

Analisis Usability dan Redesain Website Pemerintah Kabupaten Karawang untuk Mendukung Akses Informasi Publik

¹Erika Sita Dewi, ²Gagas Cahya Kamajengan, ³Haliza Adzikia Sukarno, ⁴Garno
^{1,2,3,4}Informatika, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang

E-mail: ¹2310631170078@student.unsika.ac.id, ²2310631170018@student.unsika.ac.id,
³2310631170087@student.unsika.ac.id, ⁴garno@cs.unsika.ac.id

ABSTRAK

Website pemerintah daerah berperan strategis sebagai kanal utama informasi publik, namun banyak yang masih memiliki permasalahan pada aspek usability. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat usability Website Pemerintah Kabupaten Karawang, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pengguna, serta merancang ulang antarmuka website berdasarkan temuan yang diperoleh. Evaluasi dilakukan menggunakan kuesioner berbasis komponen usability Nielsen (1994) yang terdiri dari 9 pernyataan berskala Likert 1–5 dan 2 pertanyaan terbuka, disebarkan kepada 25 responden secara daring melalui Google Form. Hasil evaluasi menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 2,65 yang berada pada kategori Cukup (2,60–3,39), dengan permasalahan utama pada aspek tampilan yang padat, navigasi yang membingungkan, responsivitas mobile yang kurang optimal, fitur pencarian yang kurang relevan, dan halaman layanan yang minim informasi. Berdasarkan temuan tersebut, dilakukan redesain antarmuka secara selektif pada lima area prioritas dan diimplementasikan dalam bentuk prototipe fungsional berbasis HTML, CSS, dan JavaScript. Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan informasi publik Website Pemerintah Kabupaten Karawang.

Kata kunci : usability, evaluasi usability, redesain antarmuka, website pemerintah, Nielsen

ABSTRACT

Local government websites play a strategic role as the primary channel for public information, yet many still face usability-related issues. This study aims to measure the usability level of the Karawang Regency Government Website, identify problems encountered by users, and redesign the website interface based on the findings. The evaluation was conducted using a questionnaire based on Nielsen's (1994) usability components, consisting of 9 Likert-scale statements (1–5) and 2 open-ended questions, distributed online via Google Form to 25 respondents. The results showed an overall average score of 2.65, categorized as Sufficient (2.60–3.39), with the main issues identified in cluttered visual layout, confusing navigation, suboptimal mobile responsiveness, irrelevant search results, and lack of information on the service pages. Based on these findings, a selective interface redesign was conducted on five priority areas and implemented as a functional prototype using HTML, CSS, and JavaScript. The results of this study are expected to contribute to improving the quality of public information services on the Karawang Regency Government Website.

Keyword : usability, usability evaluation, interface redesign, government website, Nielsen

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Tujuannya adalah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan (Choirunnisa et al., 2023). Dalam konteks ini, website pemerintah daerah, termasuk Website Pemerintah Kabupaten Karawang (<https://karawangkab.go.id>), berperan strategis sebagai kanal utama informasi publik dan partisipasi masyarakat. Melalui platform digital, masyarakat dapat mengakses data, kebijakan, dan program pemerintah secara real-time, sekaligus mendorong keterlibatan warga dalam isu-isu publik dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah melalui keterbukaan informasi (Djabbari et al., 2024).

Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa banyak website pemerintah masih memiliki permasalahan pada aspek usability (kebergunaan). Pengguna sering mengalami kebingungan, kejenuhan, dan kesulitan menemukan informasi akibat desain antarmuka yang kurang baik (Ahsyar & Afani, 2019). Temuan ini diperkuat oleh sejumlah evaluasi yang dilakukan pada berbagai website pemerintah di Indonesia. Evaluasi pada website Pemerintah Kota Surakarta misalnya menemukan 21 poin permasalahan usability mulai dari cosmetic issue hingga usability catastrophe, yang mencerminkan betapa seriusnya persoalan desain antarmuka pada website pemerintah (Hasnanursanti et al., 2022). Selain itu, evaluasi pada website layanan pemerintah lainnya juga mengungkap adanya kelemahan pada aspek konsistensi desain, ketersediaan

panduan pengguna, dan interaksi saat terjadi kesalahan (Pratiwi et al., 2024).

