



ANALISIS KUALITAS WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING

Neng Sri Hermawati Sayyidah¹⁾, Sari Susanti²⁾

¹⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung, Indonesia
Email: nsrihermawati@gmail.com

²⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung, Indonesia
Email: sarisusanti@ars.ac.id

Abstract

In the rapidly evolving digital era, the presence of websites as a means of information and interaction has become increasingly crucial, especially for public institutions such as Badan Pusat Statistik. Amid the rapid development of technology, government websites play a vital role in promoting transparency and public inclusion. The use of the Organizational Culture Survey platform within Badan Pusat Statistik Tasikmalaya Regency significantly contributes to the internalization of organizational values and the assessment of employee performance. This study aims to evaluate the level of satisfaction with the Organizational Culture Survey website through usability testing, using four variables: learnability, efficiency, memorability, and errors. Data were collected using questionnaires distributed to employees of Badan Pusat Statistik Tasikmalaya Regency, and analyzed quantitatively using SPSS software. The findings of this study provide factual insights into the website's usability, effectiveness, and areas for development, which can serve as a reference for improving the quality of digital services at Badan Pusat Statistik Tasikmalaya Regency. The analysis shows a correlation value of 0.580 between the independent variables and website satisfaction, indicating a moderately strong relationship. The F-value is recorded at 15.903, with an R Square (R^2) of 58%, meaning that 58% of the variation in website satisfaction is explained by the model's variables, while the remaining 42% is influenced by other factors outside the study. Simultaneously, the variables learnability, efficiency, memorability, and errors have a significant effect on website satisfaction. Partially, only efficiency and memorability have a positive and significant influence, whereas learnability and errors show a negative and significant impact on user satisfaction with the Organizational Culture Survey website at Badan Pusat Statistik Tasikmalaya Regency.

Keywords: Organizational Culture Survey, Badan Pusat Statistik, Usability Testing.

Abstrak

Di era digital yang semakin berkembang, keberadaan website sebagai sarana informasi dan interaksi menjadi sangat krusial, terutama bagi lembaga publik seperti Badan Pusat Statistik (BPS). Di tengah perkembangan teknologi yang cepat, situs web pemerintah memainkan peran penting dalam mempromosikan transparansi dan inklusi masyarakat. Penggunaan platform Survei Budaya Organisasi di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya sangat berkontribusi dalam proses internalisasi nilai-nilai organisasi dan penilaian kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan website Survei Budaya Organisasi melalui metode usability testing, dengan menggunakan empat variabel: kemudahan (learnability), efisiensi (efficiency), Daya ingat (memorability), dan kesalahan (errors). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya, lalu dianalisis secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS. Temuan penelitian ini memberikan gambaran faktual mengenai kemudahan penggunaan, efektivitas, serta potensi pengembangan website SBO, sehingga dapat dijadikan referensi dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya. Hasil penelitian diperoleh analisis variabel learnability, efficiency, memorability, errors menunjukkan bahwa terdapat korelasi sebesar 0,580 antara variabel independen dan kepuasan terhadap website, yang mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat. Nilai F hitung tercatat sebesar 15,903 dengan nilai R Square (R^2) sebesar 58%, yang berarti bahwa 58% variasi kepuasan website dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam model, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara simultan, variabel learnability, efficiency, memorability, dan errors berpengaruh signifikan terhadap kepuasan website. Secara parsial, hanya efficiency dan memorability yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, sedangkan learnability dan errors justru memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya.

Kata Kunci: Survei Budaya Organisasi, Badan Pusat Statistik, Usability Testing.



PENDAHULUAN

Seiring pesatnya perkembangan teknologi digital saat ini, keberadaan website sebagai sarana informasi dan interaksi menjadi sangat krusial, terutama bagi lembaga publik seperti Badan Pusat Statistik (BPS). Di tengah perkembangan teknologi yang cepat, situs web pemerintah memainkan peran penting dalam mempromosikan transparansi dan inklusi masyarakat. Ketidakakuratan informasi di website pemerintah dapat merusak kepercayaan publik secara signifikan (Muhammad Saied, 2023). Informasi saat ini cukup mudah diakses, baik melalui media cetak maupun bentuk elektronik. Situs web merupakan salah satu platform yang memungkinkan pencarian informasi atau sebagai sarana penyampaian informasi. Dalam menyajikan informasi di situs web, terdapat berbagai perbedaan sesuai dengan jenis informasi yang disampaikan agar tujuan penyampaian informasi dapat tercapai. Penelitian pada website kabupaten/kota menemukan ketidaksesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan desain antarmuka menjadi penyebab keluhan pengguna, khususnya pada navigasi tidak intuitif, konten usang, dan ketiadaan fitur bantu bagi difabel (Ali et al., 2023)

