi pada web dan H5.3: adanya panduan navigasi untuk pengguna disetiap halaman. Dan yang perlu diperhatikan yaitu adanya navigasi untuk pengguna disetiap halaman dikarenakan nilai persentase STS, TS dan RG dari responden lebih tinggi dari nilai persentase responden yang memilih ST dan SS. Sehingga dapat disimpulkan pada error prevention perlu diperbaiki atau harus mengalami pengembangan pada navigasi sebagai pembantu pengguna dalam mengakses website DPR RI, agar tampilan website memenuhi harapan pengguna atau masyarakat.

f. Recognition rather than recall

Tahap 1 secara umum dapat dilihat hasil pada aspek *Recognition Rather Than Recall* Sangat Baik karena sebanyak 44% memilih SS, 27% memilih ST, 15% memilih RG, 11% memilih TS serta sebanyak 3% memilih STS. Dapat disimpulkan secara umum aspek ini sudah sesuai dengan harapan pengguna atau masyarakat. Tahap 2 dapat dilihat bahwa H6.1:adanya pesan konfirmasi kesalahan yang bersifat teknis ketika pengguna gagal mengakses suatu halaman dan H6.2:adanya peringatan saat pengguna melakukan kesalahan pengisian suatu perintah memiliki persentase yang sangat baik. karena nilai persentase SS dan ST pada setiap sub aspek lebih besar. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa website DPR RI telah menampilkan pesan konfirmasi kesalahan ketika pengguna gagal mengakses suatu halaman dan pesan peringatan ketika pengguna melakukan kesalahan pengisian suatu perintah

g. Flexibility and efficiency of use

Tahap 1 secara umum dapat dilihat hasil pada aspek ini yaitu tampilan konten, pengelompokan menu dan informasi muda diingat, adanya navigasi pembantu disetiap halaman, penempatan navigasi yang mudah ditemukan serta penempatan fasilitas pencarian yang mudah ditemukan sudah Baik karena nilai persentase responden yang memilih SS adalah 25%, ST 27%, jika angka ini di jumlahkan masih melebihi jumlah persentase responden yang memilih RG 29%, TS 15%, serta yang memilih STS 5%. Oleh karena itu dapat disimpulkan secara umum website DPR RI telah memenuhi kriteria aspek heuristik ini berdasarkan pilihan jawaban dari responden atau pengguna website. Analisis tahap 2 terdapat 2 sub aspek yang perlu diperhatikan yaitu H7.3:adanya navigasi pada setiap halaman dan H7.4:penempatan navigasi yang muda ditemukan, dikarenakan nilai persentase TS dan RG dari responden lebih tinggi dari nilai persentase responden yang memilih ST dan SS. Sehingga dapat disimpulkan bahwa website DPR RI perlu memberikan navigasi bantuan pada setiap halaman web agar mempermudah pengguna agar dapat mempermudah pengguna atau memenuhi harapan masyarakat yang sering mengakses website DPR RI

h. Aesthetic and minimalist design

Tahap 1 secara umum dapat dilihat hasil Aesthetic and Minimalist Design Baik karena nilai persentase responden yang memilih SS adalah 28%, yang memilih ST 26%, angka persentase yang ada menunjukkan lebih dari ½, dari angka persentase responden yang memilih Sangat STS 14%, TS 15% dan RG 17%. Maka dari hasil persentase yang ada dapat disimpulkan bahwa secara umum Aesthetic and Minimalist Design sudah baik. Pada analisis tahap 2 terdapat masalah pada penyediaan pilihan Bahasa untuk mengakomodasi pengguna dari luar negeri dan pilihan jenis atau ukuran huruf jika ukuran huruf dinilai kurang menarik atau ukuran huruf yang kekecilan, dikarenakan nilai persentase TS, STS dan RG dari responden lebih tinggi dari nilai persentase responden yang memilih ST dan SS. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tampilan website DPR RI pada setiap halaman sudah memiliki menu pencarian yang muda dikenali, memiliki tata letak menu yang familiar, serta tidak menentukan pilihan warna sebagai kode dalam melakukan suatu perintah dalam website. Sedangkan website perlu dikembangkan lagi pada menu pilihan Bahasa untuk pengguna dari luar negeri dan pilihan jenis dan ukuran huruf oleh pengguna agar sesuai harapan pengguna atau masyarakat.

