

EVALUASI DAN REKOMENDASI PENINGKATAN PADA WEBSITE DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN SLEMAN

Prananda Putra^{1*}, Teduh Dirgahayu²

^{1,2} Universitas Islam Indonesia, Indonesia

*Corresponding author: pranandap5@gmail.com

Abstract: This study evaluates the user interface (UI) design and user experience (UX) of the website for the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman in Indonesia. Digital transformation has made the library's website an essential resource for public information. However, issues related to UI and UX design often hinder the user experience, causing difficulties in finding information and interacting with online features. This research aims to conduct an in-depth analysis of the website and provide recommendations for innovative improvements. The methods used include the creation of user personas, user stories, and user journeys, followed by testing with selected participants through observation, interviews, and the System Usability Scale (SUS). Findings reveal deficiencies in the interface design that impact efficiency and accessibility. Test results indicate that participants had difficulty finding the information they needed, and interviews revealed obstacles in executing the tasks given. Recommendations for improvements include simplifying navigation, enhancing visual aesthetics, and refining the interface to improve user satisfaction and experience.

Keywords: User Interface Design, User Experience, System Usability Scale, User Persona, User Journey.

Abstrak: Penelitian ini mengevaluasi desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) pada situs web Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman di Indonesia. Transformasi digital telah membuat website perpustakaan menjadi sumber daya penting untuk informasi publik. Namun, masalah terkait desain UI dan UX sering kali menghambat pengalaman pengguna, menyebabkan kesulitan dalam menemukan informasi dan berinteraksi dengan fitur online. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap situs web tersebut dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang lebih inovatif. Metode yang digunakan mencakup perancangan user persona, user stories, dan user journeys, diikuti dengan pengujian terhadap partisipan terpilih melalui observasi, wawancara, dan System Usability Scale (SUS). Temuan menunjukkan adanya kekurangan dalam desain antarmuka yang berdampak pada efisiensi dan aksesibilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa partisipan mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, dan wawancara mengungkapkan hambatan dalam mengeksekusi tugas yang diberikan. Rekomendasi untuk perbaikan mencakup penyederhanaan navigasi, peningkatan estetika visual, dan penyempurnaan antarmuka untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna.

Kata kunci: Desain Antarmuka Pengguna, Pengalaman Pengguna, *System Usability Scale*, *User Persona*, *User Journey*.

Copyright (c) 2025 The Authors. This is an open-access article under the CC BY-SA 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara institusi publik maupun swasta berinteraksi dengan pelanggannya dalam memberikan layanan informasi, termasuk juga

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman. Salah satu layanan yang disediakan oleh dinas ini pada *website* adalah layanan perpustakaan yang dapat diakses oleh masyarakat umum. *Website* ini merupakan sarana penting untuk pendidikan publik dan akses budaya, yang menawarkan wawasan penting mengenai sejarah, sastra, dan bacaan yang dapat dinikmati semua kalangan publik.

Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas informasi. Konsep aksesibilitas adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang terhadap suatu objek, pelayanan, maupun lingkungan (H Hartono, 2017). Aksesibilitas mencakup sebagai berikut :

- a. aksesibilitas inti, yang memudahkan akses langsung ke layanan perpustakaan.
- b. aksesibilitas informasi, yang memastikan bahwa informasi tersedia dan dapat diakses.
- c. kehandalan sistem yang terjaga untuk penggunaan yang konsisten, serta
- d. kemudahan memahami bahasa control yang menjamin setiap pengguna dapat mengerti dan berinteraksi dengan layanan dengan mudah.

Dengan demikian, situs web tersebut memiliki potensi yang besar untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan memberikan layanan yang lebih baik kepada penggunanya.

Namun, seringkali peran penting *website* tersebut terhalang oleh masalah yang melibatkan desain antarmuka pengguna (*user interface*, UI) dan pengalaman pengguna (*user experience*, UX), masalah-masalah tersebut terdapat pada *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman, seperti pengguna merasa kesulitan dalam mencari fitur dikarenakan tata letak yang tidak konsisten, dan juga informasi yang tidak selalu mudah ditemukan, pengguna juga menganggap bahwa kualitas tampilan UI terlalu standar dan tidak menarik sama sekali.

Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan pengguna menghadapi kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, dan kesulitan dalam berinteraksi dengan layanan *online* yang dibutuhkan (Jakob Nielsen, 2012). Desain UI yang baik harus menjaga keseimbangan yang sempurna antara estetika yang menawan dan interaktivitas yang tanpa memerlukan usaha lebih, sehingga dapat membuat pengguna untuk bertahan lebih lama pada suatu sistem (Rochmawati, 2019). UI juga memiliki keterlibatan secara

langsung dengan pengguna, serta dapat dilihat, dapat disentuh, dan dapat didengar (Yudarmawan dkk., 2020).