Website merupakan sebuah platform digital yang tersedia di internet yang menyediakan berbagai fitur, termasuk hypertext untuk menampilkan berbagai format konten seperti teks, gambar, dan audio, serta memerlukan browser untuk mengaksesnya. Fungsi utama website adalah sebagai sarana pencarian, pengumpulan, dan penyebaran informasi (Sari et al., 2024). Salah satu kegiatan yang rutin dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya adalah

pemilihan Insan Statistik Teladan, sebagai upaya untuk menghormati dan menghargai pegawai yang telah menunjukkan prestasi serta berkontribusi positif terhadap organisasi. Proses evaluasi triwulanan melalui Survei Budaya Organisasi (SBO) sebagai aplikasi berbasis web memfasilitasi internalisasi nilai perusahaan dalam pengembangan SDM (Muryadin et al., 2023)

Survei Budaya Organisasi Insan Statistik Teladan di Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan rancangan konseptual yang bertujuan untuk mendorong, mengembangkan, dan mengakui kinerja pegawai dalam lingkungan organisasi BPS. Sistem ini bertujuan untuk menciptakan budaya kerja yang positif, produktif, dan berorientasi pada prestasi, dengan prioritas pada pembinaan SDM yang unggul serta berkualitas. Untuk menginternalisasi nilai-nilai ASN: akuntabel, kompeten, dan berorientasi pelayanan. BPS sebagai lembaga statistik strategis mengadopsi Survei Budaya Organisasi berbasis teknologi (seperti SBO) yang merupakan langkah untuk membangun lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pencapaian dengan pemberian penghargaan "Insan Statistik Teladan" setiap tiga bulan (BPS, 2024).

Implementasi Sistem Budaya Organisasi di Badan Pusat Statistik secara khusus berkontribusi pada pencapaian Insan Teladan Statistik melalui sejumlah keuntungan strategis. Pertama, Survei Budaya Organisasi ini menanamkan nilai-nilai utama seperti profesionalisme, integritas, dan inovasi yang menjadi pondasi Insan Teladan Statistik, sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Kepala BPS yang menyebutkan bahwa Setiap pegawai BPS harus menjadi percontohan dalam melaksanakan tugas statistik yang profesional dan berintegritas (BPS, 2022). Kedua, sistem ini membentuk kerangka pengembangan kompetensi yang

berkelanjutan, di mana Lembaga Administrasi Negara menyatakan bahwa Budaya organisasi yang kuat adalah dasar untuk menciptakan ASN yang berkualitas dan berkarakter. Ketiga, SBO membantu dalam menciptakan suasana kerja yang mendorong inovasi dan standar kerja yang tinggi. Partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan meningkatkan implementasi ide inovatif terutama ketika didukung platform digital (Rahman Irsyadi & Rony, 2024). Keempat, sistem ini memperkuat akuntabilitas kinerja melalui metode pengukuran yang objektif, sebagaimana dinyatakan dalam Pedoman Budaya Kerja Badan Pusat Statistik (BPS) yang mencatat bahwa Penilaian kinerja mesti mencerminkan capaian sebagai Insan Teladan Statistik (BPS, 2022). Terakhir, SBO berfungsi sebagai sarana internalisasi nilai-nilai statistik yang baik, budaya organisasi dianggap efektif ketika nilai-nilai tersebut telah terintegrasi dalam perilaku sehari-hari anggota organisasi, sehingga setiap pegawai mampu tumbuh menjadi Insan Teladan Statistik yang bukan hanya memiliki keahlian teknis, tetapi juga karakter yang sejalan dengan nilai-nilai Badan Pusat Statistik.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa sukses penerapan Survei Budaya Organisasi (SBO) yang berbasis web di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tasikmalaya dengan menggunakan metode Usability testing. Usability testing merupakan evaluasi terstruktur terhadap kemudahan penggunaan sistem dengan melibatkan pengguna akhir (Lupita Dyayu & Yani, 2023). Di sektor publik, metode ini digunakan untuk memvalidasi kepuasan masyarakat terhadap layanan digital (Kominfo, 2021). Langkah ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kualitas aplikasi sebelum digunakan oleh pengguna, seklaigus meminimalisir potensi masalah saat dijalankan (Sri Rahayu et al., 2024). Terdapat 5 faktor yang dapat dipakai untuk mengevaluasi aspek daya guna (Usability) yaitu kemudahan aspek-aspek yang dinilai meliputi kemampuan pengguna dalam memahami penggunaan sistem (Learnability), kemudahan dalam mengingat kembali langkah-langkah penggunaan (Memorability), efisiensi waktu dalam penggunaan sistem (Efficiency), kemampuan sistem dalam mendeteksi dan menanggapi kesalahan (Errors), serta



tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem (Satisfaction). (Made et al., 2022). Usability testing task based yang menggunakan skenario spesifik terbukti efektif dalam mengidentifikasi isu pada sistem web pemerintahan yang menunjukkan bahwa 85% masalah kegunaan pada portal layanan publik dapat diidentifikasi melalui metode ini (Fitra et al., 2021)

Metode usability testing dipilih karena memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang interaksi pengguna dengan situs web dan tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi suatu aplikasi. Hasil usability testing terhadap 50 aplikasi pemerintah menunjukkan korelasi kuat antara task success rate dan tingkat kepuasan pengguna. Semakin mudah pengguna menyelesaikan tugas, semakin tinggi skor kepuasan mereka (Kominfo, 2022). Pendekatan ini sangat relevan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada analisis mutu situs web sistem budaya organisasi, terutama dari sudut pandang pengalaman pengguna. Dengan berbagai dimensi (variabel) yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Seperti halnya metode lainnya seperti TAM, UTAUT, dan metode lain, semua itu juga memeriksa penilaian terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi menjadi inti dari metode ini. Perbedaannya terletak pada aspek dimensi yang dianalisis, indikator pengukuran kepuasan, serta pendekatan dalam membandingkan harapan pengguna dengan kondisi aktual dari sistem aplikasi. Usability testing lebih tepat untuk memperoleh data yang bersifat praktis dan aplikatif, yang bisa dipakai untuk evaluasi mendalam serta perbaikan desain sistem, demi meningkatkan kualitas dan kinerja sistem yang diuji dalam konteks Jaminan Kualitas.

Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya untuk menilai lima aspek usability Survei Budaya Organisasi (SBO), yang meliputi Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) untuk menentukan tingkat keberhasilan dari implementasi sistem serta kepuasan pengguna. SPSS adalah salah satu software statistik yang umum dipakai untuk menganalisis data kuantitatif. Program ini memungkinkan peneliti melakukan berbagai analisis statistik, hingga analisis kompleks sehingga memudahkan penarikan kesimpulan berdasarkan data empiris (Sumarna & Kadriah, 2023). Hasil dari analisis diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif tentang efektivitas SBO dalam mendukung kegiatan kerja sekaligus menjadi dasar untuk rekomendasi perbaikan.

Penelitian mengenai pengujian Usability Testing yang dilakukan (Faza et al., 2023) menunjukkan bahwa penerapan metode Usability Testing berjalan dengan sukses pada sistem Thursina Smart Education

System (TSES). Hasil pengujian menunjukkan skor yang luar biasa. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem mampu melayani kebutuhan pengguna secara maksimal dengan penggunaan sumber daya yang efisien. Studi lain oleh (Lupita Dyayu & Yani, 2023) sukses dalam menerapkan metode Usability Testing pada aplikasi PeduliLindungi. Penilaian dilakukan dengan teknik Skor System Usability Scale (SUS) yang melebihi angka rata-rata (>70) menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki usability yang tinggi. menurut pandangan pengguna. Penelitian ini memperkuat argumen bahwa Usability Testing adalah metode yang efektif untuk mengidentifikasi dan memperbaiki aspek antarmuka serta meningkatkan kepuasan pengguna secara kuantitatif (Lupita Dyayu & Yani, 2023).