Beberapa penelitian terdahulu juga telah mengevaluasi usability website pemerintah daerah di Indonesia dengan hasil yang serupa. (Aini et al. 2019) mengevaluasi Website Pemerintah Kota Prabumulih menggunakan pendekatan WEBUSE dan menemukan kelemahan pada aspek navigasi, desain antarmuka, serta efektivitas website. (Subiyakto & Wijaya 2018) turut melakukan evaluasi pada website Badan Pusat Statistik menggunakan metode usability testing berbasis atribut Nielsen, dan menyimpulkan bahwa website tersebut berada pada kategori Cukup di seluruh aspek usability. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan usability pada website pemerintah di Indonesia merupakan isu yang luas dan perlu mendapat perhatian serius.

Kondisi serupa diduga terjadi pada Website Pemerintah Kabupaten Karawang. Hingga saat ini, belum tersedia data ilmiah yang mengukur tingkat usability website tersebut secara terstruktur dari perspektif pengguna. Padahal, ketersediaan data yang valid sangat diperlukan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan desain. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat usability website menggunakan kuesioner evaluasi usability berbasis komponen Nielsen (1994), mengidentifikasi permasalahan spesifik yang dihadapi pengguna melalui pertanyaan terbuka, serta merancang ulang antarmuka website berdasarkan temuan yang diperoleh.

Penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui empat tahap, yaitu studi literatur dan observasi, evaluasi usability, perancangan ulang antarmuka (*redesain*), dan implementasi prototipe. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan melalui Google Form, terdiri

dari pernyataan berskala *Likert* untuk mengukur persepsi *usability* pada dimensi tampilan dan fungsional, serta pertanyaan terbuka untuk menggali kendala dan saran pengguna secara kualitatif. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang terukur, aplikatif, dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan informasi publik di Kabupaten Karawang.

2. LANDASAN TEORI

Usability

Usability merupakan ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan suatu sistem, produk, atau antarmuka. Menurut ISO 9241-11 (2018), *usability* didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan yang ditentukan. Nielsen (1994) menyebutkan bahwa *usability* memiliki lima komponen utama, yaitu *learnability* (kemudahan dipelajari), *efficiency* (efisiensi penggunaan), *memorability* (kemudahan diingat), *errors* (tingkat kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna). Kelima komponen ini menjadi landasan dalam penyusunan instrumen kuesioner evaluasi *usability* pada penelitian ini yang kemudian dikelompokkan ke dalam dua dimensi utama, yaitu dimensi tampilan dan dimensi fungsional.

Kuesioner Evaluasi Usability

Kuesioner evaluasi *usability* adalah instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem. Pendekatan kuesioner banyak digunakan dalam penelitian evaluasi antarmuka karena bersifat praktis, terstandarisasi, dan dapat diterapkan pada jumlah responden yang beragam (Ahsyar & Afani, 2019). Dalam

penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan dua dimensi utama yang diturunkan dari komponen *usability* Nielsen (1994), yaitu dimensi tampilan yang mencakup aspek kemudahan dan kerumitan visual, serta dimensi fungsional yang mencakup aspek operasional seperti konsistensi fitur, kemudahan pemahaman, dan kepercayaan diri pengguna. Kuesioner disebarluaskan secara daring melalui Google Form, disertai dua pertanyaan terbuka untuk menggali kendala dan saran pengguna secara kualitatif.

Skala Likert

Skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, setiap pernyataan dinilai menggunakan skala 1–5 dengan kategori: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Hasil pengukuran dianalisis secara deskriptif menggunakan nilai rata-rata per pernyataan dan per dimensi, dengan interpretasi sebagai berikut: 1,00–1,79 (Sangat Tidak Baik), 1,80–2,59 (Tidak Baik), 2,60–3,39 (Cukup), 3,40–4,19 (Baik), dan 4,20–5,00 (Sangat Baik).

E-Government dan Website Pemerintah

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Djabbari et al., 2024). Di Indonesia, pengembangan e-government diatur melalui Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Website pemerintah merupakan salah satu wujud nyata implementasi e-government yang berfungsi sebagai media penyebaran informasi publik, kanal layanan digital, serta sarana peningkatan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Choirunnisa et al., 2023).

Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik merupakan hak masyarakat untuk memperoleh informasi terkait penyelenggaraan negara sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Website pemerintah daerah menjadi instrumen utama dalam pemenuhan hak tersebut, dengan menyediakan akses terhadap data anggaran, kebijakan, program, dan layanan publik secara terbuka dan real-time (Choirunnisa et al., 2023).