Sementara itu, UX berfokus pada keseluruhan pengalaman dan kesan pengguna ketika berinteraksi dengan website, termasuk bagaimana emosi mereka terlibat (SJ Kim & DE Cho, t.t.). UX merujuk pada pengalaman keseluruhan yang dialami oleh pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem. UX mencakup aspek-aspek seperti reaksi, persepsi, perilaku, emosi dan pikiran pengguna saat menggunakan sistem (Multazam dkk., 2020). Oleh karena itu, para peneliti sepakat untuk mendefinisikan UX sebagai hasil dari interaksi antara pengguna, sistem, dan konteks (Lallemand dkk., 2015).

Estetika *website* juga berperan penting dalam menarik dan mempertahankan perhatian pengguna. Desain yang menarik secara visual dapat menciptakan persepsi positif pertama yang kuat, yang kemudian membentuk kesan umum pengguna terhadap *website*. Selain itu, navigasi *website* yang baik memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi yang mereka cari dengan cepat dan mudah, yang merupakan komponen kunci dari kepuasan pengguna. Apabila terjadi permasalahan pada estetika *website*, hal ini tidak hanya mengurangi efektivitas layanan perpustakaan digital tetapi juga menimbulkan frustrasi dan menghalangi penggunaan jangka panjang oleh masyarakat (Ann Blandford, 2014).

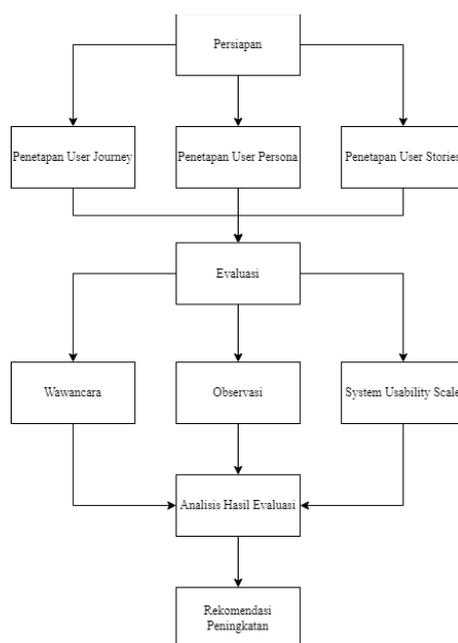
Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis melakukan evaluasi serta memberikan rekomendasi perbaikan pada situs web Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman, dengan harapan dapat menghasilkan desain yang lebih inovatif serta memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang terdapat pada situs web. Untuk itu metode yang digunakan dalam menganalisis serta memberikan rekomendasi adalah metode *User-Centered Design* (UCD). *User-Centered Design* (UCD) adalah sebuah metode yang berfokus pada kebutuhan calon pengguna dalam proses perancangan sistem. Metode ini mempertimbangkan aspek kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menggunakan produk yang akan dirancang (Zen dkk., 2022).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *User-Centered Design* (UCD) untuk mengevaluasi dan merekomendasikan perbaikan pada desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman. *User-Centered Design* (UCD) memiliki kelebihan yang mana cocok untuk

pengembangan yang berfokus pada kebutuhan pengguna dan umpan balik pengguna (Sakti & Papatungan, 2023)

Proses dimulai dengan perancangan user persona dan *user stories*, yang kemudian dilanjutkan dengan perancangan *user journeys*. Setelah kedua proses tersebut, dilakukan pengujian terhadap partisipan yang dipilih melalui tiga sesi: observasi, wawancara, dan *System Usability Scale* (SUS). Observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati interaksi langsung pengguna dengan website, wawancara menggali perspektif pengguna terkait pengalaman mereka, dan SUS memberikan dimensi kuantitatif dalam evaluasi kegunaan *website*. Metode ini memastikan bahwa rekomendasi perbaikan yang diberikan berdasarkan pada kebutuhan dan preferensi nyata pengguna, sehingga desain akhir dapat lebih efektif dan memuaskan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Persiapan

Pada tahap Persiapan, langkah pertama adalah mengidentifikasi pengguna sasaran, yang dipresentasikan sebagai user persona. *User persona* merupakan profil dari orang-orang fiksi yang menjelaskan perilaku, motivasi, frustrasi, dan tujuan akhir pengguna atau target suatu produk atau layanan (Sundt & Davis, 2017), user persona yang dipresentasikan mencakup elemen demografi (usia, jenis kelamin, dan tingkat Pendidikan), psikografi (tujuan pengguna, kebiasaan, preferensi, dan ketidaknyamanan yang mungkin dialami oleh pengguna), dan teknografi.



Gambar 2. *User persona*

Berdasarkan *user persona* tersebut, peneliti memilih 5 partisipan sebagai berikut:

1. 2 orang mahasiswa jurusan Informatika di Universitas Islam Indonesia yang sering menggunakan layanan perpustakaan untuk mencari referensi tugas kuliah
2. 2 orang mahasiswa jurusan Informatika di Universitas Islam Indonesia yang mempelajari tentang *UI/UX Design* yang akan memberikan *feedback* mengenai performa *website*
3. 1 Orang mahasiswi jurusan Hukum di Universitas Islam Indonesia yang sering mengakses berbagai layanan digital perpustakaan untuk penelitian.

