



Analisis *Usability* Website DPRD Kabupaten Tulungagung Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan *System Usability Scale* (SUS)

Dina Aulia¹, Fahrur Rozi², Taufiq Agung Cahyono³

Program Studi Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bhineka PGRI

¹dinaaulia22012@gmail.com, ²fahrur@ubhi.ac.id, ³taufiqagungcahyono@gmail.com

Abstract

This study addresses the lack of comprehensive evaluation regarding the Tulungagung Regency Regional House of Representatives (DPRD) website, specifically concerning navigation, responsiveness, and complaint features as components of the user experience. The website was selected due to its pivotal role in disseminating public information, yet it suffers from usability issues that hinder public access and user satisfaction. This study aims to evaluate the usability and user experience of the Tulungagung Regency DPRD website using the Cognitive Walkthrough (CW) method and the System Usability Scale (SUS) with 30 respondents. The result demonstrate excellent learnability, with a 96% success rate (145 out of 150 tasks completed successfully), an average task completion time of 142 seconds, and an effectiveness rate of 96%. An SUS score of 64 places the website in the “Marginal” category, indicating a need to improve user comfort, particularly regarding mobile access and news organization. The study contributes recommendations for enhancing the usability of government websites by combining CW and SUS methods, focusing on navigation, complaint features, and interface responsiveness. Proposed improvements include adding date filters, complaint tracking, and photo evidence uploads, as well as optimizing interface responsiveness.

Keywords: *Usability, User Experience, Cognitive Walkthrough, System Usability Scale, Government Website.*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya penelitian evaluasi website DPRD Kabupaten Tulungagung yang secara spesifik mengkaji masalah navigasi, responsivitas, dan fitur pengaduan sebagai bagian dari pengalaman pengguna. Website ini dipilih karena berperan penting dalam penyampaian informasi publik, namun masih memiliki kendala usability yang dapat memengaruhi kenyamanan dan efektivitas akses masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi usability dan user experience website DPRD Kabupaten Tulungagung menggunakan metode Cognitive Walkthrough (CW) dan System Usability Scale (SUS) dengan 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan tingkat learnability yang sangat baik dengan success rate 96% atau 145 dari 150 tugas berhasil, rata-rata waktu penyelesaian tugas 142 detik, dan tingkat efektivitas 96%. Skor SUS sebesar 64 menempatkan website pada kategori “Marginal”, yang menunjukkan perlunya peningkatan kenyamanan pengguna, terutama pada akses mobile dan pengorganisasian berita. Kontribusi penelitian ini adalah menghasilkan rekomendasi perbaikan usability website pemerintahan melalui kombinasi metode CW dan SUS, khususnya pada aspek navigasi, fitur pengaduan, dan responsivitas tampilan. Rekomendasi perbaikan meliputi penambahan filter tanggal, pelacakan aduan, unggah foto bukti, serta optimasi responsivitas tampilan.

Kata Kunci : *Usability, User Experience, Cognitive Walkthrough, System Usability Scale, Website Pemerintahan.*

© 2026 Author
Creative Commons Attribution 4.0 International License



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital pada berbagai sektor, termasuk pemerintahan, melalui penerapan sistem informasi berbasis website. Website pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana komunikasi, edukasi, serta penyedia layanan publik yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses bagi masyarakat [1]. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas website sangat dipengaruhi oleh aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). *User Interface* (UI) merupakan desain antarmuka aplikasi yang berkaitan dengan tampilan visual yang dilihat dan digunakan oleh pengguna, sedangkan *User Experience* (UX) merupakan desain yang berfokus pada pengalaman dan interaksi pengguna selama menggunakan aplikasi [2]. Kedua aspek tersebut berperan penting dalam menentukan tingkat *usability*, karena memengaruhi kemudahan pengguna dalam memperoleh informasi maupun memanfaatkan layanan yang tersedia. Desain antarmuka yang intuitif dan pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan efektivitas penggunaan website sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik [3].

