

Abstrak

Website merupakan media penting dalam mendukung transparansi informasi publik, khususnya dalam lingkup instansi pemerintahan. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memanfaatkan *website* sebagai sarana penyampaian informasi mengenai layanan kesehatan, profil instansi, serta berbagai data dan kebijakan penting kepada masyarakat. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa *website* tersebut masih memiliki berbagai kendala, seperti tampilan antarmuka yang kurang menarik, navigasi yang membingungkan, serta ketidakkonsistenan konten yang dapat menghambat pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability website* tersebut menggunakan dua pendekatan, yaitu *Usability Testing* yang melibatkan pengguna langsung, dan *heuristic evaluation* oleh evaluator ahli. Hasil pengujian menunjukkan bahwa aspek *consistency and standards* memiliki nilai sebesar 39,9%, *recognition rather than recall* sebesar 38,9%, dan dari evaluasi ahli, aspek *aesthetic and minimalist design* mendapat nilai sebesar 33,3%, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memerlukan perbaikan. Perbaikan desain kemudian dilakukan berdasarkan temuan tersebut. Setelah dilakukan pengujian ulang terhadap desain baru, diperoleh hasil bahwa pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan lebih mudah dan antarmuka *website* dinilai lebih baik. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi desain ulang yang dapat meningkatkan kualitas tampilan, konsistensi, serta kemudahan akses informasi pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Kata kunci: Evaluasi *usability*, *Usability Testing*, *Heuristic evaluation*, Pengalaman pengguna

Abstract

Website is an important medium in supporting public information transparency, especially within government institutions. The East Java Provincial Health Office utilizes the website as a means of delivering information regarding health services, institutional profiles, as well as various important data and policies to the public. However, initial observations show that the website still has several issues, such as an unattractive user interface, confusing navigation, and inconsistent content that can hinder the user experience. This study aims to evaluate the usability of the website using two approaches: Usability Testing involving direct users, and Heuristic Evaluation by expert evaluators. The test results show that the aspect of consistency and standards has a score of 39.9%, recognition rather than recall at 38.9%, and from expert evaluation, the aspect of aesthetic and minimalist design received a score of 33.3%, indicating that these aspects need improvement. Design improvements were then made based on these findings. After re-testing the new design, the results showed that users could complete tasks more easily and the website interface was considered better. This study produces redesign recommendations that can improve the appearance quality, consistency, and ease of access to information on the East Java Provincial Health Office website.

Keywords: *Usability evaluation, Usability Testing, Heuristic Evaluation, User experience*