User persona digunakan untuk memilih partisipan yang berisikan 5 orang, dan dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu;

- a. Partisipan yang belum pernah menggunakan *website*
- b. Partisipan yang pernah menggunakan aplikasi/situs.

Langkah kedua adalah penetapan *user stories* yang menjadi dasar pembuatan tugas (task) yang harus dilakukan oleh partisipan.

1. Sebagai seorang pelajar yang sedang meneliti untuk tugas sekolah, saya ingin mencari buku yang relevan dengan topik riset saya, sehingga saya dapat memperoleh referensi yang tepat untuk menyelesaikan tugas saya.
2. Sebagai penduduk Sleman yang baru pindah, saya ingin membuat kartu anggota perpustakaan secara *online*, sehingga saya dapat meminjam buku tanpa perlu datang langsung ke perpustakaan.
3. Sebagai seorang anggota komunitas yang mencari kegiatan literasi, saya ingin mengetahui acara atau workshop yang diadakan oleh perpustakaan, sehingga saya bisa berpartisipasi dan meningkatkan kecakapan literasi saya.
4. Sebagai pengguna yang ingin membaca buku secara digital, saya ingin

menemukan dan menggunakan fitur *e-book* yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan Sleman, sehingga saya dapat membaca buku-buku yang diinginkan dalam format digital kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi.

5. Sebagai pengguna dan pembaca aktif, saya ingin mengusulkan judul buku baru yang menurut saya bermanfaat dan menarik untuk ditambahkan ke koleksi perpustakaan, sehingga dapat memperkaya sumber informasi yang tersedia untuk seluruh pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan *user stories* tersebut, tugas partisipan ditetapkan seperti dalam tabel 1 berikut.

Tabel 1. *Task* Partisipan

Kode	Task
T1	Partisipan diminta untuk mencari halaman pencarian buku
T2	Partisipan diminta untuk mengakses serta mendaftar sebagai Anggota Perpustakaan
T3	Partisipan diminta untuk menemukan halaman berita perpustakaan
T4	Partisipan diminta untuk menemukan halaman untuk mendownload <i>E-Book</i>
T5	Partisipan diminta untuk mengakses halaman yang memungkinkan pengguna untuk mengusulkan judul buku baru

Sebagai pembanding dalam menilai tingkat efisiensi pelaksanaan tugas oleh partisipan, peneliti menetapkan *user journey* yang efisien sebagai berikut setelah mempelajari *website* secara cermat.

Tabel 2. *User Journey* Efisien

Kode	<i>user journey</i>
T1	Beranda – [menu : Layanan > Bidang Perpustakaan > Layanan Digital] – Halaman Layanan Digital
T2	Beranda – [menu : Layanan > Bidang Perpustakaan > Keanggotaan] – Halaman keanggotaan
T3	Beranda – [menu : Berita > Perpustakaan] – Halaman Berita Perpustakaan
T4	Beranda – [menu : E-Resources > E-Book] – Halaman E-Book
T5	Beranda – [menu : Layanan > Bidang Perpustakaan > Usul Buku Baru] – Halaman Usul Buku Baru

2. Evaluasi

Pada tahap evaluasi, peneliti melakukan pendekatan holistik dengan mempertimbangkan beberapa metode pengujian untuk mengevaluasi kinerja dan kegunaan website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan pengujian usabilitas menggunakan *System Usability Scale* (SUS).

Observasi menjadi landasan awal yang memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung interaksi pengguna dengan website. Tahap observasi memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang perilaku pengguna, tanggapan spontan partisipan terhadap antarmuka website, serta kendala yang mungkin mereka hadapi.

Untuk menilai kesamaan antara user journey partisipan terhadap user journey yang efektif, digunakan skala berikut.

- 0 = berbeda (kesamaan kurang dari 50%),
- 1 = ada beberapa kesamaan (kesamaan antara 50% s.d. 75%),
- 2 = ada banyak kesamaan (kesamaan antara 75% s.d. 90%),
- 3 = sama (kesamaan lebih dari 90%).

Wawancara digunakan sebagai sarana untuk mendalami perspektif pengguna. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali pemahaman pengguna terkait pengalaman mereka dalam menggunakan website. Pertanyaan terstruktur yang disusun dengan cermat memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci tentang kepuasan pengguna, hambatan yang dihadapi, serta saran perbaikan dari sudut pandang mereka. Pendekatan ini tidak hanya memperkaya analisis dengan sudut pandang kualitatif, tetapi juga memperkuat validitas temuan observasi dengan mempertimbangkan perspektif langsung pengguna. Hal ini untuk mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan serta kendala umum dari partisipan dalam mengakses informasi pada website. Daftar pertanyaan untuk wawancara dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Daftar Pertanyaan Wawancara
1	Apakah Anda dengan mudah menemukan tombol atau pilihan saat mengakses fitur pada website?
2	Bagaimana kualitas tampilan antarmuka dan desain website?
3	Adakah hal yang menurut Anda memudahkan atau menyulitkan dalam mengeksekusi tugas yang telah diberikan?
4	Apakah Anda dapat dengan mudah menemukan informasi yang Anda butuhkan?