Salah satu instansi pemerintahan yang memanfaatkan website sebagai media layanan informasi adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Tulungagung. Website DPRD Kabupaten Tulungagung menyediakan berbagai layanan informasi, seperti profil kelembagaan, alat kelengkapan dewan, berita, produk hukum, pengumuman, serta menu pengaduan masyarakat. Keberadaan website tersebut diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan berinteraksi dengan lembaga legislatif secara efektif [4]. Namun, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 11 November 2025, masih ditemukan beberapa permasalahan, antara lain navigasi yang kurang intuitif, penyajian informasi yang belum terorganisasi dengan baik, responsivitas tampilan yang belum optimal pada berbagai perangkat, serta fitur pengaduan masyarakat yang belum mendukung mekanisme pelacakan laporan maupun unggahan bukti pendukung. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pengguna dan efektivitas layanan digital yang diberikan [5]. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap aspek *usability* dan *User Experience* website sebagai dasar penyusunan rekomendasi pengembangan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Evaluasi *usability* dan *User Experience* telah banyak dilakukan pada berbagai jenis sistem informasi menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* (CW) dan *System Usability Scale* (SUS). Penelitian yang dilakukan oleh [6] menunjukkan bahwa kombinasi kedua metode tersebut efektif dalam

mengidentifikasi permasalahan *usability* pada website akademik serta memberikan dasar rekomendasi perbaikan antarmuka. *Cognitive Walkthrough* mampu mengidentifikasi hambatan pengguna dalam menyelesaikan tugas melalui evaluasi setiap langkah interaksi [7]. Sementara itu, SUS merupakan instrumen yang valid, reliabel, dan efisien dalam mengukur tingkat *usability* berdasarkan persepsi pengguna [8]. Penelitian lain memperlihatkan bahwa kombinasi CW dan SUS dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kemudahan penggunaan, efektivitas antarmuka, serta tingkat kepuasan pengguna [9]-[11]

Meskipun demikian, hasil telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa evaluasi *usability* dengan kombinasi *Cognitive Walkthrough* (CW) dan *System Usability Scale* (SUS) telah banyak dilakukan pada website akademik, pendidikan, e-commerce, pariwisata, kesehatan, dan aplikasi layanan komersial, seperti website SKPI UMM, aplikasi ALINGKA, website sekolah, aplikasi KAI access, dan sejenisnya. Hanya sebagian kecil studi yang meneliti platform layanan publik pemerintah daerah, dan itu pun umumnya berfokus pada pengukuran *usability* secara umum tanpa menguraikan seara spesifik alur interaksi pada pengguna pada fitur layanan publik seperti berita, produk hukum, dan pengaduan masyarakat. Selain itu, mayoritas penelitian menggunakan CW dan SUS untuk menilai aspek kemudahan penggunaan dan kepuasan, namun belum banyak yang mengaitkan temuan keduanya seara terpadu untuk memetakan masalah navigasi, responsivitas, dan kualitas layanan pengaduan pada website pemerintahan daerah.

Kebaruan penelitian ini tidak hanya terletak pada objek kajian berupa website DPRD Kabupaten Tulungagung sebagai media layanan informasi publik, tetapi juga pada cara pengintegrasian hasil *Cognitive Walkthrough* dan SUS untuk menghasilkan pemetaan masalah yang lebih mendalam. Pada metodologis, penelitian ini tidak hanya menghitung skor SUS secara agregat, tetapi juga menghubungkannya dengan temuan langkah-demi-langkah dari CW untuk mengidentifikasi titik-titik kritis pada alur navigasi, responsivitas tampilan, serta interaksi pada fitur pengaduan masyarakat. Pendekatan ini diharapkan memberikan kontribusi analitis berupa model rekomendasi perbaikan *usability* yang lebih terarah pada level skenario pengguna, bukan hanya pada level penilaian umum.