Berdasarkan penelitian yang sudah dijelaskan dengan ini peneliti akan menganalisis penelitian menggunakan aplikasi Survei Budaya Organisasi karena belum ada penelitian mengenai ini. Peneliti Aspek-aspek yang dinilai dalam penelitian ini mencakup tingkat kemudahan pengguna dalam memahami sistem sejak awal (learnability), efisiensi waktu dan kinerja saat menggunakan sistem (efficiency), kemampuan pengguna dalam mengingat kembali cara penggunaan setelah jeda waktu tertentu (memorability), jumlah dan dampak dari kesalahan yang terjadi selama penggunaan serta kemudahan dalam memperbaikinya (errors), serta tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan sistem (satisfaction) (Novariany & Kusuma, 2023), pada aplikasi Survei Budaya Organisasi Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan dengan itu peneliti memilih judul "Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya Menggunakan Metode Usability Testing."

TINJAUAN PUSTAKA

Usability Testing merupakan metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna ketika berinteraksi dengan suatu sistem atau aplikasi. Metode ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sebuah produk digital dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu tanpa mengalami hambatan yang berarti. Menurut Jakob Nielsen, usability terdiri atas lima komponen utama yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction yang menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas pengalaman pengguna. Penggunaan usability testing dinilai efektif untuk mengidentifikasi permasalahan antarmuka dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Konsep learnability dalam usability testing berkaitan dengan kemampuan pengguna baru dalam memahami dan mempelajari sistem secara cepat.



Suatu sistem dikatakan memiliki tingkat learnability yang baik apabila pengguna dapat memahami fungsi-fungsi dasar tanpa memerlukan pelatihan yang rumit. Faktor yang memengaruhi learnability antara lain tampilan antarmuka yang sederhana, navigasi yang jelas, penggunaan istilah yang mudah dipahami, serta adanya panduan penggunaan sistem. Tingginya tingkat learnability akan membantu pengguna beradaptasi lebih cepat sehingga proses penggunaan sistem menjadi lebih efektif dan efisien.

Selain learnability, aspek efficiency juga menjadi bagian penting dalam usability testing. Efficiency menggambarkan kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas dengan cepat setelah memahami cara penggunaan sistem. Efisiensi tidak hanya berkaitan dengan kecepatan waktu pengerjaan, tetapi juga kemudahan proses operasional yang dirasakan pengguna. Sistem yang efisien mampu mengurangi langkah-langkah yang tidak diperlukan sehingga pengguna dapat mencapai tujuan dengan lebih praktis. Efisiensi sangat memengaruhi kenyamanan penggunaan dan berhubungan erat dengan tingkat produktivitas pengguna ketika menggunakan aplikasi atau website.



Gambar 1. Metode Usability Testing

Aspek memorability menjelaskan kemampuan pengguna dalam mengingat kembali cara penggunaan sistem setelah tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu. Sistem yang memiliki tingkat memorability tinggi memungkinkan pengguna kembali menggunakan aplikasi tanpa harus mempelajari ulang seluruh fitur yang tersedia. Hal ini dipengaruhi oleh konsistensi desain, struktur menu yang jelas, serta tata letak antarmuka yang mudah dikenali. Memorability yang baik dapat meningkatkan loyalitas pengguna karena sistem dianggap mudah diingat dan nyaman digunakan dalam jangka panjang.

Variabel errors dalam usability testing mengukur jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna selama menggunakan sistem serta tingkat kesulitan pengguna dalam memperbaiki kesalahan tersebut. Kesalahan pengguna umumnya terjadi akibat tampilan yang membingungkan, navigasi yang kurang jelas, atau kurangnya petunjuk visual pada sistem. Tingginya tingkat errors menunjukkan bahwa sistem belum

sepenuhnya ramah pengguna dan memerlukan perbaikan dari sisi desain maupun fungsi operasional. Oleh karena itu, pengurangan tingkat kesalahan menjadi salah satu fokus utama dalam pengembangan sistem berbasis pengguna.

Satisfaction atau kepuasan pengguna merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana pengguna merasa nyaman, senang, dan puas ketika menggunakan suatu sistem. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, kecepatan sistem, serta pengalaman interaksi secara keseluruhan. Pengukuran satisfaction biasanya dilakukan melalui kuesioner atau wawancara setelah pengguna menyelesaikan tugas tertentu pada sistem. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem mampu memenuhi harapan pengguna dan memberikan pengalaman penggunaan yang positif.