Pengujian *system usability scale* (SUS) memberikan dimensi kuantitatif dalam evaluasi kegunaan website. System usability scale sendiri memiliki kelebihan yaitu:

1. Proses evaluasi lebih mudah dimengerti oleh responden,

2. Menggambarkan hasil yang maksimal dengan melibatkan sample yang sedikit.
 3. Dapat dilihat dengan jelas antara aplikasi yang dapat dan tidak dapat digunakan
- Peneliti dapat mengukur kepuasan dan kemudahan penggunaan website secara sistematis (Suyanto & Ependi, 2019).

Pertanyaan SUS memungkinkan pengguna untuk mengevaluasi berbagai aspek dari antarmuka website, termasuk kejelasan, keterbacaan, serta keseluruhan pengalaman pengguna. Pengukuran SUS juga digunakan untuk mengetahui apakah website tersebut dapat dengan mudah diingat oleh partisipan lama (*memorability*), dan dapat dipelajari dengan mudah oleh pengguna baru (*learnability*). Pernyataan dari SUS dapat dilihat pada tabel 4 dibawah.

Tabel 4. Pernyataan SUS

No.	Pernyataan
1	Saya akan sering menggunakan sistem ini
2	Saya rasa sistem ini terlalu kompleks
3	Saya pikir sistem ini mudah digunakan
4	Saya perlu dukungan orang teknis agar dapat menggunakan sistem ini
5	Saya rasa semua fungsi pada sistem ini terintegrasi dengan baik
6	Saya pikir terlalu banyak inkonsistensi pada sistem ini
7	Saya membayangkan banyak orang akan mempelajari penggunaan sistem ini dengan cepat
8	Saya rasa sistem ini sangat rumit untuk digunakan
9	Saya sangat percaya diri menggunakan sistem ini
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini

Penulis melakukan perhitungan skor rata-rata dari SUS serta predikatnya. Skor akhir SUS berkisar dari antara 0 hingga 100, yang dihitung dengan mengalikan jumlah skor pertanyaan dengan 2,5. Setelah skor telah didapat, skor SUS akan diberikan predikat, dengan skor di atas 85 menunjukkan predikat sangat baik (*excellent*), skor antara 70 hingga 85 menunjukkan predikat baik (*good*), dan skor diantara 50 hingga 70 menunjukkan predikat cukup (*ok*), dan skor dibawah 50 menunjukkan predikat buruk (*poor*)(Bangor dkk., 2009). Skor yang dihasilkan dari SUS memberikan indikator yang kuat tentang keunggulan dan kelemahan website, serta memberikan dasar untuk perbaikan yang lebih lanjut.

Dengan menggabungkan pendekatan observasi, wawancara, dan pengujian usability, evaluasi tahap ini menawarkan gambaran yang komprehensif tentang

kinerja dan kegunaan website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman. Analisis terhadap data kualitatif dan kuantitatif dari ketiga metode tersebut akan memungkinkan identifikasi masalah yang tepat, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan, serta pengembangan yang lebih baik dalam mendesain pengalaman pengguna yang memuaskan dan efektif.

3. Rekomendasi Peningkatan

Pada tahap ini, penulis memberikan rekomendasi peningkatan rancangan UI/UX, dengan mengidentifikasi aspek-aspek kunci yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik dari partisipan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Observasi

Hasil observasi terhadap user journey partisipan dalam mengerjakan task, ditunjukkan pada tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. *User Journey* Partisipan

Partisipan	Kode Task	<i>User Journey</i>
1.	T1	Beranda – [menu:Layanan > Bidang Perpustakaan > Kunjung Perpustakaan] – Kunjung Perpustakaan – Beranda – [menu:Layanan > Bidang Perpustakaan > Layanan Digital] – Layanan Digital
	T2	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > Keanggotaan] – Permohonan Keanggotaan
	T3	Beranda – [menu: Informasi Publik] – Beranda – [menu: Berita > Perpustakaan] – Berita perpustakaan
	T4	Beranda – [menu: Download]- Download – Beranda [menu: E-Resources > E-book} – E-book
	T5	Beranda – [menu:Layanan> Bidang Perpustakaan > usulan buku baru] – Usulan buku baru
2.	T1	Beranda – [menu: Informasi Publik – E-Resources] – Beranda [search: Daftar Buku] – Artikel Presentasi Materi 1 Penulisan Buku Kekhasan Sleman – Beranda – [menu: Layanan >Bidang Perpustakaan > Kunjung Perpustakaan] – Halaman Kunjung Perpustakaan – Beranda – [menu:Layanan > Bidang Perpustakaan > Layanan Digital] – Halaman Daftar Buku
	T2	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > Keanggotaan] – Permohonan Keanggotaan
	T3	Beranda – [menu: Berita> Perpustakaan] – Berita perpustakaan
	T4	Beranda [menu: E- Resources > E-book} – E-book
	T5	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > usulan buku baru] – Usulan buku baru