Redesain Antarmuka (UI Redesign)

Redesain antarmuka adalah proses perancangan ulang tampilan dan struktur sebuah sistem dengan tujuan meningkatkan kualitas usability dan pengalaman pengguna (Hasnanursanti et al., 2022). Redesain tidak dilakukan secara menyeluruh, melainkan secara selektif berdasarkan temuan evaluasi, sehingga setiap perubahan desain memiliki justifikasi yang terukur dari data pengguna. Dalam penelitian ini, redesain difokuskan pada lima aspek utama, yaitu layout dan visual, navigasi dan menu, responsivitas mobile, search bar, dan halaman layanan.

3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui empat tahap sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan penelitian

Tahap	Kegiatan	Output
1	Studi literatur dan observasi website	Gambaran kondisi eksisting
2	Evaluasi usability (kuesioner)	Skor rata-rata dan temuan kualitatif
3	Perancangan ulang antarmuka (redesain)	Prototipe antarmuka baru
4	Implementasi prototipe	Website prototipe berbasis HTML/CSS/JS

Studi Literatur dan Observasi

Pada tahap ini dilakukan studi literatur terhadap konsep *usability*, komponen *usability* Nielsen, serta penelitian terdahulu yang relevan. Selain itu, dilakukan observasi langsung terhadap Website Pemerintah Kabupaten Karawang (<https://karawangkab.go.id>) untuk memperoleh gambaran awal kondisi antarmuka secara menyeluruh sebelum evaluasi dilaksanakan.

Evaluasi Usability

Evaluasi usability dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan dua dimensi utama yang diturunkan dari komponen usability Nielsen (1994), yaitu dimensi tampilan dan dimensi fungsional. Kuesioner terdiri dari 9 pernyataan berskala Likert 1–5 dan 2 pertanyaan terbuka. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan Google Form kepada pengguna Website Pemerintah Kabupaten Karawang. Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala penilaian Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Hasil pengukuran kemudian dianalisis menggunakan nilai rata-rata untuk mengetahui tingkat usability website. Interpretasi nilai rata-rata disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Interpretasi nilai rata-rata

Interval	Interpretasi
1,00–1,79	Sangat Tidak Baik
1,80–2,59	Tidak Baik
2,60–3,39	Cukup
3,40–4,19	Baik
4,20–5,00	Sangat Baik

Hasil pengukuran berdasarkan interpretasi skala Likert menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 2,65 yang berada pada kategori Cukup (2,60–3,39), mengindikasikan masih adanya permasalahan pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan website, terutama pada pernyataan nomor 1 (rata-rata 2,79) terkait kerumitan tampilan dan pernyataan nomor 3 (rata-rata 2,71) terkait kebutuhan bantuan pengguna.

Perancangan Ulang (Redesain)

Berdasarkan hasil observasi dan evaluasi usability, dilakukan proses perancangan ulang antarmuka (redesain) untuk memperbaiki aspek-aspek website yang masih memiliki permasalahan dari sisi tampilan maupun fungsionalitas. Redesain dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan masukan dan kendala yang disampaikan pengguna melalui kuesioner.

Perancangan ulang difokuskan pada peningkatan kualitas tampilan visual, kemudahan navigasi, konsistensi desain, responsivitas website pada perangkat mobile, serta kemudahan akses informasi publik. Proses redesign dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip usability dan user interface (UI) agar antarmuka yang dihasilkan lebih mudah dipahami dan nyaman digunakan oleh pengguna.

Implementasi Prototipe

Hasil perancangan diimplementasikan dalam bentuk

prototipe fungsional berbasis web menggunakan HTML, CSS, dan JavaScript. Prototipe merepresentasikan tampilan antarmuka baru yang telah mempertimbangkan seluruh temuan evaluasi usability secara selektif dan terukur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini meliputi hasil evaluasi usability Website Pemerintah Kabupaten Karawang, temuan permasalahan website, proses perancangan ulang antarmuka (redesain), serta implementasi prototipe hasil redesign.

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 25 orang yang merupakan pengguna Website Pemerintah Kabupaten Karawang. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Profil responden

Karakteristik	Keterangan
Jumlah responden	25 orang
Rentang usia	20–33 tahun
Mahasiswa	12 orang (48%)
Umum	10 orang (40%)
Pengajar	3 orang (12%)

Berdasarkan data responden, mayoritas pengguna berasal dari kalangan mahasiswa dengan persentase sebesar 48%, diikuti masyarakat umum sebesar 40%, dan pengajar sebesar 12%. Variasi latar belakang responden menunjukkan bahwa evaluasi usability dilakukan pada pengguna dengan karakteristik yang beragam sehingga dapat memberikan gambaran pengalaman penggunaan website secara lebih luas.