Dalam konteks organisasi, budaya organisasi merupakan seperangkat nilai, norma, keyakinan, dan perilaku yang dijadikan pedoman oleh anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Budaya organisasi berfungsi membangun identitas organisasi, meningkatkan komitmen pegawai, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Pada Badan Pusat Statistik, budaya organisasi diterapkan melalui nilai-nilai inti ASN BerAKHLAK yang menjadi pedoman perilaku pegawai dalam bekerja. Budaya organisasi yang kuat mampu meningkatkan integritas, profesionalisme, dan produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Website Survei Budaya Organisasi (SBO) merupakan sistem berbasis web yang dikembangkan oleh Badan Pusat Statistik untuk mendukung proses evaluasi budaya organisasi secara digital. Sistem ini memungkinkan pegawai mengisi survei secara online menggunakan perangkat seperti komputer, laptop, maupun smartphone. Website SBO digunakan untuk mengukur implementasi nilai-nilai budaya organisasi di lingkungan kerja BPS sehingga hasil survei dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan penguatan budaya kerja dan manajemen perubahan organisasi. Penggunaan sistem berbasis website dinilai mampu meningkatkan efisiensi pengumpulan data, memperluas jangkauan responden, serta menjaga kerahasiaan identitas pengguna.

Pengembangan Website SBO memerlukan evaluasi usability agar sistem mampu memberikan pengalaman penggunaan yang optimal bagi pegawai sebagai pengguna utama. Melalui metode usability testing, pengembang dapat mengetahui tingkat kemudahan penggunaan sistem, efektivitas navigasi, efisiensi proses pengisian survei, serta kepuasan pengguna terhadap fitur yang tersedia. Evaluasi tersebut penting dilakukan untuk memastikan bahwa Website SBO tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mampu mendukung kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi dan menyelesaikan proses



survei dengan mudah. Dengan demikian, penerapan usability testing pada Website SBO diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan digital dan efektivitas implementasi budaya organisasi di lingkungan BPS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode usability testing untuk menganalisis kualitas Website Survei Budaya Organisasi (SBO) di Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Metode usability testing digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana website SBO mampu memberikan kemudahan penggunaan, efisiensi operasional, kemudahan diingat, serta meminimalkan kesalahan pengguna saat mengakses sistem. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan digital yang disediakan oleh website SBO sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan sistem di masa mendatang.

Objek penelitian dalam studi ini adalah Website Survei Budaya Organisasi (SBO) yang digunakan oleh pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya sebagai media pengisian survei budaya organisasi secara online. Penelitian difokuskan pada persepsi pengguna terhadap empat variabel utama usability testing, yaitu learnability, efficiency, memorability, dan errors, dengan satisfaction sebagai variabel terikat. Responden penelitian terdiri dari pegawai yang pernah menggunakan website SBO sehingga dianggap mampu memberikan penilaian secara objektif berdasarkan pengalaman penggunaan sistem. Penelitian dilakukan dengan memanfaatkan media digital berupa Google Form untuk mempermudah proses distribusi dan pengumpulan data responden secara efektif dan efisien.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel usability testing. Variabel learnability digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam memahami dan mempelajari website SBO. Variabel efficiency digunakan untuk menilai tingkat efisiensi penggunaan website dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas. Variabel memorability digunakan untuk mengetahui kemampuan pengguna dalam mengingat kembali cara penggunaan sistem, sedangkan variabel errors digunakan untuk mengukur tingkat kesalahan yang dialami pengguna selama mengoperasikan website. Selain itu, variabel satisfaction digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan, kenyamanan, dan pengalaman penggunaan website SBO secara keseluruhan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online

menggunakan Google Form kepada responden yang berada di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5, yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk memudahkan proses pengukuran sikap, persepsi, dan tingkat kepuasan responden terhadap sistem yang diuji. Selain data primer dari hasil kuesioner, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka berupa jurnal ilmiah, buku, artikel penelitian, dan dokumen terkait usability testing serta budaya organisasi.

Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi masalah yang berkaitan dengan kualitas penggunaan website SBO, kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah dan penyusunan hipotesis penelitian berdasarkan variabel usability testing. Selanjutnya, peneliti melakukan pengumpulan data melalui studi lapangan dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan statistik untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Proses analisis dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kualitas usability website SBO berdasarkan pengalaman pengguna selama menggunakan sistem tersebut.