3.	T1	Beranda – [Search: Daftar Buku] – Hasil Pencarian: Presentasi Materi 1 Penulisan Buku Kekhasan Sleman – Beranda [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > Layanan Digital] – Layanan Digital
	T2	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > Keanggotaan] – Permohonan Keanggotaan
	T3	Beranda – [Search: Berita Perpustakaan] – Berita Perpustakaan
	T4	Beranda [menu: E- Resources > E-book} – E-book
	T5	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > usulan buku baru] – Usulan buku baru
4.	T1	Beranda – [menu:Layanan > Bidang Perpustakaan > Layanan Referensi] – Layanan Referensi – Beranda – [menu:Layanan > Bidang Perpustakaan > Wisata Pustaka] – Wisata Pustaka – Beranda – [menu:Layanan > Kunjung Perpustakaan] – Kunjung Perpustakaan – Beranda (GAGAL)
	T2	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > Keanggotaan] – Permohonan Keanggotaan
	T3	Beranda – [Search: Berita Perpustakaan] – Berita Perpustakaan
	T4	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan – Bidang Kearsipan - Bidang Pengembangan Sistem dan Pelayanan > E-Book] – Halaman E-Book
	T5	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Pengembangan Sistem dan Pelayanan > E- Book] – Halaman E-Book – Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan Usulan Buku Baru] – Halaman Usul Buku Baru
5.	T1	Beranda – [menu:Galeri – Download – Layanan > Usulan Buku Baru] – Usulan Buku Baru – Beranda –[menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > Wisata Pustaka] – Halaman Wisata Pustaka – Beranda – [menu:Layanan > Bidang Perpustakaan > Layanan Digital] – Halaman Layanan Digital
	T2	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > Keanggotaan] – Permohonan Keanggotaan
	T3	Beranda – [menu: Berita> Perpustakaan] – Berita perpustakaan
	T4	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Pengembangan Sistem dan Pelayanan > E- Book] – Halaman E-Book
	T5	Beranda – [menu: Layanan > Bidang Perpustakaan > usulan buku baru] – Usulan buku baru

Tahap selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan lima partisipan yang telah menyelesaikan serangkaian tugas. Pertanyaan yang diajukan disusun dengan tujuan mendapatkan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang memudahkan atau menghambat partisipan selama menjalankan tugas, serta untuk menilai preferensi dan ketidaknyamanan yang mungkin muncul selama interaksi dengan website.

Tabel 6. Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Daftar Pertanyaan Wawancara	1	2	3	4	5
	Apakah Anda dengan mudah menemukan tombol atau pilihan saat mengakses fitur pada <i>website</i> ?	Saya dapat menemukan tombol atau pilihan dengan cukup mudah.	Saya seringkali menemukan tombol atau pilihan dengan cepat dan mudah.	Saya dengan mudah menemukan tombol atau pilihan saat menggunakan fitur di <i>website</i> .	Saya merasa kesulitan menemukan tombol atau pilihan yang saya cari.	Untuk menemukan tombol fitur terkesan mudah bagi saya.
	Bagaimana kualitas tampilan antarmuka dan desain <i>website</i> ?	Tampilan antarmuka dan desain <i>website</i> terlalu standar, tidak menarik.	Tampilan antarmuka dan desain <i>website</i> terlihat cukup baik, tetapi tidak luar biasa.	Kualitas tampilan antarmuka dan desain <i>website</i> terlihat baik dan cukup menarik.	Tampilan antarmuka dari <i>website</i> terkesan biasa saja, tidak ada yang menarik, namun untuk pemilihan warna sudah pas	Tampilan dan desain dari <i>website</i> cukup standar, tidak ada hal yang spesial yang membuat <i>website</i> terlihat unik.
	Adakah hal yang menurut Anda memudahkan atau menyulitkan dalam mengeksekusi tugas yang telah diberikan?	Beberapa hal memudahkan, tapi ada juga yang sedikit menyulitkan dalam mengeksekusi tugas.	Terdapat beberapa hal yang memudahkan tugas yang saya berikan, dan sedikit yang menyulitkan. Seperti tidak jelasnya dimana untuk mencari list buku yang tersedia.	Dalam mengeksekusi tugas yang telah diberikan, saya menemukan beberapa hal yang memudahkan, tetapi juga beberapa hal yang cukup membingungkan. Sebagai contoh, saya merasa bahwa tata letak pada beberapa halaman	Beberapa hal memudahkan saya dalam mencari informasi dari tugas yang diberikan, namun ada juga yang membuat saya sedikit bingung	Dari tugas yang diberikan, tidak ada fitur yang terlalu menyulitkan saya

				tidak konsisten, yang membuat saya harus mencari informasi dengan lebih teliti		
	Apakah Anda dapat dengan mudah menemukan informasi yang Anda butuhkan?	Informasi dapat saya temukan namun dengan sedikit usaha.	Beberapa informasi dapat saya temukan dengan mudah, namun terdapat 1 informasi yang saya tidak bisa temukan	Informasi yang saya butuhkan dapat saya temukan dengan mudah.	Informasi yang saya cari dapat saya temukan dengan tidak terlalu mudah	Saya dapat mengakses informasi saya secara mudah