Hasil Evaluasi Usability

Evaluasi usability dilakukan terhadap Website Pemerintah Kabupaten Karawang menggunakan kuesioner yang

disebarkan secara daring melalui Google Form. Kuesioner terdiri dari 9 pernyataan berdasarkan dimensi tampilan dan dimensi fungsional. Hasil evaluasi usability disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Evaluasi Usability

No	Pernyataan	Dimensi	Sifat	Rata-rata
1	Saya merasa website ini terlalu rumit untuk digunakan	Tampilan	Negatif	2,79
2	Saya merasa website ini mudah digunakan	Tampilan	Positif	3,96
3	Saya merasa membutuhkan bantuan orang lain untuk menggunakan website ini	Fungsional	Negatif	2,71
4	Saya merasa fitur-fitur pada website ini berjalan dengan baik	Fungsional	Positif	4,08
5	Saya merasa terdapat banyak inkonsistensi dalam website ini	Fungsional	Negatif	4,00

6	Saya merasa sebagian besar orang akan dapat dengan cepat memahami cara menggunakan website ini	Fungsional	Positif	4,00
7	Saya merasa website ini membingungkan untuk digunakan	Fungsional	Negatif	3,00
8	Saya merasa percaya diri saat menggunakan website ini	Fungsional	Positif	3,80
9	Saya perlu belajar banyak hal sebelum bisa menggunakan website ini dengan baik	Fungsional	Negatif	3,40
Rata-rata Dimensi Tampilan				3,38
Rata-rata Dimensi Fungsional				3,57
Rata-rata Keseluruhan				2,65

Hasil pengukuran berdasarkan interpretasi skala Likert menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 2,65 yang berada pada kategori “Cukup” (2,60–3,39). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Website Pemerintah Kabupaten Karawang masih memiliki beberapa permasalahan pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan website. Nilai terendah terdapat pada pernyataan terkait kebutuhan bantuan pengguna (2,71) dan kerumitan penggunaan website (2,79), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan mengenai fitur website yang berjalan dengan baik (4,08).

Temuan Permasalahan Website

Berdasarkan hasil evaluasi usability dan jawaban responden, ditemukan beberapa permasalahan utama pada Website Pemerintah Kabupaten Karawang. Permasalahan tersebut meliputi tampilan website yang terlalu padat, navigasi dan menu yang membingungkan, serta responsivitas mobile yang masih kurang optimal. Selain itu, beberapa responden juga mengeluhkan fitur pencarian yang kurang relevan dan halaman layanan yang masih minim informasi.

Temuan tersebut kemudian dijadikan dasar dalam proses perancangan ulang antarmuka website agar perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hasil Redesain Antarmuka

Berdasarkan hasil evaluasi usability, dilakukan proses redesain antarmuka secara selektif pada lima area prioritas. Hasil redesain kemudian diimplementasikan dalam bentuk prototipe fungsional berbasis HTML, CSS, dan JavaScript. Fokus area redesain disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Fokus area redesain

Prioritas	Area redesain	Dasar temuan responden
Tinggi	Layout dan visual	Tampilan padat, warna tidak konsisten, desain kurang menarik
Tinggi	Navigasi dan menu	Menu terlalu banyak, link mati, struktur membingungkan
Tinggi	Responsivitas mobile	Banner dan teks tidak terbaca di smartphone
Sedang	Search bar	Hasil pencarian tidak relevan
Sedang	Halaman layanan	Konten kosong, tidak ada deskripsi fungsi layanan

1. Layout dan Visual

Redesain layout dilakukan dengan menerapkan desain minimalis berbasis dark theme menggunakan palet warna hijau tua, hitam, dan kuning emas yang

konsisten dengan identitas visual Kabupaten Karawang. Ruang kosong (*whitespace*) diperbanyak agar konten lebih mudah dibaca dan tidak terasa penuh. Hasil redesain tampilan desktop disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tampilan desktop hasil redesain

2. Navigasi dan Menu

Struktur navigasi disederhanakan dengan mengelompokkan menu utama ke dalam kategori yang lebih ringkas. Tombol aksi utama seperti “Jelajahi Layanan” dan “Pengumuman Terbaru” ditempatkan pada hero section untuk memudahkan akses pengguna. Selain itu, hamburger menu diterapkan pada versi mobile agar tampilan lebih sederhana dan responsif.