Hasil pengolahan dan analisis data kemudian diinterpretasikan secara sistematis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website SBO. Interpretasi hasil penelitian digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan mengenai kualitas usability website serta menentukan rekomendasi perbaikan sistem. Dengan menggunakan metode usability testing, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan digital pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya, khususnya dalam pengembangan website SBO agar lebih mudah digunakan, efisien, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 36 responden pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya yang menggunakan Website Survei Budaya Organisasi (SBO). Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat usability website berdasarkan variabel learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk melihat persepsi responden terhadap kualitas penggunaan website SBO. Berdasarkan hasil pengolahan data, secara umum responden memberikan tanggapan positif terhadap kualitas website yang digunakan dalam pelaksanaan survei budaya organisasi.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna website SBO didominasi oleh



pegawai laki-laki sebanyak 63,9%, sedangkan responden perempuan sebanyak 36,1%. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia di atas 41 tahun sebesar 38,9%, diikuti kelompok usia 36–40 tahun sebesar 36,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna website SBO sebagian besar berasal dari kelompok usia produktif dengan pengalaman kerja yang cukup tinggi. Tingkat pendidikan responden juga didominasi oleh lulusan S2 sebesar 30,5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memiliki kemampuan yang baik dalam memahami penggunaan sistem berbasis digital.

Tabel 1. Rekapitulasi Karakteristik Responden

Karakteristik	Dominan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	63,9%
Usia	>41 Tahun	38,9%
Pendidikan Terakhir	S2	30,5%
Masa Kerja	10–15 Tahun	47,2%
Jabatan	Statistisi Ahli Muda	25%

Hasil analisis variabel learnability menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan website SBO. Pernyataan mengenai “Website SBO jelas dan mudah dimengerti” memperoleh skor tertinggi dengan nilai rata-rata TCR sebesar 83,8%. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan isi website sudah cukup mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, responden juga menyatakan bahwa mereka dapat mempelajari penggunaan website dengan mudah tanpa membutuhkan instruksi khusus. Nilai total skor variabel learnability sebesar 738 berada pada kategori “Setuju”, sehingga dapat disimpulkan bahwa website SBO memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik.

Tabel 2. Rekapitulasi Variabel Learnability (Kemudahan)

Indikator	Mean	TCR	Kategori
Website mudah dipahami	4,19	83,8	Setuju
Mudah dipelajari	4,19	83,8	Setuju
Digunakan dalam kebutuhan sehari-hari	3,92	78,4	Setuju
Mudah menemukan menu	4,11	82,2	Setuju
Dapat digunakan tanpa instruksi	4,08	81,6	Setuju

Variabel efficiency menunjukkan bahwa responden merasa website SBO cukup efisien dalam membantu aktivitas pengguna. Indikator “Website SBO mudah dioperasikan” memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 80,6%, sedangkan indikator

“Informasi yang diberikan lengkap dan mudah dipahami” memperoleh persentase 77,8%. Hal ini membuktikan bahwa sistem mampu memberikan informasi secara jelas dan mendukung proses kerja pegawai secara efektif. Efisiensi penggunaan website menjadi faktor penting karena berhubungan langsung dengan kecepatan akses informasi dan kemudahan penyelesaian tugas pengguna.

Pada variabel memorability, hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa desain, simbol, dan tata letak menu pada website SBO cukup mudah diingat. Pengguna dapat kembali menggunakan website tanpa harus mempelajari ulang seluruh fitur yang tersedia. Faktor memorability yang baik dipengaruhi oleh konsistensi desain antarmuka serta navigasi menu yang sederhana. Dengan demikian, website SBO dinilai telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman dan mudah dipahami dalam jangka panjang.

Sementara itu, pada variabel errors, sebagian besar responden menyatakan tidak mengalami banyak kesulitan saat menggunakan website SBO. Namun demikian, masih terdapat beberapa pengguna yang mengalami kendala pada saat proses login maupun navigasi menu tertentu. Kesalahan tersebut umumnya disebabkan oleh faktor teknis seperti loading halaman atau struktur menu yang kurang familiar bagi sebagian pengguna. Walaupun tingkat kesalahan relatif kecil, pengembang sistem tetap perlu melakukan evaluasi berkala agar website menjadi lebih stabil dan ramah pengguna.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Variabel Usability Testing