Pengujian Usabilitas

Pada tahap ini penulis akan melakukan analisis hasil dari pengujian yang sebelumnya telah dilakukan. Penulis akan menganalisis hasil dimulai dari *User Journey*, Wawancara, dan yang terakhir adalah *System Usability Scale*. Pada analisa untuk user journey, penulis melihat kesamaan antara *user journey* paling efektif dengan *user journey* yang telah dilakukan oleh kelima partisipan untuk menilai *memorability*, *learnability*, dan *efficiency* pada situs Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman. Hasil dari analisis *user journey* dapat dilihat pada tabel 7. dibawah.

Tabel 7. Hasil Analisis *User Journey*

No	Task/User Story	Partisipan					Rerata
		1*	2*	3	4	5	
.	Partisipan diminta untuk mencari halaman pencarian buku	1	1	1	0	1	0,8
.	Partisipan diminta untuk mengakses serta mendaftar sebagai Anggota Perpustakaan	3	2	2	3	3	2,6
.	Partisipan diminta untuk menemukan halaman berita perpustakaan	3	3	2	3	1	2,4
.	Partisipan diminta untuk menemukan halaman untuk mendownload <i>E-Book</i>	3	3	3	1	3	2,6

Partisipan diminta untuk mengakses halaman yang memungkinkan pengguna untuk mengusulkan judul buku baru	3	3	3	1	3	2,6
Rerata	2,6	2,4	2,2	1,6	2,2	2,2
Skor	2.5 (<i>memory</i>)		2 (<i>learn</i>)			

* = pernah menggunakan

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 7, beberapa informasi penting dapat ditarik mengenai pengalaman pengguna dalam mengakses berbagai halaman di *website* perpustakaan. Pertama, tugas mencari halaman pencarian buku memiliki skor rata-rata terendah (0,8), menunjukkan bahwa ini adalah area yang paling bermasalah dan memerlukan perbaikan signifikan. Sebaliknya, tugas mengakses halaman untuk mengusulkan judul buku baru memiliki skor rata-rata tertinggi (2,8), menunjukkan bahwa pengguna relatif mudah menemukan dan menggunakan halaman ini.

Secara keseluruhan, rata-rata skor untuk semua tugas adalah 2,2, dengan variasi yang cukup besar di antara partisipan. Partisipan yang sudah pernah menggunakan fitur-fitur di *website* (1* dan 2*) cenderung memberikan skor yang lebih tinggi, menunjukkan bahwa familiaritas dengan sistem meningkatkan kemudahan penggunaan. Tugas-tugas lain seperti mengakses dan mendaftar sebagai anggota perpustakaan, menemukan halaman berita perpustakaan, dan menemukan halaman kunjung perpustakaan memiliki skor yang lebih baik dibandingkan tugas mencari halaman pencarian buku, tetapi masih menunjukkan ada ruang untuk perbaikan.

Skor *Memory* (2,5) dan *Learn* (2,0) menunjukkan bahwa pengguna yang sudah familiar dengan sistem memiliki pengalaman yang lebih positif dibandingkan pengguna baru. Berdasarkan data ini, halaman pencarian buku dan akses ke halaman pendaftaran anggota perpustakaan perlu diperhatikan dan ditingkatkan untuk meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna. Sementara itu, halaman berita perpustakaan dan halaman kunjung perpustakaan mendapatkan skor yang cukup baik, tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan untuk mencapai skor maksimal. Informasi ini sangat berguna untuk mengidentifikasi titik-titik kelemahan dalam desain dan navigasi *website* perpustakaan, serta mengarahkan upaya perbaikan untuk meningkatkan *user experience* secara keseluruhan.

Setelah memperoleh hasil wawancara, penulis menganalisis hasil wawancara

tersebut. Hasil dari analisis wawancara akan membantu penulis dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang akan dilakukan selanjutnya, hasil dari analisis wawancara dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini.

Tabel 8. Hasil Analisis Wawancara

No	Kekurangan atau hal yang tidak disukai	Penjelasan
1.	Kesulitan Menemukan Tombol atau Pilihan	Beberapa partisipan merasa kesulitan dalam menemukan tombol atau pilihan yang mereka cari di website.
2.	Kualitas Tampilan Antarmuka dan Desain Website	Beberapa partisipan menganggap tampilan antarmuka dan desain <i>website</i> terlalu standar dan tidak menarik. Mereka mengharapkan tampilan yang lebih baik dan menarik.
3.	Mengeksekusi Tugas yang Diberikan	Beberapa partisipan mengalami kesulitan dalam mengeksekusi tugas yang diberikan. Mereka mencatat bahwa ada beberapa hal yang memudahkan tugas, tetapi juga ada yang membuatnya sedikit bingung.
4.	Menemukan Informasi yang Dibutuhkan	Terdapat tanggapan yang menunjukkan bahwa meskipun informasi dapat ditemukan, terkadang diperlukan usaha ekstra atau ada informasi yang tidak bisa ditemukan dengan mudah.