i. Help user recognize, diagnose and recover from

Analisis tahap 1 secara umum dapat dilihat hasil Help User Recognize Diagnose, and Recover

from Errors Baik. karena nilai persentase responden yang memilih SS adalah 32 %, yang memilih ST 21%, angka persentase yang ada menunjukkan lebih dari angka persentase STS 3%, TS 16% dan RG 28%. Maka dari hasil persentase yang ada dapat disimpulkan bahwa secara umum Help User Recognize Diagnose, and Recover from Errors sudah baik. Pada analisis tahap 2 terdapat H9.2:pilihan jenis dan ukuran huruf pada tampilan web dan H9.3: konsistensi struktur tampilan pada setiap halaman yang perlu diperhatikan karena persentase responden memilih STS masih minim namun persentase jumlah responden TS dan RG sangat besar jika dibandingkan dengan jumlah responden yang memilih SS dan ST. jadi dapat disimpulkan bahwa perlu adanya perbaikan pada pilihan jenis dan ukuran huruf karena tampilan jenis dan ukuran huruf yang digunakan membuat pengguna kurang nyaman serta perlu konsistensi dalam struktur tampilan setiap halaman website, agar sesuai dengan harapan pengguna atau masyarakat.

j. Help and Documentation

Tahap 1 secara umum dapat dilihat hasil pada aspek *help and documentation* ini Kurang Baik. karena nilai persentase responden yang memilih SS adalah 26%, yang memilih ST 18%, angka persentase yang ada menunjukkan lebih kecil dari persentase responden yang memilih TS 20%, STS 13% dan yang memilih RG 23%. Maka dapat disimpulkan secara umum aspek help and documentation perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki atau dikembangkan agar sesuai dengan harapan masyarakat yang mengakses website DPR RI. Pada analisis tahap 2 dilihat H10.1: penyediaan peta situs untuk memudahkan pengguna dan H10.2 penyediaan menu bantuan pada website tingkat persentase keraguan responden serta ketidaksetujuan responden lebih besar dari persentase responden yang memilih setuju. Karena nilai TS, STS, serta yang memilih RG lebih besar dari persentase responden yang memilih SS dan ST. maka dapat disimpulkan bahwa sistem ini perlu dikembangkan atau diperbaiki terlebih pada penyediaan peta situs sehingga memudahkan pengguna saat mengakses website dan menyediakan menu bantuan sehingga dapat membantu pengguna saat pengguna mengalami ketidaktahuan dalam mengakses website DPR RI sehingga dapat sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat atau pengguna.

4. KESIMPULAN

Menurut persepsi masyarakat kinerja sistem informasi DPR RI yang beralamat dpr.go.id sudah sesuai harapan pengguna atau masyarakat jika dilihat secara umum dari setiap faktor usability yang ada. Website sudah sangat baik karena pemberian

judul pada setiap halaman website sudah sesuai dengan isi, tampilan website yang sudah cukup konsisten pada setiap halamannya, konten konten yang dapat ditampilkan sesuai pilihan Bahasa pengguna, pengelompokan menu dan informasi yang baik sehingga mudah diingat, sudah memberikan pesan konfirmasi jika pengguna melakukan kesalahan serta website sudah memiliki menu kontak agar pengunjung dapat berkorespondensi bersama admin website. Meskipun demikian sistem masih memiliki kekurangan berdasarkan Analisa aspek heuristic terkhusus pada sub sub aspek heuristic.

Beberapa aspek yang harus diperhatikan dan diadakan pengembangan lagi pada website sebagai berikut:

- *Consistency and Standards*, website belum cukup konsisten dalam penulisan dan pemberian label pada setiap halaman serta belum memiliki video atau audio pada setiap halaman untuk memenuhi aksesibilitas
- *Flexibility and efficiency of use*, website masih kurang memberikan navigasi pembantu disetiap halaman serta penempatan navigasi yang masih membingungkan pengguna pemula.
- *Help and Documentation*, website belum memiliki peta situs yang memudahkan pengguna melihat menu dan belum adanya menu bantuan untuk membantu pengguna mengakses website.
- *Aesthetic and minimalist design*, website kurang memberikan pilihan Bahasa yang bisa mengakomodasi pengguna dari luar negeri serta belum menyediakan pilihan untuk memperbesar font jika dianggap kecil oleh pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- AMALIA, K., 2018. Evaluasi usability aplikasi Lazada dengan metode heuristic, 10(02), 8-24.
- ANWAR, H., 2017. Teknik purposive sampling [online]. Available at <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling>. [Accessed 09 April 2021].
- CHIA-HUA, C. & HUSAM, A., 2020. Usability evaluation of e-government website: a case study from Taiwan. IJDNS. 04(20). 127-138.
- FENTY R. A., 2014 Evaluasi web usability pada website wiki-Budaya berdasarkan Nielsen model dengan metode user testing dan Teknik heuristic evaluation. Surabaya: ITS.
- HALE H. TURHANGIL, E., 2018. Heuristic evaluation of e-learning. IJOL. 6(02), 192-210.
- HALL, KATH, 2002. Legislation, Chatswood: Butterworths.
- HANDIWIDJOJO, WIMMIE, & LUSSY, E., 2006. Pengukuran tingkat ketergantungan (usability) sistem informasi keuangan studi kasus: Duta wacana internal transaction (Duwit). 2(01). 115 – 140.
- HASANIN, M. S., WAN FATIMAH, W. A., & SUZIAH, S., 2018. Usability evaluation of the smartphone user interface in supporting elderly users from experts. *Perpective*.
- HEYWOOD, A., 2002. Politics, New York: Palgrave.
- JOHANES, F. A., KEVIN, C. & FUJI, R.W., 2019. Using webqual 4.0 and importance performance analysis to evaluate e-commerce website. 5(01), 23-31, ISSN 2443-2555, JISEBI.
- KHAWISTARA, J., 2015. Pemrograman web. Bandung: Informatika Bandung.
- KOMPAS. 2021. Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 [Online]. Available at <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>. [Accessed 24 Maret 2021].
- KURNIAWAN, A., 2021. Analisis-pengertian, Tahap, Para Ahli, Tujuan [online]. Available at <https://www.gurupendidikan.co.id/analisis/> [Accessed 14 April 2021].
- KURNIAWAN, D.P., 2019. Perkembangan web 1.0 ke 4.0 dan inovasi di industry. Jakarta.
- NIELSE, J. & LORANGER, H., 2006. Prioritizing web usability. Berkeley: New Riders.
- NIELSEN, J. & MOLICH, R., 1994. Heuristic evaluation of user interface in proceeding of the SIGCHI conference on human factors in computing System.
- NURMAINI, D., FARIS, N., KHAIRUNSYAH, P., & ARABIATUL, A., 2019. Evaluasi website pemko pekanbaru menggunakan metode heuristic evaluation, 5(02), 245-250, e-ISSN 2502-8995, p-ISSN 2460-8181.
- ORGANIZATION INFORMATION SYSTEM, United States: John wiley and Sons Inc.
- PETERSON, T., 2005. Website measurement hacks, first edition. Gravenste in high way north: Sebastopol.
- PRASETYANINGTIAS, T., 2018. Analisis usability pada aplikasi mobile e-government layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (lapor) dengan heuristic evaluation. 11(11), 647-653.
- RINA, H., 2021. Penelitian Ilmiah, Jenis Validitas dan contohnya [Online]. Available at <https://penelitianIlmiah.com/jenis-validitas/>. [Accessed 10 April 2021].
- SALIM, P. & YENI, S., 2002. Kamus Bahasa indonesia kontemporer. Jakarta: Modern English Press.
- SEKRETARIS JENDRAL DPR RI. 2020. Peraturan sekretaris jenderal dewan perwakilan rakyat Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020. Jakarta: Senayan.

- STUART, M., SAUMIL, S., & SHREERAJ, S., 2005. *Pengertian web, sejarah web, dan Hosting*. US: Adisson.
- SUGIYONO., 2014. *Penelitian kuantitatif, kualitatif dan ROD*. Bandung: Alfabeta.
- TATARI, KAMRAN, K., SALIM UR-R. & WAHEED UR-R., 2011. Transforming web usability data into web usability information using information architecture concepts and tools. 3(04). 703-717. IJCRB.
- TE'ENI, D., CAREY, J. & ZHUNG, P., 2007. *Human computer interaction: Developing Effective Organization Information System*. United States: John wiley and Sonsi Inc.
- TENGGU, K., 2019. Evaluasi usability website berita online menggunakan metode heuristic evaluation, 3(09), 188-193.