Variabel	Skor Total	Kategori
Learnability	738	Setuju
Efficiency	726	Setuju
Memorability	712	Setuju
Errors	645	Cukup Baik
Satisfaction	754	Setuju

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, variabel satisfaction atau kepuasan pengguna memperoleh nilai tinggi dan termasuk kategori “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa nyaman menggunakan website SBO, baik dari segi tampilan antarmuka, tata letak menu, maupun kemudahan akses informasi. Tingginya tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas usability website yang dinilai cukup baik pada aspek learnability, efficiency, dan memorability. Dengan demikian, website SBO telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelaksanaan survei budaya organisasi secara online.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Website Survei Budaya Organisasi (SBO) di Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya berada pada kategori baik berdasarkan metode usability testing. Hasil penelitian



membuktikan bahwa website mampu memberikan kemudahan penggunaan, efisiensi operasional, dan kenyamanan bagi pengguna. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti pengurangan kesalahan sistem dan peningkatan stabilitas navigasi masih perlu diperbaiki agar kualitas layanan digital dapat semakin optimal. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pengembangan sistem informasi di lingkungan BPS guna meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital di masa mendatang.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Website Survei Budaya Organisasi (SBO) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya dengan menggunakan metode Usability Testing. Penelitian memanfaatkan lima variabel utama yaitu Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 36 responden, dapat diketahui bahwa Website SBO secara umum telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik dan mendukung aktivitas pegawai dalam pelaksanaan survei budaya organisasi secara online.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Learnability (Kemudahan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Website SBO. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung sebesar -7,156 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dalam memahami penggunaan website, kemudahan mempelajari fitur, serta kemudahan navigasi sistem menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Semakin mudah website dipahami dan digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Variabel Efficiency (Keefisienan) juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Website SBO dengan nilai thitung sebesar 2,479 dan tingkat signifikansi sebesar 0,019. Hasil ini membuktikan bahwa efisiensi sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan praktis memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Kecepatan akses menu, kelengkapan informasi, serta kemudahan operasional website menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem.

Selanjutnya, variabel Memorability (Daya Ingat) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai thitung sebesar 3,539 dan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa desain tampilan, tata letak menu, simbol, dan navigasi website yang mudah diingat memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna. Pengguna dapat kembali menggunakan website tanpa mengalami kesulitan berarti meskipun tidak mengakses sistem dalam jangka waktu tertentu.

Dengan demikian, tingkat memorability yang baik mampu meningkatkan efektivitas penggunaan Website SBO secara berkelanjutan.

Variabel Errors (Kesalahan) juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Website SBO dengan nilai thitung sebesar -2,562 dan tingkat signifikansi sebesar 0,015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin kecil tingkat kesalahan yang dialami pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap website. Walaupun sebagian besar pengguna tidak mengalami kendala yang berarti, masih terdapat beberapa kesalahan teknis seperti kesulitan login atau navigasi tertentu yang perlu menjadi perhatian pengembang sistem agar kualitas layanan website dapat terus ditingkatkan.

Secara simultan, variabel Learnability, Efficiency, Memorability, dan Errors memiliki pengaruh signifikan terhadap Satisfaction (Kepuasan) pengguna Website SBO pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Tasikmalaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai Fhitung sebesar 15,903 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, nilai R-square sebesar 0,580 menunjukkan bahwa variabel usability testing memberikan kontribusi sebesar 58% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Website SBO telah memiliki kualitas usability yang baik, namun tetap memerlukan pengembangan dan evaluasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan digital serta pengalaman pengguna di lingkungan BPS Kabupaten Tasikmalaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatih, A. (2023). Buku panduan praktis penelitian deskriptif kuantitatif. Universitas Sriwijaya.
- Ali, G., Rohman, W. N., & Novalia, M. (2023). Perancangan sistem informasi absensi siswa menggunakan QR code berbasis web. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(5), 523–531.
- Antoro Budi. (2024). Analisis penerapan formula Slovin dalam penelitian ilmiah. *Jurnal Multidisiplin Sosial Humaniora*, 1(2).
- BPS. (2021). Laporan SBO.
- BPS. (2022). Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 3 Tahun 2022 tentang Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral.
- BPS. (2022). SBO.
- BPS. (2024). Insan Statistik Teladan.
- BPS. (2024). Tim Reformasi Birokrasi BPS.
- Budaya, P., Organisasi, K., et al. (2023). The effect of organizational culture and organizational commitment on employee productivity. *Journal Economics and Management (JECMA)*, 6(2), 207–215.
- Cahyadi. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian baja ringan. *Jurnal EMABI*, 1(1).