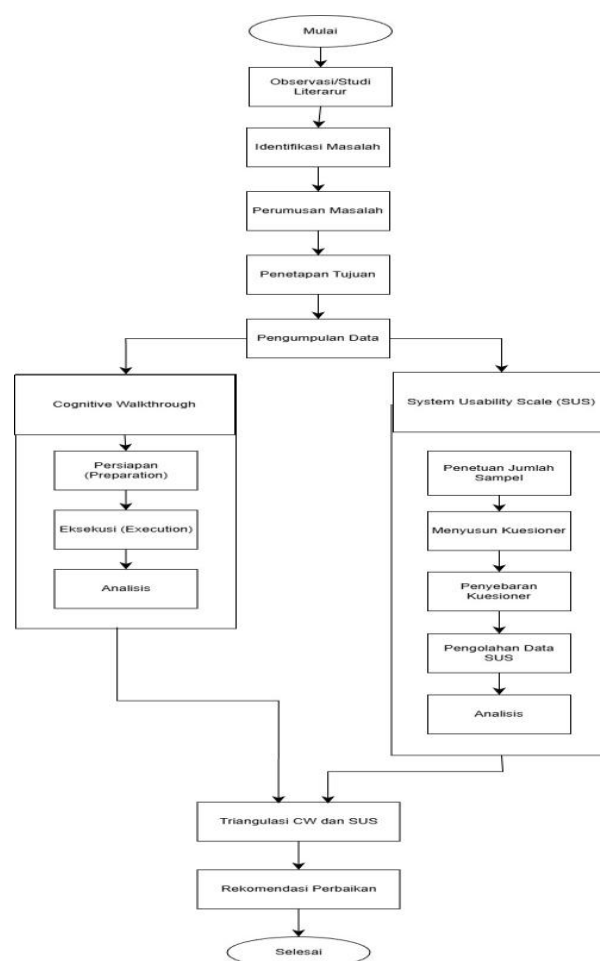
Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *User Experience* website DPRD Kabupaten Tulungagung menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* serta mengukur tingkat *usability* website menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pengalaman pengguna dan tingkat *usability* website,

sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan informasi publik berbasis website pada lingkungan pemerintahan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan mengombinasikan metode Cognitive Walkthrough (CW) dan System Usability Scale (SUS) untuk mengevaluasi *usability* dan *User Experience* pada website DPRD Kabupaten Tulungagung. Pendekatan mixed methods dipilih karena permasalahan *usability* dan *User Experience* pada website DPRD memiliki dimensi yang kompleks, mencakup aspek objektif (keberhasilan dan waktu penyelesaian tugas) serta aspek subjektif (persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna). Jika hanya menggunakan Cognitive Walkthrough, evaluasi akan sangat kuat dalam mengidentifikasi hambatan langkah-demi-langkah, tetapi kurang memberikan gambaran numerik yang dapat dibandingkan dengan standar *usability* yang umum. Sebaliknya, jika hanya menggunakan SUS, penelitian akan memperoleh skor global *usability*, namun tidak dapat menjelaskan secara rinci pada bagian mana dan mengapa pengguna mengalami kesulitan. Dengan mengombinasikan kedua metode, penelitian ini memperoleh data kualitatif yang mendalam tentang alur interaksi dan data kuantitatif yang terukur, sehingga rekomendasi perbaikan yang dihasilkan lebih terarah dan dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan ini memungkinkan diperolehnya pemahaman yang lebih mendalam mengenai kemudahan penggunaan, efektivitas interaksi, serta persepsi pengguna terhadap kualitas website [12]. Selain itu, penggunaan Cognitive Walkthrough dan SUS secara bersamaan dinilai mampu mengidentifikasi tantangan *usability* baik dari aspek objektif maupun persepsi subjektif pengguna sehingga menghasilkan evaluasi yang lebih menyeluruh terhadap sistem digital [13].

Objek penelitian adalah website resmi DPRD Kabupaten Tulungagung. Populasi penelitian meliputi masyarakat Kabupaten Tulungagung yang berpotensi menggunakan website sebagai media layanan informasi publik. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang digunakan untuk menetapkan kriteria yang jelas terdiri dari staf atau teknisi DPRD serta masyarakat umum yang memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan website dan mengakses website pemerintahan 1-2 kali perbulan, bisa klik menu, berusia 20 - >40 tahun. Jumlah responden tersebut dipilih karena telah memenuhi jumlah minimal yang umum digunakan pada pengujian menggunakan metode SUS sehingga hasil pengukuran memiliki tingkat reliabilitas yang baik.



Gambar 1. Tahapan penelitian

Berdasarkan gambar 1, tahapan penelitian diawali dengan studi literatur untuk mengkaji konsep *usability*, *user experience*, serta metode Cognitive Walkthrough dan System Usability Scale berdasarkan berbagai penelitian terdahulu. Selanjutnya dilakukan observasi awal terhadap website DPRD Kabupaten Tulungagung untuk mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan, seperti navigasi yang kurang intuitif, pengorganisasian informasi yang belum optimal, responsivitas tampilan pada perangkat bergerak, serta keterbatasan fitur pengaduan masyarakat. Hasil observasi tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan skenario pengujian dan instrumen penelitian.