Hasil analisis wawancara pada tabel 8 mengungkapkan beberapa aspek penting yang perlu diperbaiki dalam desain UI/UX *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman. Partisipan merasa kesulitan menemukan tombol atau pilihan yang mereka cari, menunjukkan bahwa navigasi situs tidak intuitif dan memerlukan perbaikan agar lebih *user-friendly*. Selain itu, kualitas tampilan antarmuka dan desain website dianggap terlalu standar dan tidak menarik, sehingga ada kebutuhan untuk meningkatkan estetika visual agar lebih sesuai dengan harapan pengguna. Kesulitan dalam mengeksekusi tugas yang diberikan juga menunjukkan bahwa alur tugas di situs tidak sepenuhnya jelas, sehingga memerlukan penyederhanaan dan perbaikan pada titik-titik yang sering membingungkan pengguna. Terakhir, meskipun informasi dapat ditemukan, beberapa partisipan merasa harus melakukan usaha ekstra untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan, yang menunjukkan bahwa struktur informasi dan fitur pencarian perlu ditingkatkan untuk memudahkan akses informasi. Berdasarkan temuan ini, rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan navigasi, desain visual, penyederhanaan alur tugas, dan pengorganisasian informasi, untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan efisien.

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan umpan balik kuantitatif dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Kemudian dari hasil kuisioner *System Usability Scale* tersebut dilakukan perhitungan sehingga diperoleh nilai seperti yang dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9. Nilai SUS Partisipan

No.	Pernyataan	S	H	F	R	G
1	Saya akan sering menggunakan sistem ini	1	2	1	2	2
2	Saya rasa sistem ini terlalu kompleks	2	3	3	3	3
3	Saya pikir sistem ini mudah digunakan	3	4	3	3	3
4	Saya perlu dukungan orang teknis agar dapat menggunakan sistem ini	2	2	3	2	1
5	Saya rasa semua fungsi pada sistem ini terintegrasi dengan baik	2	4	3	2	2
6	Saya pikir terlalu banyak inkonsistensi pada sistem ini	4	2	4	4	3
7	Saya membayangkan banyak orang akan mempelajari penggunaan sistem ini dengan cepat	3	2	4	1	2
8	Saya rasa sistem ini sangat rumit untuk digunakan	2	3	3	3	4
9	Saya sangat percaya diri menggunakan sistem ini	3	2	4	2	2
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini	4	4	1	2	3
Skor SUS		64	64	71.5	59	61.5
Rata-rata		64				
Predikat		OK				

Rekomendasi Peningkatan

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, berikut adalah rekomendasi peningkatan situs web Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman:

1. Desain Antarmuka yang Lebih Menarik

Perbarui tampilan antarmuka dengan desain yang lebih modern dan warna yang menarik. Tambahkan ikon dan gambar untuk membantu visualisasi.

2. Akses Lebih Mudah ke Informasi Utama

Pastikan pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi penting. Menyediakan fitur pencarian yang efektif dan panduan navigasi yang jelas dapat membantu mengatasi kesulitan ini.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya tantangan signifikan dalam aksesibilitas dan pengalaman pengguna (UX) pada *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman. Berdasarkan observasi, wawancara, dan pengujian *System Usability Scale* (SUS), ditemukan bahwa banyak pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, serta merasa bahwa desain antarmuka pengguna (UI) kurang menarik dan intuitif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jakob Nielsen (2012) yang menekankan pentingnya desain UI yang seimbang antara estetika dan fungsionalitas untuk meningkatkan retensi pengguna.

Penelitian ini memvalidasi teori aksesibilitas yang dikemukakan oleh H. Hartono (2017), di mana aksesibilitas mencakup kemudahan akses ke layanan, kehandalan sistem, dan kemudahan pemahaman bahasa kontrol. Dalam konteks *website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman, meskipun layanan inti perpustakaan tersedia, pengguna masih menghadapi kesulitan dalam mengaksesnya secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas informasi dan kehandalan sistem perlu ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Penemuan ini juga menggarisbawahi pentingnya desain UX yang komprehensif seperti yang dibahas oleh Multazam dkk. (2020). UX yang baik tidak hanya mencakup aspek estetika, tetapi juga mencakup reaksi, persepsi, perilaku, emosi, dan pikiran pengguna selama interaksi dengan sistem. Pengalaman pengguna yang buruk, seperti kesulitan menemukan fitur dan informasi, dapat mengurangi efektivitas layanan perpustakaan digital dan menimbulkan frustrasi, sebagaimana diuraikan oleh Ann Blandford (2014).

Dalam penelitian ini, skor rata-rata SUS sebesar 64 menunjukkan bahwa *website* berada pada kategori 'cukup' (ok), yang berarti terdapat ruang besar untuk perbaikan. Skor ini mengindikasikan bahwa meskipun *website* dapat digunakan, pengguna masih mengalami kesulitan yang signifikan dalam navigasi dan mendapatkan informasi yang diinginkan, yang juga diidentifikasi dalam penelitian oleh Bangor dkk. (2009).