- Daffa Arisyi, N., et al. (2025). Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan digital akademik menggunakan SUS. *Jurnal Komputer dan Teknologi Sains (KOMTEKS)*, 4(1), 29–34.
- Damapolii, A. A., et al. (2025). Pengaruh gaya hidup terhadap keputusan pembelian online di Shopee. *Jurnal EMBA*, 13(1), 195–205.
- Destifa Umari Ramadhanti, et al. (2024). Hubungan budaya organisasi dan kepuasan pegawai terhadap produktivitas kerja. *Jurnal Rimba*, 2(3), 290–298.
<https://doi.org/10.61132/rimba.v2i3.1162>
- Fatinah, F., & Sanjaya, M. R. (2025). Analysis of user satisfaction on the ShopeePay application using usability method. *Jurnal Inovtek Polbeng*, 10(1).
- Faza, I. N., et al. (2023). Evaluasi usability sistem informasi TSES menggunakan usability testing dan SUS. *J-PTIHK*, 7(3).
- Fitriyani, N. N., et al. (2025). Perlindungan hukum terhadap data pribadi dalam sistem informasi publik. *Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik*, 3(1), 220–228.
- Ghozali. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikbali Adi Putra, et al. (2024). Evaluasi pengalaman pengguna pada website 6 Adventure menggunakan usability testing. *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, 4(1), 37–46.
- Ito Setiawan, et al. (2024). Evaluasi kegunaan website mahasiswa menggunakan usability testing. *Merkurius*, 2(6), 119–130.
- Kominfo. (2021). Survei kepuasan masyarakat.
- Kominfo. (2022). Task success rate dan kepuasan pengguna.
- Lawu, S. H., & Nisa, K. (2023). Analisis usability testing pada aplikasi Sisnaker di BLK Kabupaten Buru. *Jurnal MDP*, 10(2).
- Ifarisi, M. H., & Ependi, U. (2022). Evaluasi usability pada aplikasi Pospay menggunakan metode usability testing. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 8(2), 367–374.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v8i2.1151>
- Lupita Dyayu, A., & Yani, H. (2023). Evaluasi usability aplikasi PeduliLindungi menggunakan usability testing dan SUS. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1).
- Muhamad Rizky. (2024). Evaluasi usability website jurnal ABC menggunakan metode usability testing. *Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi*, 4(1), 102–110.
- Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pemerintah. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 229–249.
- Nugraha, U., Amalia, E., & Harahap, P. (2024). User experience optimization: A usability testing approach. *Informatika dan Sains*, 14(1), 71–76.
- Putra, I. G. N. A. W. P., & Putra, I. N. T. A. (2025). Analisis kemudahan dan kepuasan pengguna GoFood menggunakan SUS. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2).
- Putro, A. T. A., et al. (2024). Evaluasi usability pada aplikasi sistem pencatatan pegawai menggunakan usability testing. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 15(2), 125–148.
- Rohmah, S., & Ary, M. (2021). Analisis pengalaman pengguna aplikasi pinjaman online menggunakan usability testing. *JSI: Jurnal Sistem Informasi*, 13(1).
- Safira Armah, & Firdaus, R. (2024). Konsep dan penerapan sistem informasi manajemen. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*, 1(3), 50–56.
- Sari, N. A. K., et al. (2024). Analisis usability website BPS Kabupaten Lamandau menggunakan heuristic evaluation. *Jurnal TEKINFO*, 25(1), 37–44.
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian pendidikan. Alfabeta.
- Supriyono, S., & Ardillah, N. D. F. (2023). Implementasi metode usability testing pada kualitas perangkat lunak website kelurahan. *ILKOMNIKA*, 5(3), 139–148.
- Yunita Mella, et al. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. *Jurnal Bisnis Digital dan Manajemen*, 1(1), 32–47.
- Yuwono Budhi, & Permana Galdi Akbar. (2023). Pengaruh insentif dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 54–61.
- Zakiah, U., Rizki, A., & Putri, W. (2025). Pengukuran tingkat usability di sistem presensi PT. JMC Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 3.