Evaluasi menggunakan Cognitive Walkthrough dilakukan dengan menyusun lima skenario tugas yang merepresentasikan aktivitas utama pengguna ketika mengakses website, yaitu mencari berita, menelusuri produk hukum, mengakses informasi alat kelengkapan DPRD, menggunakan fitur pengaduan masyarakat, serta mencari informasi anggota DPRD. Setiap responden diminta menyelesaikan seluruh skenario secara mandiri tanpa diberikan panduan, sementara peneliti melakukan observasi terhadap

proses interaksi, tingkat keberhasilan penyelesaian tugas, waktu penyelesaian, serta hambatan yang dialami pengguna. Data hasil observasi dianalisis menggunakan indikator tingkat keberhasilan (*task success rate*), efektivitas, dan efisiensi waktu penyelesaian tugas sebagaimana digunakan pada penelitian sebelumnya [14].

Pengukuran tingkat *usability* dilakukan menggunakan System Usability Scale (SUS) yang terdiri atas sepuluh pernyataan dengan skala Likert lima tingkat. Setelah menyelesaikan seluruh skenario tugas, responden diminta mengisi kuesioner SUS untuk menilai kemudahan penggunaan, konsistensi antarmuka, serta kepuasan terhadap website. Perhitungan skor SUS dilakukan sesuai prosedur yang dikembangkan oleh Brooke, yaitu dengan mengurangi skor item bernomor ganjil sebesar satu, mengurangi nilai lima dengan skor item bernomor genap, kemudian menjumlahkan seluruh skor kontribusi dan mengalikannya dengan faktor 2,5 sehingga diperoleh skor akhir pada rentang 0–100. Interpretasi hasil mengacu pada kategori SUS yang mengelompokkan skor ke dalam tingkat *not acceptable*, *marginal*, *acceptable*, *good*, hingga *excellent*.

Data yang diperoleh dari kedua metode kemudian dianalisis secara terpadu. Hasil Cognitive Walkthrough digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan pada aspek navigasi, alur interaksi, dan kemudahan penyelesaian tugas, sedangkan hasil System Usability Scale digunakan untuk mengetahui tingkat *usability* berdasarkan persepsi pengguna. Integrasi kedua hasil evaluasi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan antarmuka dan pengalaman pengguna pada website DPRD Kabupaten Tulungagung sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan informasi publik secara lebih efektif.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengevaluasi *usability* dan *User Experience* website DPRD Kabupaten Tulungagung menggunakan dua metode, yaitu Cognitive Walkthrough (CW) dan System Usability Scale (SUS). Evaluasi dilakukan terhadap 30 responden yang terdiri atas masyarakat umum dan pengguna yang telah terbiasa mengakses website pemerintahan. Seluruh responden diminta menyelesaikan lima skenario tugas, kemudian mengisi kuesioner SUS untuk memberikan penilaian terhadap tingkat *usability* website.

3.1 Hasil Evaluasi Cognitive Walkthrough

Pengujian menggunakan metode Cognitive Walkthrough menghasilkan data tingkat keberhasilan penyelesaian tugas (*task success rate*), efektivitas, serta efisiensi waktu penyelesaian tugas. Sebanyak 30 responden mengerjakan lima skenario

sehingga diperoleh total 150 skenario tugas. Seperti yang terlihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil data responden

RES	ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	WAKTU/ DETIK
R1	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	600
R2	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	655
R3	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	643
R4	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	698
R5	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	700
R6	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	600
R7	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	650
R8	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	698
R9	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	685
R10	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	780
R11	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	600
R12	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	684
R13	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	655
R14	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	678
R15	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	688
R16	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	605
R17	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	632
R18	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	710
R19	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	694
R20	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	689
R21	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	658
R22	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	836
R23	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	652
R24	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	679
R25	Ya	Ya	Ya	Tidak	Ya	648
R26	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	792
R27	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	633
R28	Ya	Ya	Ya	Ya	Tidak	786
R29	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	700
R30	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya	870
Rata-rata waktu						20598