3. Responsivitas Mobile

Prototipe dirancang menggunakan pendekatan responsive design sehingga tampilan dapat menyesuaikan secara otomatis pada berbagai ukuran layar. Pada tampilan mobile, navbar disederhanakan dan ukuran teks serta tombol disesuaikan agar lebih nyaman digunakan. Hasil tampilan mobile disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan mobile hasil redesain

4. Search Bar

Search bar ditempatkan secara lebih jelas pada bagian atas halaman agar lebih mudah ditemukan pengguna. Selain itu, digunakan placeholder teks yang lebih deskriptif untuk membantu pengguna memahami fungsi pencarian.

5. Halaman Layanan

Section layanan publik digital dirancang ulang dengan menampilkan kartu layanan yang dilengkapi ikon, nama layanan, deskripsi singkat, dan tautan akses yang jelas sebagaimana disajikan pada Gambar 3. Pendekatan ini dilakukan untuk membantu pengguna memahami fungsi masing-masing layanan dengan lebih mudah.



Gambar 3. Section layanan publik digital hasil redesain

Pembahasan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa meskipun rata-rata keseluruhan berada pada kategori “Cukup” (2,60–3,39),

masih terdapat beberapa permasalahan pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan website. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Hasnanursanti et al., 2022) yang menemukan berbagai permasalahan usability pada website pemerintah di Indonesia, serta (Pratiwi et al., 2024) yang mengungkap kelemahan pada aspek konsistensi desain dan panduan pengguna.

Redesain yang dilakukan secara selektif berhasil menjawab keluhan utama responden pada lima area prioritas. Penerapan desain yang lebih sederhana dan konsisten membantu mengatasi tampilan website yang sebelumnya dinilai padat dan kurang rapi. Penyederhanaan navigasi dan penambahan informasi pada halaman layanan juga meningkatkan kemudahan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, penerapan responsive design membantu meningkatkan kenyamanan akses website melalui perangkat mobile sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengukur tingkat usability Website Pemerintah Kabupaten Karawang menggunakan kuesioner berbasis komponen usability Nielsen (1994) dengan melibatkan 25 responden. Hasil evaluasi menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 2,65 yang berada pada kategori Cukup (2,60–3,39), mengindikasikan masih adanya permasalahan pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan website. Permasalahan utama yang teridentifikasi meliputi tampilan yang terlalu padat, navigasi yang membingungkan, responsivitas mobile yang kurang optimal, fitur pencarian yang kurang relevan, serta halaman layanan yang minim informasi.

Berdasarkan temuan tersebut, dilakukan redesain antarmuka secara selektif pada lima area prioritas, yaitu layout dan visual, navigasi dan menu,

responsivitas mobile, search bar, dan halaman layanan. Hasil redesain diimplementasikan dalam bentuk prototipe fungsional berbasis HTML, CSS, dan JavaScript. Prototipe yang dihasilkan menunjukkan peningkatan pada aspek tampilan, kemudahan navigasi, dan aksesibilitas informasi publik, sehingga diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan informasi Website Pemerintah Kabupaten Karawang.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Garno, M.Kom. selaku dosen mata kuliah Perancangan User Experience yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Informatika, Universitas Singaperbangsa Karawang atas dukungan akademik yang diberikan, serta kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsyar, T. K., & Afani, D. (2019). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 168–175.
- Aini, N. H., Zainal, R. I., & Afriyudi. (2019). Evaluasi website Pemerintah Kota Prabumulih melalui pendekatan Website Usability Evaluation (Webuse). *Jurnal Ilmiah Betrik*, 10(01), 1–6. <https://doi.org/10.36050/betrik.v10i01.20>
- Choirunnisa, A., Notobroto, H. B., & Soetjipto, B. E. (2023). Pemanfaatan e-government dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45–58.
- Djabbari, M., Haeruddin, H., & Akib, H. (2024). Implementasi e-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 1–12.
- Hasnanursanti, H., Mulyani, A., & Kurniawan, A. (2022). Evaluasi usability website pemerintah Kota Surakarta menggunakan metode heuristic evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(3), 567–576.
- ISO 9241-11. (2018). Ergonomics of human-system interaction Part 11: Usability: Definitions and concepts. International Organization for Standardization.
- Nielsen, J. (1994). *Usability engineering*. Academic Press.
- Pratiwi, D., Santoso, H., & Wijaya, R. (2024). Analisis usability website layanan pemerintah menggunakan pendekatan user-centered design. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(1), 23–34.
- Subiyakto, A., & Wijaya, D. J. (2018). Evaluasi website Badan Pusat Statistik menggunakan metode usability testing. *Applied Information Systems and Management (AISM)*, 1(2), 81–89. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/aism>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (edisi ke-3). Alfabeta.