Rekomendasi peningkatan yang diusulkan berdasarkan temuan ini mencakup pembaruan desain antarmuka dengan elemen visual yang lebih menarik, penyederhanaan navigasi, dan penambahan fitur pencarian yang lebih efektif. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip desain yang disarankan oleh Rochmawati (2019), yang menyatakan

bahwa UI yang efektif harus menyeimbangkan estetika dengan interaktivitas untuk menjaga pengguna tetap tertarik dan terlibat.

Pengintegrasian hasil penelitian ini ke dalam teori aksesibilitas dan UX yang sudah mapan menunjukkan bahwa peningkatan signifikan dalam desain UI/UX dapat meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini dapat berkontribusi pada modifikasi teori yang ada dengan menambahkan wawasan spesifik tentang tantangan dan solusi dalam konteks layanan perpustakaan digital. Implikasi dari penelitian ini sangat penting bagi pengembangan layanan digital di institusi publik lainnya. Peningkatan UX tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga dapat meningkatkan aksesibilitas informasi dan efisiensi layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi untuk perbaikan layanan digital di sektor publik lainnya, memastikan bahwa informasi dan layanan dapat diakses secara lebih mudah dan efektif oleh masyarakat luas.

SIMPLE

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman mengungkapkan beberapa aspek penting yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Berdasarkan wawancara dan analisis user journey, ditemukan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan tombol atau pilihan yang mereka cari di website. Selain itu, tampilan antarmuka dan desain website dianggap terlalu standar dan tidak menarik oleh beberapa partisipan, yang mengharapkan tampilan yang lebih baik dan menarik.

Partisipan juga melaporkan kesulitan dalam mengeksekusi tugas yang diberikan, yang menunjukkan adanya beberapa elemen dalam website yang membingungkan dan kurang intuitif. Meskipun informasi yang diperlukan dapat ditemukan, sering kali diperlukan usaha ekstra, dan beberapa informasi tidak mudah ditemukan. Hal ini menunjukkan bahwa struktur informasi dan fitur pencarian perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan.

Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan untuk memperbarui tampilan antarmuka dengan desain yang lebih modern dan menarik, serta menambahkan ikon dan gambar untuk membantu visualisasi. Selain itu, perlu adanya perbaikan pada navigasi dan struktur informasi agar pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan keseluruhan

pengalaman pengguna dan memudahkan akses informasi pada website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sleman.

DAFTAR RUJUKAN

- Ann Blandford. (2014). *Interacting with information: Challenges in human-computer interaction*. Springer.
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. Dalam *Journal of Usability Studies* (Vol. 4).
- H Hartono. (2017). admin,+7.+Hartono. *Jurnal Perpustakaan*. <https://journal.uui.ac.id/unilib/article/view/11487>
- Jakob Nielsen. (2012). *Usability 101: Introduction to usability*.
- Lallemand, C., Gronier, G., & Koenig, V. (2015). User experience: A concept without consensus? Exploring practitioners' perspectives through an international survey. *Computers in Human Behavior*, 43, 35–48. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.048>
- Multazam, M., Papatungan, I. V., & Suranto, B. (2020). *Perancangan User Interface dan User Experience pada Placeplus menggunakan pendekatan User Centered Design*.
- Rochmawati, I. (2019). *ANALISIS USER INTERFACE SITUS WEB IWEARUP.COM*. www.iwearup.com
- Sakti, R. Y., & Papatungan, I. P. (2023). PERANCANGAN APLIKASI BERGERAK MECHA PADA BIDANG OTOMOTIF DENGAN METODE DESIGN THINKING. *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains dan Teknologi*, 10(3), 1199–1211. <https://doi.org/10.47668/edusaintek.v10i3.950>
- SJ Kim, & DE Cho. (t.t.). 스마트 콘텐츠를 위한 UX/UI 기술 동향 *Technology Trends for UX/UI of Smart Contents*.
- Sundt, A., & Davis, E. (2017). User Personas as a Shared Lens for Library UX. *Weave: Journal of Library User Experience*, 1(6). <https://doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.601>
- Suyanto, S., & Ependi, U. (2019). Pengujian Usability dengan Teknik System Usability Scale pada Test Engine Try Out Sertifikasi. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 19(1), 62–69. <https://doi.org/10.30812/matrik.v19i1.503>
- Yudarmawan, R. A., Kompiang, A. A., Sudana, O., Made, D., & Arsa, S. (2020). Perancangan User Interface dan User Experience SIMRS pada Bagian Layanan. Dalam *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer* (Vol. 1, Nomor 2).
- Zen, C. E., Namira, S., & Rahayu, T. (2022). Rancang Ulang Desain UI (User Interface) Company Profile Berbasis Website Menggunakan Metode UCD (User Centered Design). Dalam *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA) Jakarta-Indonesia*.