Tabel 2. Ringkasan Hasil Cognitive Walkthrough

Parameter	Hasil
Jumlah responden	30
Jumlah skenario	5
Total skenario tugas	150
Tugas berhasil	145
Tugas gagal	5
Tingkat keberhasilan	96%
Efektivitas	96%
Total waktu penyelesaian	20.598 detik
Time-Based Efficiency	0,0070 goals/detik

Berdasarkan hasil pengujian pada ringkasan hasil di tabel 2, sebanyak 145 dari 150 skenario tugas berhasil diselesaikan oleh responden. Total waktu

yang dibutuhkan seluruh responden dalam menyelesaikan pengujian adalah 20.598 detik dengan nilai *time-based efficiency* sebesar 0,0070 goals/detik. Data tersebut menunjukkan hasil pengukuran terhadap tingkat keberhasilan penyelesaian tugas, efektivitas, dan efisiensi waktu selama proses pengujian.

Selain hasil perhitungan, observasi terhadap lima skenario tugas juga menghasilkan beberapa temuan selama proses pengujian sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Temuan Cognitive Walkthrough

Skenario	Hasil Pengamatan
Pencarian berita	Pengguna membutuhkan waktu lebih lama karena tidak tersedia fitur pencarian.
Menu Berita	Tidak tersedia filter berdasarkan tanggal atau tahun publikasi.
Menu Alat Kelengkapan	Struktur menu dapat diakses, namun tampilan pada perangkat bergerak belum sepenuhnya optimal.
Menu Hubungi Kami	Formulir pengaduan belum menyediakan unggah bukti dan pelacakan status laporan.
Produk Hukum	Pencarian informasi dilakukan secara manual melalui daftar dokumen.

Tabel 3 menyajikan hasil observasi selama pelaksanaan skenario tugas. Temuan tersebut diperoleh berdasarkan aktivitas responden ketika menyelesaikan setiap skenario pada website DPRD Kabupaten Tulungagung.

3.2 Hasil Evaluasi System Usability Scale

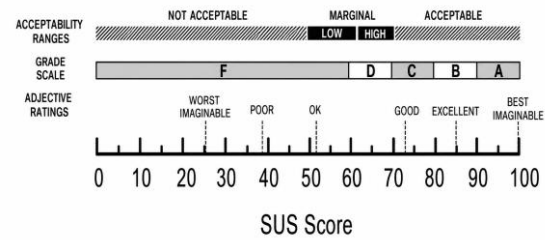
Setelah menyelesaikan seluruh skenario Cognitive Walkthrough, responden mengisi kuesioner System Usability Scale (SUS) yang terdiri atas sepuluh pernyataan menggunakan skala Likert lima tingkat. Hasil pengolahan data menghasilkan skor SUS setiap responden yang kemudian dihitung menjadi nilai rata-rata keseluruhan. Ringkasan hasil pengukuran SUS disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Ringkasan Hasil System Usability Scale

Parameter	Hasil
Jumlah responden	30
Jumlah pernyataan	10
Rata-rata skor SUS	64,83

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, diperoleh nilai rata-rata System Usability Scale sebesar 64,83 dari 30 responden. Nilai tersebut merupakan hasil akumulasi skor seluruh pernyataan setelah dilakukan konversi sesuai prosedur perhitungan System Usability Scale.

Gambar 2 menunjukkan posisi skor rata-rata hasil pengukuran System Usability Scale yang diperoleh dari seluruh responden. Visualisasi tersebut digunakan untuk memperlihatkan letak skor hasil penelitian pada rentang nilai SUS



Gambar 2. Posisi Skor Rata-rata System Usability Scale (SUS)

3.3 Ringkasan Hasil Evaluasi

Rekapitulasi hasil evaluasi menggunakan kedua metode disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Evaluasi

Metode	Indikator	Hasil
Cognitive Walkthrough	Tingkat keberhasilan	96%
Cognitive Walkthrough	Efektivitas	96%
Cognitive Walkthrough	Time-Based Efficiency	0,0070 goals/detik
System Usability Scale	Skor rata-rata SUS	64,83

Tabel 5 menyajikan ringkasan hasil evaluasi yang diperoleh dari kedua metode penelitian. Hasil tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pembahasan mengenai kualitas *usability* dan *User Experience* website DPRD Kabupaten Tulungagung pada bagian berikutnya.

3.4 Pembahasan

Hasil evaluasi menggunakan Cognitive Walkthrough menunjukkan bahwa sebagian besar responden mampu menyelesaikan skenario tugas yang diberikan, ditunjukkan oleh tingkat keberhasilan dan efektivitas sebesar 96%. Meskipun demikian, hasil observasi selama pengujian memperlihatkan masih terdapat beberapa kendala pada proses interaksi pengguna. Hambatan utama ditemukan ketika responden melakukan pencarian informasi pada menu Berita. Ketidadaan fitur pencarian yang memadai serta filter berdasarkan tanggal atau tahun menyebabkan pengguna harus menelusuri daftar berita secara manual hingga menemukan informasi yang diinginkan. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya waktu penyelesaian tugas, meskipun sebagian besar responden tetap berhasil menyelesaikan skenario yang diberikan. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek *learnability* telah terpenuhi dengan baik, namun efisiensi penggunaan masih memerlukan peningkatan.

Temuan serupa juga diperoleh pada skenario penggunaan menu Hubungi Kami. Responden dapat mengirimkan formulir pengaduan, namun website belum menyediakan mekanisme konfirmasi setelah pengiriman maupun fitur pelacakan (*tracking*) status pengaduan. Selain itu, formulir belum mendukung unggahan foto sebagai bukti pendukung laporan.

Keterbatasan tersebut memengaruhi pengalaman pengguna karena mereka tidak memperoleh umpan balik mengenai status laporan yang telah dikirimkan. Pada menu Produk Hukum, proses pencarian dokumen juga masih dilakukan secara manual sehingga pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan dokumen yang relevan. Berdasarkan hasil tersebut, pengembangan fitur pencarian, filter konten, pengurutan dokumen berdasarkan waktu publikasi, serta penambahan fitur *tracking* dan unggah dokumen pendukung pada layanan pengaduan menjadi rekomendasi yang dapat diprioritaskan. Perbaikan tersebut berpotensi meningkatkan keberhasilan penyelesaian tugas sekaligus kualitas pengalaman pengguna [15].

Hasil pengukuran menggunakan System Usability Scale (SUS) menghasilkan skor rata-rata sebesar 64,83. Berdasarkan interpretasi standar SUS, nilai tersebut berada pada kategori marginal, sehingga menunjukkan bahwa website telah dapat digunakan untuk menjalankan fungsi utamanya sebagai media informasi publik, namun belum mencapai tingkat *usability* yang tergolong baik. Skor tersebut mengindikasikan masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait efisiensi penggunaan dan kepuasan pengguna selama berinteraksi dengan website.

Temuan dari pengukuran SUS sejalan dengan hasil Cognitive Walkthrough yang menunjukkan adanya hambatan pada proses pencarian informasi dan penggunaan website melalui perangkat bergerak. Beberapa responden memerlukan waktu lebih lama untuk menemukan informasi karena struktur navigasi belum sepenuhnya intuitif dan konten belum didukung oleh mekanisme penyaringan informasi yang memadai. Selain itu, responsivitas tampilan pada perangkat mobile juga memengaruhi kenyamanan pengguna selama mengakses website. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas navigasi dan organisasi informasi berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap *usability* suatu website [16].

Dalam konteks layanan publik, website pemerintah tidak hanya dituntut menyediakan informasi yang lengkap, tetapi juga harus mampu memberikan pengalaman penggunaan yang mudah, cepat, dan efisien. Oleh karena itu, hasil evaluasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas antarmuka perlu difokuskan pada penyederhanaan navigasi, penyediaan fitur pencarian dan filter informasi, peningkatan responsivitas pada perangkat mobile, serta pengembangan fitur layanan pengaduan yang lebih interaktif. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas *usability* dan *User Experience* sehingga website mampu memberikan layanan informasi publik yang lebih efektif dan mudah diakses oleh masyarakat [17].

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengevaluasi *User Experience* dan *usability* website DPRD Kabupaten Tulungagung menggunakan metode Cognitive Walkthrough dan System Usability Scale (SUS). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa website memiliki tingkat *learnability* dan efektivitas yang tinggi dengan tingkat keberhasilan penyelesaian tugas sebesar 96%, sehingga sebagian besar pengguna mampu memahami alur penggunaan website dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Namun, aspek efisiensi masih perlu ditingkatkan karena waktu penyelesaian tugas relatif lama, terutama pada proses pencarian informasi dan penggunaan beberapa fitur layanan. Pengukuran menggunakan System Usability Scale menghasilkan skor rata-rata 64,83 yang menunjukkan bahwa website telah dapat digunakan sebagai media layanan informasi publik, tetapi belum mencapai tingkat *usability* yang optimal. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengelola website DPRD Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna, khususnya melalui penyempurnaan navigasi, penyediaan fitur pencarian dan pengelompokan informasi, peningkatan responsivitas pada perangkat bergerak, serta pengembangan fitur layanan pengaduan yang lebih interaktif. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar, membandingkan beberapa metode evaluasi *usability* dan *user experience*, serta menguji efektivitas rekomendasi perbaikan setelah diimplementasikan.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing, seluruh dosen Program Studi Informatika Universitas Bhinneka PGRI, para responden, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian ini.

Daftar Rujukan

- [1] J. Iskandar, A. Prasetya, K. Y. Sari, and A. T. Cahyono, "Analisis penerimaan sistem informasi akademik Universitas Bhinneka PGRI menggunakan integrasi model TPB dan TAM," 2022.
- [2] F. Rozi and K. Khomsatun, "Rancang Bangun Game Edukasi Pengenalan Warna Untuk Pendidikan Anak Usia Dini Menggunakan Adobe Flash Berbasis Android," *JIPPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 4, no. 1, p. 12, 2019, doi: 10.29100/jipi.v4i1.781.
- [3] A. R. Hasnanursanti, B. T. Hanggara, and A. Reza, "Analisis Usability Website Resmi Pemerintah Kota Surakarta Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Tecnoscienza*, vol. 6, 2022.
- [4] N. Febyla and A. Zubaidi, "Analisis dan Perbaikan Tampilan Sistem Informasi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Berbasis Website Menggunakan Figma," *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (JBegaTI)*, vol. 3, no. 2, pp. 273–284, 2022.

-
- [5] D. Hiremath, H. Patil, R. Patil, V. Hiremath, and C. R. Shivanagi, "Public Online Complaint Registration and Management System," *International Journal of Scientific Development and Research*, vol. 9, no. 3, pp. 958–961, 2024.
 - [6] C. P. Sari, "Analisis *Usability* pada Website SKPI UMM Menggunakan Metode System *Usability* Scale dan Cognitive Walkthrough," 2024.
 - [7] A. F. Aprilina and M. A. Gustalika, "Analisis *Usability* Pada Aplikasi ALINGKA Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough," 2023.
 - [8] Kaharuddin, S. Adam, and Y. Pernando, "Analisis *Usability* dan Aksesibilitas Desain UI/UX Aplikasi HIMAKOM Universitas Universal Menggunakan System *Usability* Scale," 2024.
 - [9] M. Defriani, G. M. Resmi, and I. Jaelani, "Uji *Usability* dengan Metode Cognitive Walkthrough dan System *Usability* Scale pada Situs Web STT Wastukencana," 2021.
 - [10] N. Wijareni and S. Rani, "Pengujian Usabilitas dengan Cognitive Walkthrough dan System *Usability* Scale pada Aplikasi UII Skin Analyzer," 2023.
 - [11] R. J. Musyaffa, A. Priyanto, and S. Wijayanto, "Evaluasi *User Experience* Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode System *Usability* Scale (SUS) dan Cognitive Walkthrough," 2023.
 - [12] P. C. Susanto, D. U. Arini, D. Marlita, and L. Yuntina, "Mixed Methods Research Design Concepts," 2024.
 - [13] S. Hong, H. Choi, and H. Kweon, "User-Centered Formative Evaluation of Cognitive Rehabilitation Software: Cognitive Walkthrough and System *Usability* Scale Study," 2025.
 - [14] H. Oktavini, R. Aryani, E. Saputra, and U. Khaira, "Analisis Penerapan Metode User Centered Design dengan Pengujian Metode Cognitive Walkthrough," 2024.
 - [15] N. A. Ekayana et al., "Implementasi Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Nambo Udik," 2025.
 - [16] Y. Noverina et al., "Penerapan Metode Cognitive Walkthrough dalam Evaluasi *User Interface* Sistem Informasi Donasi Ambung Harsa," 2025.
 - [17] R. Febriyata and M. Ridwan, "Analisis *Usability* Website," 2025.